Link: <https://www.computerwoche.de/a/kundenmanagement-ist-zeitlos,1889734>

Gartner über die CRM-Entwicklung der letzten zehn Jahre

Kundenmanagement ist zeitlos

Datum: 20.03.2009
Autor(en):Diego Wyllie

Die heutigen Ziele und Herausforderungen im Bereich Kundenmanagement sind dieselben wie vor zehn Jahren und werden auch in den kommenden zehn Jahren bestimmend sein - so das IT-Marktforschungs- und Beratungsunternehmen Gartner, das einen Blick auf zehn Jahre CRM-Entwicklung wirft.

CRM¹ bleibt laut **Gartner**² ein absoluter Schwerpunkt für Unternehmen. Dies bestätigt eine CIO-Umfrage, die das Marktforschungsunternehmen dieses Jahr durchgeführt hat. Demnach liegt Kundenmanagement auf Platz fünf der wichtigsten Prioritäten für europäische **CIOs**³ - vergleiche dazu "**CRM in Europa: CIOs halten an Projekten fest**"⁴.

Zehn Jahre CRM

Im Jahr 2000 sah die Mehrheit der Unternehmen **CRM**⁵ noch als ungeeignet an, um Geschäftsvorteile zu erzielen. Dieses Jahr erwartet die Mehrheit, dass ihre CRM-Projekte erfolgreich sein werden, so Gartner. Zehn Jahre Erfahrung mit CRM würden bedeuten, dass die Projekte mittlerweile zwar mit weniger Risiken behaftet und besser planbar sind. Andererseits seien bei aller Erfahrung im **Projektmanagement**⁶ heute erst ungefähr 70 Prozent der **CRM-Projekte**⁷ sowohl im Zeit- als auch im Budgetplan.

Stetig sinkende Preise

Deutlicher geändert haben sich dagegen die Preise für CRM-Lösungen. In den letzten zehn Jahren sind diese Gartner zufolge stets gesunken. Während Firmen im Jahr 2000 oft über 3.000 US-Dollar für eine User-Lizenz zahlen mussten, würden die Lizenz-Preise heute bei rund 1.000 bis 1.500 US-Dollar liegen. Wenngleich das Lizenz-Modell heute am weitesten verbreitet ist, werde das SaaS-Modell (**Software as a Service**⁸) im Jahr 2020 zum Alltagsgeschäft im CRM-Bereich gehören, betont Gartner in diesem Kontext.

Im Jahr 2012 sollen 25 Prozent der CRM-Anwendungen On Demand geliefert werden, 2020 sollen es bereits 40 Prozent sein, so die Auguren. Die Analysten erwarten zudem, dass mit dem steigenden Wettbewerb im SaaS-Markt die Preise für Web-basierende Kundenmanagement-Applikationen weiter sinken werden. Im Jahr 2020 werde man laut Gartner rund 500 US-Dollar pro User und Jahr zahlen, während die Preise für **On Demand-CRM**⁹ heute durchschnittlich bei 800 US-Dollar liegen würden.

Kontinuierliches Marktwachstum seit 2004

Die sinkenden Preise im **CRM-Markt**¹⁰ gehen einher mit dessen kontinuierlichen Wachstum. Wie Gartner erklärt, ist der weltweite Markt für CRM-Software seit dem Jahr 2004 mit jährlichen Wachstumsraten zwischen 11 und 23 Prozent stetig gestiegen. Das Gesamtmarktvolumen im zurückliegenden Jahr 2008 schätzen die Analysten auf rund neun Milliarden US-Dollar, für das laufende Jahr erwarten sie ein Gesamtmarktvolumen von rund zehn Milliarden US-Dollar.

Links im Artikel:

- 1 <http://www.crm-matchmaker.de/app/>
  - 2 <http://www.gartner.com/>
  - 3 <https://www.cio.de/>
  - 4 https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1886608/
  - 5 <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/CRM.html>
  - 6 <https://www.computerwoche.de/subnet/t-systems/1867962/>
  - 7 https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1888596/
  - 8 https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1877894/
  - 9 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=2702>
  - 10 https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1888817/
-

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.