

## **Die wichtigsten CRM Trends 2019**

Trovarit diskutiert aktuelle Themen im CRM Markt in ihrem aktuellen Whitepaper „Die 8 wichtigsten CRM Trends 2019“

Aachen, 20.02.2019. CRM-Lösungen sind heutzutage das zentrale Werkzeug bei der Unterstützung der Kundenprozesse, sei es im Marketing, im Vertrieb oder im Service. Sie tragen wesentlich zur Schnelligkeit und Qualität der Interaktionen mit Kunden und Interessenten bei und spielen somit nicht selten eine entscheidende Rolle für den Erfolg der Unternehmen. Da wundert es nicht, dass das Interesse an neuen Technologien und funktionalen Weiterentwicklungen im CRM-Bereich ungebrochen ist. Dabei ist es nicht immer leicht, nutzbringende Innovationen von kurzlebigen Hypes zu unterscheiden. Die Experten des Trovarit Competence Centers CRM ([www.trovarit.com/beratung/crm](http://www.trovarit.com/beratung/crm)) ordnen jetzt in ihrem aktuellen Whitepaper „Die 8 wichtigsten CRM-Trends 2019“ die aktuellen Themen für Sie ein. Der Leiter des Competence Centers, Ralf Klatt, ist in der kommenden Woche auf dem German CRM Forum in München unterwegs. Dort gibt er interessierten Besuchern gerne Tipps rund um die Auswahl und Implementierung von CRM-Lösungen. Natürlich hat er das aktuelle Whitepaper im Gepäck, es kann aber auch ab sofort unter [www.trovarit.com/beratung/competence-center/crm/](http://www.trovarit.com/beratung/competence-center/crm/) heruntergeladen werden.

### **Erfolgreiche Kundenbeziehungen erfordern ein Umdenken**

Der Kunde von heute freut sich z.B. über Nachrichten aus seinem Lieblingsschuhgeschäft, in dem das Eintreffen der Frühjahrskollektion angekündigt wird. Dank ausführlichem Kundenprofil inklusive Einkaufshistorie und Schuhgröße kann sich der oder die persönliche BeraterIn beim Besuch des Kunden zielgerichtet und individuell um diesen kümmern. Das gefällt dem

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Trovarit AG – 20.02.2019**

Kunden, er fühlt sich gut beraten, kommt gerne wieder. Möglich wird dies jedoch nur durch den Einsatz moderner CRM-Lösungen. Trends wie Hyper-Individualisierung, dialogorientiertes CRM oder Marketing Automation können Unternehmen dabei unterstützen die gestiegenen Erwartungen seitens der Kunden zufriedenzustellen.

Viele Unternehmen stellen jedoch derzeit fest, dass sie mit den vor Jahren von einzelnen Mitarbeitern für den Eigenbedarf selbst entwickelten Werkzeugen zur Verwaltung ihrer persönlichen Kundendaten mit Microsoft Excel, Outlook, Access oder ähnlichem kein erfolgreiches Kundenmanagement als Unternehmen betreiben können. Bei diesen Insellösungen ist es oft um die Datenqualität und Transparenz schlecht bestellt. Daher klagen die Mitarbeiter über hohen Aufwand für doppelte Datenerfassung und für die Suche nach Informationen zu Kundenvorgängen. Damit ist der Zeitpunkt gekommen, über eine professionelle CRM-Lösung nachzudenken. Ist diese erste Hürde genommen, beginnt für die Unternehmen die Auseinandersetzung mit den beschriebenen Technologien, um im Wettbewerb auch in Zukunft bestehen zu können. Das Whitepaper „Die 8 wichtigsten CRM-Trends 2019“ kann bei dieser Auseinandersetzung unterstützen: [www.trovarit.com/beratung/competence-center/crm/](http://www.trovarit.com/beratung/competence-center/crm/)

**Über die Trovarit AG:** Die Trovarit AG bietet "Digitalisierung von A bis Z", d.h. von der Standortbestimmung im Hinblick auf Prozessreife und Digitalisierungsgrad, über die Entwicklung einer individuellen Software-Roadmap bis hin zu Auswahl, Einführung und Einsatzoptimierung im laufenden Betrieb.

Unser interdisziplinäres Analysten- und Consulting-Team steht Unternehmen unterschiedlichster Branchen seit mehr als 15 Jahren bei Business Software Projekten anbieterneutral mit Rat und Tat zur Seite.

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Trovarit AG – 20.02.2019**

Das breitgefächerte Informationsangebot der Trovarit wird u.a. durch unsere Verlagsangebote *IT-Matchmaker.news*, *IT-Matchmaker.guides* und *IT-Matchmaker.research* gebündelt.

**Das Trovarit Competence Center CRM** bündelt unter der Leitung von Ralf Klatt das Know-how und die Erfahrungen der Trovarit im Bereich CRM. Hier werden Studien, wie die Zufriedenheitsstudie „CRM in der Praxis“, Marktübersichten, wie der Aachener Marktspiegel Business Software CRM oder der *IT-Matchmaker.guide CRM*, sowie Whitepaper und Fachartikel zu relevanten Marktthemen und Trends entwickelt und veröffentlicht.

#### **Weitere Informationen:**

##### **Trovarit AG**

Brigitte Sontow  
*Public Relations*  
Campus-Boulevard 57  
52074 Aachen  
Tel: +49 (241) 40009 13  
Fax: +49 (241) 40009 11  
E-Mail: [brigitte.sontow@trovarit.com](mailto:brigitte.sontow@trovarit.com)  
Internet: [www.trovarit.com](http://www.trovarit.com)