
63 CRM Softwarelösungen im Überblick

Geschrieben von CRMStudie2009 - 2009/08/05 13:24

Customer Relationship Management (CRM), also der Aufbau und die Pflege langfristig profitabler Kundenbeziehungen, wird für Unternehmen immer wichtiger. Gleichzeitig wird es aber für Firmen auch immer schwieriger ein gutes CRM-System in der Vielzahl an Angeboten zu finden.

Für dieses Problem liefert die jährlich erscheinende CRM-Studie eine Lösung; sie bietet eine fundierte Marktübersicht über die praxisrelevanten CRM-Angebote. Bereits seit acht Jahren bietet der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik (Prof. Dr. Klaus D. Wilde) an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt diese Studie an. In der aktuellen CRM-Studie 2009 werden 63 im deutschsprachigen Raum angebotene CRM-Software-Systeme miteinander verglichen. Alle Programm-Pakete werden hierbei in einer Vorauswahl hinsichtlich ihrer Leistungsfähigkeit neutral geprüft. Jahr für Jahr wird der Kriterienkatalog überarbeitet und verbessert. Der aktuelle Software-Vergleich für 2009 umfasst über 600 Unterscheidungsmerkmale wie Konfigurierbarkeit des Systems, Releasewechsellpolitik, Sicherheitssysteme, sowie Internationalisierungsfunktionen und berücksichtigt dabei die Anforderungen von Unternehmen aller Größen und Branchen.

Der Printausgabe der CRM-Studie 2009 liegt zudem eine CD bei. Darauf befindet sich ein komplett überarbeitetes Analysetool, das es Nutzern leicht macht, das passende Software-System zu ihrem speziellen Anforderungsprofil zu finden. Der Anwender wählt dazu einzelne Kriterien aus und gewichtet sie nach individueller Relevanz. Als Ergebnis der Analyse werden die Software-Pakete präsentiert, die die Ansprüche des Interessenten am besten erfüllen.

Zusätzlich zum umfangreichen Software-Vergleich werden die wichtigsten Grundlagen zur Einführung eines CRM-Systems beschrieben, aktuelle Trends und Best Practice Beispiele von namhaften Unternehmen wie Microsoft, Oracle, cobra oder SPSS vorgestellt. Abrundend findet sich für den interessierten CRM-Anwender eine aktuelle Übersicht wichtiger CRM-Zeitschriften und –Internetseiten.

Weitere Informationen zur CRM-Studie 2009 finden sich auf der Internetseite www.crm-competence.com. Dort kann die komplette Studie inkl. CD für 295 Euro zzgl. MwSt. und Versand bestellt werden.

=====