

**INFORMATIONEN
ZUM THEMA****Zielgruppe:**

Manager und Führungskräfte von Customer-Service-Centern sowie Vertriebs- und Marketingverantwortliche von Unternehmen, die an neuen Strategien für die Optimierung von Kundenkontakten sowie modernen Kundenbindungsmaßnahmen interessiert sind.

Reportage-Teilnehmer:

Customer Care und CRM-Experten aus Wirtschaft und Wissenschaft sowie Anbieter von CRM-Softwarelösungen, erfahrene Datenbankhersteller, Dienstleistungsunternehmen, und Dialogmarketing-Anbieter.

Lesernutzen:

visAVIS ECONOMY bietet umfassende Hintergrundinformationen zu aktuellen Trends, technologischen Entwicklungen und Strategien für ein nachhaltiges Kundenmanagement sowie Neuigkeiten aus der CRM-Branche. Dem Leser wird dadurch fundiertes Wissen für strategische Unternehmensentscheidungen vermittelt.

Kommunikationsziele:

visAVIS ECONOMY zeigt Lösungen für die effizientere Gestaltung von Kundenkontakten, sowie Optimierungsansätze und Strategien für ein multichannelfähiges Kundenmanagement. Unternehmen werden sensibilisiert für die Trends und Entwicklungen, die der Umgang mit ihren Kunden von morgen mit sich bringt.

Ihre Ansprechpartnerin:
Martina Bartlett-Mattis
Telefon: 02227 / 92 12 - 27
Telefax: 02227 / 92 12 - 10
E-Mail: m.bartlett-mattis@visavis.de

visAVIS Verlagsgesellschaft mbH
Marie-Curie-Str. 11 - 13
D-53332 Bornheim

KUNDENMANAGEMENT**360°****Erfolgreich Kundenkontakte knüpfen und pflegen.****Projektleitung:** Martina Bartlett-Mattis**Autor:** Brigitte Kasper

CRM-Lösungen als Werkzeug für Vertrieb und Marketing sind in den meisten Firmen bereits Standard geworden. Doch noch immer stellt die effiziente Betreuung und Verwaltung, sowie Einbindung der Kundendaten in betriebliche Prozesse für Verantwortliche eine große Herausforderung dar. Es gilt die Wertschöpfungskette zu optimieren, vom Stammdatenmanagement bis hin zum integrierten CRM-System. Erst dann sind Unternehmen in der Lage auf den Kunden zu fokussieren.

Die Potenziale, die CRM für jedes Unternehmen bietet sind enorm und lange noch nicht ausgeschöpft. Schon jetzt wird deutlich, dass z.B. die Entwicklungen in Verbindung mit Social Media, Mobility und Service ein Umdenken seitens der Unternehmen fordert. Kunden wollen interagieren, sie wünschen sich ein individuelles, schnelles Entgegenkommen. Wer seine Kunden kennt und in der Lage ist, Informationen zur richtigen Zeit und am richtigen Ort zur Verfügung zu stellen, hat die Nase vorn im Wettbewerb. Genau hier schafft CRM die Basis für den Erfolg.

visAVIS ECONOMY präsentiert in der Reportage aktuelle Trends aus der CRM-Branche. Sie zeigt auf, wie Unternehmen durch den Einsatz von Technik und Software Kundenkontakte knüpfen und pflegen können. Es werden Tools und Strategien zur Optimierung in den Bereichen Kundenanalyse- und beobachtung, Marketing, Service und Sales Force Automation vorgestellt.

visAVIS ECONOMY ist ein Forum für Unternehmer und Entscheider. Das Magazin informiert kontinuierlich über neue Finanzierungsformen und stellt Wachstumsbranchen ausführlich vor. Es begleitet das Handelblatt regelmäßig als Fremdbeilage in der Aboauflage mit rund 103.000 Exemplaren. Eine anspruchsvolle Berichterstattung aus den Bereichen Wirtschaft und Finanzen ermöglicht mit dem Trägermedium HANDELSBLATT eine zielgruppen- und themengerechte Ansprache von wichtigen Kunden und Investoren.

**INFORMATIONEN
ZUM THEMA**

Die Printausgabe geht Hand in Hand mit dem Internet-Portal www.visavis.de, so dass durch den kombinierten Einsatz verschiedener Kommunikationskanäle der größtmögliche Effekt erzielt wird.

Reportage:**360°**

Die praktische Umsetzung eines professionellen und individuellen Kundenmanagements stellen Unternehmen vor hohe Anforderungen. Die Redaktion präsentiert aktuelle Trends und innovative Lösungen, die den Forderungen einer neuen Generation von aufgeklärten Kunden gerecht werden.

Experteninterview:

Die visAVIS Redaktion spricht mit der **Fachjury des CRM Best Price Awards** (angefragt), der im Kontext der Messe CRM Expo verliehen wird.

Fallbeispiele:**• Social CRM – auf Tuchfühlung mit Kunden**

Die Redaktion erläutert Hintergründe und zeigt neue Technologie- und Produktinnovationen.

• Business Intelligence und CRM

Innovative BI-Lösungen liefern entscheidungsrelevante Kundeninformationen in Echtzeit. Denn nur wer seine Kunden kennt, kann Sie begeistern und binden.

• Besuchs- und Routenplanung

Intelligente Softwarelösungen integriert in CRM-Systeme optimieren Unternehmensabläufe für einen effizienteren Außendienst.

• Kundenbindung aus der Wolke

CRM on Demand- und SaaS-Lösungen etablieren sich mehr und mehr. Sie verhelfen gerade KMU's zu einer hohen Flexibilität ohne dadurch hohes Eigenkapital zu binden.

Ihre Ansprechpartnerin:
Martina Bartlett-Mattis
Telefon: 02227 / 92 12 - 27
Telefax: 02227 / 92 12 - 10
E-Mail: m.bartlett-mattis@visavis.de

visAVIS Verlagsgesellschaft mbH
Marie-Curie-Str. 11 - 13
D-53332 Bornheim

INFORMATIONEN ZUM THEMA

- **Die Guten ins Töpfchen, die Schlechten ins Kröpfchen**
Tools für Kundenwertanalysen lenken den Blick auf die profitablen Kunden.
- **CRM Mobility**
Kundenmanagement im Hosentaschen-Format. Innovative Software für unterwegs.
- **Datenqualität**
Trotz moderner Prozesslösungen sind viele Kundendaten falsch, doppelt vorhanden oder nicht auf dem aktuellen Stand. Dies kann verheerende Auswirkungen haben. Moderne MDM-Lösungen schaffen hier Abhilfe.
- **CRM im Einsatz**
Case-Studies erläutern praxisnah das enorme Potenzial von CRM-Lösungen für Unternehmen.

Ihre Ansprechpartnerin:
Martina Bartlett-Mattis
Telefon: 02227 / 92 12 - 27
Telefax: 02227 / 92 12 - 10
E-Mail: m.bartlett-mattis@visavis.de

visAVIS Verlagsgesellschaft mbH
Marie-Curie-Str. 11 - 13
D-53332 Bornheim