



EDV-Beratung Bückemeyer
Ebberg 13
D-58540 Meinerzhagen

fon: +49 [23.58] 90.41.73
fax: +49 [23.58] 90.42.49
info@bueckemeyer.com

CRM ist mehr als Software

Die Budgets für Informationstechnik-Investitionen werden zusammengestrichen, heisst es in einem Bericht der Frankfurter Allgemeinen Zeitung vom 13. Juli 2002. Nicht nur Branchenprimus SAP sondern auch der Wettbewerber wie Siebel, i2, PeopleSoft und Oracle würden darüber klagen.

Dabei würden zwei Dinge von den wenigsten Branchenkennern bestritten: Der Markt für CRM-Software sei hart umkämpft und dürfte zu den wenigen Sektoren in der Informationstechnik-Branche gehören, in denen auch im laufenden Jahr Wachstumschancen bestehen würden. Customer Relationship Management sei für viele Beobachter das Schlüsselwort für besondere Kundenorientierung und damit eine Grundvoraussetzung für höhere Absatzchancen, heisst es in dem Artikel weiter. Die Marktprognosen klingen zwar verheissungsvoll, jedoch würde oft übersehen, dass CRM sowohl Firmenphilosophie und Geschäftsstrategie als auch Software sei. Während traditionelle Ansätze darauf beruhen würden, die Betreuung der Kunden über das Telefon effizienter zu machen, würde heute dagegen versucht, dem Kunden den Einkauf durch Interaktivität der Bestellsysteme und Wissensaustausch zu erleichtern. Leider würden bis 70 Prozent aller CRM-Projekte daran scheitern, dass sie nicht funktionieren, bemängelt Richard Peynot von Giga Information Group in dem Zeitungsbericht. Das läge zumeist daran, dass die Anwender nicht ausreichend in die Planung eingebunden würden, zudem seien die Projektziele häufig nicht klar genug definiert. Je länger ein Projekt laufe, desto größer sei die Gefahr des Scheiterns. Zudem seien oft die Erwartungen hinsichtlich der Rentabilität des Vorhabens unrealistisch, was die Höhe der daraus resultierenden Mehrumsätze beziehungsweise Kosteneinsparungen betreffe.

COPYRIGHT

Alle Beiträge unterliegen, soweit nicht anders gekennzeichnet, dem Copyright von Thomas Bückemeyer. Alle Rechte vorbehalten.