

Frankfurt am Main und Ulm, 20.10.2005

Ergebnisse der Online-Befragung "Customer Relationship Management (CRM) und Application Service Providing (ASP) - eine Lösung für den Mittelstand?"

Noch zurückhaltender Einsatz von CRM-Lösungen und ASP-Modellen in mittelständischen Unternehmen

Customer Relationship Management-Lösungen (CRM) sind in mittelständischen Unternehmen zwar bekannt, werden aber erst von rund 43 Prozent der befragten Unternehmen eingesetzt.

Das ist eines der Ergebnisse der jetzt abgeschlossenen Online-Befragung, die das Marktforschungsinstitut [MR&S Market Research & Services GmbH](#) und das [Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr \(NEG\)](#) durchgeführt haben.

Im Fokus dieser Befragung von kleinen und mittelständischen Unternehmen stand der tatsächliche oder geplante Einsatz von CRM-Lösungen sowie die Perspektive der Nutzung von Application Service Providing (ASP).

Rund 43% der befragten Unternehmen setzen bereits CRM-Lösungen ein. Von den Nicht-Nutzern planen knapp 50% mehr oder weniger kurzfristig den Einsatz einer CRM-Software.

Über 97% der Nutzer und Planer halten den Einsatz von CRM-Lösungen in ihrem Unternehmen für sehr wichtig oder wichtig.

Der mit Abstand wichtigste Aspekt von CRM-Lösungen liegt nach Einschätzung von rund 64% der befragten Unternehmen in der Erhöhung der Kundenbindung bzw. Kundenzufriedenheit.

Zu den Hauptgründen der bisherigen Ablehnung von CRM-Lösungen zählen nach Angaben der Befragten unter anderem zu hohe Kosten und die Erwartung eines zu großen Zeitaufwands für die Implementierung. Häufig wird auch der Kundenstamm oder das eigene Unternehmen als zu klein für solche Lösungen angesehen. Hingegen wird die Aussagekraft objektiver betriebswirtschaftlicher Faktoren als Basis zur Optimierung der Kundenbeziehungen von der überwiegenden Mehrheit der befragten Unternehmen (noch) unterschätzt:

So geben nur 1,3% die Finanzinformationen als wichtigen Teil einer CRM-Lösung an, während bei fast 37% die Anpassung der Vertriebssteuerung an die Kundenwünsche im Vordergrund steht.

Da kleine und mittelständische Unternehmen in der Regel stark unter Kostendruck stehen, war das ASP-Geschäftsmodell, also die "Anmietung" von Softwarelösungen über das Internet, ein weiterer Themenschwerpunkt der Online-Befragung. Die Ergebnisse zeigen eine deutliche Zurückhaltung bei ASP-Modellen. Nur 17% der befragten Unternehmen setzen bereits ASP-Lösungen ein, erst 19% planen die Nutzung in naher Zukunft. Diese "Nutzer und Planer" nennen überwiegend die betriebsinternen Einsparungsmöglichkeiten als Grund für eine ASP-Entscheidung (kein Aufbau einer eigenen IT-Infrastruktur zum Betrieb der Software notwendig, geringe Anschaffungskosten). Aber auch der Vorteil der ortsunabhängigen Zugriffsmöglichkeit wird mit fast 66% sehr hoch bewertet. Im Hinblick auf eine CRM-Lösung halten fast 76% die Zugriffsmöglichkeit über einen Webclient für sinnvoll, fast die Hälfte der befragten Unternehmen (49%) nennen mobile Lösungen (beispielsweise PDA) als sinnvolle Zugriffsmöglichkeit.

Auf die Frage nach den Gründen der bisherigen Nichtnutzung von ASP-Modellen werden in fast 79% der Fälle Zweifel an der Integrationsmöglichkeit in die bestehenden Systeme wie ERP oder FiBu geäußert.

Daneben ist vor allem die Skepsis bezüglich der IT-Sicherheit recht groß. Für über die Hälfte der Nichtnutzer und -planer (55%) ist der Schutz der eigenen Daten vor externem Zugriff ein kritischer Punkt. Von immerhin fast 40% der Befragten wird die Zugriffsgeschwindigkeit über das Internet als kritisch betrachtet.

Für die Anbieter von CRM-Lösungen stellt sich nach den Ergebnissen der Studie die Aufgabe, stärker auf die Vorteile von CRM hinzuweisen und insbesondere die zusätzlichen, finanzwirtschaftlichen Applikationen auch bei den „Skeptikern“ in den Vordergrund zu stellen. Im Hinblick auf den Einsatz von ASP-Lösungen kann von erhöhtem Beratungsbedarf ausgegangen werden, um die Vorteile dieser Lösungen gegenüber potenziellen Anwendern verstärkt herauszustellen zu können. Denn entscheidende Hemmschwellen für einen verstärkten Einsatz von ASP-Modellen sind Zweifel an der Integrationsfähigkeit in hausinterne Systeme sowie an dem Schutz der eigenen Daten.

Weitere Informationen zur Befragung:

MR&S
Market Research & Services GmbH
Dirk Butterweck
Telefon: 069 / 24 26 65 - 15
Email: d.butterweck@mr-s.com
www.mr-s.com

Kompetenz-Zentrum Electronic
Commerce Schwaben (KECoS)
Markus Wirth
Telefon: 07 31 / 1 73 - 1 89
Email: wirth@kecos.de
www.kecos.de