

Link: <https://www.computerwoche.de/a/achtung-datenqualitaet,1882286>

## CRM-Umfrage

### Achtung Datenqualität!

Datum: 18.12.2008  
Autor(en):Diego Wyllie

**Laut einer aktuellen Umfrage sind viele Unternehmen mit ihren CRM-Initiativen unzufrieden. Jedoch liegt das häufig nicht in der eingesetzten Software. In Sachen Datenqualität jedoch zeigt sich bei den meisten Unternehmen erheblicher Handlungsbedarf.**

Mit Hilfe des "CRM Performance Tests"<sup>1</sup> haben der Münchner Agentur **Woelke von der Brügg**<sup>2</sup> zufolge knapp 500 Unternehmen in diesem Herbst überprüft, wie gut ihre CRM<sup>3</sup>-Strategien aufgestellt sind. Beim Thema Datenzugriff zeigt das Ergebnis des interaktiven Tests Optimierungsbedarf: 17 Prozent der Befragten pflegen laut Umfrage ihren eigenen Kundendatenbestand mit großem Zeitaufwand in unterschiedlichen Applikationen. Aus diesem Grund seien geschäftsrelevante Daten oft nicht für alle Mitarbeiter einfach und sicher zugänglich. Ferner seien nur 36 Prozent der befragten Unternehmen in der Lage, mobil auf wichtige Kundendaten zugreifen zu können, was für Mitarbeiter im Außendienst eigentlich ein entscheidendes Erfolgskriterium darstelle.

Auch was die **Datenqualität**<sup>4</sup> betrifft, sehen die CRM-Experte Aufholbedarf. Wie die Umfrage ergab, verzeichnen über 70 Prozent der Firmen Dubletten in ihrem Datenbestand. Ein Viertel der Befragten ändert zudem nichts an der Adressqualität ihrer Kundendaten, da eine manuelle Korrektur zu aufwändig wäre. Lediglich 16 Prozent der befragten Firmen sind sich sicher, dass bei ihnen keine doppelten Datensätze vorliegen, so die Studie.

Interessant ist auch das Ergebnis zu den kundenbezogenen Auswertungsmöglichkeiten der befragten Unternehmen: Lediglich 34 Prozent nutzen laut Umfrage ihre technischen Möglichkeiten vollständig aus und können schnell und einfach angepasste kundenbezogene Auswertungen erstellen. "Das Problem sind die vielen ungenutzten Erfolgspotenziale, die sich die Unternehmen entgehen lassen. Eine Kundendatenbank hat heute jedes Unternehmen. Es kommt jedoch vielmehr darauf an, diese Informationen auch sinnvoll auszuwerten und zu nutzen. Nur so lässt sich eine durchgängige, in die bestehende IT-Landschaft integrierte **CRM-Strategie**<sup>5</sup> bestmöglich aufstellen", erläutert André Klose, Geschäftsführer der Jenaer **ClientHouse GmbH**<sup>6</sup>.

Die Studie führte der CRM-Berater ClientHouse GmbH in Kooperation mit der IT-Marketing-Agentur Woelke von der Brügg durch.

#### Links im Artikel:

<sup>1</sup> <http://www.360insightportal.de/test/de/crm/index.html%3Bjsessionid%3DB9F37A0BEEDB4C68940A0E25D24C38CE?cid=17437>

<sup>2</sup> <http://www.woelke-brueggen.com/>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/crm.html>

<sup>4</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1882045/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1882045/)

<sup>5</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1867174/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1867174/)

<sup>6</sup> <http://www.clienthouse.com/index.php/91853d2a01feec1e6ad7d1eb9fd36f31/1/1/browse/0>

---

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.