

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)

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Geschäftsführung/Vorstand | <input type="radio"/> IT / EDV |
| <input type="radio"/> Finanzen/Controlling | <input type="radio"/> Einkauf |
| <input type="radio"/> Marketing | <input type="radio"/> Materialwirtschaft/Logistik/Produktion |
| <input type="radio"/> Vertrieb/Verkauf | <input type="radio"/> Verwaltung/Personal |
| <input type="radio"/> Service/Kundendienst | <input type="radio"/> 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, Reports)
- Keine eigene Anwendungserfahrung

2.3. Waren Sie selbst beim Einführungsprojekt Ihrer CRM-Lösung als Entscheider, Teammitglied oder betroffener Anwender involviert?*

- Ja Nein

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 Unterstützung durch das CRM-System 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/Online-Hilfe: Wie bewerten Sie die Unterstützung 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?	<input type="radio"/>				

3.2. Wie bewerten Sie die Unterstützung des Anbieters (Wartungspartner) 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"/>				

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

- Ja Nein

4 Angaben zu Ihrer CRM-Lösung

Durch welchen Anbieter (Firma) wird Ihre CRM-Installation aktuell betreut ("Wartungspartner")?*

Aktuelle Anzahl Benutzer insgesamt (ca.)*

Anteil an mobilen Nutzern in % (ca.)

Anteil an mobilen Nutzern im Außendienst (Vertrieb, Service) in % (ca.)

Letzter Release-Wechsel [MM.JJJJ]

Anzahl Standorte, an denen Ihr CRM-System eingesetzt wird (ungefähr, ohne Home Office/mobile Office)?
(Einfachauswahl)

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

Anzahl Länder, in denen die CRM-Software 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.

(Einfachauswahl)

	o.g. CRM-Lösung	Andere Business-Software (bitte benennen)	Eigenentwicklung/Office Lösung
Kundendatenverwaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktivitätenmanagement & -dokumentation (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"/>
(Stamm-) Datenmanagement (MDM)	<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, Vertrieb 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 etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produkt- und Variantenkonfigurator (einschl. CPQ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bitte charakterisieren Sie Ihre CRM-Installation im Hinblick auf den Grad der Individualisierung bzw. Standardisierung.

(Einfachauswahl)

- hochgradig individualisiert (Anpassung der Geschäftslogik, umfangreiche Zusatzprogrammierung, individuelle Schnittstellen, etc.)
- Relevante Anpassungen (punktuelle Änderung/Ergänzung der Geschäftslogik, vereinzelt Zusatzprogrammierungen und individuelle Schnittstellen)
- Minimale Anpassungen (Änderungen beschränkt auf Benutzeroberfläche, Parametrierung vorhandener Logiken/Programme)
- Keinerlei Anpassung der Software

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

(Mehrfachauswahl)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Keine | <input type="checkbox"/> Tablets |
| <input type="checkbox"/> Notebooks | <input type="checkbox"/> Sonstige (Barcode-Leser, Datenbrillen etc.) |
| <input type="checkbox"/> Smartphones | |

5.3. Bezahl- & Bereitstellungsmodell

Welches Bezahlmodell nutzen Sie für Ihre CRM-Installation?

(Einfachauswahl)

- Lizenzkauf
- Lizenzleasing
- Miete (Software-Nutzung mit begrenzter Laufzeit ohne Wartung)
- Subscription (Gebühr für 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)
- kann ich nicht sagen

Welchem Betriebsmodell würden Sie ihre Installation am ehesten zuordnen?

(Einfachauswahl)

- Eigenbetrieb in Ihrem Unternehmen (auch "On Premise", KEINE Cloud)
- Private Cloud (Externer Betrieb, separate Datenbank-/CRM-Instanz für Ihr Unternehmen)
- Public Cloud (Externer Betrieb, gemeinsame Datenbank-/CRM-Instanz mit anderen Unternehmen)
- Hybrid Cloud (Mischform der o.g. Betriebsformen)
- Kann ich nicht sagen

6 Angaben zu Wartung und Support

(Einfachauswahl)

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

- 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. Aufwand & Laufende Kosten des CRM-Betriebs

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

Bei Subscription / Software-as-a-Service (SaaS):
Nutzungsgebühr (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)

Anzahl interne Mitarbeiter für die Betreuung der CRM-
Lösung (Vollzeitäquivalent, Durchschnitt p.a., grobe
Angabe)

7 Herausforderungen und Nutzen des Betriebs

7.1. 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.

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

(Maximal 5 Antworten)

- 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.
- 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 erhöht die Mitarbeiterzufriedenheit
- Anderer Nutzen: _____

7.3. Was sind die Hauptprobleme während des Betriebs?

(Maximal 5 Antworten)

- Was sind die Hauptprobleme während des Betriebs?
- 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/Flexibilität: 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 (abhängig von Betriebssystem und Endgerät)
- Schlechte Bedienbarkeit/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: _____
- Keinerlei Probleme

8 Angaben zum Einführungsprojekt

Implementierungspartner: Durch welchen CRM-Anbieter wurden Sie bei der Einführung betreut? (Firma) _____

8.1. Wie bewerten Sie den Implementierungspartner während des Einführungsprojektes und wie zufrieden waren Sie mit dem Ergebnis des Implementierungsprojektes 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 Implementierungspartners 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. Dauer der Implementierung (ab Beauftragung des Implementierungspartners)

(Einfachauswahl)

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> 1 Monat | <input type="radio"/> 12 Monate |
| <input type="radio"/> 3 Monate | <input type="radio"/> 18 Monate |
| <input type="radio"/> 6 Monate | <input type="radio"/> 24 Monate |
| <input type="radio"/> 9 Monate | <input type="radio"/> > 24 Monate |

Wurde bei der System-/Anbietersauswahl ein anbieterneutraler Berater hinzugezogen?

- Ja Nein

8.3. Eckdaten der Implementierungsprojektes

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

Kosten der Software (Anschaffung Lizenzen - grobe Angabe in TEUR)

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

9 Projekterfahrungen

9.1. Benennen Sie die wichtigsten Ziele, die mit der CRM-Einführung ursprünglich verfolgt wurden. (Maximal 3 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 (z.B. durch Reports, Forecasts)
- Komplexitätsreduktion der IT (Anpassungen, Schnittstellen, Anzahl Systeme)
- Verbesserung der Einhaltung von (rechtlichen) Vorgaben
- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durch ein besseres Kundenerlebnis
- 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
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Andere Ziele: _____

9.2. Welche Aspekte waren bei der Auswahl des CRM-Systems/Anbieters ausschlaggebend?

(Maximal 5 Antworten)

- 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 f. Mac OS, etc.)
- Praktikabilität bzw. besondere Eignung für den Mittelstand
- Usability: Einfache und verständliche Benutzerführung
- Einführungsdauer: Verfügbarer Termin-Rahmen
- Ausgewiesene, günstige Betriebskosten
- Kompatibilität / Schnittstellen zum bestehenden System
- 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
- Vertrauen in den CRM-Anbieter
- Sonstiges:

9.3. Was waren die Hauptprobleme während der Einführung?

(Maximal 3 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
- Train-theTrainer-Konzept (Schulung der Key-User als Multiplikatoren)
- Regelmäßiges Angebot an Präsenzs Schulungen
- Dauerhaftes Angebot an Online-Schulungen
- Selbststudium (Handbücher, Internet/Intranet, Online-Hilfe, sonstige Dokumente, ...)
- Keinerlei Schulung

9.5. Wie sind Sie während der CRM-Einführung mit Veränderungen der Organisation, Abläufe und Arbeitsweisen umgegangen (Change Management)?

(Einfachauswahl)

- Es gab keine relevanten Veränderungen. Daher bestand diesbzgl. kein Handlungsbedarf.
- Die notwendigen Veränderungen wurden im Rahmen der Anwenderschulungen mit vermittelt.
- Die notwendigen Veränderungen wurden im Rahmen eines eigenständigen Change Management-Bausteins des Implementierungsprojekts vermittelt und gesteuert.
- In unserem Unternehmen gibt es eine eigenständige Organisation für Change Management, die auch den Veränderungsprozess im Rahmen des CRM-Projektes begleitet hat.

10 Ausblick

10.1. Investitionen in die CRM-Lösung

Haben oder werden Sie in diesem Jahr in ein CRM-System investieren?

(Einfachauswahl)

- 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/zum Ausbau der bestehenden CRM-Lösung (mehr Module, mehr Lizenzen)
- Nein, keine Investition

Wenn Sie eine Ersteinführung oder Ablösung vornehmen (würden): 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 2023 eine Investition getätigt worden oder geplant?

	Ja, für 2023	Ja, für 2024 oder später	nicht geplant
Kundendatenverwaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktivitätenmanagement & -dokumentation (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, Presse-mitteilungen, 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"/>
Analytisches CRM/BI 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 (Scoring, Nurturing, Automatisierung d. Kampagnensteuerung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(Kunden-) Portal/ Self-Service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Self Service-Module auf Basis von Künstlicher Intelligenz (KI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produkt- & Variantenkonfigurator (einschl. CPQ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welche Aspekte sind aus Ihrer heutigen Sicht für die Auswahl einer neuen CRM-Software ausschlaggebend?

(Mehrfachauswahl)

- 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
- Einführungsdauer: Verfügbarer Termin-Rahmen
- Ausgewiesene, günstige Betriebskosten
- Kompatibilität / Schnittstellen zum bestehenden System
- Verbreitung der Software
- Referenzen 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
- Vertrauen in den CRM-Anbieter
- Sonstige: _____

11 Themen & Trends im CRM-Umfeld

11.1. 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"/>					
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 (Leadscoring, Nurturing, Kampagnensteuerung etc.)	<input type="radio"/>					
Mobiler Einsatz von CRM-Software (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"/>					
Künstliche Intelligenz (z.B. für Chatbots wie ChatGPT, Predictive Maintenance, Predictive Analytics)	<input type="radio"/>					
Nachhaltigkeit (z.B. CO2-Bilanzierung, Green Configuration)	<input type="radio"/>					
Virtual bzw. Augmented Reality (z.B. Support von Service-Technikern, Endkunden)	<input type="radio"/>					
Omnichannel-Marketing & -Kommunikation	<input type="radio"/>					
Guided Selling	<input type="radio"/>					

Wie relevant sind folgende Anwendungsfälle für "Künstliche Intelligenz" in Ihrem Unternehmen?

	äußerst	sehr	ziemlich	wenig	gar nicht	Begriff sagt mir nichts
Sprachsteuerung von Anwendungssoftware	<input type="radio"/>					
Automatische Übersetzung von Artikelbeschreibungen, Angebotstexten etc.	<input type="radio"/>					
Automatische Korrektur/Aktualisierung/Vervollständigung von Kundenstammdaten	<input type="radio"/>					
Predictive Maintenance (Vorausschauende Instandhaltung)	<input type="radio"/>					
Automatische Anpassung von Dispositionsparametern (z.B. Routenplanung, Wartungsplanung)	<input type="radio"/>					
Self Services (Chatbots, Virtuelle Assistenten - z.B. für Hotline, Customer Self Service, Employee Self Service)	<input type="radio"/>					
Intelligente Variantenkonfiguration	<input type="radio"/>					
Process Mining (Erkennung von Ablaufmustern)	<input type="radio"/>					
Robotic/Cognitive Process Automation/KI-Agenten	<input type="radio"/>					
KI-Gestützte Hilfe für die CRM-Bedienung (Co-Piloten auf Basis von GPTs bzw. Sprachmodellen)	<input type="radio"/>					
KI-Gestützte Hilfe für die CRM-Anpassung/-Programmierung (Co-Piloten auf Basis von GPTs bzw. Sprachmodellen)	<input type="radio"/>					
Smart Scoring (Automatische Bewertung & Priorisierung von Leads/Verkaufschancen)	<input type="radio"/>					

12 Abschlussfragen

Aktuelle Anzahl an Beschäftigten im Unternehmen (ca.): _____

Bitte geben Sie bis zu drei Branchen an, in denen Ihr Unternehmen vornehmlich tätig ist.*

(Maximal 3 Antworten)

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

Für welche Art von Kunden ist Ihr Unternehmen tätig (Schwerpunkt)?

(Einfachauswahl)

- Privatkunden (B2C)
 Geschäftskunden (B2B)
 Sowohl Privat- als auch Geschäftskunden in relevantem Umfang