

### **Swiss CRM Forum, 11. Juni 2014**

#### **55 Aussteller präsentieren den State of the Art des CRM in der Schweiz**

*Zürich, 06.05.2014 – Es ist die grösste Leistungsschau der auf Customer Relationship Management (CRM) spezialisierten Experten und Unternehmen – 55 Aussteller präsentieren am diesjährigen Swiss CRM Forum ihre branchenübergreifenden Produkte und Dienstleistungen für nachhaltiges und zukunftsweisendes Kundenbeziehungsmanagement. Der Besuch der Fachausstellung und innovativer neuer Programmangebote ist für registrierte Fachbesucher erstmals kostenlos. Das Swiss CRM Forum findet am 11. Juni 2014 in der Maag Event Halle in Zürich statt.*

„Ein professionelles Customer Relationship Management Konzept, das den Kunden kanalübergreifend an allen Touchpoints abholt, ist heute unverzichtbar“, sagt Stephan Isenschmid, Geschäftsführer des Swiss CRM Forum. „Daher bieten wir Marketing- und Vertriebsexperten der Schweizer Wirtschaft an dieser grössten Schweizer CRM-Community-Veranstaltung die einzigartige Gelegenheit, an nur einem Tag die führenden Experten für CRM und neues Marketing zu kontaktieren. Einen besseren Marktüberblick und einen effizienteren Know-how Austausch gibt es in der Schweiz nicht. Der Besuch des Swiss CRM Forum ist für Marketeers aus meiner Sicht unverzichtbar.“

Die wachsende Bedeutung von CRM als Basis für Strategie, Innovation und unternehmerischen Erfolg ist das grosse Lead-Thema des Swiss CRM Forum 2014. Mit renommierten Keynote-Speakern, spannenden Best Practice Sessions, einem innovativen CRM Think Tank, der die Schwarmintelligenz aller Forum-Teilnehmer abrufen, sowie einer deutlich grösseren und attraktiveren Ausstellungswelt als bisher setzt Isenschmid in der trendigen Maag Event Halle Zürich ein deutliches Signal.

„CRM ist mehr als nur IT. CRM bedient heute zeitgleich diverse Kommunikations- und Vertriebskanäle und hat doch immer einen Fokus – den Kunden. Der Kunde und seine Wünsche zählen – und diese gilt es ausführlich zu erfassen, zu verstehen, zu dokumentieren und zufrieden zu stellen. CRM ist neues Marketing, sagt Isenschmid.

Um dieser Bedeutung Rechnung zu tragen, können Fachbesucher die Ausstellungswelt erstmals kostenlos besuchen. Die Teilnehmer können sich vor Ort über aktuelle Angebote informieren, mit Experten austauschen und über 25 Speakers Corner-Vorträge der Aussteller und ihrer Kunden besuchen. Hier stehen Best-Practice-Beispiele im Fokus – viel Know-how aus der Praxis für die Praxis.

Integriert in die Ausstellungswelt findet auch die spannende Podiumsdiskussion „Gläsern aus Überzeugung? Moralische Herausforderungen im Umgang mit dem neuen Kunden“ statt, in der Prof. Dr. Roberto Simanowski, Extraordinarius für Medienwissenschaft an der Universität Basel, das Thema seiner Keynote in der Konferenz mit interessanten Gästen diskutiert.

Den ganzen Tag über werden die Teilnehmer zudem eingeladen, am CRM Forum Crowd Workshop im Ausstellungsbereich teilzunehmen. Mit Hilfe der Schwarmintelligenz aller Teilnehmer sollen auf moderierten „Marktplätzen“ Ideen und Lösungsansätze unter dem Leitthema «CRM Challenge 2020 – Die strategischen Herausforderungen des neuen Marketings» diskutiert werden. Dem aktivsten und am besten bewerteten Ideengeber winkt ein attraktiver Preis.

Zu guter Letzt werden in der Ausstellungswelt die innovativsten und effizientesten CRM-Projekte der Schweiz ausgezeichnet. Neben dem bereits etablierten Swiss CRM Innovation Award wird die namhaft besetzte Jury des Swiss CRM Awards unter Leitung von Brian Rüeger, Leiter Institut für Marketing Management (IMM) an der ZHAW School of Management and Law, Winterthur, auch den neuen Swiss CRM Best Practice Award verleihen. Das 14. Swiss CRM Forum klingt anschliessend aus mit den Gewinnern und allen Teilnehmern beim traditionellen Swiss CRM Community Apéro.

Fachbesucher, die noch tiefer in aktuelle Fragen des Kundenbeziehungs- und Best-Practice-Managements einsteigen möchten, können zusätzlich ein Ticket für die Best Practice Sessions der Hauptpartner zu den Themen CRM im Marketing, Big Data Marketing, CRM im Vertrieb, CRM im Service, Innovation und Social CRM erwerben.

In der Hauptkonferenz, die für Besucher mit der entsprechenden Ticket-Kategorie vorbehalten ist, fokussieren die Top-Keynote-Referenten auf unterschiedliche Facetten des Themas Big Data. Das Eröffnungs-Referat «Die Zukunft des neuen Marketings unter dem Einfluss künstlicher Intelligenz» von Gerd Leonhard, Futurist, Think-Tank Leader & Strategist setzt gleich zu Anfang Zeichen. Karin Frick, Head Think Tank Gottlieb Duttweiler Institut, beschreibt in ihrem Vortrag «Daten als Währung» das Spannungsfeld zwischen Währungshüter und Individuum. Prof. Dr. Roberto Simanowski spricht am Nachmittag über die «moralischen Herausforderungen im Umgang mit dem neuen Kunden».  
(4.750 Zeichen mit Leerzeichen)

### Über das Swiss CRM Forum:

Das Swiss CRM Forum ist die führende Schweizer Community Veranstaltung für CRM und neues Marketing.

Die Tagesveranstaltung richtet sich an Unternehmer und Executives sowie Entscheidungsbeeinflusser aus den Bereichen Marketing, Verkauf, Kundendienst, Contact Center, Dialog- und Direct-Marketing, Kampagnen-Management, Social Media sowie Stellen, welche sich mit neuem und strategischem Marketing auseinandersetzen.

Zusätzlich zum Swiss CRM Forum organisiert der Swiss CRM Business Club, die exklusive Schweizer CRM Think-Tank und Networking-Plattform, jährlich 4 Executive Briefings zu aktuellen Themen oder Best Practice Projekten.

Aktuelle Informationen finden Sie auf [www.swisscrmforum.com](http://www.swisscrmforum.com)

### **Veranstalter:**

Stephan Isenschmid  
Geschäftsführer  
Swiss CRM Forum  
Zollikerstrasse 153  
8008 Zürich  
Tel +41 44 419 22 01  
Fax +41 44 419 22 03  
Mobile: +41 79 446 91 93  
[stephan.isenschmid@swisscrmforum.com](mailto:stephan.isenschmid@swisscrmforum.com)  
[www.swisscrmforum.com](http://www.swisscrmforum.com)

### **Ansprechpartner für die Presse:**

Ursula Pelzl  
Leiterin Kommunikation  
Swiss CRM Forum  
Zollikerstrasse 153  
8008 Zürich  
Tel +41 44 419 22 01  
Fax +41 44 419 22 03  
Mobile: +49 151 2525 81 43  
[ursula.pelzl@swisscrmforum.com](mailto:ursula.pelzl@swisscrmforum.com)  
[www.swisscrmforum.com](http://www.swisscrmforum.com)

Wir freuen uns über Belegexemplare/Veröffentlichungshinweise an: [ursula.pelzl@swisscrmforum.com](mailto:ursula.pelzl@swisscrmforum.com)