



Studie: Mobile CRM, CRM als zentrales Arbeitsinstrument und Social CRM sind die CRM-Trends 2011

BSI befragte 62 Besucher des Swiss CRM Forums – Aktuell diskutierte Themen wie CRM aus der Cloud liegen demnach (noch) nicht im Fokus der Entscheider

Baden, 29. Juni 2011 – **BSI Business Systems Integration AG befragte am Swiss CRM Forum, das am 23. Juni 2011 im Zürcher Hallenstadion stattfand, zum dritten Mal in Folge Entscheider rund um das Thema Customer Relationship Management. Im Mittelpunkt der Befragung standen in diesem Jahr die Einsatzgebiete von CRM-Software und die ganz persönlichen Trends der Entscheider. 77 Prozent der Befragten setzen mittlerweile auf professionelle Software-Unterstützung bei der Kundenbetreuung. Allerdings setzen Kleinunternehmen eher (noch) nicht auf eine CRM-Software, wogegen Grossunternehmen und Mittelständler eine Lösung wahrscheinlich bereits einsetzen. Mitarbeitende in Verkauf und Marketing sind laut den Angaben der Befragten die Hauptnutzer von CRM-Software (74 und 66 Prozent). Aber auch die Nutzung in Service, der Geschäftsführung und im Contact Center ist mittlerweile verbreitet (jeweils rund 40 Prozent). Vergleichsweise überraschende Ergebnisse förderte die Frage zu den persönlichen Trends für das Jahr 2011 zu Tage. Demnach sind mobiles CRM (42 Prozent), die Nutzung des CRM als zentrales Arbeitsinstrument (37 Prozent) und Social CRM (26 Prozent) mit Abstand die drei CRM-Haupttrends der Entscheider. Das momentan öffentlich stark diskutierte Thema CRM aus der Cloud liegt abgeschlagen bei 13 Prozent, ebenso wie der Bereich Datenschutz mit 10 Prozent.**

Kundendaten werden essentiell

„Diese Ergebnisse decken sich mit unseren Erfahrungen: Unternehmen sind nach wie vor skeptisch gegenüber Cloud-Lösungen, wenn es um ihre wichtigsten Daten geht“, kommentiert Zeno Hug, Sales Manager bei BSI, die Umfrageergebnisse. Dagegen stehen mobile CRM-Lösungen mit 42 Prozent weit oben auf der Rangliste, dicht gefolgt von der Nutzung des CRM als zentrales Arbeitsinstrument. „Das ist ein Trend, den wir auch gerade verstärkt wahrnehmen: CRM war früher ein Add-on für wenige Mitarbeiter. Die wichtigen Daten – Produkte, Rechnungen und Zahlen – wurden in anderen Systemen gepflegt. Diese Daten sind zwar immer noch wichtig, aber Kommunikation und Service werden immer wichtiger. Natürlich müssen die Produkte nach wie vor hervorragend sein. Produktion und Logistik werden aber vielerorts an hochspezialisierte Dienstleister ausgelagert. Der Hersteller

selbst konzentriert sich auf Entwicklung, Marketing und Verkauf. Die Kundendaten und das CRM rücken in den Mittelpunkt: Hier spielt die Musik und ausgeklügelte Prozesse und hochqualitative Daten bestimmen den Ton“, fasst Christian Rusche, CEO von BSI, diesen Trend zusammen.

Social CRM ja – aber wie?

Der dritte grosse Trend in der Umfrage von BSI ist Social CRM. „CRM-Werkzeuge für die sozialen Medien werden gerade stark nachgefragt. Es gibt im Augenblick einen regelrechten Hype um Social Media. Aus meiner Sicht sind die sozialen Medien aber lediglich weitere Kanäle, die es ins CRM und Contact Center zu integrieren gilt. Die technische Einbindung ist nicht schwierig. Wo die Unternehmen allerdings Unterstützung brauchen, ist beim How-to. Denn obwohl die Social Media-Unterstützung mittlerweile zu den geforderten Standards in Ausschreibungen gehört, sind sich viele Unternehmen noch unsicher, wo und wie sie diese Werkzeuge einsetzen wollen und können“, berichtet Zeno Hug.

Leicht abgeschlagen liegt das Thema Flexibilität (21 Prozent). Auch wenig genannt wurden Self-Service bzw. Customer Managed Data (13 Prozent). „Diese Kriterien sind bei der Ausschreibung eines CRMs auch extrem wichtig. Flexibilität einer Software bedeutet Unabhängigkeit vom Anbieter. Und die Möglichkeit, Self-Service anzubieten oder den Kunden einen Teil seiner Daten gleich selbst managen zu lassen (Customer Managed Data), spart Kosten. Möglicherweise sind dies die Trends für das Jahr 2012“, vermutet Zeno Hug.

Kleine Unternehmen arbeiten vielfach noch ohne professionelle Software

Wenig überraschend waren die Ergebnisse auf die Frage, ob überhaupt CRM-Systeme eingesetzt werden. Mehr als drei Viertel der Befragten (77 Prozent) nutzen in ihrem Unternehmen demnach eine CRM-Lösung. Wenngleich die Verteilung nach Unternehmensgrösse sehr gleichmässig war – vom Kleinunternehmen, über den Mittelstand bis hin zum Grossunternehmen waren alle Grössen vertreten – setzen Kleinunternehmen mit Wahrscheinlichkeit noch keine CRM-Software ein, wohingegen es in Grossunternehmen und im Mittelstand sehr wahrscheinlich ist, dass professionelle Lösungen verwendet werden.



Ist eine CRM-Software vorhanden, wird diese v. a. von Marketing und Verkauf genutzt. Aber auch der Service (40 Prozent), die Geschäftsführung (42 Prozent) und das Contact Center (44 Prozent) profitieren von CRM-Werkzeugen.

Passendes Bildmaterial finden Sie unter: www.bsiag.com/medien

Kontakt:

Catherine B. Crowden und Jessica Schmidt, BSI Business Systems Integration AG, Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 56 484 16 24 bzw. +49 69 962 37 53 13, catherine.crowden@bsiag.com, jessica.schmidt@bsiag.com www.bsiag.com

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM ist die führende Schweizer Lösung für einen professionellen Kundenservice. BSI Contact unterstützt Agents in Multichannel Contact Centern. BSI Counter ist das Produkt für klare Prozesse am Schalter und an der Kasse, BSI CTMS für klinische Studien in der Pharmabranche. Die Einfachheit und Vielseitigkeit unserer Software hat schon über 70'000 User überzeugt: ABB, ERGO Direkt Versicherungen, Lidl, LV 1871, M-net, PostFinance, die Schweizerische Post, Sika, Swiss Life, Tamedia, die Versicherungskammer Bayern und andere Marktführer setzen auf BSI Produkte. Wir sind auf die Dienstleistungen Systemintegration, Software-Entwicklung, Beratung und Support spezialisiert. Alle BSI Produkte basieren auf Eclipse Scout, einem offenen, modernen Framework für service-orientierte Geschäftsanwendungen. Basierend auf Java/Eclipse lässt sich Software von BSI einfach in jedem IT-Umfeld integrieren.