

Link: <https://www.computerwoche.de/a/schweizer-unternehmen-investieren-in-crm,1898990>

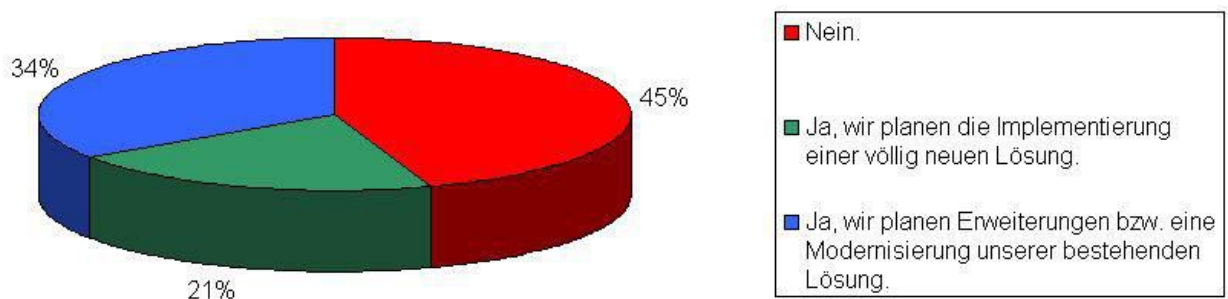
Kostenfalle Bedienerfreundlichkeit

Schweizer Unternehmen investieren in CRM

Datum: 23.06.2009
Autor(en): Ima Buxton

Einer aktuellen Trendstudie zufolge wollen 55 Prozent der befragten Schweizer IT-Entscheider im Jahr 2009 ihr bestehendes CRM erweitern, modernisieren oder eine völlig neue Software implementieren. Gefragt seien vor allem Lösungen mit einem guten Preis-Leistungsverhältnis, die mit den Anforderungen des Unternehmens mitwachsen, sich einfach in die bestehende IT-Infrastruktur eingliedern lassen und leicht zu bedienen sind.

Wird Ihr Unternehmen 2009 in CRM-Software investieren?



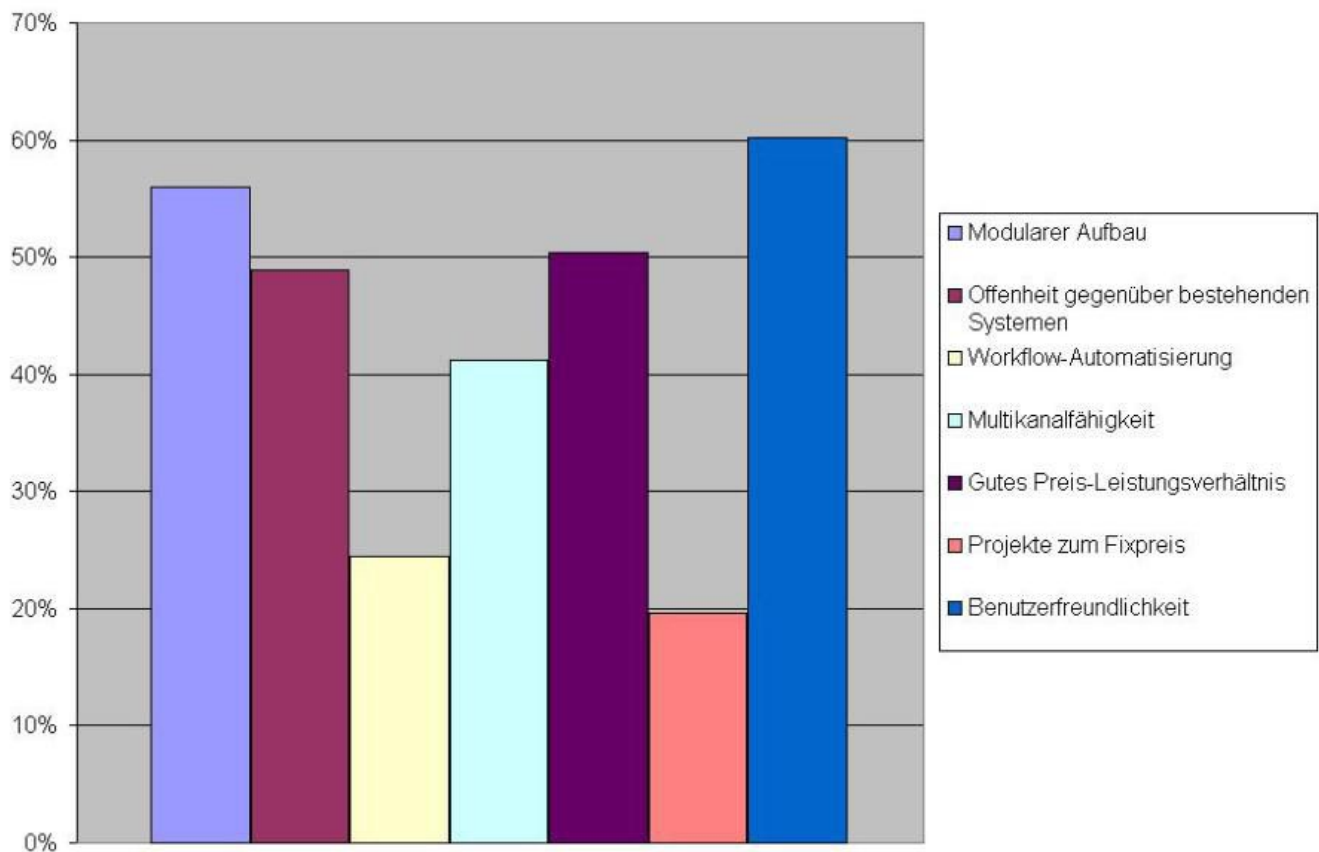
Schweizer Unternehmen sind trotz Krise bereit in CRM-Systeme zu investieren.

Grundlage der Studie ist eine Umfrage unter den Teilnehmern des jährlich statt findenden **Swiss CRM Forums**¹ in Zürich, an dem sich Führungskräfte der **CRM**²- und Marketing-Szene der Schweiz austauschen. Die BSI Business Systems Integration AG nutzte die Plattform und befragte 158 Entscheidungsträger der Branche nach ihrer wirtschaftlichen Lage und ihren Investitionsvorhaben in Bezug auf CRM-Software. Demnach will eine knappe Mehrheit (55 Prozent) noch in diesem Jahr in CRM-Tools investieren. Gut ein Fünftel (21 Prozent) will gar ein komplett neues Software-System implementieren. 34 Prozent der Befragten planen entweder eine Modernisierung oder eine Erweiterung ihrer bestehenden CRM-Infrastruktur.

Benutzerfreundlichkeit ist Top-Kriterium

Besonders hoch im Kurs steht bei der Entscheidung für eine CRM-Software die Benutzerfreundlichkeit. 60 Prozent der Befragten nannten dieses Kriterium als eines der drei wichtigsten bei der Entscheidung für eine Lösung. Nahezu ebenso wichtig war den Studienteilnehmern der modulare Aufbau der Lösung (56 Prozent). Die beiden drittwichtigsten Kriterien waren bei den Befragten das gute Preis-Leistungsverhältnis (50 Prozent) und die Offenheit gegenüber bestehenden IT-Systemen (49 Prozent). Auf den folgenden Rängen kommen die klassischen CRM-Kriterien Multikanal-Fähigkeit (41 Prozent) und Workflow-Automatisierung durch Prozesssteuerungen (24 Prozent). Projekte zum Fixpreis scheinen für die meisten der Befragten von nicht so großer Priorität zu sein. Lediglich 20 Prozent gaben dieses Kriterium als eines der drei wichtigsten bei der **Entscheidung für ein CRM-Tool**³ an.

Welche 3 Kriterien sind Ihnen bei der Wahl der Lösung am wichtigsten?



Die BSI-Studie bestätigt: Benutzerfreundlichkeit ist ein K.O.-Kriterium für IT-Projekte.

"Die Umfrageergebnisse bestätigen unsere Erfahrungen in Verkaufsgesprächen", erklärt Zeno Hug, Sales Manager bei BSI. "Am wichtigsten ist den Kunden, dass die Software einfach zu bedienen ist, denn gerade in den Aufwendungen für Schulungen und der Ablehnung der Mitarbeiter liegt eine der größten Kostenfallen bei IT-Projekten. Darüber hinaus muss die Software flexibel sein und ein gutes Preis-Leistungsverhältnis aufweisen. Erst, wenn diese Kriterien gegeben sind, fragen die Kunden nach CRM-typischen Features wie Multikanal-Fähigkeit."

Die von BSI einmal mehr bestätigte Investitionsbereitschaft in den Unternehmen kann jedoch einen Trend nicht verbergen: Immer mehr Unternehmen spüren die **Wirtschaftskrise**⁴. In der aktuellen Umfrage gab knapp die Hälfte der Befragten (47 Prozent) an, dass sie die Auswirkungen der Krise bereits bemerken und sparen müssen. "Und dennoch reagieren Unternehmen richtig und sparen nicht am falschen Ende: der IT", kommentiert Markus Brunold, Standortleiter BSI Baden, die Umfrageergebnisse. "Denn intelligente IT-Systeme sind der Schlüssel, um bestehende Kunden zu halten und neue zu gewinnen."

Links im Artikel:

- ¹ <http://www.crm-forum.ch/>
 - ² <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/CRM.html>
 - ³ <http://www.crm-matchmaker.de/app/>
 - ⁴ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/w/Wirtschaftskrise.html>
-

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.