



Mapp beruft Chris Frasier als Chief Customer Officer

San Diego/Berlin, 10. September 2019 – Mapp, einer der führenden Cloud-basierten Digital Marketing Anbieter, ernennt Chris Frasier zum Chief Customer Officer. Er verantwortet damit Mapps Post Sales Customer Management. Dies umfasst das globale Account Management, die Einhaltung der Umsatzziele sowie den Customer Success. In seiner neuen Funktion wird er zudem die Bereiche Customer Support und Professional Services leiten. Chris Frasier ist seit mehr als 15 Jahren – sowohl auf Marken- als auch auf Technologieanbieterseite – in der Marketing-Branche tätig. Als ausgewiesener Account Management-Experte mit großer Business-Erfahrung ist er für Mapps Kunden ein zuverlässiger Ansprechpartner.

Um eine größtmögliche Kundenzufriedenheit zu garantieren und interne Abläufe zu optimieren, bündelt Mapp die gesamten Kundenprozesse ab sofort unter Frasier's Aufsicht. Zugleich werden zwei hochspezialisierte Teams für das Account Management und den Customer Success ins Leben gerufen. Dabei pflegt das Account Management Team sämtliche geschäftliche Beziehungen zu den Kunden, während das Customer Success Team den Kunden von Mapp täglich und weltweit zur Verfügung steht, angefangen bei der Beratung zu Marketing-Programmen über die bessere Nutzung der Mapp-Lösungen bis hin zu technischen Supportleistungen.

Chris Frasier begann seine Karriere bei Mapp bereits im Jahr 2007 (damals bekannt als BlueHornet, ein in San Diego ansässiger E-Mail-Marketing-Dienstleister) als Account Manager und arbeitete mit einigen der Top-US-Marken aus den Bereichen Einzelhandel, Online-Dating und Gastronomie zusammen. Als Senior Director Client Services entwickelte er später Strategien zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und leitete die Account Management und Service Teams weltweit. Nach der Übernahme von BlueHornet durch Marlin Equity Partner und der Fusion mit Teradata Marketing Applications übernahm Chris Frasier die Rolle des Senior Vice President Client Success, Global Services & Operations für die gesamte Unternehmensgruppe. In dieser Funktion erweiterte er das globale Professional Services-Portfolio von Mapp und steigerte den internationalen Erfolg des Unternehmens.

Steve Warren, CEO von Mapp, gratuliert: „Mit Chris besetzen wir die Stelle des Chief Customer Officers mit einem wahren Account Management-Experten. Durch Mapps globales Wachstum ändern sich auch die Anforderungen an eine umfassende Kundenbetreuung. Chris versteht es wie kaum ein anderer, interne Transformation anzustoßen und umzusetzen, um den größtmöglichen Erfolg für das gesamte Unternehmen herauszuholen.“

Chris Frasier kommentiert: „Ich freue mich sehr, Mapps internationales Team, welches aus branchenführenden Experten für Customer Management und Services besteht, ab sofort strategisch und organisatorisch weiterzuentwickeln. Wir haben viel vor, um ein einzigartiges Kundenerlebnis zu schaffen und unsere Services sowie Endprodukte kontinuierlich zu verbessern.“



Über Mapp

Marketers und Datenspezialisten sollten sich stets auf ihr Kerngeschäft fokussieren können, statt ihre Zeit damit zu verbringen, die dahinterstehende Technologie zu bändigen. Um mehr Zeit für das Wesentliche zu haben und um Botschaften bestmöglich zu platzieren, gibt die Mapp Cloud konkrete Empfehlungen zum optimalen Kanal und Veröffentlichungszeitpunkt sowie zur passenden Kontaktfrequenz. Durch den einheitlichen Datenbestand, KI-generierten Kunden-Insights sowie Cross-Channel-Engagement profitieren Kunden von einem nachhaltigen Wettbewerbsvorteil sowie einer langfristigen Kundenbindung.

Mapp betreibt Niederlassungen in acht Ländern und ist die Muttergesellschaft von Webtrekk, einem der führenden Anbieter für Marketing Analytics und Customer Intelligence in Europa. Mapps Digital Marketing Plattform hilft über 2.500 Unternehmen, sich von der Masse abzuheben. Zu Mapps Kunden zählen u. a. Xerox, PepsiCo, Qantas, Infinity und Lloyds Banking Group.

Pressekontakte:

PR-Agentur: schoesslers GmbH
Johanna Czorny
+49 30 555 73 05 12 | +49 151 12 17 26 13
johanna.czorny@schoesslers.com
www.schoesslers.com

Mapp Digital EMEA
Harald Oberhofer
+49 30 755 415 120
harald.oberhofer@webtrekk.com
www.webtrekk.com

Mapp Digital US
Christine Paulson
+1 415-705-9250
christine.paulson@mapp.com
www.mapp.com