

## Themenplan 2018

Ausgabe	Deadlines	Medienkooperationen Messen/Events	Fokus: Technology und Systems	Fokus: CRM, CEM und Digital	Fokus: Themen Specials	Weitere Themen (Auszug)
CMM 1 /2018	<b>Jan/Feb/März 2018</b> Redaktionsschluss: 24.11.2017 Insertionsschluss: 27.11.2017 Erscheint am: 10.1.2018	<b>Medienpartnerschaft</b> CCW, YukonDaylight Customer Service Summit	<b>Usability</b> Das A und O zur Kundenbindung und -gewinnung	<b>CRM Trends 2018</b>	<b>Outsourcing</b>	<b>Anbieterübersicht Outsour- cing-Dienstleister</b>  <b>Vorstellung Golden Headset Award Gewinner</b>
CMM 2 /2018	<b>April/Mai/Juni 2018</b> Redaktionsschluss: 5.3.2018 Insertionsschluss: 7.3.2018 Erscheint am: 13.4.2018	<b>Medienpartnerschaft</b> Digital Economic Forum	<b>Unified Communication &amp; Collaboration</b> Kundenwunsch und Unterneh- menswirklichkeit	<b>Cost to Serve</b> Wo sich das Kundenerlebnis am ehesten lohnt	<b>Omnichannel</b>	<b>CAt-Award</b>
CMM 3 /2018	<b>Juli/Aug/Sept 2018</b> Redaktionsschluss: 23.5.2018 Insertionsschluss: 25.05.2018 Erscheint am: 6.7.2018	<b>Medienpartnerschaft</b> Swiss CRM Forum	<b>CRM &amp; Intelligent Analytics</b>	<b>Neues vom Service Excellence Cockpit</b> Aktuelle Ergebnisse und wichti- ge Erkenntnisse	<b>CRM &amp; Service Automation</b>	<b>Anbieterübersicht CRM</b>  <b>Vorstellung Golden Headset Award Nominierte, Teil 1</b>
CMM 4 /2018	<b>Okt/Nov/Dez 2018</b> Redaktionsschluss: 14.8.2018 Insertionsschluss: 17.8.2018 Erscheint am: 1.10.2018	<b>Medienpartnerschaft</b> Golden Headset Award Night, Swiss Leadership Forum	<b>Cloud</b> Wieviel Cloud braucht das Contactcenter?	<b>Machine Learning im Kunden- service</b> Wie Prozesse schneller werden	<b>Cloud &amp; KI</b>	<b>Anbieterübersicht Cloud</b>  <b>Vorstellung Golden Headset Award Nominierte, Teil 2</b>