

Link: <https://www.computerwoche.de/a/zentrale-kundensicht-ist-seltenheit,2506380>

Customer Relationship Management

Zentrale Kundensicht ist Seltenheit

Datum: 06.03.2012

Autor(en):Buxton Ima

Nur knapp ein Fünftel der Unternehmen hat in Vertrieb und Verwaltung eine zentrale Sicht auf seine Kunden. Firmen ohne "Single View of Customer" unternehmen derzeit allerdings große Anstrengungen, ihre CRM-Lösungen aufzurüsten, wie eine aktuelle Studie ergab.



Foto: (c) Phoenixpix_Fotolia

Gerade 17 Prozent der Unternehmen verfügt über eine zentrale Sicht auf seine Kunden, den so genannten Single View of Customer. Laut einer Studie des Data-Management-Anbieters DataFlux arbeiten die Firmen jedoch zugleich mit einer Welle von Neuimplementierungen gegen diesen Missstand an, wie der IT-Nachrichtendienst Information Management berichtet. Für die Umfrage befragte das US-amerikanische Beratungsunternehmen Lodestar im Auftrag von DataFlux 551 IT-Professionals in Nord-Amerika. Unter befinden sich 40 Prozent Führungskräfte auf C-Ebene.

Zentrale Kundensicht hat für viele hohe Bedeutung

Lediglich 17 Prozent der befragten Manager gaben an, ihr Unternehmen verfüge über einen "Single View of Customer", wobei es sich aufgrund der Aussagen der Studienteilnehmer um die umfassendste Realisierung des Datenwertes handelt. Das Ziel einer zentralen Kundensicht ist für die übrigen Unternehmen allerdings von so hoher Bedeutung, dass diese im Bereich Datenstrategie und -Lösungen eine hohe Aktivität entfalteten: 31 Prozent der Befragten gab an, ein System zu implementieren, das einen Single View of Customer erlaubt, 17 Prozent planen, ein entsprechendes Projekt innerhalb der nächsten 12 bis 18 Monate umzusetzen.

Mehr als ein Fünftel zeigt kein Interesse

Weitere 14 Prozent wollen sich in Zukunft mit diesem Thema beschäftigen. Die verbleibenden 22 Prozent zeigten am Single View of Customer kein Interesse oder waren über ihre Datenstrategie und Datenfunktionalitäten nicht informiert.

Unternehmen, die eine Lösung für den Single View of Customer planen oder aktuell umsetzen, gaben als größte Herausforderung in diesem Prozess die Umsetzung der Lösung über die gesamte Nutzungsdauer an, gefolgt vom Thema Datenqualität, die Nutzbarmachung von Ressourcen und Kompetenzen sowie die Migration zur zentralen Datenquelle.