

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

Legende

Pflichtfeld

Mehrfachauswahl

Einfachauswahl

1 Basisdaten

1.1 Kontaktdaten

Anrede _____
Titel _____

Nachname _____

Vorname _____

E-Mail _____

Firmenbezeichnung _____
Straße / Nr. _____
PLZ _____

Ort _____

Land _____

1.2 CRM-Software und Anbieter

Bitte geben Sie den Systemnamen der von Ihnen für das Kundenbeziehungsmanagement genutzten 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 Waren Sie selbst beim Einführungsprojekt als Entscheider, Teammitglied, oder betroffener Anwender involviert? (Einfachauswahl)

- Ja
- Nein

2.3 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 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ☞ System allgemein: Wie beurteilen Sie die eingesetzte Lösung insgesamt? | <input type="radio"/> |
| Funktionalität: Wie beurteilen Sie die effektive Funktionalität des Systems im Tagesgeschäft? | <input type="radio"/> |
| Schnittstellen: Wie beurteilen Sie die Möglichkeit zur Anbindung / Schnittstellen zu anderen Applikationen? | <input type="radio"/> |
| Ergonomie: Wie beurteilen Sie die Ergonomie (Oberfläche/Benutzerführung) des Systems? | <input type="radio"/> |
| Stabilität: Wie beurteilen Sie die Stabilität und Störungsfreiheit des Systems? | <input type="radio"/> |
| Performance: Wie beurteilen Sie die Performance des Systems (Antwortzeiten, etc.)? | <input type="radio"/> |
| Anpassbarkeit / Flexibilität: Wie beurteilen Sie die Anpassbarkeit / Flexibilität des Systems? | <input type="radio"/> |
| KMU-Tauglichkeit bzw. Praktikabilität: Wie beurteilen Sie die Eignung des Systems für ein Unternehmen Ihrer Größe? | <input type="radio"/> |
| Aufwand Datenpflege: Wie beurteilen Sie den Aufwand für die Datenpflege im System? | <input type="radio"/> |
| Dokumentation/Handbuch: Wie bewerten Sie die Anleitung für den Endanwender? | <input type="radio"/> |
| Mobile Einsetzbarkeit: Wie beurteilen Sie die Eignung des Systems für den mobilen Einsatz? | <input type="radio"/> |
| Formulare & Auswertungen: Wie beurteilen Sie die Anpassbarkeit des Systems in Bezug auf Formulare, Reports, Auswertungen? | <input type="radio"/> |
| Internationalität: Wie bewerten Sie die Eignung des Systems für den internationalen Einsatz? | <input type="radio"/> |
| Release-Fähigkeit: Wie beurteilen Sie die Möglichkeit zur Implementierung von Upgrades/Neuen Releases? | <input type="radio"/> |
| Preis-/Leistungsverhältnis: Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis der eingesetzten Lösung insgesamt? | <input type="radio"/> |

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

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

4 Angaben zu Ihrer CRM-Lösung

☞ Aktuelle Anzahl Benutzer insgesamt (ca.)

Anteil an mobilen Nutzern in % (ca.)

☞ Produktivstart/Inbetriebnahme [MM.JJJJ]

Letzter Release-Wechsel [MM.JJJJ]

Anzahl Standorte, an denen Ihr CRM-System eingesetzt wird (ungefähr)? (Einfachauswahl)

- 1
- 2-3
- 4-5
- 6-10
- 11-20
- > 20

Anzahl Länder, in denen Ihr CRM-System eingesetzt wird (ungefähr)? (Einfachauswahl)

- 1
- 2-3
- 4-5
- 6-10
- 11-20
- > 20

5 Fragen zur Einsatzcharakteristik

5.1 Bitte geben Sie an, welche grundsätzliche Systemarchitektur Sie betreiben? (Einfachauswahl)

- 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/ Office Lösung |
|--|--------------------------|---|---------------------------------|
| Kundendatenverwaltung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aktivitätendokumentation (Telefonate, E-Mail-Kontakte, Verkaufsgespräche) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Produkt- und Variantenkonfigurator (einschl. CPQ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kampagnenplanung & -Steuerung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Massenkommunikation (Massenmails, Newsletter etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eventmanagement (z.B. Messe, Veranstaltungen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Public Relations (Internetauftritt, Pressemitteilungen, Veröffentlichungen, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vertriebsplanung & Steuerung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Interessenten- & Verkaufschancen-Management | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Angebotsmanagement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (Stamm-) Datenmanagement (MDM) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Helpdesk/Call-Center/Support | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beschwerde- / Reklamationsmanagement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Abwicklung von Service-Aufträgen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| mobile Außendienstunterstützung (Vertrieb & Service) | <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"/> |
| Datenanalyse für Marketing, Vertrieb und Service (Erfolgskontrolle, Steuerung, Prognosen, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Controlling/Reporting (Budget & Termine) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Workflow- / Prozessmanagement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Projektmanagement (Planung & Verwaltung von Zielen, Aufgaben, Terminen, Ressourcen, Budgets etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Social Media (Beobachtung, Interaktion und Analyse) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5.3 Bezahlmodell / Eigentumsverhältnisse

Welches Bezahlmodell nutzen Sie für Ihre CRM-Installation? (Einfachauswahl)

- Lizenzkauf
- Lizenzleasing
- Miete (Software-Nutzung mit begrenzter Laufzeit ohne Wartung)
- Subscription (Software-Nutzung mit begrenzter Laufzeit inkl. Wartung)
- Nutzungsabhängige Abrechnung (z.B. je Buchungssatz oder Datenmenge)
- Hybrides Modell (z.B. Lizenzkauf für Server-Lizenz & Subscription für Benutzer-Lizenzen, Lizenzkauf für Zentral-Instanz, Subscription für Niederlassungen)

5.4 Bereitstellungs- und Betriebsmodell

Welchem Cloud Computing Typ würden Sie Ihre Installation am ehesten zuordnen?

(Einfachauswahl)

- Keine Cloud (auch „On Premise“)
- Private Cloud
- Public Cloud
- Hybrid Cloud
- Kann ich nicht sagen

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

(Mehrfachauswahl)

- Keine
- Notebooks
- Smartphones
- Tablets
- Sonstige

6 Angaben zu Wartung und Support

Haben Sie einen aktiven Wartungs-/Supportvertrag für Ihre CRM-Installation mit dem betreuenden Anbieter? (Einfachauswahl)

- Ja
- Nein

6.1 Welche Leistungen schließt der Vertrag für Wartung/Support mit dem betreuenden Anbieter ein? (Mehrfachauswahl)

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

6.2 Laufende Kosten für Wartung, Support und/oder Nutzungsgebühr der CRM-Software

Bei Lizenzkauf oder Miete: Kosten des Wartungsvertrags
(Gesamtbetrag p.a., grobe Angabe in TEUR)

Bei Subscription / SaaS: Nutzungskosten (Gesamtbetrag
inkl. Wartung p.a., grobe Angabe in TEUR)

Über die (Wartungs-/Subscription-)Gebühren nicht
abgedeckte zusätzliche Kosten (Durchschnitt p.a., grobe
Angabe in TEUR)

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

Welche Aspekte der mobilen Nutzung der Lösung finden Sie besonders verbesserungswürdig bzw. problematisch? (Maximal 5 Antworten)

- 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 (Anwendung funktioniert nur bei bestehender Datenverbindung)

- Andere Probleme beim mobilen Einsatz: _____

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

(Mehrfachauswahl)

- Es erhöht die Kundenzufriedenheit.
- Es verbessert die Kundenbindung.
- Es erleichtert die Neukundengewinnung.
- Es ermöglicht eine zielgruppenorientierte Kommunikation.
- Es steigert das Cross- und Up-Selling.

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

(Maximal 5 Antworten)

- 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

8.1 Wie bewerten Sie den Implementierungspartner während des Einführungsprojektes und wie zufrieden waren Sie mit dem Ergebnis des Implementierungsprojektes insgesamt bezüglich folgender Punkte?

| | sehr gut | gut | befriedigend | ausreichend | mangelhaft |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Allgemein: Wie beurteilen Sie die Leistung Ihres Implementierungspartners allgemein? | <input type="radio"/> |
| Mitarbeiter-Schulung: Wie beurteilen Sie die Wirksamkeit der Mitarbeiter-Schulung? | <input type="radio"/> |
| Support im Projekt: Wie beurteilen Sie den Support in Bezug auf technische und fachliche Fragen während des Projektverlaufs? | <input type="radio"/> |
| Branchenkompetenz: Wie beurteilen Sie das Verständnis des gewählten Partners für die fachlichen und organisatorischen Bedingungen in Ihrem Unternehmen? | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Engagement: Wie beurteilen Sie das Engagement des Implementationspartners zur Lösung von Problemen während des Projektverlaufs. | <input type="radio"/> |
| Projektmanagement: Wie beurteilen Sie das Projektmanagement des gewählten Partners? | <input type="radio"/> |
| Customizing: Wie beurteilen Sie die Einstellung des Systems auf individuelle Prozesse, Masken, Schnittstellen etc. durch den Implementierungspartner? | <input type="radio"/> |
| Datenübernahme: Wie beurteilen Sie die Leistung des Implementierungspartners zur Überführung der Altdaten? | <input type="radio"/> |
| Allgemein: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Einführungsprojekt? | <input type="radio"/> |
| Zielerreichung: Wie gut wurden die inhaltlichen Projektziele erreicht? | <input type="radio"/> |
| Anpassungsdokumentation: Wie beurteilen Sie die Dokumentation von Anpassungen und Einstellungen des Systems? | <input type="radio"/> |
| Individualprogrammierungsanteil: Wie beurteilen Sie den Anteil an Individualprogrammierung (hält sich in sinnvollen Grenzen u. bewährt sich im Betrieb)? | <input type="radio"/> |

8.2 Allgemeine Angaben zum Einführungsprojekt

Dauer der Implementierung (Einfachauswahl)

- < 1 Monat
- < 3 Monate
- < 6 Monate
- < 9 Monate
- < 12 Monate
- < 18 Monate
- < 24 Monate
- > 24 Monate

| | | |
|--|--------------------------|----------------------------|
| Wurde bei der System-/Anbieterauswahl ein anbieterneutraler Berater hinzugezogen? | <input type="radio"/> ja | <input type="radio"/> nein |
| Implementierungspartner: Durch welchen CRM-Anbieter wurden Sie bei der Einführung betreut? (Firma) | | |
| Welches Altsystem wurde durch die neue Lösung abgelöst (Systemname) | | |
| <input type="radio"/> Es gab kein Vorgängersystem | | |
| Kosten der Software (Anschaffung Lizenzen - grobe Angabe in TEUR) | | |

Kosten der Einführungsdienstleistung (Beratung, Anpassung, Implementierung - grobe Angabe in TEUR)

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

9 Projekterfahrungen

9.1 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: _____

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

(Maximal fünf Antworten)

- Einführungsdauer: Verfügbarer Termin-Rahmen
- Ausgewiesene, günstige Betriebskosten
- Kompatibilität/Schnittstellen zu 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
- Andere Gründe: _____

9.3 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: _____

9.4 Wie erfolgte die Schulung/Einweisung in die Nutzung des CRM Systems?

(Mehrfachauswahl)

- Einmalige Schulung nach Einführung/Update/Anstellung
- Regelmäßiges Angebot an Präsenzs Schulungen
- Dauerhaftes Angebot an Online-Schulungen
- Selbststudium (Handbücher, Internet/Intranet, Online-Hilfe, sonstige Dokumente, ...)
- Keinerlei Schulung

10 Ausblick

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

- ja nein

10.2 Investitionsplanung (Einfachauswahl)

Haben oder werden Sie in 2021 in ein CRM-System investieren?

- Ja, zur Ersteinführung einer CRM-Lösung
- Ja, zur Ablösung einer bestehenden CRM-Lösung
- Ja, zur Modernisierung unter Beibehaltung der bestehenden CRM-Lösung
- Ja, zur Erweiterung/dem Ausbau der bestehenden CRM-Lösung (mehr Module, mehr Lizenzen)
- Nein, kein Invest

Wenn Ersteinführung oder Ablösung: Welche Architektur wird dabei angestrebt? (Einfachauswahl)

- 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

Ist für die folgenden CRM-Bereiche in 2021 eine Investition getätigt worden oder geplant?

| | Ja, für 2021 | Ja, für 2022 oder später | nicht geplant |
|--|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Kundendatenverwaltung | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aktivitätendokumentation (Telefonate, E-Mail-Kontakte, Verkaufsgespräche) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kampagnenplanung & -Steuerung | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Massenkommunikation (Massenmails, Newsletter etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Eventmanagement (z.B. Messe, Veranstaltungen) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Public Relations (Internetauftritt, Pressemitteilungen, Veröffentlichungen, etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vertriebsplanung & Steuerung | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Interessenten- & Verkaufschancen-Management | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Angebotsmanagement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Helpdesk/Call-Center/Support | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Beschwerde- / Reklamationsmanagement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Abwicklung von Service-Aufträgen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| mobile Außendienstunterstützung (Vertrieb & Service) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Dokumentenmanagement (Verwaltung der Unterlagen zu Angeboten, Aufträgen, Servicedokumentation & -historie, etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Datenanalyse für Marketing, Vertriebs und Service (Erfolgskontrolle, Steuerung, Prognosen, etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Controlling/Reporting (Budget & Termine) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Workflow- / Prozessmanagement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Projektmanagement (Planung & Verwaltung von Zielen, Aufgaben, Terminen, Ressourcen, Budgets etc.) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Social Media (Beobachtung, Interaktion und Analyse) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Marketing Automation | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| (Kunden-) Portal/ Self-Service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Produkt- & Variantenkonfigurator (einschl. CPQ) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10.3 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 & -portalen, etc.) | <input type="radio"/> |
| Schnittstellen-/Integrationsmanagement (Kopplung der Backend-Systeme; EAI) | <input type="radio"/> |
| Social Media (Social Listening, Kundenforen) | <input type="radio"/> |
| Rechtliche Vorgaben/Compliance (z.B. GoBD, EU-DSGVO) | <input type="radio"/> |
| Analytical CRM (Sentiment Analysis, Big Data, Machine Learning, Predictive Analytics, etc.) | <input type="radio"/> |

| | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Marketing Automation (Lead-Scoring, Kampagnenprozesse, etc.) | <input type="radio"/> |
| CRM im mobilen Einsatz (ortsunabhängig und auf beliebigen Endgeräten) | <input type="radio"/> |
| Usability / Software-Ergonomie (Oberflächengestaltung, Individualisierung, etc.) | <input type="radio"/> |
| Cloud Computing | <input type="radio"/> |
| Vernetzung & Digitalisierung (Internet of Things (IoT), Smart Services, Location Based Services/CRM) | <input type="radio"/> |
| Customer Experience Management (Customer Journey, 360°, etc.) | <input type="radio"/> |
| Daten-/Informationssicherheit | <input type="radio"/> |

11 Abschlussfragen

11.1 Anzahl Beschäftigte im gesamten Unternehmen [grobe Angabe]

☞ Aktuelle Anzahl an Beschäftigten im Unternehmen (ca.)

11.2 Welchem Wirtschaftszweig würden Sie ihr Unternehmen am ehesten zuordnen? (Einfachauswahl)

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

11.3 ☞ Bitte geben Sie bis zu 3 Branchen an, in denen Ihr Unternehmen vornehmlich tätig ist. (Maximal 3 Antworten)

- | | |
|--|---|
| <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 |