

PRESSEINFORMATION – September 2009

Exklusiv auf der CRM-expo: Präsentation der Studie „CRM-Markt 2010“

- **Was ist der aktuelle „status quo“ im CRM-Markt ?**
- **Wie wird CRM in deutschen Unternehmen eingesetzt?**
- **Was waren die Gründe für den Einsatz von CRM?**
- **Wie hoch ist Zufriedenheit mit dem System?**

Mit 691 Teilnehmern ist die Studie „CRM-Markt 2010“ schon jetzt ein Erfolg. Initiiert und durchgeführt von dem Zürcher Beratungshaus intelligent systems solutions (i2s) GmbH wurden 30 Fragen zum CRM-Markt im Allgemeinen und zu CRM-Projekten in den Unternehmen gestellt. „Wir wollten sowohl die Marktstimmung generell erfassen als auch die Entscheidungswege bzw. Projekterfahrungen im Besonderen abfragen“, erläutert Frank Naujoks, ausgewiesener CRM- und ERP-Experte und Projektleiter der Studie. Für den Director Research & Market Intelligence bei i2s bietet die Studie die Möglichkeit, einen längst fälligen aktuellen Marktüberblick mit fundierten Daten zu erarbeiten. 24 % der Teilnehmer kommen aus dem EDV-Dienstleistungsbereich, 14 % sind Beratungsunternehmen, 10 % sonstige Dienstleister – der Rest verteilt sich auf die unterschiedlichsten Branchen und Bereiche. 15 % kommen dabei aus der Unternehmensklasse 1.000 bis 9.999 Mitarbeiter, 10 % aus der Klasse über 10.000 Mitarbeiter. Erstaunlich für Naujoks: „Die Fragen wurden zu 21 % von der Geschäftsführungs- und Vorstandsebene, zu 34 % von der Marketing- und Vertriebsseite und zu 12 % von EDV-Verantwortlichen beantwortet.“ Damit ist eine hohe inhaltliche Qualität der Antworten gegeben, denn nicht die Techniker, sondern die „Treiber“ in den Unternehmen haben an der Studie teilgenommen. Sie mussten 30 Fragen von „Was war der Auslöser für CRM-Aktivitäten?“ über „Wie messen Sie den ROI Ihrer CRM-Lösung?“ bis hin zu „Gibt es einen Paten in der Geschäftsführung, der das Projekt initiiert hat?“ oder „Wie hoch sind die einmaligen und die laufenden Aufwendungen Ihres CRM-Projektes?“ beantworten. „Wir wollten Fragen stellen, die alle Facetten eines CRM-Projektes abdecken, die Beweggründe dafür und dagegen abklopfen und eine Einordnung des CRM-Projektes in die Unternehmensstrategie ermöglichen“, unterstreicht Frank Naujoks. Mitinitiatoren der Studie sind asfc – atelier scherer fair consulting (Fürth), Veranstalter der CRM-expo, und die Zeitschrift „acquisa“ aus dem Rudolf Haufe Verlag (Freiburg). Unterstützt wird die Studie von Libracon, Microsoft und ORACLE Deutschland, auch Aussteller auf der CRM-expo.

Die Ergebnisse der Studie werden am Freitag, 9. Oktober um 11.00 Uhr exklusiv im Strategie- und Highlights-Forum der CRM-expo der Öffentlichkeit vorgestellt.

Hinweis für die Medien:

Für Pressevertreter bietet sich am Freitag schon um 9:45 Uhr die Gelegenheit die Ergebnisse der Studie kennen zu lernen und mit dem Projektleiter Frank Naujoks zu diskutieren. Ort: Pres-

Informationen:

asfc - atelier scherer fair consulting gmbh
Ralf Korb – Leiter Business Development + IT-Messen
Hermann-Glockner-Straße 5, 90763 Fürth
Telefon: 0911 97 00 58-0, Fax: 0911 97 00 58-66
E-Mail: info@asfc.de
Internet: www.asfc.de

Medienservice:

agentur marks
Marciel Riemann
Waldstraße 49, 90763 Fürth
Telefon: 0911 7 66 61-0, Fax: 0911 7 66 61-10
E-Mail: presse@agentur-marks.de
Internet: www.agentur-marks.de

seCenter der CRM-expo, Halle 12, 1. Stock. Anmeldung bei Patrizia Pniok, Tel.: 0911 970058-78, E-Mail pp@asfc.de oder über presse@agentur-marks.de, Stichwort: CRM-Studie 2010, Pressekonferenz. Bitte mit kompletten Absenderangaben.

Daten und Fakten zur CRM-expo (www.crm-expo.com):

CRM-expo Messe und Kongress

Öffnungszeiten: 8. und 9.10.2009 jeweils von 9.00 – 18.00 Uhr

Veranstaltungsort: NürnbergMesse, Halle 12, Messezentrum Nürnberg

Preise:

Vorregistrierte Besucher

1 Messe- und Kongresstag, 30,- EURO

2 Messe- und Kongresstage, 55,- EURO

Preise vor Ort

1 Messe- und Kongresstag, 50,- EURO

2 Messe- und Kongresstage, 85,- EURO

Registrierung über die Website www.crm-expo.com. Hier besteht auch die Möglichkeit das Angebot „2 for one“ zu nutzen. Wer mit einer Kollegin oder einem Kollegen aus dem gleichen Unternehmen kommt, zahlt nur jeweils die Hälfte des Eintritts.

Informationen:

asfc - atelier scherer fair consulting gmbh
Ralf Korb – Leiter Business Development + IT-Messen
Hermann-Glockner-Straße 5, 90763 Fürth
Telefon: 0911 97 00 58-0, Fax: 0911 97 00 58-66
E-Mail: info@asfc.de
Internet: www.asfc.de

Medienservice:

agentur marks
Marciel Riemann
Waldstraße 49, 90763 Fürth
Telefon: 0911 7 66 61-0, Fax: 0911 7 66 61-10
E-Mail: presse@agentur-marks.de
Internet: www.agentur-marks.de