

# Pressemitteilung

Würzburg, den 16. Oktober 2018

## **BARC veröffentlicht die Anwenderbefragung CRM Survey 2017/2018**

Das Forschungs- und Beratungsinstitut BARC präsentiert die Anwenderbefragung CRM Survey 2017/2018. An der DACH-Befragung von Juli 2017 bis November 2017 beteiligten sich 180 Personen. Die Studie stellt eine umfassende Betrachtung der aktuellen Anwendungsgebiete im Kundenbeziehungsmanagement dar. Die deutschsprachige Studie steht nach Login oder Registrierung im BARC-Kundenbereich zum kostenfreien Download bereit.

„Entscheider wollen wissen, wie erfolgreiche Unternehmen agieren“, sagt Dr. Martin Böhn, Head of ECM & CRM von BARC. „Wie sehen Unternehmen die verschiedenen Facetten des Kundenbeziehungsmanagements? Wie sollen Kunden gezielt angesprochen und überzeugt werden? Welche Rollen spielen die Kontaktkanäle? Welche Maßnahmen werden auf der Grundlage von Analysen und KI getroffen?“

Unter dem Motto „Den Kunden im Fokus: Kundenorientiertes Handeln mit Empathie“ hat BARC mit dem CRM Survey 2017/2018 die konkreten Pläne, Initiativen und Erfahrungen im CRM-Bereich von Unternehmen abgefragt. Die BARC-Studie befragte Nutzer zu ihrem Fokus auf CRM-Systeme.

Auch Marktentwicklungen werden aus der Untersuchung deutlich. Die Teilnehmer wurden zu Kontaktkanälen, sozialen Medien und mobilen CRM befragt. Die Studie liefert weitere Ergebnisse zu analytischem CRM und Erfahrungen mit Kundenbindung und Kundenzufriedenheit, aktivem Kundenbeziehungsmanagement und CRM-Projekten. Neben den Studienergebnissen liefert die BARC-Befragung zudem Handlungsempfehlungen für Unternehmen.

Insgesamt beteiligten sich 180 Teilnehmer an der Erhebung. Diese sind in verantwortlicher Position als Abteilungs- oder Projektleiter im CRM-Bereich. Die Befragung wurde von BARC über Webseiten, Veranstaltungen und Newsletter beworben.

## **Über BARC**

Das Business Application Research Center (BARC) ist ein Forschungs- und Beratungsinstitut für Unternehmenssoftware mit Fokus auf die Bereiche Business Intelligence/Analytics, Datenmanagement, Enterprise Content Management (ECM), Customer Relationship Management (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP).

BARC-Analysten unterstützen Unternehmen seit 20 Jahren bei Strategie, Organisation, Architektur und Evaluationsfragen in diesen Themengebieten. Dabei vereinen die BARC-Analysten Markt-, Produkt- und Einführungswissen. Know-how-Basis sind die seit Jahren ständig durchgeführten Marktanalysen und Produktvergleichsstudien, die ein umfassendes Detailwissen über den Leistungsumfang aller marktrelevanten Softwareanbieter, neueste Entwicklungen und Best Practices sicherstellen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.barc.de](http://www.barc.de), [www.barc-research.com](http://www.barc-research.com) und [www.bi-survey.com](http://www.bi-survey.com).

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

**Sabine Kraus**

Head of Research EAS (DACH), Analystin ECM & CRM

Tel.: +49 931 880651-0

E-Mail: [skraus@barc.de](mailto:skraus@barc.de)

Kontakt:

**Business Application Research Center – BARC GmbH**

Berliner Platz 7

97080 Würzburg

Deutschland

Tel.: +49 931 880651-0

Fax: +49 931 880651-28

E-Mail: [info@barc.de](mailto:info@barc.de)

Internet: [www.barc.de](http://www.barc.de)