



CRM Trends 2014: Aktuelle CRM-Fachartikel zeigen die CRM-Trends

Drei klare CRM-Trends zeichnen für das nächste Jahr 2014 ab - mobiles CRM, xRM und Social CRM

Mehr zum Thema CRM Trends 2014 lesen Sie in den unten stehenden CRM-Fachartikeln in dieser Ausgabe sowie in den Fachartikeln der vorherigen Ausgaben, die Sie hier ebenfalls immer noch online finden.

Natürlich finden Sie wie in jeder b2b core CRM-Special-Ausgabe auch wieder neue CRM-Case-Studies und CRM-Anbieter mit ausführlichen Profilen und Produktbeschreibungen.

Trend 1: Mobiles CRM

Einem kürzlich veröffentlichten Bericht von Cisco über globalen mobilen Datenverkehr zufolge, ist die durchschnittliche Smartphone-Nutzung im Jahr 2012 um 81 % gestiegen und bis Ende 2013 soll die Anzahl der mobilen Geräte die Zahl der Menschen auf der Erde übersteigen.

Zweifellos leben wir im Zeitalter der Mobilität. Das Bild eines Unternehmers, der zum Lesen und Beantworten seiner E-Mails an den Schreibtisch gebunden ist, ist beinahe ebenso kurios, wie ein Buchhalter, der mit einem Abakus rechnet. Viele Geschäftsleute arbeiten heutzutage nicht mehr selbstverständlich von ihrem Schreibtisch aus. Sie arbeiten, während sie außer Haus auf Meetings oder auf Geschäftsreisen sind. Dabei verlassen sie sich in hohem Masse auf mobile Geräte - nicht nur zur Kommunikation, sondern um zu arbeiten. Die größte Gruppe mobiler Nutzer sind Vertriebsmitarbeiter und Geschäftsleute, die im Außendienst arbeiten. Die Betreuung potentieller oder bestehender Kunden schafft einen Bedarf an mobilen CRM-Lösungen. (...)

Trend 2: CRM wird xRM

Nach "Computer Aided Selling" (CAS), "Sales Force Automation" (SFA) und "Customer Relationship Management" (CRM) nun die nächste Entwicklungsstufe "xRM" oder nur ein weiterer Modehype?

"xRM" steht dabei für die Abbildung "x"beliebiger Beziehungsgeflechte und stellt damit nicht mehr allein den Kunden in den Mittelpunkt, sondern alle Stakeholder eines Unternehmens. Haben CRM-Systeme den Fokus auf den Kunden und versuchen hier eine 360 Grad Sicht abzubilden, weiten xRM-Systeme den Blick auf Lieferanten, Behörden, Presse und Mitarbeiter oder die Öffentlichkeit aus. (...)

Trend 3: Social CRM - CRM und Social Media

Der Begriff Social CRM ist in aller Munde und wird immer mehr zum festen Bestandteil der Kundenkommunikation. Gemeint ist die Ausdehnung des klassischen Customer Relationship Managements (CRM) auf soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter, Youtube oder XING, um Kundenbeziehungen aufzubauen, zu pflegen und zu verbessern. (...)

CRM-Experten helfen mit

Ermöglicht wurde die aktuelle Ausgabe des CRM-Specials neben den Fachbeiträgen der Autoren durch die freundliche Unterstützung der CRM-Experten von Quisa CRM-Groupware, der Update Software AG sowie der Ambient AG.

Alle Fachartikel können Sie kostenlos und vollständig in der aktuellen CRM-Special Ausgabe unter www.crm-special.info lesen. Die CRM-Special Ausgaben erscheinen ca. alle 6-8 Monate und bieten CRM-interessierten Lesern neben Fachartikeln zum jeweiligen Schwerpunktthema auch eine Liste mit aktuellen CRM-Case-Studies, CRM-Software sowie CRM-Anbietern. Laufend aktualisiert finden Sie diese auch auf dem spezialisierten B2B-Case-Study-Portal auf www.b2b-core.com.

Pressekontakt

B2B CORE GmbH

Herr Lars Nielsen
Otto-Hahn-Str. 56
40591 Düsseldorf

b2b-core.com
prmaximus@b2b-core.com

Firmenkontakt

B2B CORE GmbH

Herr Lars Nielsen
Otto-Hahn-Str. 56
40591 Düsseldorf

b2b-core.com
prmaximus@b2b-core.com

Die B2B Core GmbH mit Sitz in Düsseldorf ist Betreiber der Business-Plattform www.b2b-core.com. Die Plattform bietet mittelständischen Unternehmen in den Bereichen IT, Consulting und Agenturleistungen ein zentrales Case-Study-Managementsystem, welches die Veröffentlichung, Verwaltung und Suche von B2B-Referenzen, -Fallstudien und -Anwenderberichten ermöglicht. Das Managementsystem bietet dafür eine Vielzahl effektiver Tools zum aktiven Referenzmarketing mit Case Studies - von der anbieterneutralen Produkt- und Dienstleistungssuche mit ausgefeilten Recherchertools für Interessenten bis hin zu integrierten Marketing- und PR-Tools zur Vereinfachung von Pressearbeit und Online-Marketing für Anbieter. Die Business-Plattform bringt so Anbieter und Interessenten zusammen - über Case Studies und Referenzen.