

***Thema 1.)***  
***,Vom CRM zum CEM'***  
***Produktbereich PC-Monitore***

**Aufgabenstellung:**

Ein sich deutlich abzeichnender Trend in Marketing und Vertrieb besteht im Übergang vom Customer Relationship Management (CRM) zum Customer Experience Management (CEM). Die Zusammenführung von Marke, Produkt und Kunde im Rahmen einer ganzheitlichen Erfahrung („Experience“) ist hierbei das zentrale Element. Dabei wird auch stark der Begriff ‚TCM = Total Customer Experience‘ geprägt.

Ihre Aufgabe besteht aus 2 Teilen:

- 1.) Analysieren Sie wie heute Anbieter von PC Monitoren sich dem Bereich des CEM's nähern. Welche Anbieter sehen Sie diesbezüglich in einer führenden Rolle, und welches sind die zentralen Elemente, die hierbei eingesetzt werden? Es genügt, wenn Sie sich auf 2 bis 3 Fallbeispiele beschränken und klar die wesentlichen Merkmale des CEM's herausarbeiten.
- 2.) Basierend auf Ihren Ergebnissen von Teil 1.), beschreiben Sie ein Grobkonzept wie ein beliebiger Monitor im Rahmen eines CEM-Konzepts positioniert und vertrieben werden kann. Sie können hier völlig frei Ideen entwickeln mit der einzigen Randbedingung, dass Ihre Ideen mit heutiger Technologie und dem Produkt entsprechenden, angemessenem Aufwand realisiert werden kann. Es bleibt auch Ihnen überlassen, welchen konkreten Monitortyp Sie hierfür verwenden wollen.

**Hilfestellung/Tipp:**

- 1.) Beachten Sie, dass CRM aus 3 Kernbereichen (Vertrieb, Marketing und Service) besteht. Ihre Arbeit sollte im Rahmen des CEM's ebenso alle Kernbereiche beachten.
- 2.) Teil 1) von oben 2/3, Teil 2) von oben 1/3 des Umfangs.