

Link: <https://www.computerwoche.de/a/e-mail-als-tor-zur-mobilitaet,2519269>

IDC-Studie

E-Mail als Tor zur Mobilität

Datum: 06.09.2012
Autor(en): Ima Buxton

Das produzierende Gewerbe setzt beim Kundenbeziehungsmanagement auf mobile Funktionen. Viele Unternehmen verfügen dabei zwar über große Mengen an CRM-Daten, die jedoch nur unzureichend zugänglich sind.



Foto: Andrzej,
Fotolia.de

Das Kundenbeziehungsmanagement ist in klassischen Produktionsbetrieben in Westeuropa der Geschäftsbereich mit der höchsten Mobilitätsquote. Mehr als 35 Prozent der Produzenten versehen ihre CRM-Anwendungen mit mobilen Funktionen. Das ergab eine Studie des Marktforschungsunternehmens IDC. Dabei fungieren E-Mail-Systeme als Tor zur Mobilität. Mobile Endgeräte sind zwar gerade im produzierenden Gewerbe großflächig im Einsatz, decken jedoch meist nur einfache Prozesse ab, wie die Bearbeitung von E-Mails oder sonstige Büroverwaltungsaufgaben. Komplexere Abläufe des Kundenbeziehungsmanagements werden im Produktionsgewerbe noch nicht standardmäßig mobil abgewickelt..

Beschleunigtes Geschäftstempo beeinflusst Business-Strategie von Herstellern

IDC zufolge sind so genannte Smart Devices mit ihren vielfachen Nutzungsmöglichkeiten der Treiber für die zunehmende Mobilität im produzierenden Sektor, dem wachstumsschwächsten Wirtschaftsbereich in Westeuropa. Das beschleunigte Geschäftstempo beeinflusst maßgeblich, wie Produktionsbetriebe ihr Geschäft betreiben: Sie müssen die einzelnen Geschäftsbereiche besser integrieren, schneller und insgesamt flexibler arbeiten. Dabei kommt vermehrt der IT die Aufgabe zu, diesen Wandel zu unterstützen..

Viele Informationen sind verfügbar, aber nicht zugänglich

Wie die IDC-Studie zeigt, liegt eine der Schwierigkeiten im produzierenden Gewerbe darin, dass Informationen oft zwar verfügbar, aber nicht zugänglich sind. Viele Informationen sind in Silos verstreut, die überall im Unternehmen und quer durch alle Abteilungen, Funktionsbereiche und hierarchische Ebenen zu finden sind. Viele Hersteller verändern daher derzeit ihre organisatorischen Strukturen und stellen ihren Mitarbeitern IT-Systeme zur Verfügung, um eine informationsbasierte, kollaborative und entscheidungsfördernde Umgebung zu schaffen, in der offene Kommunikationsstrukturen vorherrschen.

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.