

CRM-expo: VOI weckt Interesse für neue Themen

Bonn. CRM und DMS ergänzen sich hervorragend, das Bewusstsein dafür unter den Anwendern bedarf hingegen noch weiterer Stärkung. Wichtige Aufbauarbeit leistet hier der VOI – Verband Organisations- und Informationssysteme e.V., der auf der diesjährigen CRM-expo (8. bis 9. Oktober 2009, Messezentrum Nürnberg) erstmals mit einer „CRM-meets-DMS-Area“ vertreten war. Auf besonders großes Interesse stieß dabei das Forum mit 20 Vorträgen, in denen die Knotenpunkte zwischen Dokumentenmanagement und Customer Relationship Management dargestellt wurden.

Während eines Vortragsprogramms und auf der neuen „CRM-meets-DMS“-Area erhielten Besucher der diesjährigen CRM-expo erstmals umfassende Informationen und praktische Anleitungen, wie sie mit dem Einsatz dokumentenbezogener Technologien die Beziehung zu ihren Kunden optimal gestalten können. Beim Vortragsforum zeigten die Referenten unter anderem, welchen Nutzen ein DMS innerhalb des Customer Relationship Managements bietet und wie die Technologien miteinander integriert nutzbar sind. Typische Anwendungsbeispiele sind hier die Posteingangs- bzw. ausgangsbearbeitung sowie der Bereich Geschäftsprozessoptimierung.

Im Rahmen einer Podiumsdiskussion diskutieren Christian Weisz, Optimal Systems GmbH, Dr. Kay Knoche, Oracle GmbH, Andreas Schwarze, Onventis GmbH, Hansjörg Schmidt, Wice GmbH und Klaus Jörges, Ecoplan GmbH unter der Moderation von Georg Blum, CommunDia GmbH und Doris Störtzer, stellvertretende Vorstandsvorsitzende des VOI aktuelle Themenstellungen rund um die Kombination

beider Technologien. So erhielten die Anwesenden wichtige Antworten auf die bisher typische Frage: „Warum benötige ich CRM und DMS-Systeme – Brauch ich eines, beides oder keines?“

Am VOI-Gemeinschaftsstand zeigten acht Mitgliedsunternehmen bzw. Partnerverbände DMS-Lösungen im Live-Betrieb. Erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement steht und fällt mit der Transparenz. Dies bedeutet, dass Unternehmen alle relevanten Daten und Dokumente im Blick haben sollten. Hinzu kommen gesetzliche Anforderungen, wie beispielsweise die ordnungsgemäße Aufbewahrung von Dokumenten. „In diesem Umfeld gewinnen Themen wie das Erschließen von Inhalten und die rechtssichere Speicherung, Signierung oder Auswertung von Inhalten aus Dokumenten zunehmend an Bedeutung und werden zu einem wesentlichen Erfolgsfaktor für Unternehmen“, erklärt Doris Störtzer: „Die CRM-expo ist eine spannende Messe; wir haben an zwei Tagen qualitativ hochwertige Gespräche geführt. Die Gespräche zeigten, dass das Thema DMS für einen Großteil der Besucher recht neu ist. Hier müssen wir noch mehr Aufbauarbeit leisten. Für den VOI war es unter dem Strich ein positives Experiment, bei dem wir wieder viel gelernt haben und das nächste Mal noch gezielter auf die CRM Besucher eingehen.“

Zufrieden zeigte sich der VOI auch mit der Organisation seitens des Veranstalters und dem gelungenen Rahmenprogramm, wie beispielsweise der Abendveranstaltung. Von seinen Mitausstellern erhielt der Verband Bestnoten für Organisation und Betreuung. Die Hälfte von ihnen hat bereits ihre Teilnahme im nächsten Jahr avisiert.

Ralf Korb, Projektleiter der CRM-expo beim Veranstalter asfc – atelier scherer fair consulting führt aus: „Die CRM-expo hat 2009 unterstrichen, dass das Kundenbeziehungsmanagement in den Unternehmen eine immer wichtigere Rolle einnimmt. Das zeigt sich nicht nur in

Zeiten wirtschaftlicher Herausforderungen sondern auch in der engen Verknüpfung der Themen Service, DMS, ECM und ERP mit CRM, aber auch in der Rolle von CRM-Systemen für die gesamte Produktentwicklung und Markteinführung.“

Der VOI - Verband Organisations- und Informationssysteme e. V.

Der VOI - Verband Organisations- und Informationssysteme e.V. mit Sitz in Bonn repräsentiert die überwiegende Mehrheit der Anbieter für ECM Enterprise Content- und DMS Dokumenten-Management-Systeme in Deutschland.

Mit der Positionierung als unabhängiger Verband dieser zukunfts- und wachstumsträchtigen Branche verdeutlicht der VOI die steigende wirtschaftliche Bedeutung seiner Mitgliedsunternehmen und ihre technologische Kompetenz.

www.voi.de oder www.voice-of-information.org oder www.voice-of-information.eu

Ihre Redaktionskontakte:

VOI - Verband Organisations- und Informationssysteme e.V.

Henner von der Banck

Heilsbachstrasse 25, 53123 Bonn

Telefon: +49-(0)228 – 90820-89

Telefax: +49-(0)228 – 90820-91

E-Mail: voi@voi.de

<http://www.voi.de>

good news! GmbH Marketing & PR Consulting

Sven Körber

Kolberger Str. 36, D-23617 Stockelsdorf

Telefon: +49-(0) 451 – 88199-11

Telefax: +49-(0) 451 – 88199-29

E-Mail: Sven@goodnews.de

<http://www.goodnews.de>