

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

So zufrieden sind Unternehmen mit ihrer CRM-Software

FIR veröffentlicht aktuelle Erkenntnisse aus der Studie CRM-Praxis 2014/15

CRM-Anwender sind insgesamt zufrieden mit ihrer eingesetzten Software und ihrem Wartungspartner – aber wie so oft liegen die Tücken im Detail. Das ist das zentrale Ergebnis aus der CRM-Studie 2014/2015, die das FIR an der RWTH Aachen gemeinsam mit Schwetz Consulting und der Trovarit AG durchgeführt hat. An der Studie haben sich rund 120 Unternehmen beteiligt und einen Onlinefragebogen zu ihrer Anwenderzufriedenheit, dem Nutzen und den Herausforderungen im täglichen Betrieb ihres CRM-Systems beantwortet. Die Ergebnisse der Untersuchungen hat das FIR in einem kostenlosen Whitepaper auf seiner Internetseite veröffentlicht. Das Whitepaper spiegelt Eindrücke der CRM-Anwender wider und gibt wichtige Hinweise auf Verbesserungspotenziale. Besonders Unternehmen, die vor einem Auswahlprojekt stehen, können von den Erkenntnissen aus der Studie profitieren.

Die grundsätzlich hohe Zufriedenheit, die durch die Ergebnisse der Befragung zum Ausdruck kommt, resultiert unter anderem aus der schnellen und einfachen Informationsbereitstellung durch die CRM-Software. Große Unternehmen sehen zusätzlich die Transparenz und das Prozessverständnis als Mehrwert an. Des Weiteren sehen sich besonders Unternehmen der Dienstleistungsbranche durch die CRM-Software bei der Automatisierung ihrer Prozesse unterstützt und gaben an, dass sich mit der Softwareeinführung die internationale Zusammenarbeit erheblich vereinfacht hat. Trotz der hohen Zufriedenheit besteht auch Optimierungspotenzial. So wurde die Leistungsfähigkeit der Systeme als steigerungsfähig eingestuft: „Über 32 Prozent der Anwender bemängelten, dass ihre Systeme zu langsam und die Antwortzeiten zu hoch seien“, so Jan Siegers. Zudem seien die Aufwände für die Datenpflege sowie die fehlenden Schnittstellen eine Herausforderung.

Zusammenfassend bescheinigen die Umfrageergebnisse, trotz mancher Hindernisse im täglichen Gebrauch von CRM-Software, eine gute Grundstimmung zwischen Anwendern und Anbietern. Aber: Fast ein Viertel der Befragten würde sich bei einer erneuten Investitionsentscheidung für eine andere CRM-Softwarelösung entscheiden. Offenbar wurden die gesetzten Ziele – seien es nun strategische Ziele oder die angestrebte funktionale Unterstützung – durch die Einführung und den Einsatz der gewählten CRM-Lösung in diesen Fällen nicht erreicht.

Anwenderunternehmen, die vor der Auswahl einer CRM-Lösung stehen, können aus den Ergebnissen der Studie mögliche Problemfelder ableiten und ihr Projektteam für die Knackpunkte bei der CRM-Auswahl sensibilisieren. Andererseits kann jedoch dieser Erfahrungsaustausch unter CRM-Anwendern natürlich kein strukturiertes Verfahren bei der Auswahl ersetzen. Die einzelnen genannten Kritikpunkte zeigen im

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Gegenteil, wie wichtig es ist, die eigenen Anforderungen an die Software-Lösung herauszuarbeiten und zu dokumentieren, um den Markt für CRM-Software möglichst umfassend analysieren und dann die passendste Lösung für die individuelle Aufgabenstellung finden zu können.

Das gesamte Whitepaper zu der Studie CRM-Praxis 2014/15 mit vielen weiteren Ergebnissen und mehr als 20 anschaulichen Abbildungen kann auf der folgenden Internetseite kostenlos heruntergeladen werden:
crm-praxis.fir-whitepaper.de

[3 314 Zeichen inkl. Leerzeichen, 18. September 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 auf dem 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 abrufbar.

Pressekontakt:

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

Astrid Walter, M. A., MBA, MSc.
Bereichsleiterin Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705 150
Mobil: +49 (177) 5790427
Fax: +49 241 47705 199
E-Mail: Astrid.Walter@fir.rwth-aachen.de