

«Innovationen sind das Herz des Swiss CRM Forums»

CRM Bereits zum 12. Mal findet am 28. Juni das Swiss CRM Forum statt. Das Motto lautet «Vorsprung durch Menschen. Wir machen Technologien.» Zum Motto und zu den Highlights des Forums äussert sich Erik Neumann, Managing Partner des Veranstalters Community Building Company AG.

VON Ruedi Ulmann

MK Welche Gedanken verbinden Sie mit dem Motto des 12. Swiss CRM Forums?

ERIK NEUMANN Erst im Zusammenspiel von Mensch und Technik entsteht Vorsprung! Daher lautet unser Motto 2012 «Vorsprung durch Mensch. Wir machen Technologien.» Der menschliche Faktor macht den Unterschied, ob eine Lösung gut oder sehr gut passt, ob mit ihr die Geschäftsziele erreicht oder deutlich übertroffen werden können. Und dieses gelungene Zusammenspiel greift ja nicht erst in der Anwendung, sondern bereits in der Konzeption, im Zuhören, in der Bedarfsermittlung von Anbieter und Anwender.

MK Neben Trendforschern, Topmarketeers, CRM-Experten und internationalen Keynote-Speakers treten erstmals auch Vertriebsprofis am Forum auf. Mit welchen Erwartungen verbinden Sie diese Erweiterung des Spektrums?

NEUMANN Wenn man das Swiss CRM Forum über die Jahre verfolgt – und ich tue das ja schon in unterschiedlicher Funktion seit 2008 –, so sieht man eine wachsende Bedeutung und Verankerung dieser Plattform. Der Ursprung und der Fokus lagen ganz deutlich auf dem Datenmanagement für Marketeers. Das war auch gut so, denn aus dieser Position heraus hat sich das Swiss CRM Forum hervorragend positioniert.

Meine Absicht war es nun, das Spektrum zu erweitern und auch den Einsatz von CRM in Vertriebsplanung, -steuerung und vor allem -optimierung zu integrieren. Die Themen bergen riesige Potenziale für Anbieter und Anwender. Und in jedem Fall einen Know-how-Gewinn!

MK Erstmals findet das Lead-Management-Symposium, eine Veranstaltung von rbc Solutions AG und Nemuk AG, im Rahmen des Forums statt. Was ist das Motiv dieser Zusammenarbeit?



Erik Neumann (45) ist seit dem 1. Juli 2011 Managing Partner bei der Community Building Company AG (CBC), dem Veranstalter des Swiss CRM Forums, des Finance Forums Zürich, des Finance Summits in Genf sowie des Swiss eHealth Summits in Bern. Er arbeitete zuvor bei Publicis Communications Schweiz AG, wo er seit 2008 Geschäftsführer von Publicis Dialog war.

NEUMANN Ich habe eine Möglichkeit gesucht, wie man bei dem Thema «CRM im Vertrieb» vom Start weg auf eine kompetente «Flughöhe» kommt und mit den richtigen Partnern auch die richtige Zielgruppe anspricht. Das seit Jahren sehr erfolgreiche Lead-Management-Symposium ist genau der passende Partner. Wie sagt man doch: Win-win-Situation, denn wir bieten nun natürlich auch den Besuchern des Lead-Management-Symposiums einen weiteren Mehrwert und Synergien.

MK Exklusiv wird auch der «Innovations- und Technologieradar» der Swisscom präsentiert. Was können die Besucherinnen und Besucher des Forums hier erwarten?

NEUMANN Innovationen sind das Herz des Swiss CRM Forums. Seit zwölf Jahren werden auf dieser Community-Plattform innovative Produkte und Lösungen gezeigt. Sie gehören zum genetischen Code des Forums. Es ist daher ein MUST, diese künftig noch deutlicher herauszustellen. Die Community hat ein sehr vitales Interesse an der Zukunft, an den Entwicklungen, welche uns und die Zielgruppen bewegen werden. Im Radar werden die wichtigsten Trends aus den Keynotes und Ex-

pertentracks der Patronatspartner zusammengefasst. Eine perfekte Überleitung zur Präsentation der Finalisten des Swiss Innovation Awards.

MK Am diesjährigen Forum wird der CRM Innovation Award zum 2. Mal verliehen. Wie ist das Echo auf diesen Award?

NEUMANN Die Frist zur Einreichung der Projekte ist gerade abgelaufen. Nach dem erfolgreichen Start im vergangenen Jahr waren das Interesse und die Nachfrage nach den Wettbewerbsunterlagen sehr gross. Ich gehe davon aus, dass nicht nur die Jury einen schweren Job vor sich hat, sondern am Forum selbst auch spannende und würdige Finalisten um den Award kämpfen!

MK Gibt es unter den Keynote- und Arena-Referenten solche, auf die Sie besonders gespannt sind?

NEUMANN Ich habe im Vorfeld mit allen reden können und diese Frage kann ich nicht mit einem Votum beantworten – die Mischung ist das Salz in der Suppe. Sicher wird uns aber Dr. Stephan Sigrist, der Gründer des Thinktanks W.I.R.E., mit seinem einleitenden Referat motivieren, begeistern und auf den Tag einstim-

men. Zum Abschluss können sich die Besucher auf ein Feuerwerk von Ideen freuen. Nicht nur alles der Technik überlassen, sondern auch die eigene Kreativität zu challengen – das sollte das Credo des Forums sein.

MK In den zwei Speakers Corner gibt es Kurzreferate von den rund 50 am Forum präsenten Anbietern von CRM-Lösungen und Marketingdienstleistungen. Handelt es sich also in erster Linie um Werberefereate?

NEUMANN Nein, genau das möchte ich vermeiden. Im Sinne einer besseren Kontrolle und Fokussierung bieten wir in diesem Jahr nur noch zwei Speakers Corner an. Die Anzahl möglicher Referate ist also begrenzt. Das Briefing für die Teilnehmer ist klar und deutlich: Wir möchten hier sehr praxisbezogenes Wissen anhand von Anwendungen und erfolgreichen Fallbeispielen präsentieren. Viele Anbieter gestalten die Kurzreferate mit ihren Kunden. Die Anwendbarkeit soll im Fokus stehen!

MK Zusätzlich zum Forum ist vor drei Jahren der Swiss CRM Business Club gegründet worden. Was bringt der Club den Mitgliedern und wie hat sich das Interesse für den Club entwickelt?

NEUMANN Mitglieder im Business Club profitieren regelmässig von exklusiven Business Updates mit topaktuellen Referenten und Mehrwerten. Wir haben das Konzept der Veranstaltungen überarbeitet. Der Zuspruch zu unseren aktuellen Veranstaltungen ist grösser denn je. Seit dem ersten Executive Briefing im März 2012 konnten wir 15 neue Mitglieder begrüßen. Ein Zuwachs von rund zehn Prozent. Die Limitierung der Teilnehmer pro Veranstaltung und die gezielte Ansprache potenzieller Interessenten durch Clubmitglieder zeigt Wirkung. ■

Weitere Informationen unter: www.swisscrmforum.com