

Link: <https://www.computerwoche.de/a/45-prozent-planen-keine-neu-investitionen,1928346>

Gartner CRM-Prognose 2010

45 Prozent planen keine Neu-Investitionen

Datum: 01.02.2010

Der CRM Software-Markt wird die aktuelle wirtschaftliche Krise besser überstehen als die meisten anderen IT-Anwendungsbereiche. Für höhere Umsätze rücken die Unternehmen die Neukundengewinnung immer mehr in den Fokus - planen aber keine Neu-Investitionen.



Das ist das Ergebnis einer aktuellen Gartner-Studie, wonach die Umsätze am CRM-Markt in 2010 mit einem Plus von 0,7 Prozent gegenüber dem Vorjahr leicht ansteigen werden. "Die Rezession hatte im vergangenen Jahr weniger Auswirkungen auf den CRM-Markt als auf andere Software-Marktsegmente", erläutert Gartner-Analyst Chris Pang die Studienergebnisse.

Saas, E-Commerce und CRM-Analyse haben beste Wachstumschancen

Das IT-Beratungshaus **Gartner**¹ hatte im dritten Quartal 2009 302 europäische Geschäftsführer und IT-Leiter, die die CRM-Strategie ihres Unternehmens maßgeblich beeinflussen, zu ihren CRM-Planungen für 2010 befragt. "Während die Umsatzerwartungen für CRM Software leicht anstiegen, zeigten sich die Studienteilnehmer bei ihren CRM-Investitionen noch zurückhaltend: 45 Prozent der Befragten planen keine Investitionen in neue CRM-Technologien, das sind 5 Prozent mehr als 2008." Die besten Wachstumchancen attestieren die Gartner-Analysten nach wie vor den Themen Saas, E-Commerce und CRM-Analyse, für die sie eine steigende Nachfrage erwarten.

Bei den primären Ziele für CRM-Initiativen in 2010 zeigte sich ein Wechsel der Prioritäten: Die Gewinnung von Neukunden erhielt einen neuen Stellenwert und rückte von Platz sechs im Jahr 2009 auf aktuell Platz zwei. "Die Höherstufung des Themas zeigt, dass Unternehmen nun glauben, Neukunden finden zu müssen anstatt sich ausschließlich auf ihre Bestandskunden zu konzentrieren", sagt Pang.

Cross- und Up-Selling verlieren an Bedeutung

Wachstum sei ohne Neukunden nur sehr schwer zu erzielen. Die Kundenzufriedenheit, die im Vorjahr im Prioritätenranking Platz zwei belegte, hat sich der Studie zufolge unterdessen zum absoluten Top-Thema 2010 entwickelt. Die Themen Cross-Selling und Up-Selling von Produkten und Services konnten nun nur noch Platz drei belegen

"Im Allgemeinen unterstehen CRM Investitionen steigenden Rentabilitätsanforderungen und finden Eingang auf die Agenda der Unternehmensführung" erläutert Pang. "Im Ergebnis beobachten wir einen steigenden Bedarf an Beratung und Support im Bereich der betriebswirtschaftlichen Messbarkeit und des Return-on-Invest von CRM Investitionen."an.

Links im Artikel:

¹ <http://www.gartner.com/technology/home.jsp>

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.