

Swiss CRM Forum, 11. Juni 2014

„Der gemeinsame Nenner aller Marketing-Aktivitäten ist immer der Kunde!“

Zürich, 27.02.2014 – Die wachsende Bedeutung von Customer Relationship Management (CRM) als Basis für Strategie, Innovation und unternehmerischen Erfolg ist das grosse Lead-Thema des Swiss CRM Forum 2014. Mit renommierten Keynote-Speakern, einem innovativen CRM Think Tank, der die Schwarmintelligenz aller Forum-Teilnehmer abrufte, sowie einer deutlich grösseren und attraktiveren Ausstellungswelt in der trendigen Maag Event Halle Zürich setzt Stephan Isenschmid ein deutliches Aufbruchsignal für die Marketing-Experten der Schweizer Wirtschaft.

„Ein professionelles Customer Relationship Management Konzept ist unverzichtbar für jedes Unternehmen und von strategischer Bedeutung – sogar über die Grenzen des Unternehmens hinweg“, sagt Stephan Isenschmid, Geschäftsführer des Swiss CRM Forum. „CRM bedient heute zeitgleich diverse Kommunikations- und Vertriebskanäle und hat doch immer den gleichen gemeinsamen Nenner – den Kunden. Der Kunde und seine Wünsche zählen – und diese gilt es ausführlich zu erfassen, zu verstehen, zu dokumentieren und zufrieden zu stellen.“

Eine Aussage, die Isenschmid für das von ihm veranstaltete grosse jährliche Treffen der CRM- und Marketing-Experten mit der Weiterentwicklung des Swiss CRM Forum-Formates selbst engagiert umsetzt mit dem Umzug des Forums an den neuen Veranstaltungsort in der Maag Event Halle und einem Programm, das mit zahlreichen Highlights aufwartet.

Die Teilnehmer am Swiss CRM Forum 2014 können sich auf Top-Speaker freuen:

- **Das Eröffnungs-Referat «Die Zukunft des neuen Marketings unter dem Einfluss künstlicher Intelligenz» von Gerd Leonhard, Futurist, Author, Think-Tank Leader & Strategist** setzt gleich zu Anfang Zeichen. 2006 bezeichnete das Wall Street Journal Leonhard als 'führenden Medienfuturisten der Welt'. Seine Keynotes, Vorträge und Präsentationen sind berüchtigt für ihren durchschlagend provokativen und gleichermassen inspirierenden, persönlichen und intensiven, motivierenden Stil.
- **Karin Frick, Head Think Tank Gottlieb Duttweiler Institut**, wird sich im Anschluss des Themas «**Daten als Währung – Das Spannungsfeld zwischen Währungshüter und Individuum**» annehmen. Karin Frick befasste sich seit ihrem Studium an der Universität St. Gallen in verschiedenen Funktionen mit Zukunftsthemen, gesellschaftlichem Wandel, Innovation und Veränderungen von Menschen und Märkten. Sie war als Chef-Redaktorin der renommierten Vierteljahresschrift GDI-IMPULS und als Geschäftsführerin der Schweizerische Vereinigung für Zukunftsforschung (SwissFuture) tätig. Im Auftrag namhafter Firmen analysierte sie Trends im Konsumgüter und Dienstleistungsbereich.

- Am Nachmittag beendet das Keynote Referat von **Prof. Dr. Roberto Simanowski, Extraordinarius für Medienwissenschaft an der Universität Basel, seit 2014 zugleich Professor für Digital Media Studies an der City University Hong Kong** das Vortragsprogramm des Swiss CRM Forum. Seine Keynote **«Gläsern aus Überzeugung? Moralische Herausforderungen im Umgang mit dem neuen Kunden»** wird in einem anschliessenden Podiumsgespräch mit mehreren Experten vertieft.

CRM Think Tank für alle Teilnehmer – kollektiver Sachverstand für dynamischen Expertenaustausch

Einen in dieser Form vollkommen neuen Ansatz zum Expertenaustausch bietet der CRM Think Tank, der am Swiss CRM Forum 2014 auf innovative Weise den kollektiven Sachverstand aller Teilnehmer zusammenführt, um den Fachaustausch über zukunftsfähige Ideen und Lösungen zu beflügeln. Die zentrale Leitfrage des Think Tank lautet: «CRM Challenge 2020: die strategischen Herausforderungen des neuen Marketings» und geht der Frage nach, mit welchen operativen und strategischen Herausforderungen des neuen Marketings wir in Zukunft in unseren Unternehmen konfrontiert sein werden und wie diese sich durch wirksame CRM-Lösungen nachhaltig bewältigen lassen? In der Ausstellungs-Arena werden diverse moderierte Marktplätze aufgebaut, an denen sowohl Aussteller als auch Besucher kreative Ideen und innovative Lösungen besprechen und erarbeiten können. Durch diesen dynamischen Prozess entsteht ein hohes Maß an Interaktion und Vernetzung unter allen Teilnehmenden. Alle erarbeiteten Resultate werden dokumentiert und den Ausstellern und Besuchern des Forums im Nachgang als Whitepaper zur Verfügung gestellt.

Grosse Ausstellungs-Arena bietet mehr Raum für neue, interessante Informationsangebote

Da die Maag Event Halle mehr kreativ nutzbaren Raum für Präsentationen sowie den Austausch und das Networking der Fachbesucher bietet, werden in der Ausstellungs-Arena u.a. der innovative CRM-Think-Tank-Workshop, das Podiumsgespräch «Gläsern aus Überzeugung? Moralische Herausforderungen im Umgang mit dem neuen Kunden» und die Verleihung der beiden Swiss CRM Awards stattfinden. Um mehr attraktive CRM-Projekte auszeichnen zu können, wird es 2014 erstmals zwei Kategorien der begehrten Auszeichnung geben. Neben dem bereits etablierten Swiss CRM Innovation Award können sich Unternehmen auch um den neuen Swiss CRM Best Practice Award bewerben. Die Verleihung findet zum Abschluss des Forums in der Ausstellungs-Arena statt. Drei parallele Thementracks für Best Practice Formate zu den Themen CRM im Marketing, Big Data Marketing, CRM im Vertrieb, CRM im Service, Innovation und Social CRM sowie Vorträge in zwei Speakers Corners bieten viele Touchpoints für den Fachaustausch von Anbietern und Besuchern.

Neue Ticketvielfalt ermöglicht individuelle Besuchsplanung

Neben den klassischen Konferenztickets, mit denen Besucher alle Programmangebote am Swiss CRM Forum 2014 wahrnehmen können, wird es 2014 erstmals auch kostenlose Ausstellungstickets für Fachbesucher geben. Für diese Tickets ist eine e-Registrierung und eine Freigabe durch den Veranstalter Voraussetzung. Die Ausstellungsbesucher werden neu auch die Möglichkeit haben, gegen Aufpreis die parallelen Thementracks sowie weitere, neue Formate selektiv zu besuchen und so ihre individuellen Informationsbedürfnisse preisgerecht zu befriedigen.

Über das Swiss CRM Forum:

Das Swiss CRM Forum ist die führende Schweizer Community Veranstaltung für CRM und neues Marketing. An der Veranstaltung werden in unterschiedlichen Formaten Lösungsansätze thematisiert, welche durch den Einsatz moderner Technologien, innovativer Geschäftsprozesse sowie differenzierenden Marketingideen nachhaltiges Unternehmenswachstum erzielen lassen. Die kundenorientierte Unternehmensführung steht dabei im Mittelpunkt.

Informations- und Wissensvorsprung aus Diskussionen auf Expertenebene, Inspiration durch zukunftsweisende Interviews, Referate, Workshops und Podiumsgespräche, Unterstützung und Entscheidungshilfe für strategische Planungen und Investitionen, neue Kontakte für das professionelle Netzwerk sowie der höchst effizienter Austausch mit den führenden Anbietern der Schweiz sind die unverzichtbaren Mehrwerte für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Die Tagesveranstaltung richtet sich an Unternehmer und Executives sowie Entscheidungsträger und Entscheidungsbeflüßer 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.

Aktuelle Informationen finden Sie auf 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
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
www.swisscrmforum.com

Wir freuen uns über Belegexemplare/Veröffentlichungshinweise an:

ursula.pelzl@swisscrmforum.com