

Den Kunden im Blick: CRM-expo und VOICE Days *plus*

Doppelpack sehr gut angenommen

Zwei Tage standen die Themen Customer Relationship Management und Customer Contact Technologies bei den Fachmessen CRM-expo und VOICE Days *plus* im Mittelpunkt. Sie wurden zum ersten Mal parallel in der Messe Nürnberg veranstaltet (12. und 13. Oktober 2010). Damit bot sich den insgesamt 4.000 Fachbesuchern, die einmalige Gelegenheit sich über alle Wege zum Kunden unter den verschiedensten Blickwinkeln zu informieren – von der erfolgreichen Neukundengewinnung bis hin zu eServices für Außendienstmitarbeiter.

Web 2.0 als Punktlandung

Die CRM-expo, die Leitmesse für das Kundenbeziehungsmanagement, lag in diesem Jahr mit Themen rund um Social Media (Twitter, Facebook, Xing) und mobile CRM genau richtig. „Die Aussteller, die sich auf Web 2.0 fokussierten und die Kongressbeiträge rund um Facebook, Twitter & Co. waren sehr gut besucht“, so Ralf Korb, Projektleiter der CRM-expo beim Veranstalter asfc, atelier scherer fair consulting aus Fürth. 178 Aussteller und 115 Kongressbeiträge sorgten für abwechslungsreiche zwei Tage auf der CRM-expo. Die Referenten informierten in den vier Foren über Best-Practices, Innovationen und Trends rund um die erfolgreiche Kundenbindung. Dabei wurden die Vorträge der CRM-expo rund 4.000 Mal besucht. „Aussteller, Referenten und Besucher waren mit der diesjährigen CRM-expo hochzufrieden. Konnten wir doch in allen Bereichen viele Mehrwerte generieren,“ unterstrich Ralf Korb. Ein Höhepunkt des ersten Tages war auch die Preisverleihung des CRM Best Practice Award 2010. In der Kategorie „Einführung“ kam der Geschäftsbereich Kranen von Liebherr auf den ersten Platz, in der Kategorie „Weiterentwicklung“ der Händler für Bürobedarf Staples.

Intelligenter Kundenservice als Wettbewerbsvorteil

Die VOICE Days *plus* 2010 – Kongress für Kundeninteraktionstechnologien mit begleitender Fachausstellung – überzeugten auch im zweiten Jahr am Standort Nürnberg mit über 80 Fachvorträgen und 26 Ausstellern. „Auf den VOICE Days *plus* 2010 hat sich gezeigt, dass intelligenter und zufriedenstellender Kundenservice ein Thema ist, das Wirtschaft und Wissenschaft mehr denn je umtreibt“, resümiert Leander Krummrich, Projektleiter VOICE Days *plus*, NürnbergMesse. „Denn Kunden lassen sich nicht mehr länger nur über den Preis locken. Künftig ist vor allem der Service, den wir von einem Unternehmen erwarten können, das entscheidende

Kriterium.“ Einen besonderen Mehrwert, freut sich Krummrich, hatten die Fachbesucher erstmals durch die Parallelität zur CRM-expo. Premiere feierte auch der Smart Service Award auf den VOICE Days *plus*. Der Preis prämiert Dienste, die in den wichtigsten Kundenkanälen persönlichen Service und Automatisierung perfekt verknüpfen. Unter den Gewinnern war unter anderem die Deutsche Bahn, die ihren Kunden seit kurzem den DB Navigator zur Verfügung stellt. Die iPhone-App bietet neben der Fahrplanauskunft auch den mobilen Kauf von Fahrkarten. Besonderer Service: Es kann zusätzlich für zeitlich nahe liegende Verbindungen angezeigt werden, ob der Zug pünktlich sein oder um wie viele Minuten er sich verspäten wird. Auch 2011 können auf den VOICE Days *plus* wieder Neuheiten in Sachen smarter Kundenservice erwartet werden.

Aktuelle Fotos und Texte vom Kongress sowie vom Messegesehen finden Sie im Online-Presses-Center unter: www.voicedaysplus.com/fotos und www.crm-expo.com

Termin vormerken: Im nächsten Jahr finden die VOICE Days *plus* und die CRM-expo erneut gemeinsam vom 5. bis 6. Oktober 2011 im Nürnberger Messezentrum statt.

Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH
Telefon: +49 (0)911 970058-0
Fax: +49 (0)911 970058-66
E-Mail: info@asfc.de

Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann
< zu hoeren > agentur für kommunikation
Telefon: +49 (0)9131 920 86 30
Fax: +49 (0)9131 920 86 40
E-Mail: presse@agentur-zu hoeren.de

Kontakt VOICE Days *plus*:

Leander Krummrich, Lukas Handrich
NürnbergMesse GmbH
Telefon: +49 (0)911 8606-8373, -8381
Fax: +49 (0)911 8606-8369
E-Mail: leander.krummrich@nuernbergmesse.de

Presse/Medien VOICE Days *plus*:

Magdalena Beichel, Beate Sierl
NürnbergMesse GmbH
Telefon: +49 (0)911 8606-8248
Fax: +49 (0)911 8606-8640
E-Mail: beate.sierl@nuernbergmesse.de