

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2011-17	16.08.2011	Smu/Kw	1 762	57	44	CRM	1/2

Innovative Servicelösungen auf der CRM-expo 2011

FIR stellt neue Produkte im Bereich CRM vor

Das FIR an der RWTH Aachen stellt auf der diesjährigen CRM-expo am 5. und 6. Oktober 2011 in Nürnberg neue Serviceprodukte im Bereich „Customer-Relationship-Management“ (CRM) vor.

Am Stand 60 in Halle 9 präsentieren die Wissenschaftler des Forschungsinstituts unter anderem den „PotenzialCheck CRM“, mit dessen Hilfe Unternehmen auf Grundlage eines unabhängigen und methodengestützten Tools herausfinden können, ob und wie ihr CRM-System individuelle Anforderungen erfüllen kann.

Die CRM-expo präsentiert mit zahlreichen Ausstellern Strategien und Umsetzungsmöglichkeiten im Customer-Relationship-Management sowie Tools und Softwarelösungen. Dabei fokussiert die Messe Themen von der Neukundengewinnung über die Vertriebssteuerung bis hin zu Social-CRM.

„Kundenorientierung bedeutet für die meisten Unternehmen eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden. Dafür muss auch der Service mit seinen vielfältigen Kundenkontakten in das CRM-System integriert werden. Diese Einsicht setzt sich in immer mehr Unternehmen durch. Allerdings haben wir in einer Anwenderstudie festgestellt, dass bisher nur 24 Prozent der Firmen auch tatsächlich CRM im Service nutzen“, erklärt Service-Experte und FIR-Mitarbeiter Arno Schmitz-Urban.

Die CRM-expo bietet den Besuchern die Gelegenheit, sich bei über 100 Ausstellern über aktuelle Trends und CRM-Software zu informieren. „Bei den zahlreichen Ausstellern auf der CRM-expo helfen die Mitarbeiter des FIR den Besuchern, den Überblick zu behalten und stehen ihnen als neutrale, erfahrene Experten für die Systemauswahl zur Verfügung“, erklärt Schmitz-Urban.

Weitere Informationen zum FIR sind auf der Internetseite: www.fir.rwth-aachen.de abrufbar.

Sehr geehrte Redaktion,

für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung. Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dipl.-Wirt.-Ing. Arno Schmitz-Urban
Fachgruppe Community-Management
Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-233
E-Mail: Arno.Schmitz-Urban@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Caroline Kronenwerth (geb. Crott), BSc
Bereich Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Caroline.Crott@fir.rwth-aachen.de

Internet: www.fir.rwth-aachen.de

Institutsprofil:

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Das Institut begleitet Unternehmen, forscht, qualifiziert und lehrt in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen.