

CRM-Markt mit Sättigungstendenzen?

Zürich, 05.03.2012: Ein uneinheitliches Bild geben die Projektpläne der Anwender ab, ergab die i2s-CRM-Studie 2012. Ergebnispräsentation am 7. März 2012 um 10:30 Uhr auf der CRM-expo@CeBIT in Halle 6, Stand E002.

Die gute Nachricht zuerst: 48% der insgesamt 217 Teilnehmer der im Februar 2012 durchgeführten CRM-Umfrage des Zürcher Analytischen- und Beratungshauses intelligent systems solutions (i2s) planen ein CRM-Projekt in den nächsten Monaten. Ein Fünftel der Unternehmen hat ein CRM-Projekt durchgeführt und hat keine weiteren Planungen, 16% planen überhaupt kein Projekt.

„Insgesamt ergibt sich ein uneinheitliches Bild der Projektpläne“, berichtet Frank Naujoks, Projektleiter der Studie. So fiel der Anteil der Unternehmen, die aktuell ein Projekt planen von 20% im Jahr 2010 auf 12% aktuell. Der Anteil der Neukunden, die noch kein CRM-Projekt durchgeführt haben, ist damit deutlich gesunken. Gleichzeitig stieg der Anteil der Anwender, die ihre CRM-Projekte ausweiten beziehungsweise Altlösungen ersetzen von 31% auf 36%. „Die Anbieter können in diesem Szenario zwar keine echten Neukunden gewinnen, aber immerhin mehr Lizenzen an bestehende Kunden verkaufen“, sagt Naujoks.

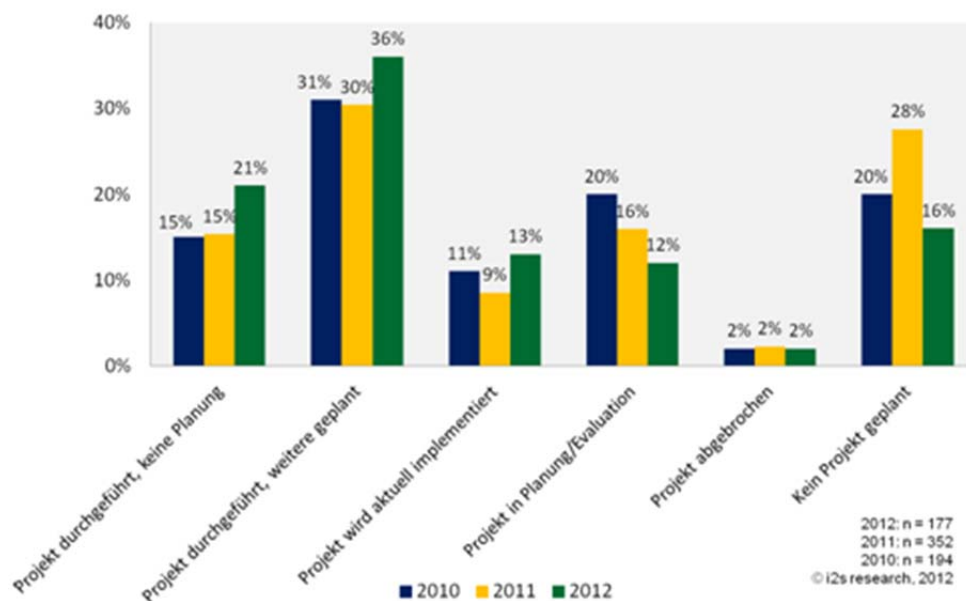


Abbildung 1: CRM-Projektstatus 2010-2012

Der Markt scheint nach Jahren des jährlich zweistelligen Wachstums etwas verhaltener zuzulegen. „Getragen werden die Investitionen von den Bereichen Mobile CRM, Business Intelligence, Social CRM und Customer Interaction Center“, gibt Naujoks ein weiteres Studienergebnis wieder.

Eine zusammenfassende Ergebnispräsentation der CRM-Umfrage findet statt auf der CRM-expo@CeBIT Fläche in Halle 6, Stand E02 am Mittwoch, 7. März 2012 um 10:30 Uhr.

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

Investitionsentscheiden. 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>