

CRM-Anwender sind mit ihrer Software zufrieden

Zürich, 10.10.2012: Obwohl Anwender insgesamt mit ihrer CRM-Software zufrieden sind, werden Datenqualität und Benutzerfreundlichkeit moniert, ergab eine Umfrage der i2s.

CRM-Anwendern geben ihren Systemen im Schnitt ein „Gut“, so lautet das Ergebnis der CRM-Zufriedenheitsumfrage, die das Zürcher Analytischen- und Beratungshaus intelligent systems solutions (i2s) zusammen mit der CRM expo Messe durchgeführt hat. 405 Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz haben den Fragebogen im August/September ausgefüllt. Für acht Systeme war die Anzahl an Bewertungen statistisch ausreichend. Die Note Systemzufriedenheit schwankte zwischen „Gut plus“ für das System update.seven und „Gut minus“ bei Sage CRM. „Über alle bewerteten Systeme, auch die wegen zu geringer statistischer Basis nicht ausgewiesenen, lag die Note bei „Gut“, fasst Frank Naujoks, Director Research bei i2s die Ergebnisse der Anwenderzufriedenheitsumfrage zusammen.

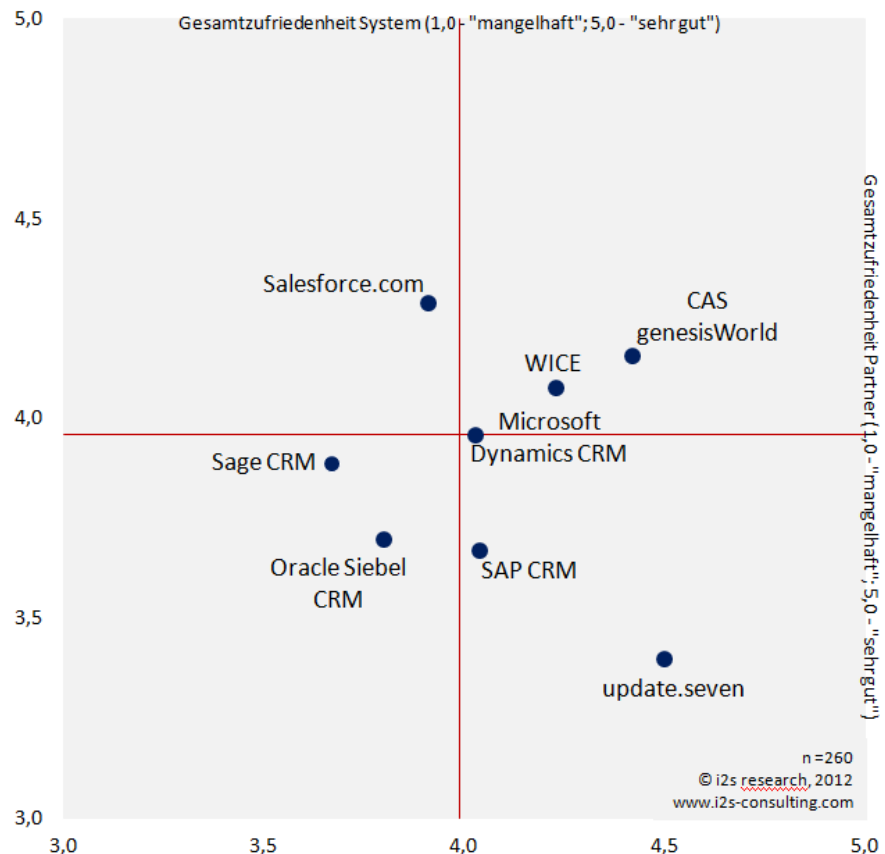
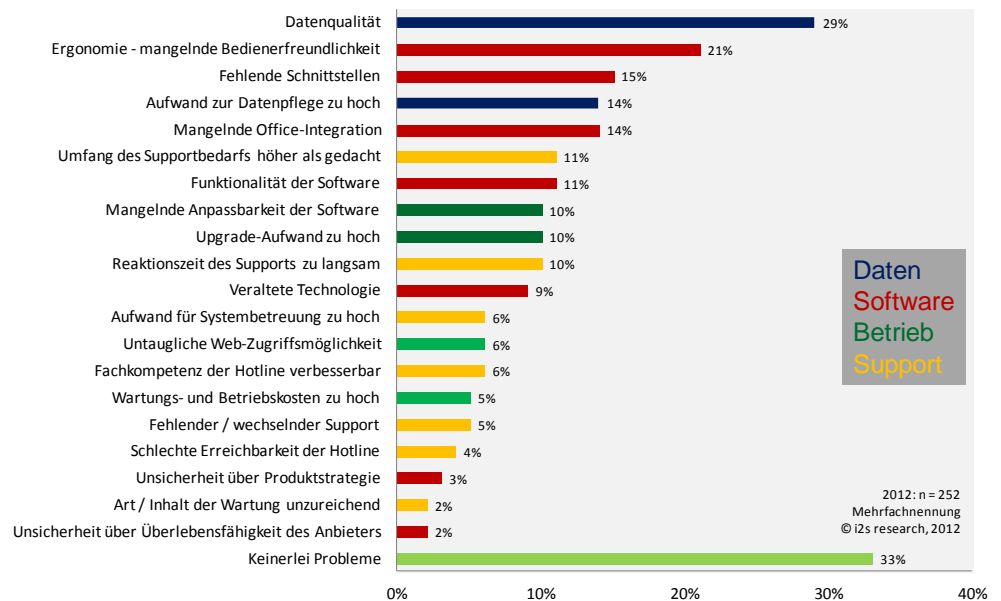


Abbildung 1: CRM-Hauptportfolio

Zwar geben ein Drittel der Anwender an, während der Nutzung keinerlei Probleme mit ihrem System zu haben, dennoch läuft nicht immer alles rund. So geben 29 Prozent an, dass sie die Datenqualität als ein Problem wahrnehmen, jeder fünfte Befragte bemängelt die Benutzerfreundlichkeit der Software. „Gerade die Bedienerfreundlichkeit eines CRM-Systems spielt bei der Frage nach der täglichen Nutzung eine grosse Rolle“,

berichtet Naujoks aus seiner Beratungserfahrung. „Hier sind in den letzten Jahren die Ansprüche der Anwender durch Vorbilder wie Apple aber auch Facebook gestiegen und die Anbieter müssen dem geänderten Nutzerverhalten Rechnung tragen.“



Die gesamte Studie umfasst ca 100 Seiten und ist ab sofort zum Preis von 1.990 Euro / 2390 CHF netto verfügbar. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse ist unter www.changebox.info herunterladbar.

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).

Weitere Informationen / Ansprechpartner intelligent systems solutions (i2s) GmbH

Frank Naujoks
Badenerstrasse 808
CH 8048 Zürich

Tel.: +41 44 360 51 30

Fax.: +41 44 360 51 32

E-Mail: naujoks@i2s-consulting.com

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

Abdruck kostenlos, Belegexemplare erbeten.