

Themenplan 2017

Ausgabe	Deadlines	Medienkooperationen Messen/Events	Fokus: Technology und Systems	Fokus: CRM, CEM und Digital	Fokus: Human Resource	Weitere Themen (Auszug)	Titelstory
CMM 1/2017	Jan/Feb/März 2017 Redaktionsschluss: 26.11.2016 Insertionsschluss: 27.11.2016 Erscheint am: 10.1.2017	Medienpartnerschaft: swiss contact day, CCW, YukonDaylight Customer Service Summit	Mobile Opportunities – Nutzer und Anbieter	CRM Trends 2017	Care-Bear gesucht: Hat der Kundendialog ein Nachwuchs- oder ein Imageproblem?	Fokus: Golden Headset Award Gewinner	Sunrise
CMM 2/2017	April/Mai/Juni 2017 Redaktionsschluss: 4.3.2017 Insertionsschluss: 45.3.2017 Erscheint am: 10.4.2017	Medienpartnerschaft: Digital Economic Forum	UC – why not?	Content und Chat – Die Power-Kombination im Contactcenter	Multichannel, Multitalent? Mitarbeiter befähigen	Fokus: Unified Communication Special, CAT Award	Migros
CMM 3/2017	Juli/Aug/Sept 2017 Redaktionsschluss: 20.5.2017 Insertionsschluss: 21.5.2017 Erscheint am: 10.7.2017	Medienpartnerschaft: SuisseEMEX, Swiss CRM Forum	Innovation von innen: Co-Creation im Kundendienst	Service Excellence Cockpit – Erste Ergeb- nisse und wichtigste Erkenntnisse	Vom Call- zum Kunden- Agent: welche Skills in Zukunft gefragt sind	Fokus: CRM Special, Golden Headset Award Nominees, Teil 1	ZKB
CMM 4/2017	Okt/Nov/Dez 2017 Redaktionsschluss: 2.9.2017 Insertionsschluss: 3.9.2017 Erscheint am: 12.10.2017	Medienpartnerschaft: Golden Headset Award Night, Swiss Leadership Forum	Cloud & Big Data	Top-Technologie anwendungsfähig gemacht	Trainieren ist Silber, Führen ist Gold	Fokus: Cloud Special, Golden Headset Nominees, Teil 2	Zurich