

## Presseinformation | Juli 2011

CRM-expo – Die Messe für das bessere Kundenbeziehungsmanagement

---

### Die ersten Kongress-Highlights stehen fest

- **CRM als zentraler Erfolgsfaktor für alle Unternehmen**
- **CRM-expo ist Leit-Messe und-Kongress**
- **Key-Notes von Winters, Nitsche und Schuler**
- **Best Practices und Erfolgsfaktoren für Strategien, Software, Services ...**
- **Mittelstands- und Konzern-Lösungen**
- **CRM meets mobile business**

Das Besondere an der CRM-expo ist die Verbindung von Messe und Kongress sowie deren Fokussierung auf den zentralen Erfolgsfaktor für alle Unternehmen: auf dauerhaft gute Kundenbeziehungen und Umsätze! Diese sind das Ziel von CRM (Customer Relationship Management) und erfordern eine entsprechend strategische Ausrichtung und Zusammenarbeit aller Unternehmens-Bereiche und -Prozesse. Hierbei hilft die CRM-expo als führende Plattform. So geht es bei Messe und Kongress um alle Strategien, Mitarbeiter, IT-Lösungen, Software, Daten und Prozesse – besonders in Service, Marketing und Vertrieb, die den Dialog, die Beziehung und Umsätze mit bestehenden und potentiellen Kunden optimieren.

Unter einem Dach und zu einem Preis erhalten Führungskräfte aus Industrie, Handel und Dienstleistung im Rahmen von Messe und Kongress wertvolles Praxis-Wissen, Experten-Know-how und Anwendungsbeispiele rund um den Erfolgs-entscheidenden Themen-Komplex Kundenbindung, Neukundengewinnung, Kundenbeziehungsmanagement und -pflege.

### Spannende Key-Notes und Highlights für die Besucher

Auch 2011 erwartet die Besucher wieder eine Fülle von spannenden Kongress-Beiträgen. Neben der Reihe „CRM @ its best“ mit den Siegerkonzepten der Finalisten des CRM Best Practice Award dürfen sich Besucher auf Key-Notes, Highlights und Software-Tests von Experten freuen. Erneut werden etwa Phil Winters, der „Vater“ von Customer Intelligence, der Marketing- und Vertriebsexperte Prof. Dr. Winkelmann und der Schweizer CRM-Experte Dr. Christian Huld mit ihren Vorträgen für wertvolle Ein- und Aussichten sorgen. In diesem Jahr neu dabei sind u.a. Martin Nitsche und Helga Schuler.

### Beziehungen näher beleuchtet

Martin Nitsche, einer der führenden CRM- und Marketing-Experten Deutschlands und ehemals Leiter Marketing Privat- und Geschäftskunden bei der Commerzbank, wird in seiner Key-Note am 6. Oktober im Rahmen des CRM-expo-Kongresses „Marketing und CRM als Service am Kunden“ den Begriff „Beziehungen“ näher beleuchten. „Welche Beziehungen gehen Menschen

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: info@asfc.de, www.crm-expo.com

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhören > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: presse@agentur-zuhören.de

## Presseinformation | Juli 2011

CRM-expo – Die Messe für das bessere Kundenbeziehungsmanagement

---

ein?“, „Was ist Menschen bei Beziehungen wichtig?“, „Wo gehen Menschen Beziehungen ein?“ oder „Wie gehen Menschen Beziehungen ein?“ heißen seine Fragestellungen.

### Motivation und Produktivität

„Zum Lächeln verpflichtet – Motivation und Emotional Power für Mitarbeiter in Service und Vertrieb“ und „Der neue Innendienst – mehr Vertriebsproduktivität durch die interne Service-Firma“, sind die Titel von Helga Schulers Key-Note und Highlight-Vortrag. Frau Schuler ist eine der Pionierinnen in den Bereichen Telefon-Marketing und Service-Optimierung. Sie zeigt in ihrer Key-Note, wie es gelingt, mit Motivation und Gefühl Kunden zu binden sowie loyale Kunden zu gewinnen. Dabei geht es ihr um professionelle Gefühlsarbeit mit dem Ziel, ein gutes Gefühl, ein Lächeln beim Kunden und Mitarbeiter zu hinterlassen. In ihrem zweiten Vortrag zeigt Helga Schuler, wie Unternehmen mehr Vertriebsproduktivität durch die „interne Service-Firma (ISF)“ generieren können.

### Best Practices und Erfolgsfaktoren für Strategien, Software, Services ...

Unter den vielen spannenden Vortrags-Einreichungen für den Kongress der CRM-expo sind neben bewährten Erfolgsfaktoren wie „Ziele und Anforderungen für Ihr erfolgreiches Relationship Management-Projekt“, „Best Practice Methoden für die CRM-Tool-Auswahl - so finden Sie für Ihr Unternehmen die richtige CRM-Software“, „Kundenorientierung wissenschaftlich bewerten - Potenziale im CRM aufdecken“ oder „Datenqualität als Erfolgsfaktor“ viele wichtige Trends wie Social Media, Mobile CRM und Datenschutz abgebildet, z.B. „Social Media - Wie Sie Communities und langfristige Beziehungen zu Ihren Kunden aufbauen!“, „Rechtskonforme Social Media Nutzung in der CRM-, Marketing- und Vertriebs-Praxis“, „Innovation oder Revolution im Vertrieb – Studien-Ergebnisse über den Trend zu Mobile CRM“, „Wie Sie Ihre Kundenbeziehungen wirksam für Referenz-Aktivitäten nutzen!“ und „Datenschutz-Gesetz 2012: Wie Sie Bußgelder und die Löschung Ihrer Kundendaten rechtssicher abwenden!“.

### Beispiele aus dem Unternehmensalltag

Bei allen Vorträgen steht der Praxis-Bezug immer im Focus. Anschauliche Branchen-Lösungen, Vertriebs- und Umsetzungsbeispiele geben den Messe- und Kongress-Besuchern eine Fülle von Anregungen. „Vom Interessenten zum Kunden – vom Kunden zum Fan: Kundenbindungsprogramme für dauerhafte Kundenloyalität und Absatzsteigerung am Beispiel der Sto AG“, „myFestool-Services – Neue Wege in der Kundenbindung im Internet“, „CRM-Speed: Weltweite CRM-Einführung bei der Drägerwerk AG & Co. KGaA“ oder „Social Media Excellence bei der Deutschen Post – erfolgreiche Implementierung von Social Media im Konzern“, heißen die Titel der schon jetzt feststehenden Kongressbeiträge.

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: info@asfc.de, www.crm-expo.com

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhoeren > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: presse@agentur-zuhoeren.de

## Presseinformation | Juli 2011

CRM-expo – Die Messe für das bessere Kundenbeziehungsmanagement

---

### CRM für alle Unternehmensgrößen

„Noch sind wir bei der Sichtung aller Themen, aber die oben genannten Einreichungen zeigen schon jetzt, dass die CRM-expo erneut ein spannendes, praxis-orientiertes Programm mit Mehrwert für alle Unternehmensgrößen bietet“, so Ralf Korb, Projektleiter der CRM-expo und langjähriger CRM-Experte. „CRM ist heute in vielen Unternehmensbereichen nicht nur ein integraler und wichtiger Bestandteil, CRM ist die Voraussetzung für nachhaltigen Erfolg und Wachstum“, so Ralf Korb. Denn entscheidend für den Erfolg aller Unternehmen sind dauerhaft gute Kundenbeziehungen.

Welche Lösung bzw. welche Strategie die richtige für die jeweilige Anforderung und Unternehmensgröße ist, zeigt die CRM-expo im Herbst (5. und 6. Oktober, Messe Nürnberg). Sowohl Entscheidungsträger aus mittelständischen Unternehmen als auch von Konzernen finden hier die passenden Konzepte und Strategien rund um das intelligente Kundenbeziehungsmanagement und die Neukundengewinnung.

### CRM meets mobile business



Exklusiv präsentiert die CRM-expo in diesem Jahr die neue mobile business area. Hier werden Trends und Technologien, Services, Anwendungen und Best-Practices des mobile business vorgestellt: von mobilen Business-Lösungen bis hin zu Anwendungen und Dienstleistungen für den mobilen Menschen, also alles, was mobiles Arbeiten und Leben weltweit unterstützt und möglich macht. Folgende Bereiche stehen im Mittelpunkt der mobile business area: Telekommunikation, Informations-

und Kommunikationstechnologie, Handel und E-Commerce, Schutz und Sicherheit, Social-Media und Networking, Medien und Portale, Versicherungen und Finanzdienstleistungen.

Unter den Einreichungen im Mobility-Bereich befinden sich ebenfalls viele wichtige Themen, z.B. von „Android, iOS, bada, Windows Phone,...: Welche Plattform bietet was und auf welchen Wegen erreiche ich sie alle?“ über „Sichere und effiziente Integration mobiler Geräte in die Unternehmens-IT“ bis hin zu „Traveller Tracking – Sicherheit auf Reisen“.

### Führende Rolle bestätigt

„Die Buchungen bis zum jetzigen Zeitpunkt zeigen, dass die CRM-expo erneut ihre Rolle als Leitmesse und Branchen-Treffpunkt bestätigt“, erläutert Ralf Korb, langjähriger CRM-Experte und Projektleiter der CRM-expo. So sind CAS Software, sage, SAP, ADITO, curexus, GEDYS, proMX, SugarCRM, und PiSA sales – um nur einige zu nennen – wieder im Boot. Neu dabei

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: info@asfc.de, www.crm-expo.com

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhören > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: presse@agentur-zuhören.de

## Presseinformation | Juli 2011

### CRM-expo – Die Messe für das bessere Kundenbeziehungsmanagement

---

sind zum Beispiel BMD, CRM Partners aus den Niederlanden, EMPPOR, Efficcy aus Belgien und Freese Marketing.

„Wir haben Anbieter für kleine und mittelständische Unternehmen ebenso an Bord wie Partner für die Großunternehmen“, unterstreicht der CRM-Experte. „Es ist sehr interessant zu sehen, dass die CRM-expo inzwischen auch von Unternehmen wahrgenommen wird, welche früher ihr Glück bei den großen Universal-Messen oder übergreifenden IT-Messen gesucht haben.“ Durch die Fokussierung auf das entscheidende Kernthema und das Konzept als Fachmesse mit integriertem Kongress bietet die CRM-expo diesen Unternehmen weniger Streuverluste, eine direkte Kommunikation mit Entscheidungsträgern und sehr vielfältige Möglichkeiten zur Präsentation. Ein Aussteller hat es einmal so formuliert: „Auf Ihrer Veranstaltung ist jeder Besucher im Gang ein potenzieller Kunde. Die Besucher wissen, was sie wollen. Es besteht kein Erklärungs- und Missionsbedarf wie bei einer Gemischtwaren-Veranstaltung.“

Weitere Informationen unter [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com) und [www.mobile-business-area.de](http://www.mobile-business-area.de)

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: [info@asfc.de](mailto:info@asfc.de), [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhoeren > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: [presse@agentur-zuhoeren.de](mailto:presse@agentur-zuhoeren.de)