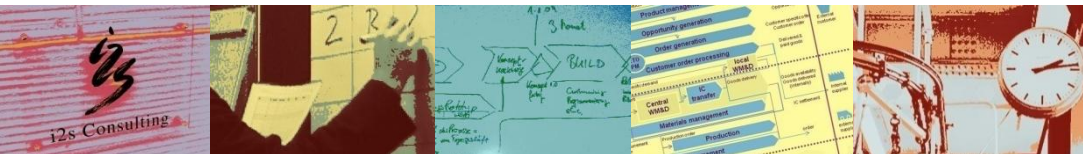


i2s CRM Studie 2010/11

Frank Naujoks

i2s research, Zürich

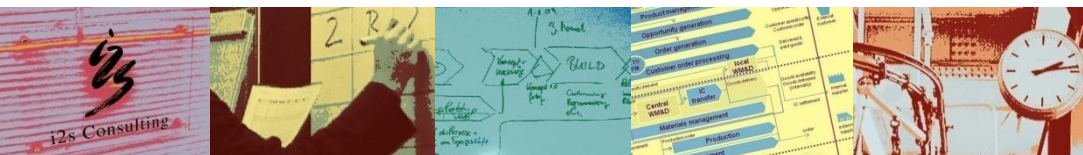


LIZENZBESTIMMUNG UND COPYRIGHT

Die Studie und alle enthaltenen Ergebnisse sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte insbesondere der Reproduktion in irgendeiner Form; die der Übertragung in fremde Sprachen oder der Übertragung in DV-Anlagen sowie der Wiedergabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fernsehwerbung, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Die Studie darf weder in vollem Umfang noch in Teilen reproduziert, kopiert oder durch sonstige DV-technischen Mittel vervielfältigt werden. Einzelne Abbildungen dürfen für interne Zwecke nur vollständig und unverändert wiedergegeben, weiterverarbeitet oder an Mitarbeitende weitergegeben werden. Die Nutzung zu kommerziellen Zwecken, insbesondere im Rahmen von Verkauf- und Marketing-Aktivitäten ist nicht zulässig. Bei Veröffentlichungs- bzw. Vervielfältigungswunsch, sowie bei Interesse an Verwertungs- oder Marketingrechten wenden Sie sich an die intelligent systems solutions (i2s) GmbH, Zürich.

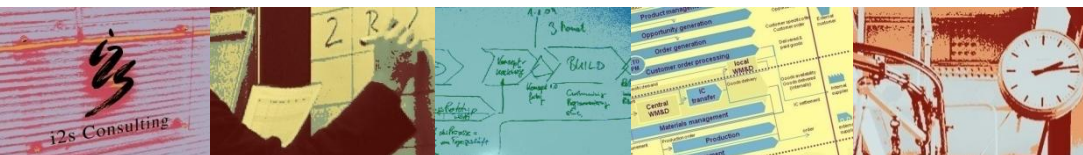
Gewährleistung

Für Fehler wird keine Gewährleistung übernommen. Sämtliche Daten und Auswertungen basieren auf den Selbstangaben der teilnehmenden Unternehmen.



Inhaltsverzeichnis Gesamtstudie

- Summary
- Definition
- Status-Quo CRM-Markt in DACH
- Prioritäten 2010
- CRM-Zufriedenheit
- Pre-Sales-Informationen
- Implementierung
- Betriebsphase
- Anbietersauswertungen Zufriedenheit, Auswahlkriterien für folgende Anbieter:
CAS AG, Microsoft, Oracle Siebel, SAP, Update
- Empfehlungen
- Statistische Basisinformationen
- Impressum



Methodik / Statistische Basis

Webgestützte Umfrage mit Erhebungstool netq

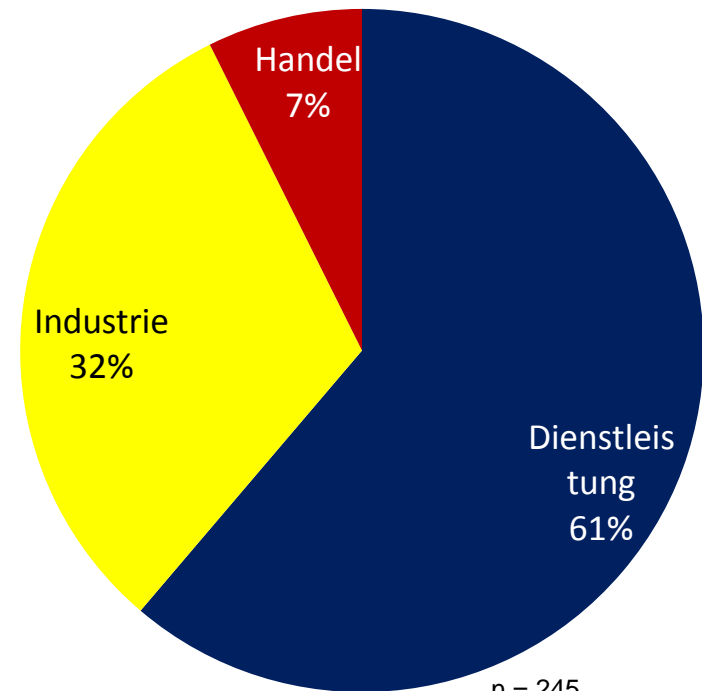
Befragungszeitraum: 14.08.2010 bis 15.09.2010

Befragte: CRM-Interessierte aus Deutschland, Österreich und der Schweiz

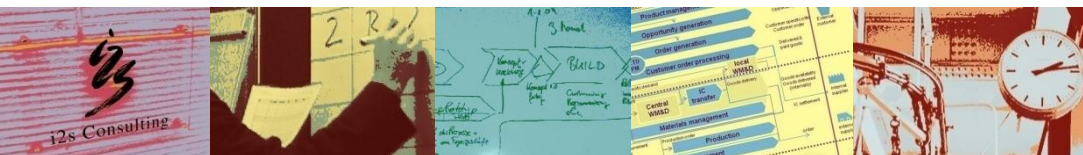
Statistische Auswertung: SPSS

Qualitätskriterien:

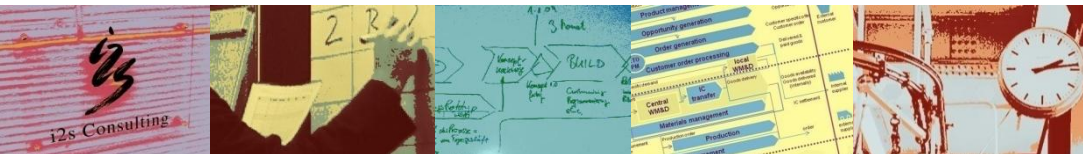
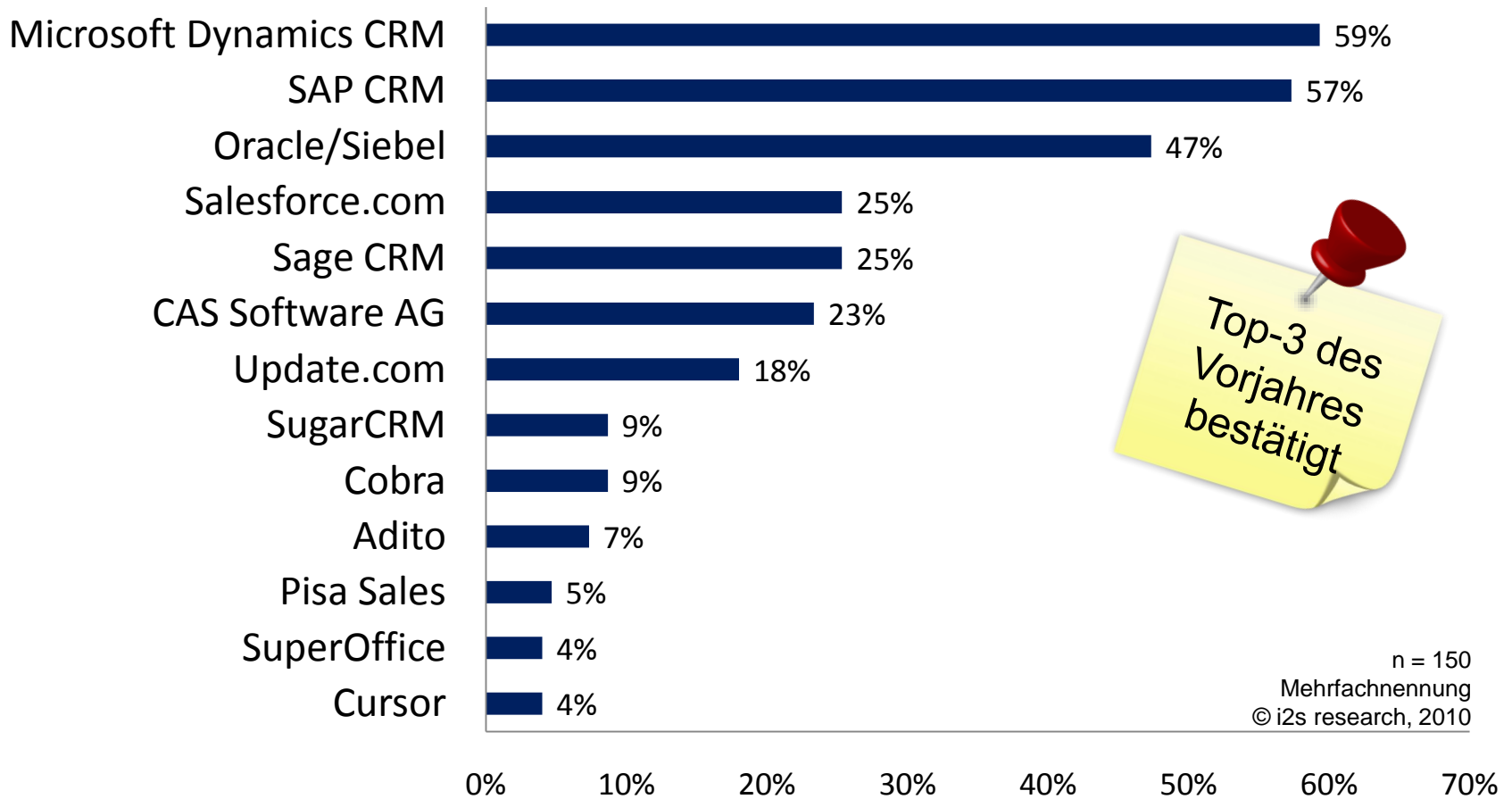
- Normalverteilungsprüfungen
- Kolmogorow-Smirnow-Tests
- Dauer der Beantwortung pro Fragebogen



n = 245
© i2s research, 2010

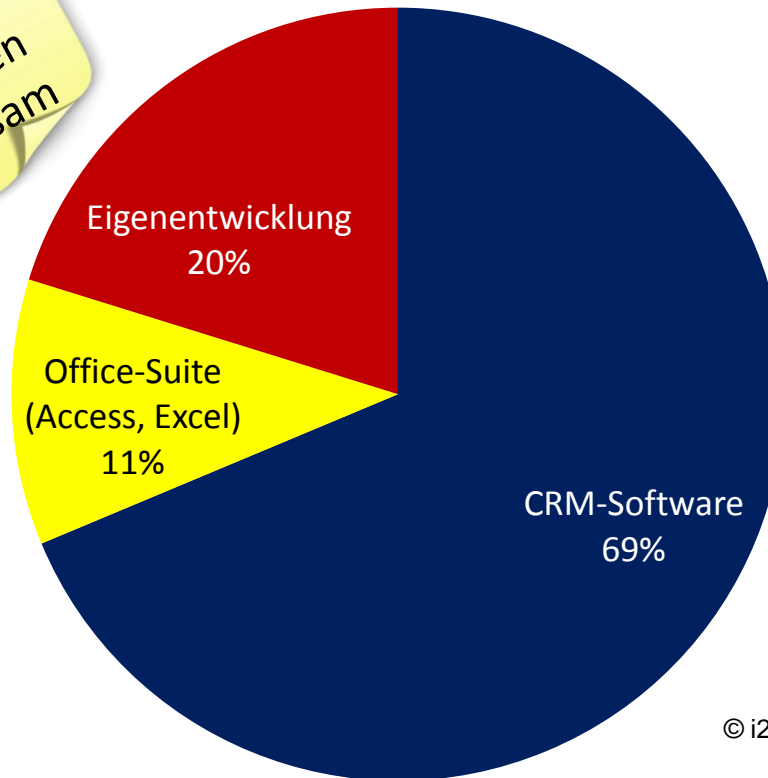


Ungestützte Bekanntheit CRM-Anbieter

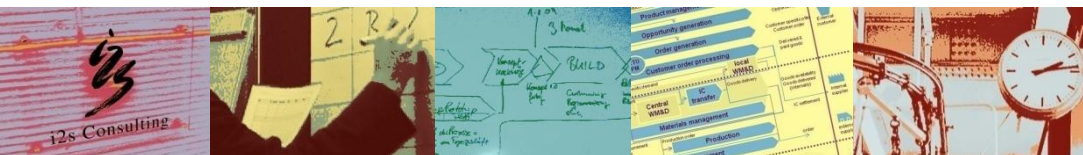


Art der CRM-Software

Excel und
Eigenentwicklungen
sterben nur langsam



n = 148
© i2s research, 2010



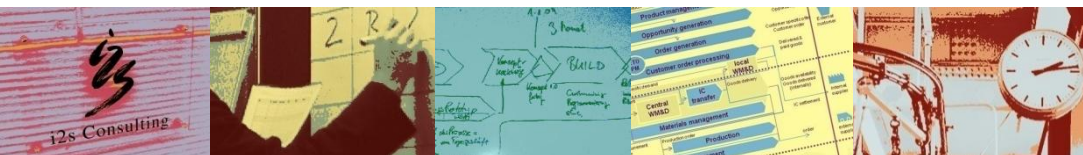
Geschäftliche Prioritäten 2010

Kundenpflege und Kundenneugewinnung stehen bei den Unternehmen ganz oben auf der Prioritätenliste

Die Zeit der großflächigen Entlassungen scheint erst einmal vorbei

„War of talent“ ist im gehobenen Mittelstand keine Priorität

Gehobener Mittelstand und Großunternehmen suchen nach Effizienzsteigerungsmaßnahmen



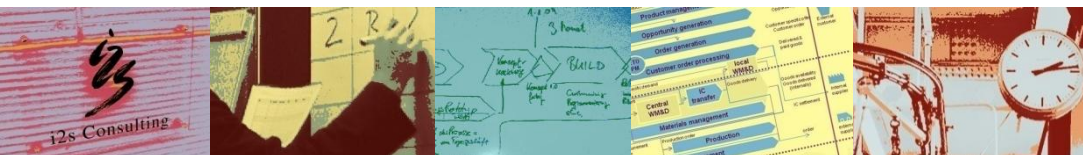
Zusammenfassung Zufriedenheit

Insgesamt „**Gut Minus**“ – die Zufriedenheit gegenüber 2009 ist um 0,3 Noten nach unten gegangen

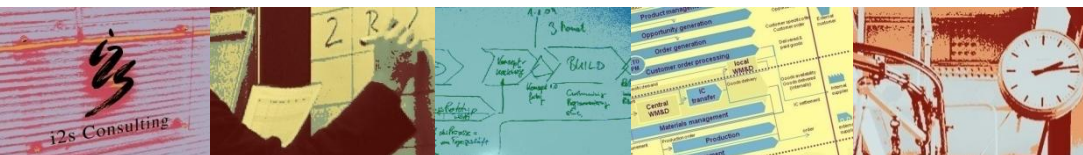
Klassische Mittelstand ist am unzufriedensten

Kleinunternehmen büßen halbe Note ein

Handel ist deutlich zufriedener als die übrigen Branchen



Empfehlungen für CRM-Projekte



Empfehlungen für CRM-Projekte

Alle Abteilungen einbeziehen, um später Schnittstellen implementieren zu können

Schrittweise Einführung

Geschäftsprozesse vorher definieren

Klare Zieldefinition

Kompetente Berater

Eine klare CRM-Strategie entwickeln

Schrittweise Funktionalitäten erweitern

Die Projektvorgehensweise mit dem Implementierer genau abstimmen

Zeitlücken vermeiden

CRM Ausblick

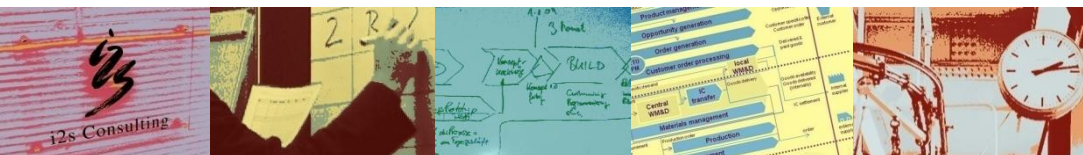
Anwender investieren weiter in Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenentwicklung

SaaS-Lösungen werden weiter an Einfluss gewinnen

Der Social Media Hype wird zunehmen, Projekte sind aber erst wenige zu finden

Der Kampf gegen schlechte Datenqualität geht weiter. ETL-Lösungen und Stammdaten-Management-Strategien gewinnen an Bedeutung

Mobile CRM ist nicht mehr aufzuhalten



Preis / Durchführung

Durchführung

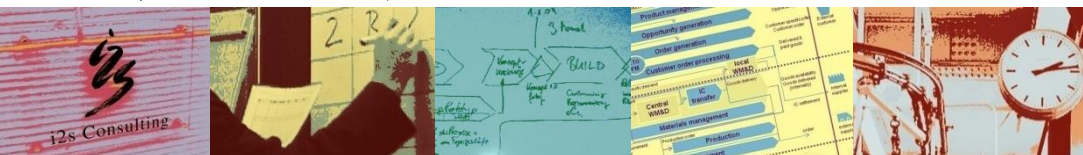
- Befragungszeitraum: 14.8. bis 15.9.2010
- Mailing an > 10.000 Empfänger
- Offizielle Erstveröffentlichung: 12.10.2010 auf der CRM Expo

Preis

Die Studie kann zum Preis von 1.750 Euro / 2350 CHF netto bei der i2s bezogen werden.

Bestellformular

Vorname	
Name	
Firma	
Abteilung	
Strasse	
PLZ	
Ort / Stadt	
Land	
Telefon	
Fax	
E-Mail	



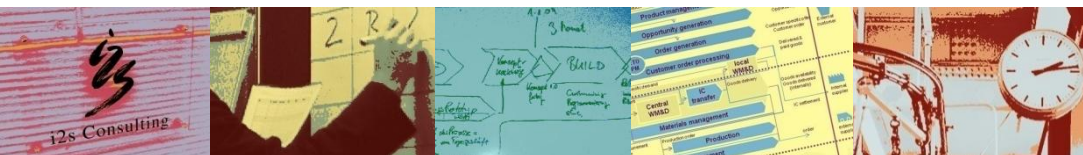
Autor der Studie

Der auf Geschäftsanwendungen spezialisierte IT-Analyst Frank Naujoks ist seit September 2008 als Director Research & Market Intelligence bei der intelligent systems solutions (i2s) GmbH tätig. Bei dem Zürcher Marktforschungs- und Beratungshaus verantwortet er unter anderem die ERP-Zufriedenheitsstudie und berät mit seinem Team IT-Hersteller im Rahmen individueller Research- und Consulting-Projekte im Bereich Enterprise Applications.

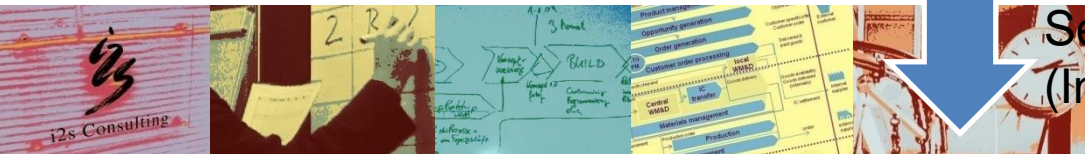
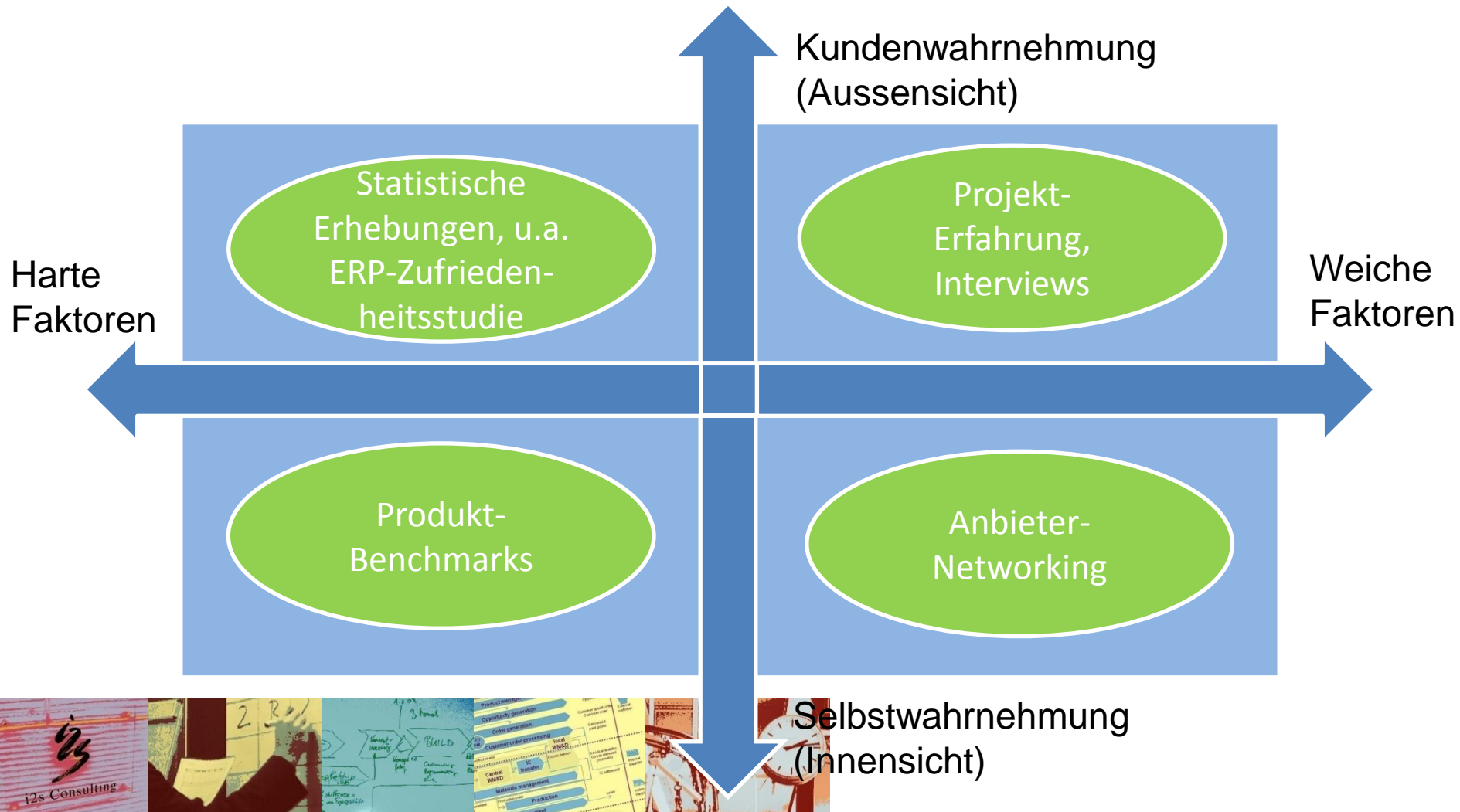
Frank Naujoks war davor bei der IDC Central Europe GmbH seit 2005 als Research Manager Software tätig und koordinierte in dieser Funktion Aufgaben im Rahmen individueller Research- und Consulting-Projekte im Bereich Enterprise Applications für Anbieter in Deutschland und der Schweiz.

Naujoks bewegt sich seit über 10 Jahren in der IT-Welt, sowohl auf Beratungsseite als auch auf Anwenderseite, zuletzt als Abteilungsleiter Innovationsmanagement der Kaufhof Warenhaus AG. Vor seinem Wechsel zu IDC arbeitete Naujoks als Analyst für die Hewson Group. Bis Herbst 2002 war er Regional Analyst Enterprise Applications der META Group Deutschland. Von 1996 bis 2000 arbeitete Naujoks als Journalist für die Deutsche Welle und InformationWeek.

Naujoks hat Betriebswirtschaftslehre an der Universität zu Köln studiert und ist Lehrbeauftragter der Hochschule Luzern im Bereich ERP-Auswahl. Ausserdem ist er Jury-Mitglied des CRM Awards der CRM-Expo und Mitglied des Fachbeirats der ERP-Expo.



Positionierung i2s research



«IT Investitionen ohne Kopfweh!»

intelligent systems solutions (i2s) GmbH

Frank Naujoks

Badenerstr. 808

CH 8048 Zürich

Switzerland

Tel. +41 44 360.51.30 – Fax +41 44 360.51.32

Mobile: +49 171 83 05 200

e-mail: naujoks@i2s-consulting.com

Internet: www.i2s-consulting.com

www.erp-z.info

- Homepage der ERP-Zufriedenheitsstudie

www.changebox.info

- i2s Wissens-Portal
- Download von Artikeln und Publikationen

