

Presse

12. Mai 2011

Digital Touch, Be Connected, Voice + IP
Frankfurt am Main, 25. und 26. Oktober 2011

Kerstin Männer
Tel. +49 221 16 99 59 30
Kerstin.maenner@messefrankfurt.com
www.digitaltouch.messefrankfurt.com
www.beconnected.messefrankfurt.com
www.voiceip.messefrankfurt.com
www.messefrankfurt.com

PM_DT-BeCon_VoiceIP_Mai_2011.doc

Be Connected: Marktführer im Premium Council

Neue Aussteller: Attensity Europe, BSI und Sitel

Trend: Social Media erfasst klassische Contact Center

Commitment der Community: Sechs führende Köpfe der Branche stehen der Be Connected 2011 konzeptionell zur Seite. Neu im Premium Council sind Martin Nitsche, Leiter Marketing Privat- und Geschäftskunden bei der Commerzbank, Hartmut Anderer, Vice President Business Development Central EMEA von Sitel, und Hans Joachim Wolff, Vorstand des Deutschen Verbands für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e.V. (DVPT).

Schon letztes Jahr beriet ein mehrköpfiges Team die neue Fachmesse für Kundenkontaktmanagement. Davon sind Klaus Graf, Inhaber der Optiserv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH, Iris Gordelik, Vorstand der Gordelik AG, Harald Zapp, Senior Vice President Business Development von Attensity Europe GmbH und Prof. Dr. Florian Schümann, Professor für Dienstleistungsmanagement der FOM Hochschule für Ökonomie & Management Frankfurt, auch jetzt wieder beratend an Bord.

Nach ihrer erfolgreichen Solo-Premiere geht die Be Connected am 25. und 26. Oktober 2011 gemeinsam mit der Kongressmesse Voice + IP und dem Innovationskongress Digital Touch an den Start. Von dieser Neuaufstellung überzeugt zeigt sich Iris Gordelik: „Nur eine konsolidierte und zentrale Sicht auf den Kunden ermöglicht Anwendern und Dienstleistern den Weg in das kommende Zeitalter des Kundenkapitalismus. Die Messe Frankfurt geht mit der Bündelung der drei Formate einen zukunftsweisenden Weg, den wir im Premium Council mit Überzeugung unterstützen.“

Messe Frankfurt Exhibition GmbH
Ludwig-Erhard-Anlage 1
60327 Frankfurt am Main

Digital Touch, Be Connected, Voice + IP
Frankfurt am Main, 25. und 26. Oktober 2011

Top-Aussteller: Attensity Europe, BSI und Sitel 2011 dabei

Marktführende Unternehmen haben sich bereits für ihre Teilnahme an der zweiten Be Connected entschieden. Mit dabei sind unter anderem Sitel, einer der Weltmarktführer im Bereich Outsourcing von Kundendienstleistungen, die BSI Business Systems Integration AG, der größte Schweizer CRM-Spezialist, sowie die Attensity Europe GmbH, führender Anbieter von Software-Applikationen für professionelles Customer Experience Management.

Trend: Social Media und einfache Lösungen

Es ist in aller Munde und auch auf der Be Connected wird Social Media Marketing eines der Top-Themen sein. Schon jetzt interessieren sich viele Firmen dafür, die sozialen Netze als feste Komponente in ihre CRM- und Contact Center-Lösungen zu integrieren. Grund ist vor allem die Veränderung im Kaufverhalten: „Immer mehr Stamm- und Neukunden verwenden Social Media zum Austausch über Produkte und Dienstleistungen, die sie von einer Firma kaufen oder zu kaufen beabsichtigen. Diese Art ‚Empfeherdialog‘ wird häufig dem Kontakt mit den jeweiligen Firmen vorgezogen. Contact Center sind deshalb gefragt, für ihre Klienten Interaktionsstrategien für Social Media zu entwickeln, die sämtliche Kanäle erfassen und somit den Kundendialog optimieren“, sagt Hartmut Anderer von Sitel. Während die Ziele von Social Media Marketing bereits deutlich definiert werden, herrscht teilweise noch Unsicherheit, wie die konkreten Maßnahmen dazu aussehen sollen, stellt Zeno Hug, Sales Manager bei BSI Business Systems Integration AG, fest: „Viele Unternehmen haben noch sehr ungenaue Vorstellungen davon, was genau sie umsetzen wollen und müssen.“

Außerdem erfasst der Social Media Hype nicht alle Marktteilnehmer gleichermaßen. So herrscht immer noch auf ganz unterschiedlichen Ebenen Bedarf: „Vermeintlich alte Hüte wie die 360-Grad-Sicht und eine einfache Prozessadministration über das ganze Unternehmen hinweg brennen unseren Kunden nach wie vor unter den Nägeln. Gefragt sind außerdem einfache Werkzeuge, die die Datenqualität

Digital Touch, Be Connected, Voice + IP
Frankfurt am Main, 25. und 26. Oktober 2011

erhöhen, etwa schnelle, intuitive Prozesse zur Dublettenbereinigung, sowie dynamische, individuelle Reporting-Tools“, so Hug weiter. Speziell im Marketing stehe die Möglichkeit für Zielgruppen-selektionen über unterschiedliche interne wie externe Datenbanken hoch im Kurs. Zu diesen und mehr Themen präsentieren die Aussteller der Be Connected am 25. und 26. Oktober 2011 der Branche ihre professionellen Lösungen. Neben ihren eigenen Messeständen steht ihnen dazu auch das spezielle Vortragsareal in der Ausstellung zur Verfügung.

Drei für den Kunden

Das gemeinsame Motto der drei Partnerveranstaltungen lautet „Power Your Customer Relations: Innovation – Concepts – Technologies“ und beschreibt die Zielsetzung des neuen Trios in Frankfurt: Die steigende Nutzung des mobiles Internets, digitale Communities sowie neue, leistungsfähige Netze, Anwendungen und Endgeräte verändern derzeit den Kundendialog grundlegend. Auf der Seite der kommunizierenden Unternehmen sind daher neue Konzepte, Prozesse und Technologien erforderlich. Das Frankfurter Trio liefert hierzu Visionen, Lösungen und technologische Umsetzungen aus gleich drei Blickwinkeln: Den Kundendialog im Blick, liefert die Be Connected Konzepte für alle Customer Touch Points von Mail über Call Center bis hin zur mobilen Kommunikation mit dem Kunden. Die Voice + IP präsentiert zukunftsorientierte und innovative IKT-Lösungen und Kommunikationstechnologien, inklusive effizienter Strategien für deren Einführung und Nutzung. Der richtungsweisende Innovationskongress Digital Touch stellt die übergreifende Wissensplattform dar – mit Vorträgen von Vordenkern und Fachexperten, Praxisbeispielen und Diskussionen.

Weitere Informationen unter:

www.digitaltouch.messefrankfurt.com

www.beconnected.messefrankfurt.com

www.voiceip.messefrankfurt.com

Seite Page 4

Digital Touch, Be Connected, Voice + IP
Frankfurt am Main, 25. und 26. Oktober 2011

Hintergrundinformation Messe Frankfurt

Die Messe Frankfurt ist mit rund 450* Millionen Euro Umsatz und weltweit über 1.770 Mitarbeitern das größte deutsche Messeunternehmen. Der Konzern besitzt ein globales Netz aus 28 Tochtergesellschaften, fünf Niederlassungen und 52 internationalen Vertriebspartnern. Damit ist die Messe Frankfurt in mehr als 150 Ländern für ihre Kunden präsent. An über 30 Standorten in der Welt finden Veranstaltungen "made by Messe Frankfurt" statt. Im Jahr 2010 organisierte die Messe Frankfurt 88 Messen, davon mehr als die Hälfte im Ausland. Auf den 578.000 Quadratmetern Grundfläche der Messe Frankfurt stehen derzeit zehn Hallen und ein angeschlossenes Kongresszentrum. Das Unternehmen befindet sich in öffentlicher Hand, Anteilseigner sind die Stadt Frankfurt mit 60 Prozent und das Land Hessen mit 40 Prozent.

Weitere Informationen: www.messefrankfurt.com

* vorläufige Zahlen (2010)