

## CRM-Trends 2014: Kooperatives CRM gewinnt an Fahrt

**BSI befragte die Teilnehmer des Swiss CRM Forum 2014 zu den CRM-Trends 2014. Ergebnisse: Unternehmen betreuen ihre Kunden gemeinsam mit zahlreichen Partnern. Diese sind bereits knapp zur Hälfte an das unternehmensinterne CRM angebunden. Kooperatives CRM ist also in den Unternehmen angekommen. Bessere Kundenbetreuung dank besser informierter Mitarbeiter steht im Vordergrund.**

Baden, 16. Juni 2014 – Am 11. Juni 2014 fand das Swiss CRM Forum 2014 zum Thema „CRM ohne Grenzen“ statt. Partner BSI Business Systems Integration AG nutzte wie in den Jahren zuvor die Gelegenheit, die Fachbesucher zu den CRM-Trends 2014 zu befragen. Im Fokus: Das kooperative CRM und dessen Mehrwert für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen.

Über 1.000 Fachbesucher folgten dem Ruf der Kundennähe zum Swiss CRM Forum 2014 in die Maag Event Halle Zürich, um sich über Chancen und Potenziale von grenzenlosem CRM zu informieren und auszutauschen. Denn: Das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) macht nicht an den Unternehmensgrenzen halt, wie Dr. Frank Hannich, Dozent Marketing mit Schwerpunkt CRM an der ZHAW, beobachtet: «Die Mehrzahl der Unternehmen erzielt einen substanziellen Teil ihrer Neukunden über externe Partner, z. B. über externe Vertriebsmitarbeiter oder Contact Center, die Kunden betreuen und Leistungen verkaufen. Bei Versicherungen sind es die unabhängigen Makler oder Online-Vergleichsplattformen.»

### Kooperatives CRM bereits bei 46 Prozent Realität

Die Umfrageteilnehmer bestätigen die Einschätzung von Dr. Frank Hannich: Nicht nur für Versicherungen schafft kooperatives CRM Mehrwert. Bereits 46 Prozent der Teilnehmer an der «CRM-Trends 2014 Befragung» von BSI gaben an, dass ihre Partner bereits auf das unternehmensinterne CRM zugreifen können. Zu diesen Partnern zählen vorwiegend Contact Center mit 23 Prozent sowie der externe Aussendienst oder Vertrieb mit 20 Prozent. Aber auch Online Plattformen (13 Prozent) und Makler/Broker (2 Prozent) werden für die gemeinsame Kundenbetreuung an das CRM angebunden.

## Besser beraten

Den grössten Vorteil von kooperativem CRM sehen die Unternehmen in der verbesserten Kundenberatung: Mehr als ein Fünftel gab an, mit grenzenlosem CRM die Kunden besser beraten und betreuen zu können. Diese Aussage unterstützt knapp ein weiteres Fünftel: Sie nannten die besser informierten Mitarbeiter als wichtigsten Vorteil einer kooperativen Lösung. Der höhere Wissensstand in Verbindung mit der höheren Effizienz (14 Prozent) und der optimierten Kundensicht einschliesslich der Informationen zum Kundenverhalten (13 Prozent) tragen das Ihre dazu bei, die Kundenloyalität zu steigern, sagen 11 Prozent. Aber die Teilnehmer nannten auch nach innen gerichtete Vorteile, welche das kooperative CRM mit sich bringt. Hier sei mit 15 Prozent insbesondere die höhere Transparenz erwähnt, die es gestattet, Optimierungen in einzelnen Teams oder Themen vorzunehmen. Auch die Nutzung von Synergien (9 Prozent), das vereinfachte Reporting (8 Prozent) und die höheren Verkaufschancen (8 Prozent) betrachten die Umfrageteilnehmer als wesentliche Vorteile.

## Voraussetzung: Sauber aufgegleistes, übergreifendes CRM im Unternehmen

Auf dem Weg zur gemeinsamen Kundenbetreuung mit Hilfe einer kooperativen CRM-Lösung gibt es auch Herausforderungen zu meistern. Das gaben die Umfrageteilnehmer zu Protokoll, deren Partner noch nicht an ihr Unternehmens-CRM angebunden sind. 15 Prozent haben selbst noch keine CRM-Lösung im Einsatz. Bei 14 Prozent sind die unterschiedlichen Stellen nicht miteinander verbunden oder es gibt kein unternehmensweites CRM, sodass die Anbindung der Partner noch keinen Sinn macht. Bei einem Zehntel mangelt es am Verständnis auf Management-Ebene oder die Partner arbeiten in ihren eigenen Systemen. Die organisatorische oder prozessuale Anbindung der Partner stellt für 9 Prozent eine Hürde dar, das fehlende Budget für 4 Prozent.

## Multichannel bleibt wichtiger CRM-Treiber

Unverändert bleibt der Trend zu der wachsenden Zahl an Wegen, über welche die Kunden mit den Unternehmen in Kontakt treten. Hier hat erstmals die E-Mail mit 21 Prozent das Telefon mit 20 Prozent als beliebtesten Kontaktkanal abgelöst. Neu unter den Top 3: Das für die Weiterbearbeitung wesentlich praktischere Webformular mit 10 Prozent des Kontaktvolumens. Weitere 10 Prozent der Kundenanfragen bestreiten die Aussendienstmitarbeiter, ebenfalls 10 Prozent werden über Social Media bestritten. Brief und Fax rücken mit 8 bzw. 6 Prozent in die hinteren Ränge. Der Laden ist für 5 Prozent eine wichtige Anlaufstelle, App (ebenfalls 5 Prozent) und Chat (2 Prozent) sind im Kommen.

## Informieren und Netzwerken

Mit über 1.000 Fachbesuchern verzeichnete das Swiss CRM Forum 2014 einen Besucherrekord. Mehr als die Hälfte der Teilnehmer kam um sich ganz allgemein zu informieren. Ein Drittel nutzte die Gelegenheit zum Netzwerken. 12 Prozent sind auf der Suche nach neuer Software.

### Link:

CRM ohne Grenzen – Erfahren Sie mehr zu Chancen, Risiken und Mehrwerten in der 10-teiligen Blog Serie [www.bsiag.com/crm-ohne-grenzen](http://www.bsiag.com/crm-ohne-grenzen)

### Kontakt:

Claudia Gabler und Catherine B. Crowden  
+41 (0)31 850 12 13 bzw. +41 (0)56 484 16 24  
[claudia.gabler@bsiag.com](mailto:claudia.gabler@bsiag.com) bzw. [catherine.crowden@bsiag.com](mailto:catherine.crowden@bsiag.com)

BSI Business Systems Integration AG  
Täferstrasse 16a  
CH-5405 Baden  
[www.bsiag.com](http://www.bsiag.com)

**Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden.** BSI CRM, das Kernprodukt von BSI, schafft einfache Abläufe mit 360°-Sicht in Verkauf, Marketing und Service. Mit BSI Contact Center, BSI Retail, BSI Insurance, BSI CTMS sowie Speziallösungen bieten wir fokussierte Produkte für jede Branche und Aufgabe. Offene Technologie (Java/Eclipse) garantiert dabei Effizienz, Individualität und Zukunftssicherheit. Von unserer Software profitieren täglich über 70 000 Anwender in Unternehmen wie ABB, Actelion, ERGO Direkt, Lidl, PostFinance oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 197 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Frankfurt am Main, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.