

Medienmitteilung, 23. Juni 2011

Swisscom Schweiz AG gewinnt 1. Swiss CRM Innovation Award

- Über 900 Besucher am 11. Swiss CRM Forum
- Themenschwerpunkt: Social Media
- Verabschiedung von René Meier als Managing Partner

Zürich, 23.6.2011 – Die Swisscom Schweiz AG hat mit ihrem innovativen CRM-Projekt „Swisscom Care / Swisscom Support Community“ den 1. Swiss CRM Innovation Award gewonnen. „Die Jury hatte drei ganz unterschiedliche beeindruckende und hochinnovative Projekte der Finalisten zu beurteilen. Wir haben uns für die Swisscom Support Community entschieden, da sich Swisscom hierüber in überzeugender Weise und mutig dem Kundendialog mit Social Communities öffnet“, sagte Brian Rüeger, Leiter Zentrum für Marketing Management, ZHAW School of Management and Law und Präsident der Jury anlässlich der Verleihung des Awards am 11. Swiss CRM Forum im Hallenstadion Zürich. Geehrt wurden ferner die zwei weiteren Nominierten BizTelligence GmbH mit ihrem Analyse-Tool TrueSense, das Kundenfrequenz, Kundenfluss- und Aufmerksamkeitsverhalten am Point of Sale misst. Die Coop Genossenschaft hatte sich mit ihren „Hello Family Club“ – einem Konzept für die Community junger Familien mit Kindern – beworben.

Die Award-Verleihung war einer der Höhepunkte des Top-Events der Schweizer CRM-Szene, das unter dem Motto „Wachstumsschub durch CRM“ stand. In fünf Konferenztracks fesselten hochkarätige Speaker die über 900 Besucher. Besonders gross war das Interesse am Themenschwerpunkt „Social Media – Ein neuer Wachstumstreiber für Ihr Unternehmen?“ und an der Ausstellung mit 70 Anbietern. Das Swiss CRM Forum endete mit der Verabschiedung seines langjährigen Veranstalters René Meier, der sich neuen beruflichen Aufgaben widmen wird. Ab 1. Juli 2011 übernimmt Kommunikations- und Marketingexperte Erik Neumann als Managing Partner der Community Building Company AG die Fortführung des Swiss CRM Forum.

Für Swisscom nahmen Jan Biller, Social Media & Community Manager, und Markus Eberhard, Head of Selfcare, den Award entgegen. „Wir können auf die Swisscom Support Community nicht mehr verzichten“, sagte Eberhard. „Es ist ein nachhaltiges und betriebswirtschaftlich sinnvolles Projekt.“ Swisscom erhielt innovative Novadoo-Geschenklösungen im Wert von CHF 3'000.00. Die zwei weiteren nominierten Unternehmen freuten sich über Geschenktools im Wert von je CHF 1'000.00. Mit Novadoo „the art of making gifts“ können Unternehmen ihren Kunden auf interaktive und innovative Art und Weise Wertschätzung entgegen bringen und die Kundenbindung und Kundenloyalität fördern.

Der Initiator des Swiss CRM Innovation Award, René Meier, zeigte sich begeistert von der Wahl der achtköpfigen Expertenjury unter Leitung von Brian Rüeger: „Die Wahl der Swisscom Support Community auf den ersten Platz unterstreicht, wie Unternehmen mit kreativen und innovativen CRM-Strategien und -Konzepten erfolgreich Wachstum generieren können. Rüeger ergänzte: „Beeindruckend ist, wie gut die Online-Community bereits funktioniert und wie sehr sich Swisscom hier auf einen wirklich offenen Dialog eingelassen hat. Hier wurde die Basis gelegt für zahlreiche weitere Möglichkeiten im Kundendialog wie zum Beispiel Pre-Tests durch die sogenannten Superuser.“

Presenting Partner  PUBLICIS DIALOG

Partner

 ACCARDA
driving your business

 Actricity
the business portal

 AZ Direct
arab services

 bsi
meet your clients

 CASE

 IBM

 PIDAS
THE CUSTOMER CARE COMPANY

 SAP

 sas
THE POWER TO KNOW.

 trivadis
makes IT easier.

Patronatspartner

 callnet.ch™
Swiss Contact Center Association

 GfK

 SWISS MARKETING

 SDV

Akademischer Partner

 zhaw
School of Management and Law

Knowledge Partner

 swisscom



SWISS CRM FORUM POWERED BY:
COMMUNITY BUILDING COMPANY AG
ÜBERLANDSTRASSE 109 | CH-8600 DÜBENDORF
PHONE: +41 43 355 22 02 | FAX: +41 43 355 22 09 | WWW.SWISSCRMFORUM.COM

Social Communities: den Kundenwünschen auf der Spur

Die Keynotes am Vormittag standen ganz im Zeichen des Themas Social Media. Ermutigende Beispiele für lebhaft Online-Communities von US-Unternehmen präsentierte Joe Cothrel, Chief Community Officer, Lithium Technologies, in seiner Keynotes „Serving the „Social Customer“ – how to find and engage with your influencers“. Besonders erfolgreich, so Cothrel, sind die Unternehmen, die es verstehen, Kunden und User einzubinden. In Support-Communities stehen sie anderen Anwendern mit Tipps und Tricks zur Seite und helfen so, einen lebhaften Dialog aufzubauen. Diese Anwender-Communities helfen nicht nur die Kosten für Call Center und Betreuung signifikant zu verringern. Sie tragen auch zu mehr Umsatz durch zufriedene Anwender und Empfehlungsmarketing bei. Auch helfen sie dem Unternehmen zu verstehen, welche Produkte und Prozesse die eigenen Kunden bevorzugen bzw. sich wünschen.

Wer den Kunden fragt, muss mit dem Ergebnis leben

Während Cothrel sagte, die meisten Unternehmen fühlten intuitiv, sie seien unter hohem Druck sich jetzt endlich ebenfalls in Social Media zu engagieren, warnte Prof. Dr. Marcus Schögel, Direktor am Institut für Marketing der Universität St. Gallen, vor einer Überbewertung der Social Media: „Sozial ist nichts Neues – der Mensch ist seit jeher ein soziales Herdentier. Unternehmen, Kunden und Lieferanten haben sich schon immer in – realen – sozialen Netzwerken bewegt. Neu ist heute, dass wir diese digital abbilden können.“ Unternehmen müssten sich allerdings im Vorfeld ihres Engagements in Sozialen Medien sehr klar darüber sein, dass dieser partizipative Ansatz Konsequenzen nach sich zieht: „Wenn Sie den Kunden fragen, müssen Sie auch mit dem Ergebnis leben. Das kann Sie in eine Zwickmühle bringen!“ Wer die Kundenmeinung trotz Abfrage ignoriere, verspiele seine Glaubwürdigkeit.

CRM Trends 2011: Mehr Investitionen in CRM-Schulungen und langfristige Strategien

Im Experten-Interview fragte SF-Börse-Moderatorin Patrizia Laeri Brian Rüeger nach den aktuellen CRM Trends in der Schweiz. Die Neuauflage 2011 der jährlich erscheinenden Studie „Swiss CRM – Einsatz und Trends in Schweizer Unternehmen“ der ZHAW School of Management and Law zeige, dass die Investitionen der Schweizer Unternehmen in CRM branchenübergreifend zunehmen. Besonders falle auf, dass die Unternehmen nun aktiv in die Schulung ihrer Mitarbeiter und in langfristige Strategieprogramme investierten, sagte Rüeger. Doch der kurzfristige Erfolg operativer CRM-Massnahmen und ein schneller Return on Invest (ROI) stehe immer noch weit oben an. Die komplette Studie kann ab Ende Juni kostenlos online bestellt werden (<http://www.sml.zhaw.ch/de/management/zmm/forschung/studien/swiss-crm.html>).

CRM auch für Produkt- und Serviceentwicklung nutzen

Axel Liebetrau, Partner des Zukunftsinstituts, Kelkheim, stellte in seiner Keynote „CRM Perspektiven – Vertrieb im Spannungsfeld zwischen Innovation und Kommunikation“ am Nachmittag die Bedeutung des Kundenbeziehungsmanagements heraus: „Im CRM liegt ein Schatz, der nicht alleine für Marketing und Sales interessant ist. Vielmehr sollte CRM auch in die Produkt- und Serviceentwicklung eingehen.“ Das grösste Innovationspotenzial in dieser Entwicklung sieht Liebetrau in der Überlappung der Perspektiven von CRM, Sales, Social Media und Kunden.





SWISS CRM FORUM POWERED BY:
COMMUNITY BUILDING COMPANY AG
ÜBERLANDSTRASSE 109 | CH-8600 DÜBENDORF
PHONE: +41 43 355 22 02 | FAX: +41 43 355 22 09 | WWW.SWISSCRMFORUM.COM

Emotionalisierte Kundenbindung

Michael Gyssler, Chief Marketing Officer, Mammuth Sports Group AG, schliesslich zeigte auf, wie „emotionalisierte Kundenbindung“ und überzeugende Markenerlebnisse aussehen können. So veranstaltet der Bergsportanbieter u.a. sogenannte Test-Events und Foto- und Filmshootings mit begeisterten Kunden und Händlern aus aller Welt in den Alpen. Die Aufnahmen fliessen in aufmerksamkeitsstarken Werbe- und Marketingkampagnen ein. Für das 150jährige Firmenjubiläum in 2012 stehen weitere spektakuläre Aktionen wie die Besteigung von weltweit 150 von der Community vorgeschlagenen Berggipfeln an.

Sehr gut besucht waren auch die zahlreichen Fachvorträge und Praxisberichte von Anbietern und Anwendern in den Speakers Corner sowie die Fachausstellung mit 70 Branchendienstleistern. Hier fand ein reger Fachaustausch statt.

Verabschiedung von René Meier

Zum Abschluss des diesjährigen Swiss CRM Forums wurde René Meier verabschiedet, der seit sechs Jahren die Veranstaltung zum führenden Event der Schweizer CRM-Szene und der Marketeers aufgebaut und kontinuierlich weiterentwickelt hat. Dazu zählt neben dem Event selbst der Swiss CRM Business Club, dessen Mitglieder sich im exklusiven Kreis regelmäßig zum hochkarätigen Fachaustausch und Networking treffen. Auch die New Marketing Golf Trophy erfreut sich seit fünf Jahren großen Zuspruchs in der CRM-Community.

Der designierte Nachfolger als Managing Partner des Swiss CRM Forum, Erik Neumann, dankte René Meier für sein langjähriges Engagement im Namen des Veranstalters, der Community Building Company AG. Meier, der künftig bei Microsoft Schweiz GmbH als Senior Solution Sales für den Vertrieb von Microsoft Dynamics CRM bei namhaften Grossunternehmen und Finanzdienstleistern zuständig sein wird sagte: „Ich freue mich sehr auf meine neue Aufgabe bei Microsoft, da mein Herz auch mit 20 Jahren CRM-Erfahrung immer noch für dieses spannende Thema schlägt und CRM im Zeitalter von Social Media bei den dafür zuständigen Managern und Unternehmern weiterhin an Bedeutung gewinnen wird.“

Das 12. Swiss CRM Forum findet am 28. Juni 2012 im Hallenstadion Zürich statt.

Weitere Informationen sowie Bildergalerien zum Download unter:

www.swisscrmforum.com

(8.350 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Bei Verwendung/Abdruck bitte Beleg an ursula.pelzl@swisscrmforum.com

Das Swiss CRM Forum – Kurzprofil

Das Swiss CRM Forum ist das führende Schweizer Forum für Customer Relationship Management (CRM) sowie neues und innovatives Marketing. Präsentiert werden Lösungsansätze, wie durch den Einsatz moderner Technologien, Geschäftsprozesse effizienter gestaltet werden können und damit ein Unternehmenswachstum erzielt wird. Das Forum richtet sich an Unternehmer, CEO's, CFO's, CIO's und Bereichsleiter aus Marketing, Verkauf und Kundendienst sowie CRM-Fachspezialisten. Das Swiss CRM Forum ist eine Veranstaltung der Community Building Company AG.





SWISS CRM FORUM POWERED BY:
COMMUNITY BUILDING COMPANY AG
ÜBERLANDSTRASSE 109 | CH-8600 DÜBENDORF
PHONE: +41 43 355 22 02 | FAX: +41 43 355 22 09 | WWW.SWISSCRMFORUM.COM

Über die Community Building Company AG:

Die Community Building Company AG (CBC AG) ist Veranstalter von Management-Konferenzen, Networking-Events und Ausstellungen in Zürich, Bern und Genf. Die Events der inhabergeführten und unabhängigen Community Building Company AG basieren auf über 20-jähriger Erfahrung des Managements im Veranstaltungssektor und sind das Ergebnis einer engagierten persönlichen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit ausgewiesener Branchenkenner. Aktuell werden professionelle Community-Veranstaltungen für folgenden Branchen angeboten: Finance Forum, Zürich und Finance Summit, Genf für die Banken- und ICT-Branche, Swiss eHealth Summit, Bern für das Gesundheitswesen sowie das Swiss CRM Forum, Zürich für branchenübergreifendes Customer-Relationship-Management.

Kontakt und Informationen:

René Meier, Managing Partner
Community Building Company AG
Ueberlandstrasse 109
CH-8600 Dübendorf
Phone +41 43 355 22 06
Fax: +41 43 355 22 09
Mobile + 41 79 608 16 38
rene.meier@swisscrmforum.com
www.swisscrmforum.com

Erik Neumann; Managing Partner (ab 01.07.2011)
Community Building Company AG
Ueberlandstrasse 109, CH-8600 Dübendorf
Phone: +41 43 355 22 01
Fax: +41 43 355 22 09
Mobile: +41 79 445 44 94
erik.neumann@swisscrmforum.com
www.swisscrmforum.com

Medienkontakt:

Ursula Pelzl, Head of Marketing/Communication
Community Building Company AG
Ueberlandstrasse 109
CH-8600 Dübendorf
Phone: +49 6127 66 03 26
Fax: +49 6127 96 59 732
Mobile: +49 151 2525 81 43
ursula.pelzl@swisscrmforum.com
www.swisscrmforum.com

Presenting Partner



Partner



Patronatspartner



Akademischer Partner



Knowledge Partner

