

Link: <https://www.computerwoche.de/a/integrieren-sie-ihr-crm,2351168>

Potenziale im Kundenmanagement ausschöpfen

## Integrieren Sie Ihr CRM!

Datum: 24.08.2010  
Autor(en): Diego Wyllie

**Firmen können durch die Integration des CRM-Systems mit Social Media-Plattformen und den Kommunikationskanälen im Unternehmen ihren Kundenservice deutlich verbessern. Doch viele lassen dieses Potenzial unausgeschöpft.**



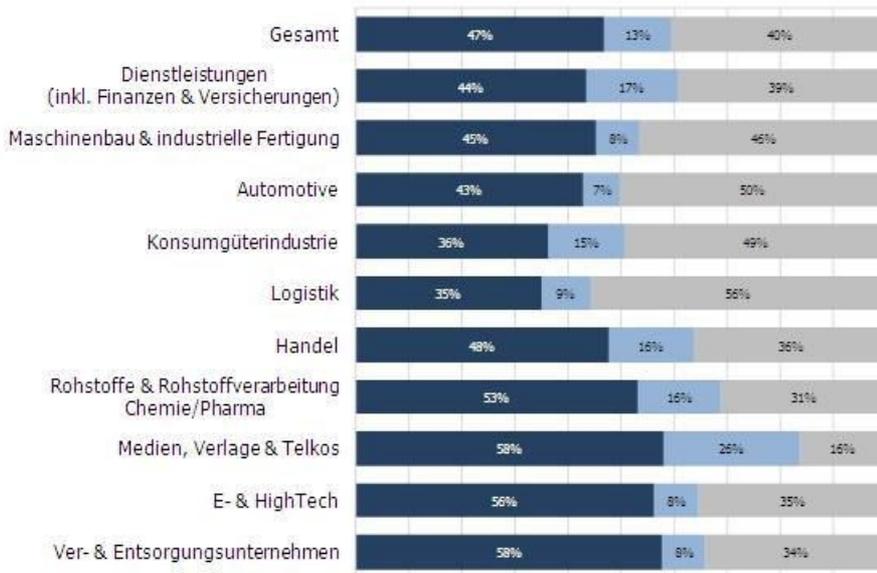
Foto: Photodisc/ Getty Images

Die Investitionen in den **Kundenservice**<sup>1</sup> sind in den letzten Jahren gestiegen. Wie eine aktuelle **Studie**<sup>2</sup> des Marktforschungsinstituts **RAAD Research**<sup>3</sup> zeigt, nutzen bereits etwa zwei Drittel der rund 1.500 befragten Firmen **CRM**<sup>4</sup>-Systeme, um ihre Kunden besser zu bedienen. Fast jedes zehnte Unternehmen will danach in diesem Jahr mehr Geld für Kundenmanagement-Lösungen ausgeben. Diese Entwicklung betrachtet die **Ecenta AG**<sup>5</sup>. Das das Walldorfer Beratungshaus betrachtet die Entwicklung als eine positive und logische Reaktion der Betriebe auf die im Zuge der Wirtschaftskrise gestiegenen Kundenerwartungen. Gleichzeitig betonen die Berater aber auch, dass noch viele Unternehmen es versäumen, das tatsächliche Potenzial ihrer **CRM**<sup>6</sup>-Software voll auszuschöpfen.

**Einheitliches Kontaktmanagement erforderlich**

## CRM-Status nach Branchen

(D, August - November 2009, ohne SAP-Anwender, nG = 1506, 49 < nB < 358)



Quelle: RAAD

■ Einsatz von Standardsoftware ■ Eigenentwicklung ■ Nichts im Einsatz

RAAD Research: Etwa zwei Drittel der Mittelständler ab 100 Mitarbeiter nutzen bereits eine CRM-Lösung.

Foto: RAAD

Eine spürbare Verbesserung der Serviceleistungen scheitert nach Angaben der Ecenta-Berater oft an der unzureichenden **Integration des CRM-Systems**<sup>7</sup> mit anderen Anwendungen, zum Beispiel den Kommunikationskanälen Telefon und **E-Mail**<sup>8</sup>. Da in vielen Betrieben die verschiedenen Medien getrennt betrieben werden und nicht auf eine zentrale Datenbasis zugreifen, komme es hier häufig zu fehlenden, unvollständigen oder an unterschiedlichen Stellen hinterlegten **Kundendaten**<sup>9</sup>. Das Fehlen eines einheitlichen Kontakt-Managements wirkt sich laut Ecenta beispielsweise negativ auf die Bearbeitung von Kundenanfragen aus.

Neben den Kundenkontaktdaten existieren aber auch in den verschiedenen Systemen der Unternehmen noch weitere relevante Informationen, die das **CRM**<sup>10</sup> aufwerten könnten. Die Berater fordern deshalb, das **Kundenmanagementsystem**<sup>11</sup> in die IT-Landschaft möglichst nahtlos zu integrieren. Denn nur wenn im Zuge der Implementierung darauf geachtet werde, könne die Software den Kundenservice effizient unterstützen.

### Kundendaten aus Sozialen Netzwerken integrieren

Weiteres Optimierungspotenzial steckt nach Ansicht der Berater in der Verknüpfung von CRM-Systemen und **Social Media**<sup>12</sup> - Stichwort **Social CRM**<sup>13</sup>. "Umständliche oder unvollständig integrierte CRM-Lösungen werden durch die wachsende Beliebtheit von Facebook, Twitter und Co. schnell an die Grenzen ihrer Belastbarkeit gebracht", erklärt Hanno Hofmann, Vorstandsmitglied bei Ecenta. Denn Unternehmen, die **Web 2.0**<sup>14</sup>-Instrumente nutzen, öffnen einen neuen Kanal, durch den das Kommunikationsvolumen immens ansteige. "Außerdem erwarten die Kunden hier besonders kurze Reaktionszeiten, da viele mit Social Media auch Kommunikation und Service in Echtzeit verbinden" ergänzt Hofmann. Die intelligente **Integration**<sup>15</sup> von **Social Media**<sup>16</sup>-Daten in das **CRM**<sup>17</sup> versetze Unternehmen in die Lage, die Kundenerwartungen besser verstehen und schneller erfüllen zu können.

### Links im Artikel:

<sup>1</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1894658/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1894658/)

<sup>2</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1938595/>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/r/RAAD.html>

<sup>4</sup> [http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3377&source=subnet)

[cid=38&pkdownloads=3377&source=subnet](http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3377&source=subnet)

- 5 <http://www.ecenta.com/>
  - 6 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3377&source=subnet>
  - 7 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3342>
  - 8 <https://www.computerwoche.de/software/crm/1908299/>
  - 9 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1882321/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1882321/)
  - 10 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3345>
  - 11 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3345>
  - 12 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/2351036](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/2351036)
  - 13 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3576&source=subnet>
  - 14 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3523&source=subnet>
  - 15 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3342>
  - 16 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3576&source=subnet>
  - 17 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3378&source=subnet>
- 

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.