

## Fragebogen zur Trovarit-Studie

Bitte nicht ausfüllen, dieser Fragebogen ist nur zur Information bestimmt!

Zur Teilnahme an der Studie nutzen Sie bitte den Online-Fragebogen unter: [www.trovarit.com/crm-praxis](http://www.trovarit.com/crm-praxis)

### Legende

Pflichtfeld       Mehrfachauswahl       Einfachauswahl

## 1 Basisdaten

### 1.1 Kontaktdaten

Anrede \_\_\_\_\_  
Vorname \_\_\_\_\_  
Nachname \_\_\_\_\_

Firmenbezeichnung \_\_\_\_\_  
Straße / Nr. \_\_\_\_\_  
Postleitzahl \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

E-Mail (Bestätigung) \_\_\_\_\_

### 1.2 CRM Software und Anbieter

Bitte geben Sie den Systemnamen der von Ihnen für das Kundenbeziehungsmanagement genutzte Software (im Folgenden CRM) an.

CRM-Systemname \_\_\_\_\_

Durch welchen Anbieter wird Ihre CRM-Installation aktuell betreut? (Firma) \_\_\_\_\_

## 2 Rolle im Unternehmen und Bezug zur bewerteten Software

### 2.1 In welchem Geschäftsbereich sind Sie (schwerpunktmäßig) tätig?

Bitte wählen Sie den Schwerpunkt aus. (Einfachauswahl)

- Geschäftsführung/Vorstand
- Finanzen/Controlling
- Marketing
- Vertrieb/Verkauf
- Service/Kundendienst
- EDV
- Einkauf
- Materialwirtschaft/Logistik/Produktion
- Verwaltung/Personal
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

### 2.2 Wie stufen Sie Ihren persönlichen Bezug zu der nachfolgend bewerteten CRM-Lösung ein?

Einfachauswahl

- für IT-Betrieb verantwortliche Leitungsrolle (Geschäftsführung, IT-Leitung, Controlling, etc.)
- Administrator & Anwender-Support
- Intensiv-Nutzer (Eigene Nutzung für z.B. Verkauf, Marketing, etc.)
- Informations-Nutzer (Eigene Nutzung für Adressenmanagement, Kontakthistorie)
- Keine eigene Anwendungserfahrung

### 3 Zufriedenheitsbewertung für System und Anbieter

#### 3.1 Wie bewerten Sie Ihre Zufriedenheit mit dem CRM-System betreffend folgender Punkte?

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	nicht zutreffend
☞ System allgemein: Wie beurteilen Sie die eingesetzte Lösung insgesamt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funktionalität: Wie beurteilen Sie die effektive Funktionalität des Systems im Tagesgeschäft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnittstellen: Wie beurteilen Sie die Möglichkeit zur Anbindung / Schnittstellen zu anderen Applikationen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ergonomie: Wie beurteilen Sie die Ergonomie (Oberfläche/Benutzerführung) des Systems?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stabilität: Wie beurteilen Sie die Stabilität und Störungsfreiheit des Systems?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance: Wie beurteilen Sie die Performance des Systems (Antwortzeiten, etc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anpassbarkeit / Flexibilität: Wie beurteilen Sie die Anpassbarkeit / Flexibilität des Systems?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KMU-Tauglichkeit bzw. Praktikabilität: Wie beurteilen Sie die Eignung des Systems für ein Unternehmen Ihrer Größe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aufwand Datenpflege: Wie beurteilen Sie den Aufwand für die Datenpflege im System?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumentation/Handbuch: Wie bewerten Sie die Anleitung für den Endanwender?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobile Einsetzbarkeit: Wie beurteilen Sie die Eignung des Systems für den mobilen Einsatz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Formulare & Auswertungen: Wie beurteilen Sie die Anpassbarkeit des Systems in Bezug auf Formulare, Reports, Auswertungen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internationalität: Wie bewerten Sie die Eignung des Systems für den internationalen Einsatz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnittstellen: Wie beurteilen Sie die Möglichkeit zur Anbindung / Schnittstellen zu anderen Applikationen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Release-Fähigkeit: Wie beurteilen Sie die Möglichkeit zur Implementierung von Upgrades/Neuen Releases?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preis-/Leistungsverhältnis: Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis der eingesetzten Lösung insgesamt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3.2 Wie bewerten Sie die Unterstützung des Anbieters während des Betriebes bezüglich folgender Punkte?**

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	nicht zutreffend
☞ Anbieter allgemein: Wie beurteilen Sie die Leistung Ihres Software-Partners insgesamt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit Support/Hotline: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit des Supports bei Fragen oder Problemen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz Support/Hotline: Wie bewerten Sie die Fähigkeit des Supports bei Fragen oder Problemen weiterzuhelfen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnelligkeit Support/Hotline: Wie bewerten Sie die Geschwindigkeit, mit der Probleme durch den Support abgestellt werden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schulungs- und Informationsangebot: Wie beurteilen Sie das Schulungs- und Informationsangebot?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Account-Manager: Wie beurteilen Sie den Ansprechpartner beim gewählten Vertragspartner?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Support Updates/Release-Wechsel: Wie beurteilen Sie die Unterstützung bei Updates/Release-Wechseln?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung: Wie beurteilen Sie die Beratung des Partners zur Weiterentwicklung und Optimierung des Softwareeinsatzes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preis/Leistungsverhältnis: Wie bewerten Sie das Verhältnis von Kosten zur Leistung bzgl. Support und Wartung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4 Angaben zu Ihrer CRM-Lösung**

Aktuelle Anzahl Benutzer insgesamt (ca.)	_____
Anteil an mobilen Nutzern in % (ca.)	_____
Produktivstart/Inbetriebnahme [MM.JJJJ]	_____
Produktivstart/Inbetriebnahme [MM.JJJJ]	_____
Anzahl Länder, in denen die Software eingesetzt wird	_____
Anzahl Standorte, an denen die Software eingesetzt wird	_____
Anzahl interne Mitarbeiter für Systembetreuung der bewerteten Lösung (Vollzeitäquivalent, Durchschnitt p.a., ca.)	_____

**5 Fragen zur Einsatzcharakteristik**

**5.1 Bitte geben Sie an, welche grundsätzliche Systemarchitektur Sie betreiben?**

- Typ A: CRM-System OHNE Schnittstellen zu einem ERP-System
- Typ B: CRM-System MIT Schnittstellen zu einem ERP-System
- Typ C: Integriertes System - CRM und ERP in einem Softwarepaket

**5.2 Bitte geben Sie an, mit welcher Software die folgenden Aufgabenbereiche vornehmlich unterstützt werden.**

	o.g. CRM-Lösung	Andere Business Software (bitte benennen)	Eigenentwicklung/ MS-Office Lösung	keine
Kundendatenverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktivitätendokumentation (Telefonate, EMail-Kontakte, Verkaufsgespräche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kampagnenplanung & -Steuerung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Massenkommunikation (Massenmails, Newsletter etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eventmanagement (z.B. Messe, Veranstaltungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Public Relations (Internetauftritt, Pressemitteilungen, Veröffentlichungen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertriebsplanung & Steuerung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interessenten- & Verkaufschancen-Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebotsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helpdesk/Call-Center/Support	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschwerde- / Reklamationsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abwicklung von Service-Aufträgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mobile Außendienstunterstützung (Vertrieb & Service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentenmanagement (Verwaltung der Unterlagen zu Angeboten, Aufträgen, Servicedokumentation & -historie, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenanalyse für Marketing, Vertriebs und Service (Erfolgskontrolle, Steuerung, Prognosen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controlling/Reporting (Budget & Termine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Workflow- / Prozessmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.3 Bezahlmodell / Eigentumsverhältnisse**

**Welches Bezahlmodell liegt für die Nutzung der Software vor?**

- Lizenzenmodell (Kauf o. Leasing)
- Software Miete bzw. Mengenmäßige Abrechnung

**Wem gehört die zentrale Hardware (Server, etc.)?**

- unserer Firma
- einem externen Dienstleister

**5.4 Bereitstellungs- und Betriebsmodell**

**Wer ist im wesentlichen für die Administration der Software der verantwortlich?**

- unserer Firma
- einem externen Dienstleister

**Wer ist im wesentlichen für die Administration der zentralen Hardware (Server) verantwortlich?**

- auf dem Firmengelände (on-premise)
- außerhalb des Firmengeländes (externes Rechenzentrum / off-premise)

**Welchem Cloud Computing Typ würden Sie ihre Installation am ehesten zuordnen?**

Einfachauswahl

- KEINE Cloud
- Private Cloud
- Hybrid Cloud
- Public Cloud
- kann ich nicht sagen

**Welche Art von Endgeräten werden für den mobilen Zugriff auf die CRM-Lösung eingesetzt?**

- keine
- Notebooks
- Smartphones
- Tablets
- Sonstige: \_\_\_\_\_

**6 Angaben zu Wartung und Support**

**6.1 Welchen Status weist Ihr Wartungs-/Support-Vertrag auf?**

Einfachauswahl

- kein externer Support / Wartungsvertrag
- Basis Support
- zeitlich erweiterter Basis Support
- Premium-Support-Plan
- Individueller/ Customized Support

**6.2 Welche Leistungen schließt der Vertrag für Wartung/Support mit dem betreuenden Anbieter ein?**

Einfachauswahl

- Hotline
- Fehlerbehebung / Störungsbeseitigung
- Updates (Weiterentwicklung der Software, Anpassung an gesetzl. Vorgaben)
- Service Level Agreement (z.B. 24/7 Erreichbarkeit, 99,9% Verfügbarkeit)
- Wissensdatenbank
- Backup / Recovery Services
- Schulungskontingent
- Website/Informationsportal
- Updates/Migration individueller Anpassungen
- Track & Trace (Status Tickets / Servicefälle)
- Entwicklungskontingent
- Datenaufbereitungsdienste
- Beratungskontingent

**6.3 Laufende Kosten für Wartung, Support und/oder Nutzungsgebühr der CRM-Softwar**

Kosten des lizenzgebundenen Wartungsvertrages je Jahr insgesamt (grobe Angabe)

Gebühren für die Nutzung der Software je Jahr insgesamt (grobe Angabe)

Kosten des Wartungs-/Supportplan zusätzlich zur Nutzungsgebühr je Jahr insgesamt (grobe Angabe)

Kosten für nicht vom Wartungs-/Support-Vertrag abgedeckte extern bezogene Leistungen (Mittel p.a., ca.)

Muster

Nur online ausgefüllte Fragebögen können ausgewertet werden

## 7 Herausforderungen und Nutzen des Betriebs

### 7.1 Was sind die Hauptprobleme während des Betriebs?

Maximal 5 Antworten

- Unzureichende firmenübergreifende Integration
- Schnittstellen & Integration: Fehlende Anbindung an andere Systeme
- Aufwand für Datenpflege: zu hoher Aufwand für die Aufrechterhaltung ausreichend guter Datenqualität
- Mobilität: Unzureichender mobiler Zugriff auf das System
- "Office-Integration": Fehlende Exportfähigkeit von Daten nach Excel, Access etc.
- Ergonomie: Mangelnde Bedienerfreundlichkeit
- Veraltete Technologie (Hardware, Betriebssystem, Programmiersprache etc.)
- Administrationsaufwand: Aufwand für die System- bzw. Anwenderbetreuung ist zu hoch
- Datenqualität (Aktualität, Redundanz, Integrität)
- Performance: Das System läuft zu langsam oder hat zu hohe Antwortzeiten
- Umfang des Supportbedarfs ist zu hoch
- Fachkompetenz der Hotline/des Account Managers
- Anpassbarkeit: Mangelnde Flexibilität der Software
- Laufende Kosten: Wartungs- & Betriebskosten zu hoch
- Wartungskonzept: Art/Inhalt und Umfang der Wartungsleistungen
- Unsicherheit aufgrund der Produktstrategie bzw. Überlebensfähigkeit des Software-Partners
- Praktikabilität: unangemessene Komplexität bzw. mangelnde Mittelstandstauglichkeit
- Aufwand zur Implementierung von Upgrades/Neuen Releases
- Funktionalität der Software: Mangelnde Unterstützung der Geschäftsprozesse
- Fehlendes bzw. wechselndes Support-Personal seitens des Software-Partners
- Anwenderakzeptanz: Geringe Bereitschaft der Anwender zur Nutzung des Systems.
- Reaktionszeit des Supports, Erreichbarkeit der Hotline
- Mangelndes Anwender Know how / zu hoher Schulungsaufwand
- Softwarequalität (Stabilität, Fehlerfreiheit)
- Andere: \_\_\_\_\_
- Keinerlei Probleme

### 7.2 Welche Aspekte der mobilen Nutzung der Lösung finden Sie besonders verbesserungswürdig bzw. problematisch?

- Plattformabhängigkeit (unabhängig von Betriebssystem und Endgerät.)
- Usability/Ergonomie der Anwendung auf mobilen Endgeräten
- Funktionalität eingeschränkt bzw. nicht ausreichend
- Stabilität (Anwendung läuft nicht störungsfrei.)
- Performance (Verzögerung durch schlechte Datenverbindung oder langsame mobile App)
- Offline-Verfügbarkeit nicht gegeben (Die Anwendung funktioniert nur bei bestehender Datenverbindung.)
- Andere Probleme beim mobilen Einsatz: \_\_\_\_\_

### 7.3 Welchen Nutzenbeitrag im Sinne der Kundenorientierung liefert das CRM-System?

- Es verbessert Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.
- Es erleichtert die Neukundengewinnung.

**7.4 Welchen internen bzw. operativen Nutzenbeitrag liefert das CRM-System?**

- Es liefert eine durchgängige Rückverfolgbarkeit aller relevanten Daten.
- Es reduziert die Komplexität der Software-Landschaft.
- Es reduziert den Aufwand für Dokumentation und Archivierung.
- Es reduziert IT-Aufwand und IT-Kosten.
- Es liefert schnell und einfach Informationen.
- Es reduziert Fehlerhäufigkeit und Fehlerfolgen.
- Es unterstützt die Automatisierung von Prozessen.
- Es liefert korrekte und nützliche Informationen.
- Es reduziert die Prozesskosten.
- Es führt zu einer durchgängigen Unterstützung der Geschäftsprozesse.
- Es liefert aussagekräftige Kennzahlen.
- Es trägt zur Vereinfachung und Beschleunigung der Prozesse bei.
- Es reduziert die Dauer von Entscheidungen.
- Es schützt vor Datenverlust, -entwendung und -missbrauch.
- Es vereinfacht und beschleunigt die firmenübergreifende Zusammenarbeit.
- Es vereinfacht und beschleunigt die internationale Zusammenarbeit.
- Anderer Nutzen: \_\_\_\_\_

**8 Angaben zum Einführungsprojekt**

Implementierungspartner: Durch welchen Anbieter wurden Sie bei der Einführung betreut?

Start Vorbereitungen [MM.JJJJ]		
Start Implementierung [MM.JJJJ]		
Wurde bei der System-/Anbieterswahl ein anbieterneutraler Berater hinzugezogen?	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein
Kosten der Software (Anschaffung Lizenzen - grobe Angabe)		
Kosten der Einführungsdienstleistung (Beratung, Anpassung, Implementierung - grobe Angabe)		
Für wieviele Anwender/User wurde die Software zum Zeitpunkt der Einführung angeschafft? (ca.)		
Waren Sie selbst beim Einführungsprojekt als Entscheider, Teammitglied, oder betroffener Anwender involviert?	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nein

## 9 Zufriedenheitsbewertung der Einführung

### 9.1 Wie bewerten Sie den Implementierungspartner während des Einführungsprojekts bezüglich folgender Punkte?

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	nicht zutreffend
Allgemein: Wie beurteilen Sie die Leistung Ihres Implementierungspartners allgemein?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachkompetenz: Wie beurteilen Sie den Support in Bezug auf technische und fachliche Fragen während des Projektes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Branchenkompetenz: Wie beurteilen Sie das Verständnis des Partners für die fachlichen und organisatorischen Bedingungen in Ihrem Unternehmen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projektmanagement: Wie beurteilen Sie das Projektmanagement des Partners?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Engagement: Wie beurteilen Sie das Engagement des Partners im Projekt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Customizing: Wie beurteilen Sie die Einstellung des Systems bzgl. individueller Prozesse, Masken, Schnittstellen etc. durch den Partner?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitarbeiter-Schulung: Wie beurteilen Sie die vom Partner geleistete Schulung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Datenübernahme: Wie beurteilen Sie die Unterstützung des Partners bzgl. der Überführung der Altdaten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9.2 Wie bewerten Sie die Durchführung und das Ergebnis des Implementierungsprojekts bezüglich folgender Punkte?

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	nicht zutreffend
Allgemein: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Einführungsprojekt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terminreue: Wie gut wurde der Terminplan eingehalten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalaufwand: Wie gut wurde der geplante Personaleinsatz eingehalten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anpassungsdokumentation: Wie beurteilen Sie die Dokumentation von Anpassungen und Einstellungen des Systems?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zielerreichung: Wie gut wurden die inhaltlichen Projektziele erreicht?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Budgetreue: Wie gut wurde das Projekt-Budget eingehalten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Individualprogrammierungsumfang: Wie beurteilen Sie den Anteil an Individualprogrammierung (Hält sich in sinnvollen Grenzen u. bewährt sich im Betrieb)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## 10 Projekterfahrungen

### 10.1 Benennen Sie die drei wichtigsten Ziele, die mit der CRM-Einführung ursprünglich verfolgt wurden.

Maximal drei Antworten

- Verbesserung des mobilen Zugangs zum CRM
- Verbesserung der Informationsverfügbarkeit zu Kunden und Kundenvorgängen
- Steigerung der Datensicherheit
- Steigerung der Transparenz und Steuerbarkeit der Abläufe in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service
- Komplexitätsreduktion der IT (Anpassungen, Schnittstellen, Anzahl Systeme)
- Verbesserung der Einhaltung von (rechtlichen) Vorgaben
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Beschleunigung / Automatisierung der Prozesse im operativen Bereich (Vertrieb, Marketing, Service)
- Steigerung der Neukundengewinnung
- Verbesserung der Informationsqualität zu Kunden und Kundenvorgängen (fehlerfrei, widerspruchsfrei, vollständig)
- Kostensenkung im operativen Bereich (Vertrieb, Marketing, Service)
- Senkung von IT-Kosten und Aufwand
- Andere Ziele: \_\_\_\_\_

### 10.2 Welche Gründe waren bei der Auswahl des CRM-Systems/Anbieters am wichtigsten?

Maximal fünf Antworten

- Einführungsdauer: Verfügbarer Termin-Rahmen
- Ausgewiesene, günstige Betriebskosten
- Kompatibilität/Schnittstellen zum bestehenden Systemen
- Verbreitung der Software
- Referenz bei anderen Unternehmen
- Attraktive Zusatzleistungen (z.B. Schulungsprogramm, Hotline, etc.)
- Überzeugende Projekteinführungsmethodik
- ausgewiesene, gute Release-Fähigkeit
- Hoher Abdeckungsgrad der funktionalen Anforderungen
- Anschaffungskosten: Verfügbares Projekt-Budget
- Beibehaltung des Anbieters (altes o. anderes System des Anbieters wurde bereits genutzt)
- Marktposition des Anbieters
- Hohe Flexibilität & Anpassbarkeit
- Emotionale Gründe (z.B. Besonderes Engagement, persönliche Bekanntschaft)
- Moderne und zukunftsweisende Technologie
- Internationale Ausrichtung der Software
- Standort(e) des Anbieters
- gute mobile Nutzbarkeit
- Angebotenes Betriebs-/Preismodell (Software as a Service, Software on Demand)
- Kompetenz und Auftreten des Anbieters
- Verfügbarkeit einer bestimmten technologischen Plattform (z.B. System i, Mac OS, etc.)
- Praktikabilität bzw. besondere Eignung für den Mittelstand
- Usability: Einfache und verständliche Benutzerführung
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

### 10.3 Was waren die Hauptprobleme während der Einführung?

Maximal drei Antworten

- Mangelndes Projektmanagement
- Zu viele Systemanpassungen
- zu knapper Zeitplan
- Mangelnde Kompetenz des Implementierungspartners
- Aufbereitung der erforderlichen Daten, Datenmigration
- Integration mit anderen Systemen (Schnittstellen)
- Fehlende Ressourcen im internen Projektteam
- Personalknappheit beim Implementierungspartner
- Hoher Schulungsaufwand, schlechte Erlernbarkeit der Lösung
- Einhaltung des Projektbudgets
- Anforderungen an Software im Vorfeld nicht ausreichend definiert
- Unzureichende Einbindung der Unternehmensführung (z.B. Unterstützung, Vorgaben)
- System bildet die Unternehmensprozesse nicht ausreichend ab
- Mangelnde Dokumentation von Einstellungen und Anpassungen der Software
- Projekt-Methodik des Implementierungspartners bei der Einführung
- Mangelnde Kooperation seitens des Anbieters (z.B. Kommunikationsverhalten, Arroganz, Probleme ignoriert)
- geringe Akzeptanz seitens der Anwender / Mitarbeiter (z.B. Widerstand des Betriebsrats)
- Andere Probleme: \_\_\_\_\_
- Keinerlei Probleme: \_\_\_\_\_

## 11 Ausblick

### 11.1 Antworten Sie bitte spontan! Würden Sie die bestehende Softwarelösung wieder einführen, wenn Sie aktuell eine Entscheidung treffen müssten?

- ja  nein

### 11.2 Investitionsplanung

**Plant Ihr Unternehmen die Neuanschaffung bzw. den Ersatz CRM-Systems?**

- Ja, für 2017
- Ja, für 2018 oder später
- nicht geplant

**Welche Architektur wird dabei angestrebt?**

- Typ A: CRM-System OHNE Schnittstellen zu einem ERP-System
- Typ B: CRM-System MIT Schnittstellen zu einem ERP-System
- Typ C: Vollintegriertes System - CRM und ERP in einer Lösung

Bitte geben Sie (unabhängig davon, ob eine komplette CRM-Lösung angeschafft wird oder nicht) für die folgenden CRM- bereiche an, ob Investitionen in den Ausbau der IT-Unterstützung geplant sind geplant sind bzw. im laufenden Jahr bereits getätigt wurden.

	Ja, für 2017	Ja, für 2018 oder später	nicht geplant
Service Management Software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Social Software (z.B. Jive, Yammer etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Help Desk Software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnittstellen und Integration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analytisches CRM/Business Intelligence (BI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marketing Automation / Newsletter Software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Collaboration (z.B. SharePoint)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobile CRM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11.3 Wie relevant sind die nachfolgenden Trends/Themen für Ihr Unternehmen bzw. für den Einsatz einer CRM-Lösung in Ihrem Unternehmen?**

	sehr	ziemlich	mäßig	wenig	gar nicht	Begriff sagt mir nichts
Enhanced-Self-Service (Einsatz von Chatbots, Kundenforen & -portale, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnittstellen-/Integrationsmanagement (Kopplung der Backend-Systeme; EAI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Social Media Kommunikation (Beobachtung Interaktion und Analyse)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rechtliche Vorgaben & Compliance (z.B. Datenschutzrichtlinien)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analytical CRM (Big Data, Customer Intelligence, Maschine Learning, Predictive Analytics, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marketing Automation (Leadscoring, Kampagnenprozesse, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CRM im mobilen Einsatz (ortsunabhängig und auf beliebigen Endgeräten)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usability / Software-Ergonomie (Oberflächengestaltung, Individualisierung, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vernetzung & Digitalisierung (Cloud Computing, Smart Services, IoT, Location Based CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Customer Experience Management ( <b>Customer Journey, 360°, etc.</b> )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 12 Abschlussfragen

### 12.1 Tragen Sie bitte hier Ihre Unternehmenskenndaten ein.

Anzahl Beschäftigte im gesamten Unternehmen (grobe Angabe)

Anzahl der Länder in denen das Unternehmen Niederlassungen hat (ca.)

Umsatz pro Jahr (grobe Angabe)

Anzahl der Mitarbeiter der IT-Abteilung (ca.)

Jährliches IT-Budget (grobe Angabe)

Für wieviele Anwender/User wurde die Software zum Zeitpunkt der Einführung angeschafft? (ca.)

Waren Sie selbst beim Einführungsprojekt als Entscheider, Teammitglied, oder betroffener Anwender involviert?

ja

nein

### 12.2 Welchem Wirtschaftszweig würden Sie ihr Unternehmen am ehesten zuordnen?

- verarbeitendes Gewerbe / Industrie
- Handel
- Dienstleistungen
- Land- & Forstwirtschaft

### 12.3 Bitte geben Sie bis zu 3 Branchen an, in denen Ihr Unternehmen vornehmlich tätig ist.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Banken  | <input type="checkbox"/> Einzelhandel   |
| <input type="checkbox"/> Versicherungen                                | <input type="checkbox"/> Sonstiger Handel   |
| <input type="checkbox"/> Gastgewerbe, Touristik                        | <input type="checkbox"/> Rohstoffgewinnung, -förderung                                    |
| <input type="checkbox"/> EDV-Dienstleistungen                          | <input type="checkbox"/> Grundstoffverarbeitende Industrie (z.B. Baustoffe, Papier, Holz) |
| <input type="checkbox"/> Beratung (incl. Recht, Marketing)             | <input type="checkbox"/> Metallverarbeitung   |
| <input type="checkbox"/> Medien, Verlage                               | <input type="checkbox"/> Kunststoffindustrie  |
| <input type="checkbox"/> Telekommunikation                             | <input type="checkbox"/> Elektronik- und Gerätebau  |
| <input type="checkbox"/> Transport, Verkehr, Logistik                  | <input type="checkbox"/> Maschinen- und Anlagenbau  |
| <input type="checkbox"/> Energie- und Wasserversorgung                 | <input type="checkbox"/> Automobil- & Fahrzeugindustrie (incl. KFZ-Zulieferer)            |
| <input type="checkbox"/> Öffentliche Verwaltung und Dienste            | <input type="checkbox"/> Chemie, Pharma   |
| <input type="checkbox"/> Gesundheits- und Sozialwesen                  | <input type="checkbox"/> Nahrungs- und Genussmittel                                       |
| <input type="checkbox"/> Sonstige Dienstleistungen                     | <input type="checkbox"/> Textil und Bekleidung  |
| <input type="checkbox"/> Grosshandel                                   | <input type="checkbox"/> Handwerk   |
| <input type="checkbox"/> Filialisierender Einzelhandel                 | <input type="checkbox"/> Baugewerbe   |
| <input type="checkbox"/> Technischer Handel (inklusive Fahrzeughandel) | <input type="checkbox"/> Sonstiges verarbeitendes Gewerbe                                 |
| <input type="checkbox"/> Versandhandel                                 | <input type="checkbox"/> Land- und Forstwirtschaft  |