

Link: <https://www.computerwoche.de/a/mittelstand-sieht-seine-erwartungen-nicht-erfuellt,2350763>

## CRM-Systeme

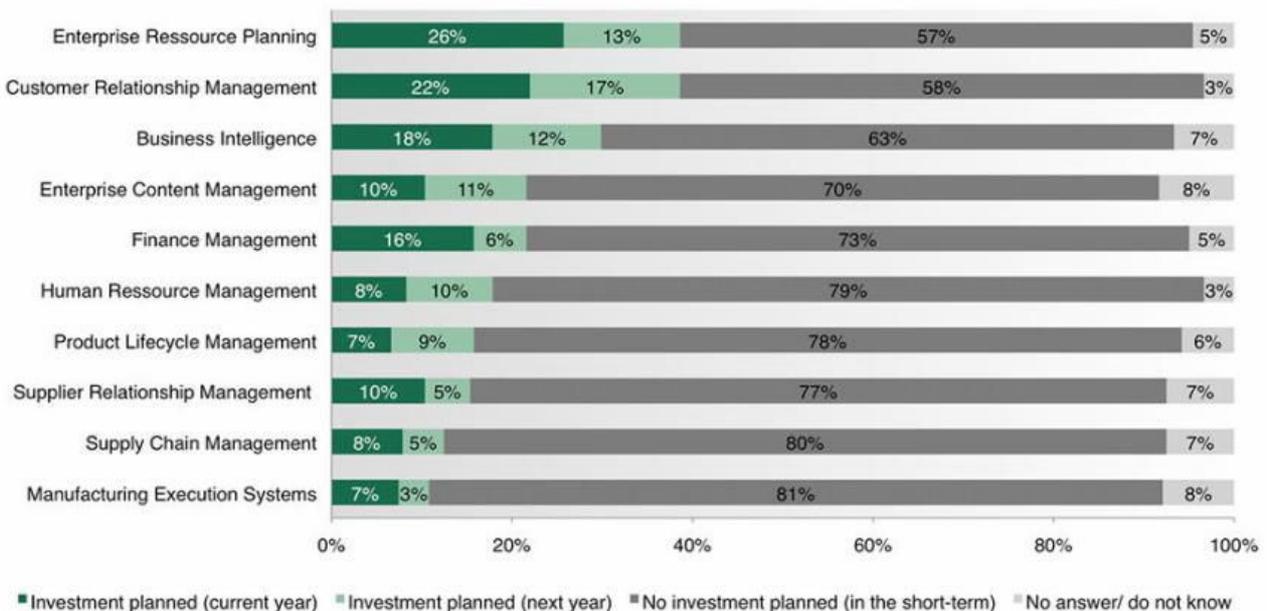
### Mittelstand sieht seine Erwartungen nicht erfüllt

Datum: 10.08.2010  
 Autor(en): Ima Buxton

**Der deutsche Mittelstand betrachtet das professionelle Management von Kundenbeziehungen als unverzichtbares Hilfsmittel. Doch die vorhandenen Lösungen erfüllen die Anforderungen der Anwender in Unternehmen nur unzureichend.**

Die IT-Marktforscher werfen bereits einen Blick auf das kommende Jahr und versuchen Trends und Entwicklungen auszumachen. So ging das Beratungshaus Pierre Audoin Consultants (PAC) im Rahmen einer Studie der grundlegenden Frage nach, in welche Business-Software Unternehmen in den nächsten Jahren investieren wollen. Wie die Untersuchung "PAC Software User Survey 2010" ergab, zählen zu den meistgenutzten Business-Lösungen Anwendungen für Finanzbuchhaltung, Enterprise Resource Planning (ERP), Human Capital Management (HCM) und **Customer Relationship Management**<sup>1</sup>(CRM). Kurzfristig sind laut Studie vor allem **ERP**<sup>2</sup>-, CRM- und Business-Intelligence (BI)-Lösungen gefragt: Jeweils 39 Prozent der 240 befragten IT-Entscheider gaben an, noch in diesem oder im nächsten Jahr ein ERP- oder ein **CRM-System einsetzen**<sup>3</sup> zu wollen. 30 Prozent planen Investitionen in eine BI-Lösung.

### Nur ein Fünftel will weiterhin auf CRM verzichten



Data base: all interviewees (n=241), single response per solution

Die befragten Unternehmen planen vor allem Investitionen in ERP-, CRM- und BI-Systeme.

Die **mittelständischen Firmen**<sup>4</sup> interessieren sich dabei besonders für CRM-Systeme. Von den Betrieben mit 500 bis 1.000 Mitarbeitern plant mehr als die Hälfte bis 2011 in **CRM**<sup>5</sup> zu investieren. Dabei geht es nicht nur um die Anschaffung von neuer Software. Die IT-Entscheider ziehen auch den Ausbau einer bestehenden Applikation in Betracht.

Zu ähnlichen Ergebnissen kommt eine Studie des **Customer-Care**<sup>6</sup>-Spezialisten buw consulting. In der Untersuchung "Systematisches Kundenmanagement im Mittelstand - Herausforderungen und Potenziale 2010" erklärten mit 95 Prozent fast alle befragten mittelständischen Betriebe, sie hielten das Management ihrer Kundenbeziehungen als entscheidend für den künftigen Unternehmenserfolg. Insgesamt nutzen schon heute bereits zwei Drittel der Mittelständler ein **CRM-System**<sup>7</sup> und nur ein Fünftel will weiterhin darauf verzichten. Die Übrigen planen die Einführung eines CRM-Systems in den kommenden Jahren.

Trotz des hohen allgemeinen Zuspruchs für CRM, scheint der Teufel wie so oft im Detail zu liegen, denn viele Mittelständler zeigen sich mit dem Erfolg ihrer Systeme unzufrieden. 43 Prozent der befragten Betriebe planen deshalb, ihr bestehendes **CRM-System**<sup>8</sup> abzulösen, ein Großteil sogar binnen zwölf Monaten. Die Gründe dafür sind zuvorderst fehlende Funktionalität, unflexible Systeme, mangelhafte Unterstützung der Geschäftsprozesse und eine komplizierte Bedienbarkeit.

### **Selbst grundlegende Funktionalitäten sind unzureichend**

Weitere Gründe lassen sich - so schließen die Studienautoren - nur aus den teils gravierenden Lücken zwischen den **Anforderungen**<sup>9</sup> der Anwender an CRM-Software und der Umsetzung der Software-Anbieter ableiten. Denn obwohl die Benutzerfreundlichkeit für 95 Prozent der Anwender von höchster Wichtigkeit ist, zeigen sich nur 40 Prozent von ihnen damit zufrieden. Aber auch grundlegende Ansprüche wie die vollständige Kontakthistorie und ein **zentrales Kunden- und Kontaktmanagement**<sup>10</sup> laufen ins Leere: Über 90 Prozent der Studienteilnehmer wünschen sich diese für ein CRM-System eigentlich selbstverständlichen Funktionalitäten, aber kaum mehr als 40 Prozent sind mit dem Gebotenen zufrieden.

(Foto Aufmacherbild: Foto: Michaela Kobayakov, StockXchng )

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> [http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3433&source=subnet)

[cid=38&pkdownloads=3433&source=subnet](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3433&source=subnet)

<sup>2</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3571>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/2349976/>

<sup>4</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3567>

<sup>5</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3762>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/netzwerke/web/1939491/>

<sup>7</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3615>

<sup>8</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3738>

<sup>9</sup> <https://www.computerwoche.de/subnet/oracle-crm/2350183/>

<sup>10</sup> [http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3575&source=subnet)

[cid=38&pkdownloads=3575&source=subnet](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3575&source=subnet)