

CRM wird mobil

Rund ein Drittel der Unternehmen hat mobile CRM-Lösungen schon heute im Einsatz. So lautet das Ergebnis einer Umfrage des Software-Anbieters BSI Business Systems Integration AG beim Swiss-CRM-Forum 2012. Die Besucher wurden beim Kongress bereits zum vierten Mal von BSI zu CRM-Trends befragt. Weitere Ergebnisse: Knapp 62 Prozent der Event-Teilnehmer bestätigen die Prognosen der Marktforscher, dass Mobile CRM 2012 Mainstream wird. Ein Drittel der befragten Teilnehmer hat sogar bereits eine mobile Anwendung im Einsatz. Für 19 Prozent ist mobiles CRM noch kein Pflichtprogramm. Nur 3,8 Prozent der Besucher glauben, dass es sich bei dem Thema um einen Hype handelt.

Unter den Umfrageteilnehmern sind 42 Prozent selbst im Verkauf tätig, 19 Prozent in der Geschäftsleitung, 11,5 Prozent im Marketing, 7,7 Prozent im Service und 3,8 Prozent im Contact-Center. Innerhalb der Unternehmen werden die CRM-Lösungen vorwiegend von Verkauf (57,7 Prozent) und Marketing (53,8 Prozent) genutzt, gefolgt von Service und Contact-Center (42,3 Prozent) sowie der Geschäftsleitung (34,6 Prozent). Als Stolpersteine bei der Einführung führten die Teilnehmer die mobile Verbindung in der Schweiz und Deutschland sowie die Performance auf den Mobiltelefonen an. «

Der schnelle mobile Zugriff auf CRM-Daten ist Alltag in den Unternehmen geworden.

