

Link: <https://www.computerwoche.de/a/cios-halten-an-projekten-fest,1886608>

CRM in Europa

CIOs halten an Projekten fest

Datum: 11.02.2009
Autor(en):Diego Wyllie

Die Wirtschaftskrise hindert europäische Unternehmen nicht daran, ihre für dieses Jahr geplanten CRM-Initiativen durchzuführen. Im Gegenteil: Eine aktuelle Umfrage von Gartner ergab, dass drei Viertel der Befragten wollen ihre CRM-Investitionen erhöhen.

"Die neuesten Ergebnisse zeigten, dass die früheren Budgetangaben für **CRM**¹-Initiativen im Großen und Ganzen gleich blieben," so **Gartner**²-Analyst Chris Pang. Projekte wie etwa die Einführung von **Direktmarketing**³-Tools, **Kundenanalysen**⁴ oder **Kundenservice**⁵ seien strategisch zu wichtig, um abgeschafft zu werden. Die wichtigsten Ziel sehen die Befragten in der Perspektive, mit Hilfe von CRM die Kundenbindung weiter verbessern und den Umsatz erhöhen zu können.

CRM-Software: Wachstum verlangsamt sich

Gartner⁶ prognostiziert, dass die CRM-Investitionen im laufenden Jahr nicht so stark sinken werden wie nach der Jahrtausendwende. Das Wachstum im europäischen CRM-Software-Markt werde sich allerdings im Vergleich zu den letzten Jahren etwas verlangsamen. So erwarten die Analysten, dass gegenüber dem Vorjahr das Gesamtmarktvolumen um vier Prozent auf 2,4 Milliarden Euro anwachsen wird.

Auf die Frage nach den Hauptzielen, die sie mit ihren **CRM-Initiativen**⁷ verfolgen, antworteten die meisten Interviewten die Verkaufssteigerung von ergänzenden (Cross-Selling) und höherwertigen (Up-Sellings) Produkten und Dienstleistungen. An zweiter Stelle rangiert laut Umfrage der Wunsch, die **Kundenzufriedenheit**⁸ zu erhöhen, an dritter Stelle die Steigerung der Verkaufserlöse. Im Vergleich zur ersten Befragung haben die Marktforscher laut eigenem Bekunden zudem festgestellt, dass Produktivität und Kostenreduzierung verstärkt in den Fokus rücken.

Das IT-Marktforschungsunternehmen Gartner befragte im dritten Quartal 2008 rund 90 europäische Geschäfts- und IT-Verantwortliche, die die CRM-Strategie in ihren Unternehmen beeinflussen, und führte eine zweite Befragungsrunde im Dezember durch.

Links im Artikel:

¹ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1883320/

² <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/g/Gartner.html>

³ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1878946/

⁴ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1881804/

⁵ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1883603/

⁶ <http://www.gartner.com/>

⁷ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1884074/

⁸ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1884936/

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.