

## Shift/CX als Fachevent zur Customer Experience & dem digitalen Wandel in Marketing, Vertrieb und Service / Kooperation von BARC & Kongress Media

Würzburg/München - **Nach zwei erfolgreichen Kooperationen im Rahmen der Digital Marketing Arena auf der CeBIT haben das Research- und Analystenhaus BARC und das Veranstaltungsunternehmen Kongress Media eine Kooperation über einen gemeinsamen Fachevent im März 2018 abgeschlossen. Unter dem Namen SHIFT/CX soll der Event aktuelle Entwicklungen rund um die neue Bedeutung der „Customer Experience“ in Marketing, Vertrieb und Service diskutieren.**

Die „Customer Experience“ (kurz CX) wird von vielen Experten als der Wettbewerbsfaktor im digitalen Zeitalter verstanden. In Zeiten der fortschreitenden Digitalisierung und des globalen Wettbewerbs ist es für Unternehmen einmal mehr wichtig, die Kundeninteraktionen vom Kunden her neu zu denken. Der aufgeklärte Kunde von heute entscheidet selbst entlang seiner Kontaktpunkte mit dem Unternehmen, an welcher Stelle in der Interaktionskette er / sie mehr investiert bzw. aus der Beziehung zum Unternehmen aussteigt. Das Erlebnis bietet den Unternehmen ein zusätzliches Bindungspotential mit dem Kunden und erhält darüber seine neue Bedeutung.

Mit der Shift/CX planen BARC und Kongress Media einen neuartigen Fachevent mit viel Diskussion und Erfahrungsaustausch zur Neuausrichtung auf die „Customer Experience“. Die Veranstaltung adressiert dabei sowohl die Veränderungen in Marketing, Vertrieb als auch Service. „Das Thema muss interdisziplinär gedacht und diskutiert werden,“ so Dr. Martin Böhn, Senior Analyst bei BARC. „Erst wenn die abteilungsorientierte Diskussion überwunden wird, lässt sich von einer wirklichen Kundenorientierung sprechen. Dabei ist die Digitalisierung ein wichtiger Treiber – wenngleich das Thema immer auch noch viele analoge Interaktionsmomente beinhaltet, die nicht zu vernachlässigen sind.“

Die Veranstaltung richtet sich damit sowohl an Verantwortliche aus dem digitalen als auch klassischen Marketing, der Kommunikation, dem Service und dem Vertrieb. „Entgegen dem Trend der vielen Digital-Veranstaltungen wollen wir einen innovativen

# KongressMedia

Gegenpol mit einer Crossover-Diskussion bieten“, stellt Thomas Koch, Geschäftsführer bei Kongress Media, bezüglich der Veranstaltungspositionierung heraus. „Denkt man das Thema aus Kundensicht, so verschwimmen die Grenzen zwischen digital und analog – wenngleich natürlich die neuen Gestaltungsfelder für die Schaffung weiterer Kundenerlebnisse immer eine digitale Komponente aufweisen.“ So stehen dann auch Themen wie die ersten Erfahrungen mit dem Einsatz von Chatbots, IoT und der Automatisierung von Kundeninteraktion entlang von kognitiven Systeme ganz oben auf der Agenda.

Das Konzept der Shift/CX sieht eine interaktive Konferenz mit verschiedenen Themensträngen und viel Raum für den Erfahrungsaustausch mit einer begleitenden Ausstellung vor. Die Veranstaltung ist für März 2018 in Frankfurt geplant. Erwartet werden 600-800 Besucher aus verschiedenen Funktionsbereichen von Marketing, Vertrieb und Service.

## Über BARC

Das Business Application Research Center (BARC) ist ein Forschungs- und Beratungsinstitut für Unternehmenssoftware mit Fokus auf die Bereiche Business Intelligence/Analytics, Datenmanagement, Enterprise Content Management (ECM), Customer Relationship Management (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP). BARC-Analysten unterstützen seit 20 Jahren Unternehmen bei Strategie, Organisation, Architektur und Evaluationsfragen in diesen Themengebieten

## Über Kongress Media

Die Kongress Media GmbH veranstaltet Fachkongresse zu den Herausforderungen und Potentialen der digitalen Transformation. Das Unternehmen bietet dabei eine Reihe von verschiedenen Konferenzen in Deutschland, Schweiz, Frankreich und UK – in den Themenfelder Digital Marketing, Kommunikation, Kollaboration und digitalen Geschäftsprozessen. Mehr Infos unter <http://www.kongressmedia.de>.

## Pressekontakt

Andreas Ketter, Kongress Media GmbH  
Postalisch: Tegernseer Landstr. 29, 81541 München  
Telefon: +49 89 2000 1463, [ak@kongressmedia.de](mailto:ak@kongressmedia.de)