

Link: <https://www.computerwoche.de/a/crm-soll-datenqualitaet-steigern,2503300>

Studie unter Industrieunternehmen

CRM soll Datenqualität steigern

Datum: 19.01.2012

Autor(en): Klaus Manhart

Eine verbesserte Datenqualität liegt CRM-Anwendern am meisten am Herzen, aber mehr als die Hälfte der Unternehmen kann sich im CRM-Kontext auch die Nutzung von Social Media und Web 2.0 vorstellen, zeigt eine aktuelle Studie.



Anwender erhoffen sich von CRM-Systemen vor allem eine bessere Qualität der Kundendaten.

Foto: Sennheiser electronic GmbH

Laut der Studie sind nur 16 Prozent der Industrieunternehmen mit ihrer CRM-Lösung sehr zufrieden, 22 Prozent sind hingegen eher unzufrieden. Dabei sind die Erwartungen an ein CRM-System gar nicht so hoch: Aus Sicht sehr vieler Anwenderunternehmen sollen CRM-Systeme vor allem das Dilemma der schlechten Kundendatenqualität lösen. Neben einer verbesserten Datenqualität wollen CRM-Anwender vor allem die Vereinheitlichung der Systeme hin zu einer 360-Grad-Sicht auf den Kunden.

Und hier einige weitere Ergebnisse: Nicht einmal die Hälfte der Befragten verbindet CRM auch mit verbesserter Neukundengewinnung, höherem Response von Kampagnen oder einer Umsatzsteigerung. Immerhin rund 60 Prozent gehen davon aus, dass CRM zur Bindung der Bestandskunden, zur Vertriebssteuerung und niedrigeren Prozesskosten beiträgt. 67 Prozent der Unternehmen wählen ihr CRM-System selbst aus, bei 22 Prozent gibt die Muttergesellschaft das System vor, 11 Prozent entscheiden gemeinsam. 15 Prozent der Befragten planen, demnächst ein CRM-System einzuführen oder sind in der Evaluierungsphase.

Auch hinsichtlich Social Media und Web 2.0 sieht eine Mehrzahl der befragten Industrieunternehmen konkrete Einsatzmöglichkeiten. 44 Prozent der Befragten verorten ein Potential für Social Media im Bereich Marketing, und ein gutes Drittel würde es für die Kommunikation mit Kunden und Interessenten nutzen. Etwa ein Viertel der Unternehmen kann sich einen Einsatz von Social Media in der Wettbewerbsanalyse, der Lead-Gewinnung oder im Beschwerdemanagement vorstellen.

Die Umfrage unter rund 250 Industrieunternehmen in Deutschland und der Schweiz wurde im Auftrag der der update software AG durchgeführt und hat untersucht, welche Erwartungen Anwender an eine CRM-Lösung stellen und welche Auswahlkriterien ihnen am wichtigsten sind.