
Studie der xact4u strategy consulting AG



[Künstler Burgy Zapp](#)

Die meisten Unternehmen sind mit dem Nutzen ihrer Lösungen für das Kundenmanagement unzufrieden. Hauptsächliche Ursachen sind nach einer Erhebung der Unternehmensberatung xact4u strategy consulting AG unklare Strategien im Customer Relationship Management und Schwächen in den Prozessen. Vier von fünf Anwendern solcher CRM-Systeme wollen sich deshalb bei ihren Optimierungsmaßnahmen der nächsten zwei Jahre besonders auf diese beiden Themen konzentrieren. Laut der Erhebung unter über 200 Mittelstands- und Großunternehmen ist nur jeder fünfte mit seiner CRM-Lösung sehr zufrieden, weitere 32 Prozent stellen ein positives Urteil mit gewissen Einschränkungen aus. Allerdings übt ein Viertel der Firmen deutliche Kritik am Nutzen der bestehenden CRM-Verhältnisse, für 23 Prozent ist er sogar völlig unzureichend.

Die Gründe dafür sind allerdings von den Anwendern überwiegend hausgemacht. Denn als größter Mangel stellt sich die Leistungsfähigkeit der CRM-Prozesse heraus. Sie weisen nach Einschätzung von 61 Prozent der CRM-Verantwortlichen deutliche Schwächen auf. Nicht viel besser sieht es bei den Strategien für das Software-gestützte Kundenmanagement aus, die in der xact4u-Erhebung von 59 Prozent als unklar bezeichnet werden. Kritik an den Softwarelösungen selbst üben die Unternehmen hingegen deutlich seltener: Dieser Aspekt findet sich mit 54 Prozent erst an dritter Stelle der Ursachen für den begrenzten Nutzen. Ähnlich positioniert sich die unzureichende Benutzerakzeptanz, die nach Meinung von etwas mehr als die Hälfte der befragten Firmen dazu beiträgt, das die positiven Effekte der CRM-Plattform begrenzt bleiben.

This content is available for purchase. Please select from available options.

- [7 Euro/Monat NEWSabo digital - sofort zugreifen.](#)
- [13,5 Euro/Monat NEWSabo plus inklusive 5x Login & Print-Ausgabe - sofort zugreifen.](#)

[Login & Purchase](#)