COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

Link: https://www.computerwoche.de/a/mobiles-crm-schafft-wettbewerbsvorteile,1896509

Forrester-Studie

Mobiles CRM schafft Wettbewerbsvorteile

Datum: 28.05.2009
Autor(en): Diego Wyllie

Mobile CRM-Anwendungen tragen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Produktivität der Außendienstmitarbeiter entscheidend bei: Davon ist die Mehrheit der europäischen Firmen überzeugt, wie eine aktuelle Forrester-Studie zeigt.

[Hinweis auf Bildergalerie:] gal1

Die Notwendigkeit einer verbesserten Kundenzufriedenheit zur Gewinnung und Bindung von Käufern sei das wichtigste Motiv für Investitionen in Technologien zur Unterstützung von Geschäftsprozessen mit Kundenkontakt. Das glauben laut Studie 62 Prozent der Interviewten. Zudem berichten die befragten Entscheidungsträger aus Business und IT, dass **mobile CRM-Lösungen**[1] eine gesteigerte Produktivität des Außendienstpersonals (59 Prozent), die Verbesserung der Effizienz von Geschäftsprozessen (55 Prozent), sowie die Senkung der Kosten für **Kundenmanagement**[2] (54 Prozent) ermöglichten.

Außendienst arbeitet effizienter

Ferner erklären mit 73 Prozent nahezu drei Viertel der Befragten, die bereits ein mobiles **CRM-System**[3] eingeführt haben, dass ihre **Außendienstmitarbeiter**[4] im direkten Kundenkontakt damit effektiver arbeiten. Unternehmen, die ihren Mitarbeitern unabhängig von deren Aufenthaltsort Zugang zu all den relevanten Informationen ermöglichen, erfahren, so die Analysten, einen echten Wettbewerbsvorteil. Davon sollen nicht nur Außendienstmitarbeiter profitieren, sondern auch Angestellte im Unternehmen, die stets auf aktuelle Daten angewiesen sind.

Starkes Interesse im Mittelstand

Aus der Studie geht ferner hervor, dass mehr als die Hälfte der Unternehmen mit über 500 Mitarbeitern bereits auf **mobiles CRM**[5] setzen, im Mittelstand sind es immerhin 33 Prozent. Das Interesse der kleineren Firmen an mobiles Kundenmanagement ist aber stark. So planen 63 Prozent der Firmen in dieser Gruppe, eine entsprechende Lösung einzuführen. In den Unternehmen kommt mobiles CRM vor allem in den Bereichen Vertrieb (63 Prozent), **Kundenservice**[6] (60 Prozent) und Außendienst (51 Prozent) zum Einsatz.

Forrester Research[7] befragte im Auftrag vom **Blackberry**[8]-Hersteller **RIM**[9] (Research in Motion) im ersten Quartal 2009 rund 1000 mittelständische und Großunternehmen aus Frankreich, Italien, Spanien, Großbritannien und Deutschland. Interessierten steht die komplette Studie auf der **Blackberry-Website**[10] kostenlos zum Download zur Verfügung.

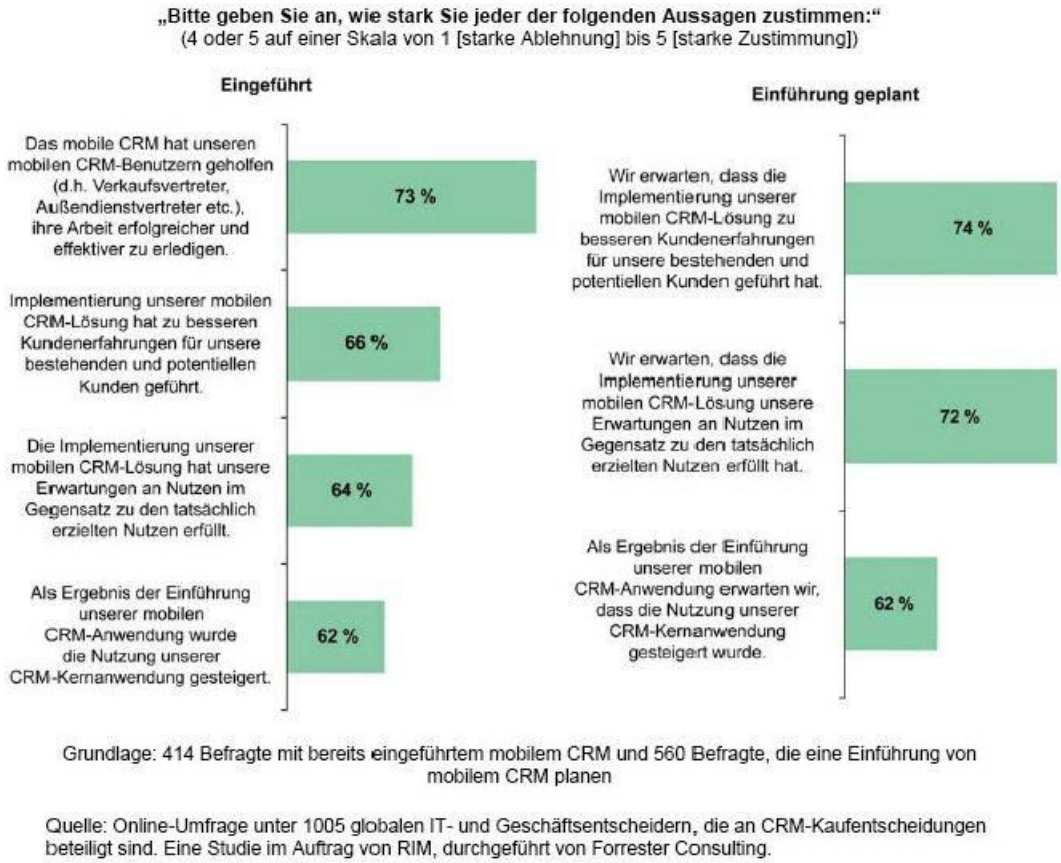
[Hinweis auf Bildergalerie: **Online-Umfrage**] gal2

Links im Artikel:

[1] **https://www.computerwoche.de/knowledge_center/crm/1893679/**
[2] **https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1889734/**
[3] **https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1888596/**
[4] **https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1879232/**
[5] **https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1881591/**
[6] **https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1894658/**
[7] **http://www.forrester.com/**
[8] **https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mobile_wireless/1896149/**
[9] **http://www.rim.net/**
[10] **https://www.blackberry.com/profile/?eventId=7342&request_locale=de**

Bildergalerien im Artikel:

gal1



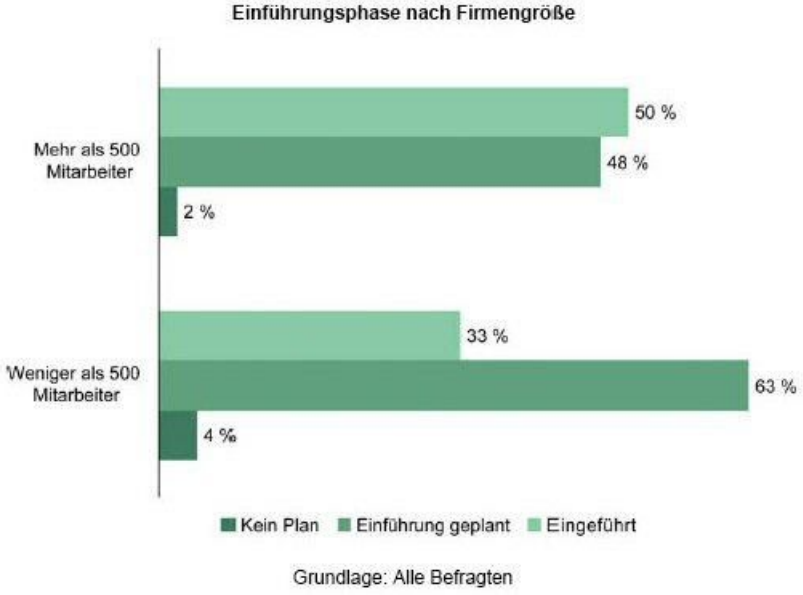
Schnelle

Übernahme von mobilem CRM durch kleine und große Unternehmen.
Foto: Forrester Research

Firmen streben eine

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Steigerung der Geschäftsleistung durch Investitionen in mobiles CRM an.
Foto: Forrester Research



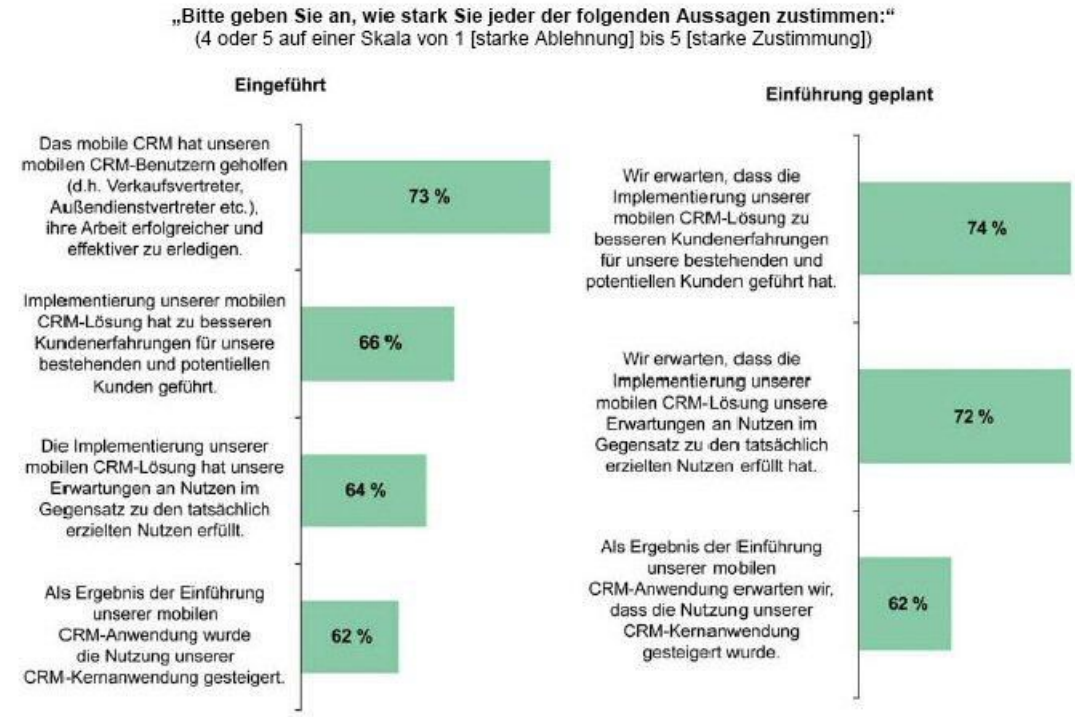
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidungsträgern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Der Fernzugriff auf CRM-Daten unterwegs ermöglicht Mitarbeitern, effektiver zu arbeiten.
Foto: Forrester Research

Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Mobiles CRM bietet Vorteile, die mit einer Desktop-basierenden Lösung nicht möglich sind. Foto: Forrester Research



Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

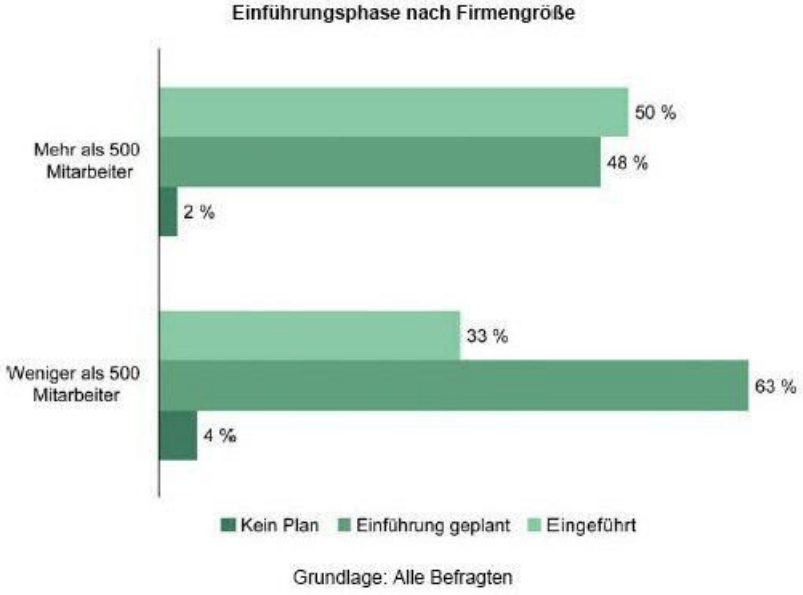
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Schnelle Übernahme von mobilem CRM durch kleine und große Unternehmen.
Foto: Forrester Research

Firmen streben eine

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Steigerung der Geschäftsleistung durch Investitionen in mobiles CRM an.
Foto: Forrester Research



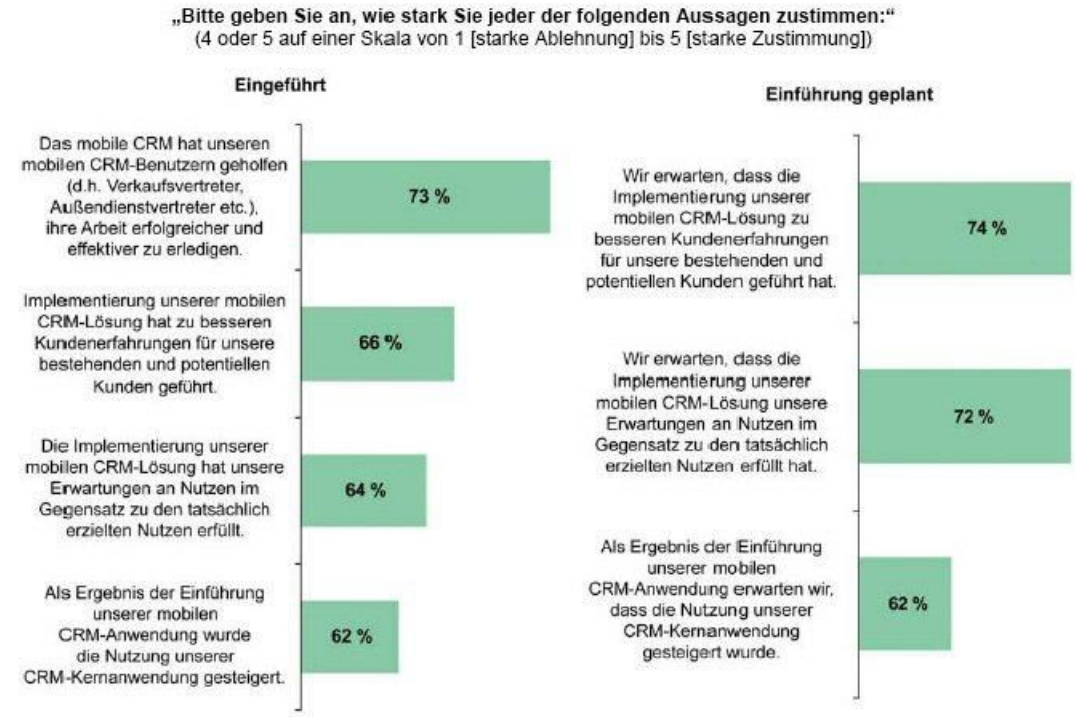
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidungsträgern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Der Fernzugriff auf CRM-Daten unterwegs ermöglicht Mitarbeitern, effektiver zu arbeiten.
Foto: Forrester Research

Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Mobiles CRM bietet Vorteile, die mit einer Desktop-basierenden Lösung nicht möglich sind. Foto: Forrester Research



Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

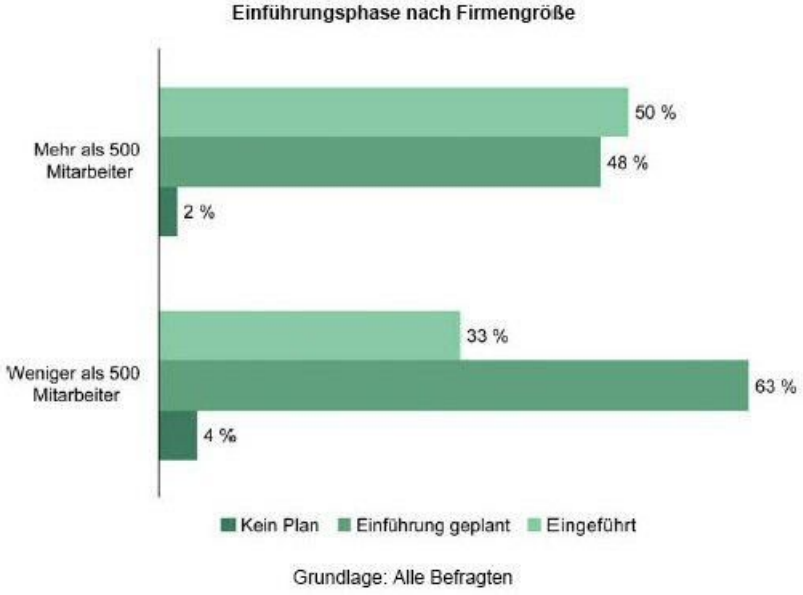
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Schnelle Übernahme von mobilem CRM durch kleine und große Unternehmen.
Foto: Forrester Research

Firmen streben eine

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Steigerung der Geschäftsleistung durch Investitionen in mobiles CRM an.
Foto: Forrester Research

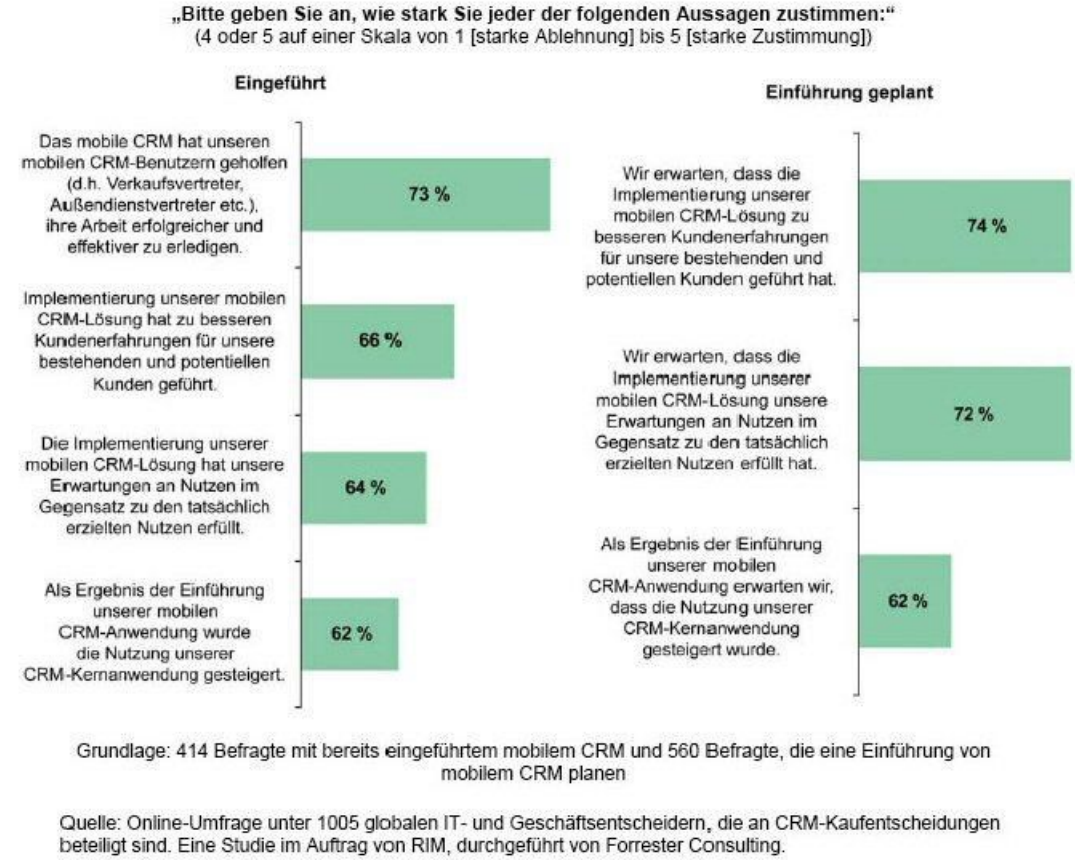


Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidungsträgern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Der Fernzugriff auf CRM-Daten unterwegs ermöglicht Mitarbeitern, effektiver zu arbeiten.
Foto: Forrester Research

Mobiles CRM bietet Vorteile, die mit einer Desktop-basierenden Lösung nicht möglich sind. Foto: Forrester Research

gal2 **Online-Umfrage**

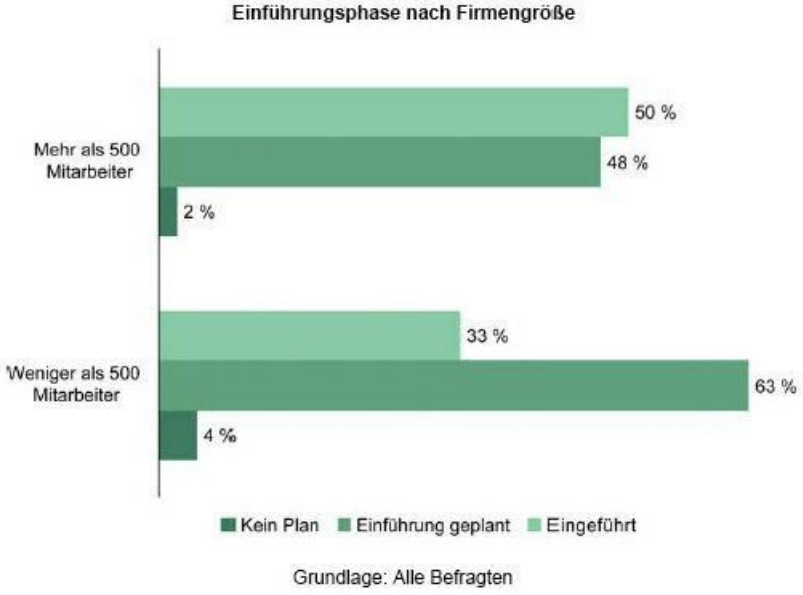


Schnelle Übernahme von mobilem CRM durch kleine und große Unternehmen.
Foto: Forrester Research

Firmen streben eine

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Steigerung der Geschäftsleistung durch Investitionen in mobiles CRM an.
Foto: Forrester Research



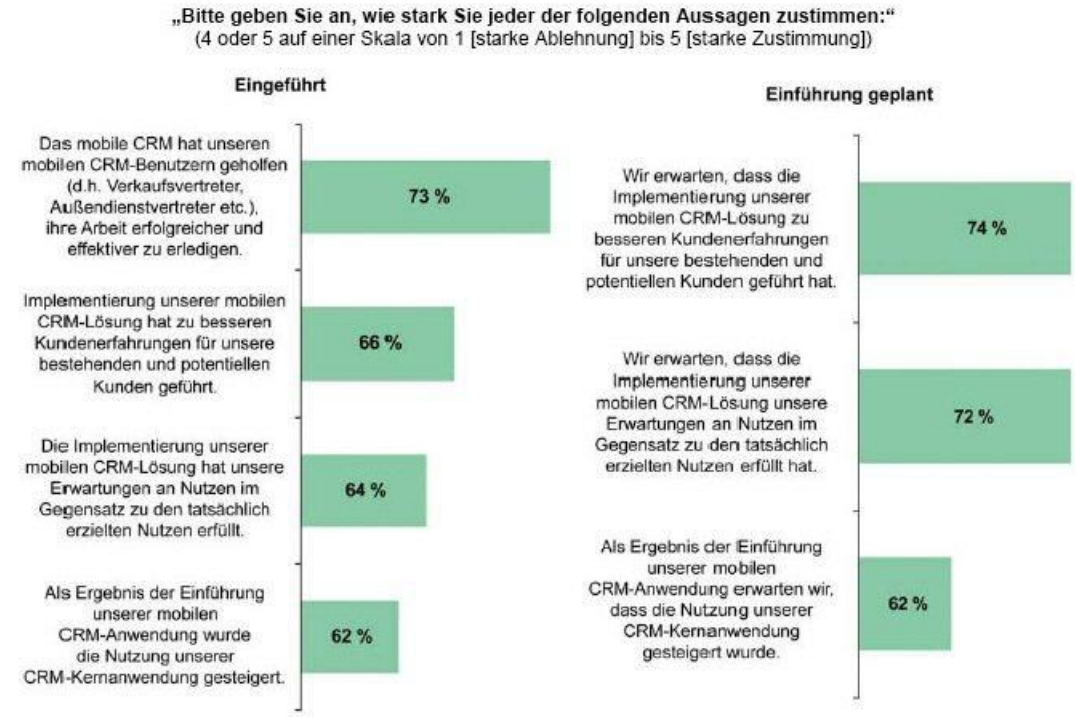
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidungsträgern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Der Fernzugriff auf CRM-Daten unterwegs ermöglicht Mitarbeitern, effektiver zu arbeiten.
Foto: Forrester Research

Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Mobiles CRM bietet Vorteile, die mit einer Desktop-basierenden Lösung nicht möglich sind. Foto: Forrester Research



Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

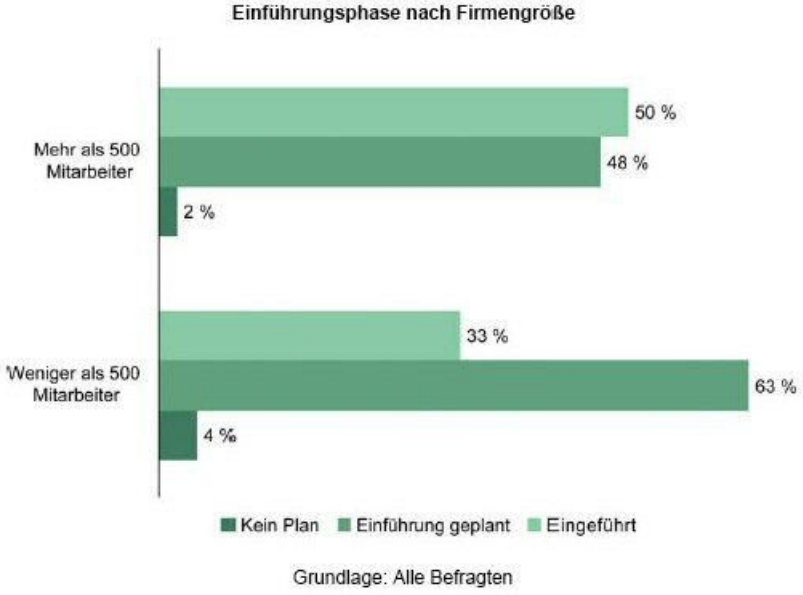
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Schnelle Übernahme von mobilem CRM durch kleine und große Unternehmen.
Foto: Forrester Research

Firmen streben eine

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Steigerung der Geschäftsleistung durch Investitionen in mobiles CRM an.
Foto: Forrester Research



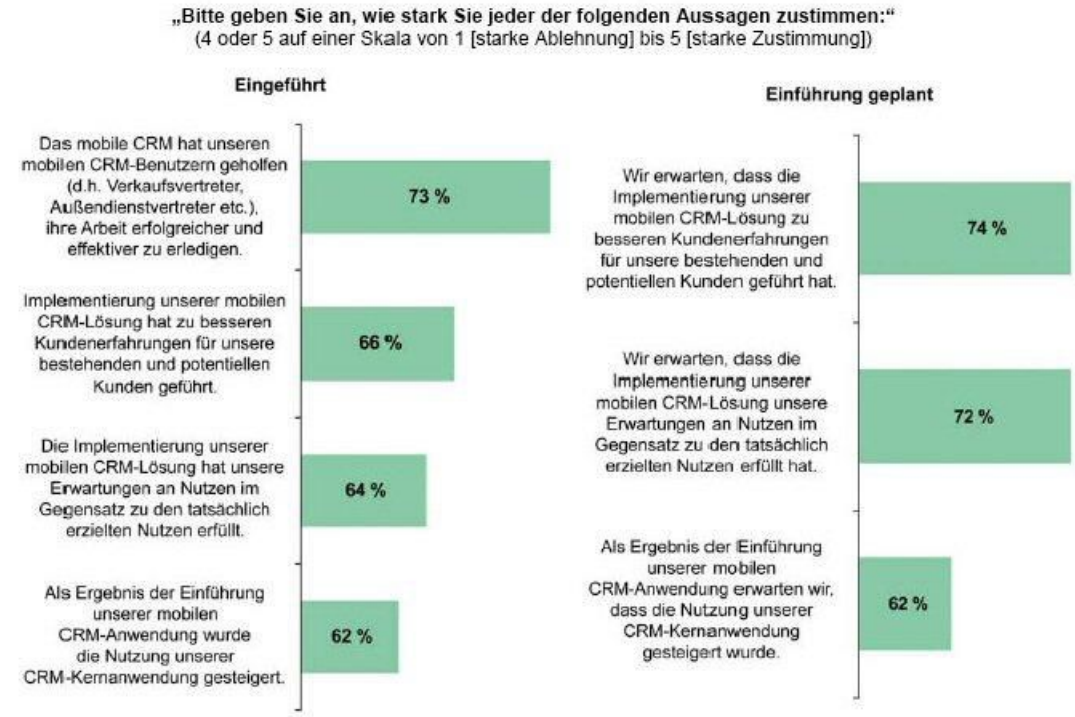
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidungsträgern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Der Fernzugriff auf CRM-Daten unterwegs ermöglicht Mitarbeitern, effektiver zu arbeiten.
Foto: Forrester Research

Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Mobiles CRM bietet Vorteile, die mit einer Desktop-basierenden Lösung nicht möglich sind. Foto: Forrester Research



Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

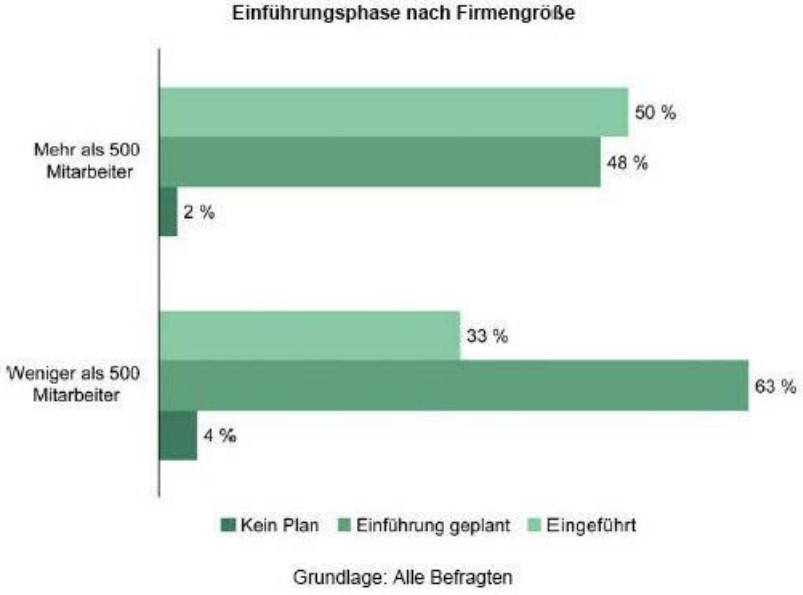
Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Schnelle Übernahme von mobilem CRM durch kleine und große Unternehmen.
Foto: Forrester Research

Firmen streben eine

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Steigerung der Geschäftsleistung durch Investitionen in mobiles CRM an.
Foto: Forrester Research



Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidungsträgern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Der Fernzugriff auf CRM-Daten unterwegs ermöglicht Mitarbeitern, effektiver zu arbeiten.
Foto: Forrester Research

Grundlage: 414 Befragte mit bereits eingeführtem mobilem CRM und 560 Befragte, die eine Einführung von mobilem CRM planen

Quelle: Online-Umfrage unter 1005 globalen IT- und Geschäftsentscheidern, die an CRM-Kaufentscheidungen beteiligt sind. Eine Studie im Auftrag von RIM, durchgeführt von Forrester Consulting.

Mobiles CRM bietet Vorteile, die mit einer Desktop-basierenden Lösung nicht möglich sind. Foto: Forrester Research

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.