

### **+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

## **Wie zufrieden sind Unternehmen mit ihrem Customer-Relationship-Management?**

### **CRM-Studie soll Austausch von Anwendern fördern und Optimierungspotenziale von CRM-Systemen aufzeigen**

Der Einsatz von Systemen zur Unterstützung des Customer-Relationship-Managements (CRM) soll Unternehmen dabei helfen, den Kontakt zu bestehenden und potenziellen Kunden gewinnbringend zu organisieren. Aber wie zufrieden sind Unternehmen mit ihren CRM-Lösungen? Welchen Nutzen ziehen sie aus der digitalen Unterstützung? Und welche Trends gibt es aus ihrer Sicht?

Diese und weitere Fragen rund um das Thema CRM sollen durch die Studie „CRM in der Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven“ beantwortet werden. Die Studie wird vom FIR an der RWTH Aachen, der Schwetz Consulting und der Trovarit AG in Form eines Onlinefragebogens durchgeführt. In Anlehnung an die bekannte Trovarit-Studie „ERP in der Praxis“, die bereits seit 2004 regelmäßig in Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt wird, schaffen das FIR, Schwetz Consulting und die Trovarit AG mit der Internetseite „[www.crm-in-der-praxis.de](http://www.crm-in-der-praxis.de)“ eine weitere neue Plattform für den Erfahrungsaustausch von CRM-Anwendern. Die Studie gibt ihnen die Möglichkeit die Flexibilität, die Ergonomie, das Preis-/Leistungsverhältnis ihres CRM-Systems, Reaktionszeiten der Hotline oder das Schulungsangebot des CRM-Anbieters zu bewerten.

„Aus Anwendersicht betrachtet, verstehen wir unter ‚CRM-Software‘ alle Lösungen, die das operative Management der Kundenbeziehungen unterstützen“, erläutert Jan Siegers, Leiter der Fachgruppe Community-Management im Bereich Dienstleistungsmanagement am FIR. Die Studie beleuchtet demnach sowohl einfache CRM-Systeme und CRM-Module von ERP-Lösungen als auch umfangreiche CRM-Suiten, die das Kunden- und Informationsmanagement vom Vertrieb über das Marketing bis hin zum Service unterstützen. „Bei einem so breit gefassten Begriffsverständnis von CRM könnte natürlich der vielzitierte Vorwurf aufkommen, dass wir Äpfel mit Birnen vergleichen“, so Wolfgang Schwetz, Inhaber von Schwetz Consulting und seit mehr als 25 Jahren aktiver Beobachter des CRM-Marktes. „Andererseits geht es uns nicht so sehr um die Bewertung konkreter Funktionen, sondern eben um die Zufriedenheit mit der eingesetzten Lösung. Die bewegt sich vor allem im Spannungsfeld zwischen den Anforderungen der Anwender einerseits und dem Leistungsportfolio von Software und Anbieter andererseits.“ Dr. Karsten Sontow, Vorstand der Trovarit AG und langjähriger Leiter der „ERP-Praxis-Studie“, fügt hinzu: „Wir setzen auch bei der CRM-Praxis unsere gewohnt hohen Qualitätsmaßstäbe an. Dazu gehört, dass wir – wo nötig und sinnvoll – für die Auswertung Peer-Groups (Gruppen Gleichgesinnter) bilden, um sicherzustellen, dass

### **+++ PRESSEMITTEILUNG +++**

die unterschiedlichen Charakteristika der Systeme entsprechend berücksichtigt werden. Diese Peer-Groups können beispielsweise danach gebildet werden, in welchen Unternehmensgrößen oder Branchen die CRM-Lösung typischerweise eingesetzt wird.“

Neben dem Austausch der Anwender untereinander bietet die Studie den Teilnehmern zudem die Möglichkeit, den CRM-Anbietern Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen aufzuzeigen. Der Online-Fragebogen ist bis Ende Juni freigeschaltet. Das Beantworten der Fragen nimmt circa 15 Minuten Zeit in Anspruch.

Teilnehmer der Studie erhalten Ende August als Dank für ihre Unterstützung eine Zusammenfassung der wichtigsten Studienergebnisse sowie das detaillierte Zufriedenheitsprofil ihrer CRM-Lösung.

Weitere Informationen und Teilnahme:  
[www.crm-in-der-praxis.de](http://www.crm-in-der-praxis.de)

[3.555 Zeichen inkl. Leerzeichen, 7. Mai 2014]

#### **Über das FIR an der RWTH Aachen**

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Das Institut begleitet Unternehmen, forscht, qualifiziert und lehrt in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Business-Transformation, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen. Seit 2010 ist das FIR leitendes Institut des Clusters Logistik am RWTH Aachen Campus. Im Cluster Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Bereits heute sind im Cluster Logistik namhafte Unternehmen immatrikuliert. Eine Übersicht der immatrikulierten Partner ist auf der Internetseite [www.campus-cluster-logistik.de](http://www.campus-cluster-logistik.de) abrufbar.

#### **Pressekontakt:**

FIR e. V. an der RWTH Aachen  
Campus-Boulevard 55  
52074 Aachen

Caroline Kronenwerth, BSc  
Tel.: +49 241 47705 152  
Fax: +49 241 47705 199  
E-Mail: [Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de](mailto:Caroline.Kronenwerth@fir.rwth-aachen.de)