

Wie klappt's eigentlich mit der CRM-Software?

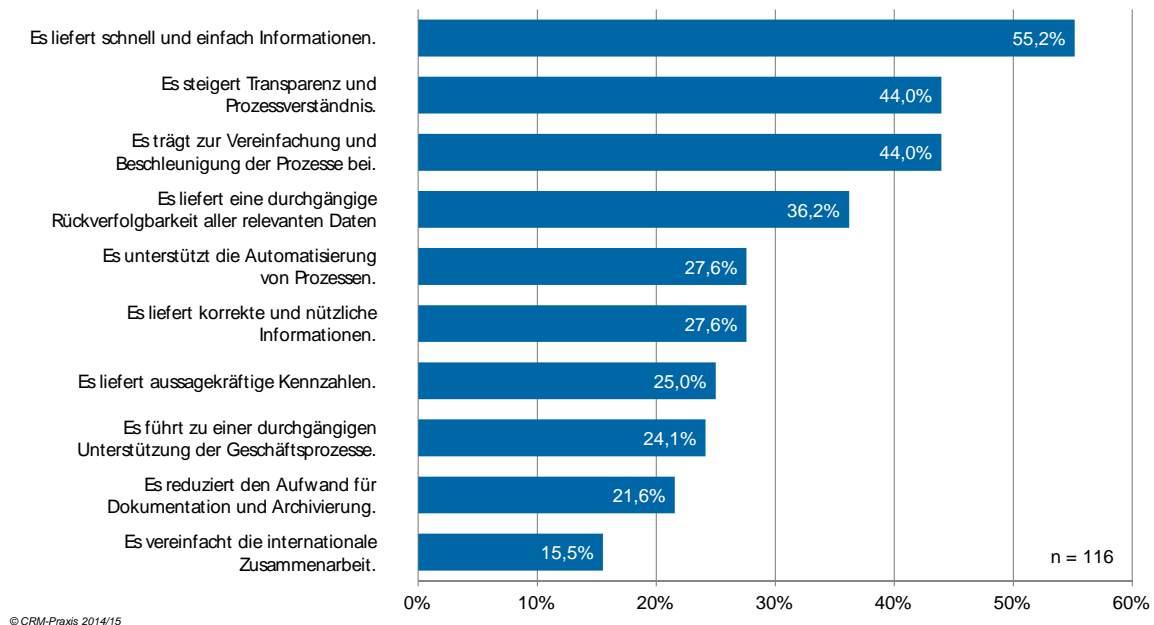
Aktuelle Erkenntnisse aus der Studie CRM-Praxis 2014/15

CRM-Anwender sind insgesamt zufrieden mit ihrer eingesetzten Software und ihrem Wartungspartner. – aber wie so oft liegen die Tücken im Detail. Das ist das zentrale Ergebnis aus der CRM-Studie 2014/2015, die gemeinsam vom FIR an der RWTH Aachen, Schwetz Consulting und Trovarit AG durchgeführt wurde. An der Studie haben sich rund 120 Unternehmen beteiligt und einen Onlinefragebogen zu ihrer Anwenderzufriedenheit, dem Nutzen und den Herausforderungen im täglichen Betrieb ihres CRM-Systems beantwortet.

Das klappt gut

Die grundsätzlich hohe Zufriedenheit, die durch die Ergebnisse der Befragung zum Ausdruck kommt, resultiert unter anderem aus der schnellen und einfachen Informationsbereitstellung durch die CRM-Software. Große Unternehmen sehen zusätzlich die Transparenz und das Prozessverständnis als Mehrwert an. Des Weiteren sehen sich besonders Unternehmen der Dienstleistungsbranche durch die CRM-Software bei der Automatisierung ihrer Prozesse unterstützt und gaben an, dass sich mit der Softwareeinführung die internationale Zusammenarbeit erheblich vereinfacht hat.

Welchen Nutzenbeitrag liefert das CRM-System?

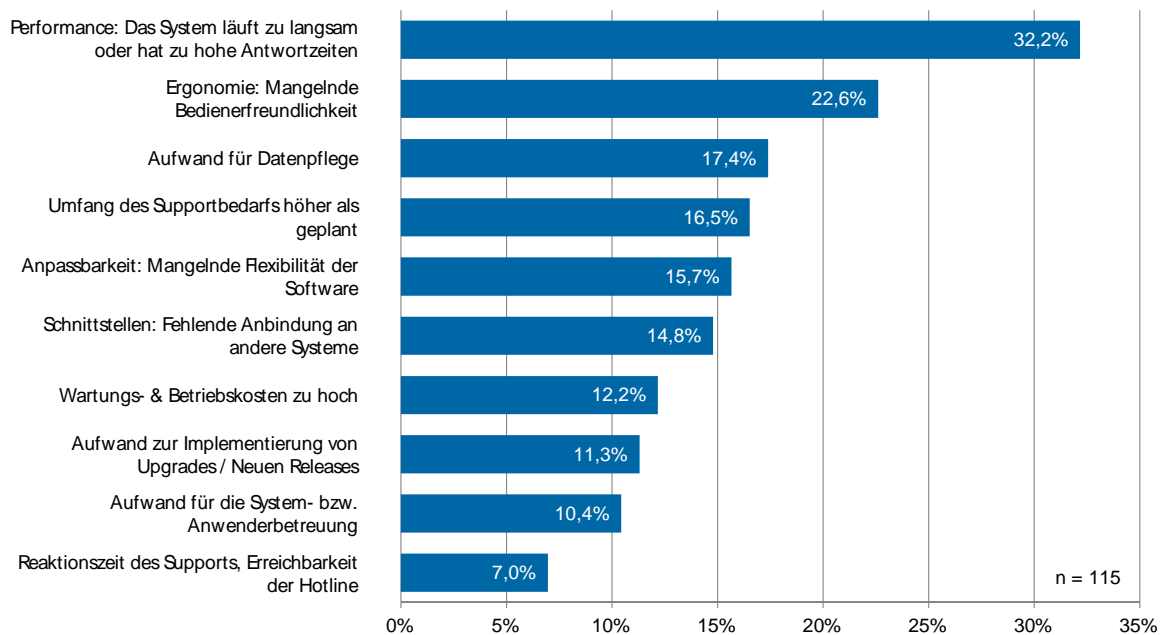


In puncto Service wird den CRM-Software-Anbietern ein gutes Zeugnis ausgestellt: Lediglich 7 % der befragten Unternehmen bemängeln die Reaktionszeit des Supports bzw. die Erreichbarkeit der Hotline. Hier zeigt sich, dass sich bei den Anbietern eine Serviceorientierung etabliert hat und diese auch in weiten Teilen der Branche gelebt wird.

Das klappt nicht so gut

Trotz der hohen Zufriedenheit besteht auch Optimierungspotenzial: So wurde z.B. die Leistungsfähigkeit der Systeme als steigerungsfähig eingestuft.

Was sind die Hauptprobleme während des laufenden Betriebs?



© CRM-Praxis 2014/15

Nach der Performance ist – mit einigem Abstand - die Ergonomie und die Usability der bedeutendste Problempunkt, den die Anwender im laufenden Betrieb des CRM-Systems sehen. Bei der Oberflächengestaltung (engl.: Graphical User Interface bzw. GUI) stehen Entwickler oftmals vor der Herausforderung, eine intuitive und einfache Oberfläche zu gestalten und gleichzeitig die Vielzahl der zu bedienenden Funktionalitäten abzubilden.

Zusammenfassend bescheinigen die Umfrageergebnisse, trotz mancher Hindernisse im täglichen Gebrauch von CRM-Software, eine gute Grundstimmung zwischen Anwendern und Anbietern. Aber: Fast ein Viertel der Befragten würde sich bei einer erneuten Investitionsentscheidung für eine andere CRM-Softwarelösung entscheiden. Offenbar wurden die gesetzten Ziele – seien es nun strategische Ziele oder die angestrebte funktionale Unterstützung – durch die Einführung und den Einsatz der gewählten CRM-Lösung in diesen Fällen nicht erreicht.

Anwenderunternehmen, die vor der Auswahl einer CRM-Lösung stehen, können aus den Ergebnissen der Studie mögliche Problemfelder ableiten und ihr Projektteam für die Knackpunkte bei der CRM-Auswahl sensibilisieren. Andererseits kann jedoch dieser Erfahrungsaustausch unter CRM-Anwendern natürlich kein strukturiertes Verfahren bei der Auswahl ersetzen. Die einzelnen genannten Kritikpunkte zeigen im Gegenteil, wie wichtig es ist, die eigenen Anforderungen an die Software-Lösung herauszuarbeiten und zu dokumentieren, um den Markt für CRM-Software möglichst umfassend analysieren und dann die passendste Lösung für die individuelle Aufgabenstellung finden zu können.