

Link: <https://www.computerwoche.de/a/crm-nutzen-wird-haeufig-unterschaetzt,1911953>

Maschinenbau

CRM-Nutzen wird häufig unterschätzt

Datum: 03.12.2009
Autor(en): Diego Wyllie

Für Maschinen- und Anlagenbauer ist Kundenmanagement im Zuge der Wirtschaftskrise insgesamt noch wichtiger geworden. Viele mittelständische Betriebe sehen CRM allerdings noch als reines IT-Projekt und ignorieren den wahren Nutzen von CRM-Lösungen - nämlich Prozesse vereinheitlichen und Kosten senken zu können.

Das hat eine Studie der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen (**HfWU**¹) im Auftrag des Beratungs- und Lösungshauses **Infoman AG**² ergeben. Im Sommer 2009 wurden dafür rund 700 mittelständische und Großunternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau in Deutschland befragt. Danach hat CRM in diesem Marktsegment bereits einen hohen Stellenwert: Knapp jedes zweite befragte Unternehmen setzt heute eine **CRM-Lösung**³ ein, während ein Drittel plant, eine einzuführen. Als wichtigste Motivation dafür gaben die Maschinen- und Anlagenbauer an, ihre Dienstleistungen auf- und ausbauen (rund 66 Prozent) sowie besser auf die vielfältigen Kundenbedürfnisse (60 Prozent) eingehen zu wollen. Dadurch sollen die Kundenzufriedenheit gesteigert, langfristige Geschäftsbeziehungen gesichert und neue Kunden gewonnen werden.

CRM ist Chefsache

Diese Ziele können aber nur dann erreicht werden, wenn die Geschäftsleitung hinter dem **CRM-Projekt**⁴ steht. Davon ist mit etwa 93 Prozent die große Mehrheit der Befragten überzeugt. "CRM-Projekte beeinflussen die Abläufe, Kommunikation und Kultur eines Unternehmens. Deshalb sind sie **vom Management als strategische Herausforderung zu begreifen**⁵." erläutert Stephan Göbel, Leiter Business Consulting bei der Infoman AG, die Studienergebnisse. Von zentraler Bedeutung ist in den Augen von rund 90 Prozent der interviewten Entscheider auch die Akzeptanz der Mitarbeiter. "Wenn die Anwender von Anfang an in den Einführungsprozess eingebunden sind, erschließen sich die Vorteile von **CRM**⁶ schneller und vor allem nachhaltiger" so der Berater.

Bei der Auswahl der passenden Lösung, so die Studie weiter, achten die befragten **Maschinenbauer**⁷ stark darauf, dass sie kompatibel zu bestehenden Systemen ist. Sie greifen deshalb mehrheitlich auf Standardsoftware (etwa 79 Prozent) zurück. Dass die Lösung speziell auf den Maschinen- und Anlagenbau ausgerichtet sein soll, ist indes ein Wunsch, den lediglich rund 24 Prozent äußern. Jedes vierte Unternehmen gibt jedoch an, über stark spezialisierte Prozesse und Produkte zu verfügen. Daher lässt sich jeder zweite Maschinenhersteller bei der als komplex empfundenen CRM-Einführung von externen Dienstleistern unterstützen, die neben IT-Know-How auch fundierte Erfahrung in der effizienten Gestaltung von Geschäftsprozessen vorweisen können.

Nachholbedarf im Mittelstand

Vor allem mittelständische Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern scheuen der Studie zufolge nach wie vor die Herausforderungen einer **CRM-Einführung**⁸. Bei jedem fünften Mittelständler ist laut Studie kein CRM im Einsatz oder geplant. "Häufig ist ihnen der Nutzen nicht bewusst oder es fehlt an Ressourcen", so Daniela Alber von der HfWU. "Weiter sehen sie Kundenmanagement als reines IT-Projekt zur Optimierung der Kundenkommunikation. Der wahre **Nutzen von CRM**⁹ liegt jedoch in erster Linie darin, Prozesse zu vereinheitlichen und Kosten zu senken."

Links im Artikel:

¹ <http://www.hfwu.de/>

² <http://www.infoman.de/en/Pages/WelcometoInfoman.aspx>

³ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1906988/>

⁴ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1909526/>

⁵ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1894657/

⁶ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1910243/>

⁷ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1895316/

⁸ <https://www.computerwoche.de/software/crm/1911436/index2.html>

⁹ [http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3148)

[event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3148](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3148)

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.