

Pressemitteilung

CRM Trend Report 2010:

Mittelständische Fertiger sind zufriedener mit Spezialsoftware für Serviceprozesse

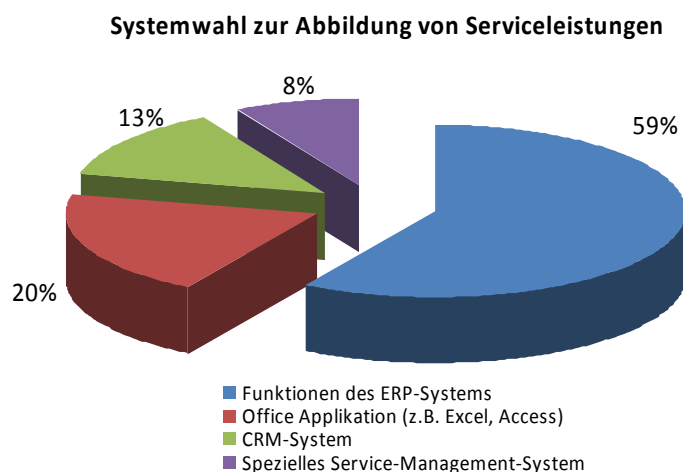
Hersteller verdienen mit der Wartung, Reparaturen und Ersatzteilen für ihre hochwertigen Produkte manchmal mehr als mit deren Verkauf. Nahezu alle größeren mittelständischen Fertiger wollen darum mit Aftersales-Dienstleistungen auch die Kunden binden, Anschlussaufträge oder Wettbewerbsvorteile generieren sowie ihre Effizienz und Umsätze steigern. Das zeigt der aktuelle „CRM Trend Report 2010“ des Schweizer Softwareherstellers Actricity. Während der Großteil der gehobenen mittelständischen Fertigungsunternehmen hierzu die Möglichkeiten der ERP-Systeme nutzt, behilft sich immerhin jedes fünfte auch noch mit Office-Programmen. Am zufriedensten äußerten sich allerdings Unternehmen, die für ihre Serviceabläufe spezielle CRM- oder Service-Lösungen einsetzen.

Eschbach bei Freiburg, 11.02.2010 - Die Umfrage zum „CRM Trend Report 2010“ in der zweiten Jahreshälfte 2009 wurde vom Hamburger Unternehmens- und Marktforschungshaus SoftSelect GmbH mit Actricity durchgeführt. Befragt wurden insgesamt 125 größere Herstellerunternehmen, die weitaus meisten davon mit mehreren hundert Mitarbeitern sowie mehreren Auslandsniederlassungen.

59 Prozent der befragten Mittelständler wickeln ihre Serviceabläufe nur bzw. hauptsächlich über ihre ERP-Standardfunktionen ab. Zehn Prozent davon sind damit „sehr zufrieden“ und die Hälfte „zufrieden“, während 21 Prozent nur mit „befriedigend“ urteilen. Insgesamt 21 Prozent der Unternehmen gaben an, für das Aftersales-Geschäft eigenständige CRM/ Service- oder reine Servicelösungen einzusetzen. Diese wurden noch besser bewertet: 32 Prozent der Anwenderunternehmen sind „sehr zufrieden“, die Hälfte „zufrieden“ und nur neun Prozent vergeben

ein „befriedigend“. Immerhin ein Fünftel aller Befragten stützen sich im Aftersales aber (auch) noch auf Office-Anwendungen wie Excel.

Die Hälfte der ERP-Systeme in den Unternehmen sind mindestens zehn Jahre oder sogar 15 bis 23 Jahre alt. Zehn Prozent der Befragten wollen demnächst in die ERP-Lösung generell, jeder vierte speziell in die CRM- bzw. in die





Servicefunktionalität investieren. Immerhin 18 Prozent wünschen sich explizit ein spezielles Webportal, um darüber sowohl die Kunden als auch die Lieferanten oder Servicetechniker in die Serviceabläufe einzubinden.

Wer eine spezielle CRM- und/ oder Servicelösung anschaffen will, legt vor allem Wert auf eine standardisierte SAP-Schnittstelle (75 Prozent) und auf eine standardisierte Datenbankschnittstelle für den reibungslosen Datenaustausch mit der Unternehmenssoftware (69 Prozent). Auch eine moderne Softwaretechnologie ist für fast alle Unternehmen sehr wichtig (56%) bzw. wichtig (38%), um zum Beispiel den Prozessbeteiligten einen Webzugriff per Smartphone, Handy oder Laptop zu ermöglichen.

„Der CRM Trend Report 2010 zeigt, dass gerade in der Industrie der Bedarf nach leistungsfähigen CRM-Lösungen für Vertrieb, Marketing und Service groß ist“, folgert Martin Bühler, CEO der Actricity AG. „ERP-Systeme können hier nur bedingt wirklich zufrieden stellen, da sie im Kern eher auf interne Prozesse ausgerichtet sind. Spezielle, insbesondere webbasierte Service-Lösungen bieten dagegen oft nicht nur die bessere Funktionalität, sondern können auch Kunden, Lieferanten und den Geschäftspartnern einfacher integrieren.“

Alle Ergebnisse des “CRM Trend Report 2010“ stehen zum Download unter www.softselect.de bereit.

Zeichen insgesamt: 3.374 (inkl. Leerzeichen)

Die Herausgeber des CRM Trend Report 2010:

Actricity Deutschland GmbH

Actricity gehört zur Codex Holding AG, Rotkreuz / Zug und bedient mit den innovativen, webbasierten 360-Grad Actricity Business Portalen anspruchsvolle Unternehmen beim Aufbau kunden- und serviceorientierter Organisationen und Prozesse. Insbesondere für mittlere und große Unternehmen aus Industrie, Maschinenbau, Elektrotechnik oder aus dem Bereich technischer Dienstleistungen bietet Actricity innovative, skalierbare und zukunftsorientierte Lösungen an, die auf einer zentralen Plattform für Kundenmanagement, Vertriebssteuerung, Projektmanagement, Support Center, Serviceprozesse sowie Knowledge- und Ersatzteilmanagement aufsetzt. An aktuell vier Standorten in der Schweiz, in Frankreich und Deutschland werden alle für die ganzheitliche Kundenbetreuung nötigen Services bereitgestellt. Mit den Actricity Business Portalen „CRM für Sales und After-Sales“ und „ERP für Dienstleister“ erhalten Organisationen umfassende und effiziente Werkzeuge zur Abbildung sämtlicher Geschäftsprozesse rund um Vertrieb, Service und Projekte zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis. Organisationen können dank einer weltweiten Vernetzung von Marketing, Service und Vertrieb schneller, nachhaltiger und mit höherer Qualität auf die steigenden Anforderungen des Marktes reagieren. Weitere Informationen: www.actricity.com



Über SoftSelect

Die Hamburger Unternehmensberatung SoftSelect GmbH hat sich mit ihren Dienstleistungen auf das Umfeld der Informationstechnologie spezialisiert. Zum Tätigkeitsgebiet gehört neben der Veröffentlichung von Studien und Marktübersichten zu ausgewählten Softwarethemen sowie dem Management-Consulting vor allem die neutrale Beratung bei der Auswahl von Geschäftsapplikationen. Hierzu bietet das Unternehmen neben der persönlichen Durchführung von Beratungsprojekten eine herstellernerneutrale Software- und Serviceauswahl mittels der Matching-Plattform www.softselect.de im Internet an.

Abdruck honorarfrei. Um ein Belegexemplar wird gebeten.

Ansprechpartner Vertrieb

Actricity Deutschland GmbH
Herr Michael Pavlovic
Freiburger Strasse 33
D-79427 Eschbach/Freiburg
Tel.: +49 (0) 7634/ 5070-184
Fax: +49 (0) 7634/ 5070-185
Mobil: +49 (0) 157/ 7575 9172
E-Mail: michael.pavlovic@actricity.de
Internet: www.actricity.de

Ansprechpartner Presse

trendlux pr GmbH
Frau Petra M. Spielmann
Oeverseestraße 10-12
D-22769 Hamburg
Tel. +49 (0) 40-800 80 990-0
Fax +49 (0) 40-800 80 990-99
E-Mail: ps@trendlux.de
Internet: www.trendlux.de