

Link: <https://www.computerwoche.de/a/crm-nutzen-oft-unklar,1892539>

Kundenmanagement in der Praxis **CRM-Nutzen oft unklar**

Datum: 14.04.2009
Autor(en): Diego Wyllie

Der Nutzen von CRM-Systemen ist vielen Vertriebsmitarbeitern in der Praxis nicht ersichtlich, bestätigt eine aktuelle Verkaufsstudie. Best in Class-Unternehmen beweisen jedoch, dass sich der Einsatz von Kundenmanagement-Lösungen lohnt.

Die aktuelle **Verkaufsstudie 2009**¹ der **Unternehmensberatung Miller Heiman**² bestätigt den oft zitierten Spagat zwischen dem Nutzen von **CRM-Systemen**³ und deren Anwendung im Vertriebsalltag. So waren nur 27 Prozent der befragten Verkäufer der Meinung, dass die in ihrem Unternehmen verwendete **CRM-Lösung**⁴ einen tatsächlichen Mehrwert für die Effektivität ihrer Verkaufsprozesse liefere. Scheinbar haben 82 Prozent der interviewten Top-Verkaufsorganisationen indes eine sinnvolle Integration ihres Kundenmanagement-Systems in den Vertriebsalltag geschaffen, denn sie messen ihm eine entscheidende Bedeutung bei.

Abstimmung von Marketing und Vertrieb erhöht Verkaufschancen

Aus der Untersuchung geht zudem hervor, dass Firmen, in denen **Vertrieb und Marketing**⁵ bezüglich Zielmärkte, **Kundensegmente**⁶ und Definition einer qualifizierten Verkaufschance aufeinander abgestimmt sind, "wesentlich stärker" positioniert seien, um erfolgreich qualifizierte Verkaufschancen zu generieren. 89 Prozent der befragten Top-Unternehmen weltweit folgen laut Studie einem Prozess-Standard, um Verkaufschancen effizient und erfolgreich zu qualifizieren - im Vergleich zu 37 Prozent der restlichen Umfrageteilnehmer.

In den letzten fünf Jahren hat die internationale Sales-Beratung Miller Heiman untersucht, was erfolgreiche Vertriebsorganisationen auszeichnet. Die Verkaufsstudie beinhaltet inzwischen die Aussagen von über 21.000 Vertriebsmitarbeitern weltweit.

Links im Artikel:

¹ <http://www.miller-heiman.de/content/view/52/68/>

² <http://www.miller-heiman.de/>

³ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1884074/

⁴ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1875226/

⁵ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1885887/

⁶ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1890408/