

---

## I2S CRM-STUDIE: ANWENDER WOLLEN INVESTIEREN

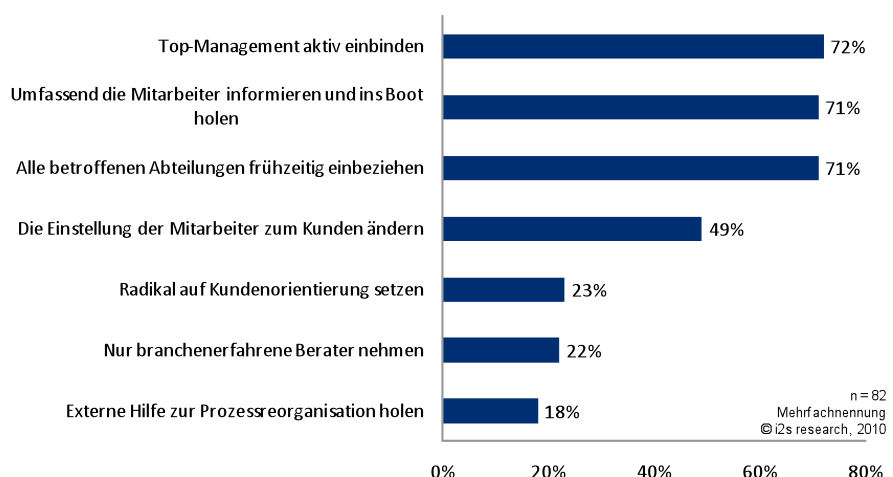
**Zürich, 12. Oktober 2010:** 51% der befragten Anwender aus dem DACH-Raum wollen in den kommenden 15 Monaten laut der aktuellen CRM-Studie des Zürcher Analytischen- und Beratungshauses i2s in ihr CRM investieren.

Gute Nachrichten für CRM-Anbieter: 51% der insgesamt 245 in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragten CRM-Anwender plant in den nächsten 15 Monaten, in CRM-Software zu investieren. Das sind deutlich mehr als die 39% der Befragten, die in der letztjährigen Umfrage ihre Investitionsbereitschaft angekündigt haben, lautet das für CRM-Anbieter erfreuliche Ergebnis der vom Zürcher Analytischen- und Beratungshaus i2s zusammen mit der Messe CRM-Expo durchgeführten Befragung.

„Insbesondere die Bereiche Mobile CRM, Order Management und Marketing Automation stehen bei den Anwendern ganz oben auf der Prioritätenliste“, spezifiziert Frank Naujoks, Director Research bei der i2s, die Investitionssegmente. „Die Bereiche Kundenpflege und Kundenneugewinnung stehen bei den Unternehmen ganz oben auf der Prioritätenliste, das spiegelt sich auch in ihrer Ausgabebereitschaft wider“, ist Naujoks überzeugt. Entsprechend definieren Unternehmen auch die Ausrichtung ihres CRM-Projektes: „Die Ziele sind besser Daten, mehr Umsatz, Erschließung neuer Märkte und neue Kunden“, fasst Naujoks die Wünsche der Anwender zusammen. Dabei wird die Software über Funktionalität ausgewählt, gefolgt vom Preis und der Akzeptanz in den Abteilungen.

### Erfolgsfaktoren

Einen Wehrmutstropfen gibt es für die Anbieter. Insgesamt ist die Zufriedenheit der Anwender mit ihrer CRM-Software um eine Drittelnote gesunken: „Gut Minus“ lautet nur noch das Ergebnis.



**Abbildung 1: Empfehlungen für CRM-Projekte**

Um ein erfolgreiches Projekt zu realisieren, empfehlen 72% der Befragten die aktive Einbindung des Top-Managements. „Dringend empfohlen wird auch die Einbeziehung aller betroffenen Abteilungen und eine frühzeitige

Information der gesamten Mitarbeiter“, fasst Naujoks die Anwenderempfehlungen zusammen.

### **Verfügbarkeit der Studie**

Die Studie ist ab dem 12. Oktober 2010 für 1.750 Euro netto als kommentiertes Powerpoint-pdf bei der i2s bestellbar. Insgesamt umfasst die Untersuchung 102 Slides. Detaillierte Informationen und das Inhaltsverzeichnis sind unter [www.changebox.info](http://www.changebox.info) abrufbar.

### **HINTERGRUNDINFORMATIONEN ZUR I2S GMBH, ZÜRICH**

Die i2s ist eines der führenden, anbieterunabhängigen Beratungs- und Research-Unternehmen mit Schwerpunkt ERP und Business Software. Im Bereich „i2s consulting“ unterstützt sie ihre Kunden im gesamten deutschsprachigen Raum und Mitteleuropa bei der Optimierung von Prozessen, der Auswahl von ERP-Systemen und ähnlichen Business Applikationen sowie beim Fällen von Investitionsentscheidungen. Der Bereich „i2s research“ veröffentlicht regelmässig Studien und Marktinformationen, wobei der Anwendersicht und täglichen Praxis im Tagesgeschäft ein wichtiges Augenmerk geschenkt wird. Die i2s research ist Initiator der regelmässig stattfindenden ERP-Zufriedenheitsstudie ([www.erp-z.info](http://www.erp-z.info)).

Weitere Informationen

### **intelligent systems solutions (i2s) GmbH**

Frank Naujoks  
Bereichsleiter Research & Market Intelligence  
Badenerstrasse 808  
CH 8048 Zürich

Tel.: +41 44 360 51 30

Fax.: +41 44 360 51 32

E-Mail: [naujoks@i2s-consulting.com](mailto:naujoks@i2s-consulting.com)

Internet: <http://www.erpgoeseast.info>  
<http://www.i2s-consulting.com>  
<http://www.changebox.info>

Abdruck kostenlos, Belegexemplare erbeten.