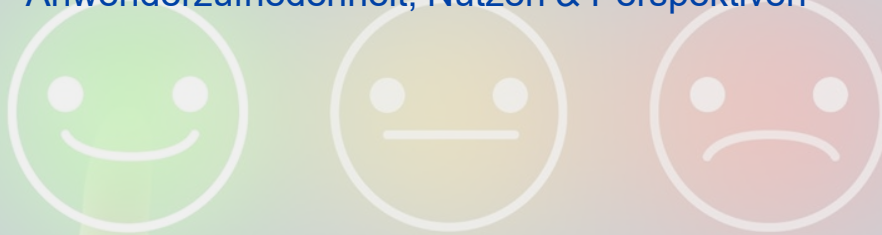


CRM in der Praxis 2023 / 2024

Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven



Sponsoringmöglichkeiten für CRM-Anbieter

Die Studie liefert Erfahrungswerte zu ...

- ▶ Zielen & Nutzen des CRM-Einsatzes
- ▶ Kennzahlen CRM-Betrieb (Kosten/Aufwand/Komplexität/etc.)
- ▶ Zufriedenheit von Anwendern mit CRM-Lösungen & -Anbietern
- ▶ Wesentliche Einflussgrößen auf Zufriedenheitsaspekte von Anwendern

Anwenderzufriedenheit wird in der Studie anhand von insgesamt 25 Merkmalen in den Kategorien:

- ▶ CRM-System
- ▶ CRM-Anbieter

erfasst.

- ➔ Barometer für die Zufriedenheit der Anwender mit der eingesetzten CRM-Software Untersuchung aktueller Marktgegebenheit und Trends



Für Anbieter ...

- ▶ bietet die Studie Feedback seitens des Anwendermarktes
- ▶ zeigt die Studie, welche Themen Anwendern im Betrieb der Lösung wichtig sind
- ▶ gibt die Studie Hinweise auf Optimierungs- und Differenzierungspotentiale
- ▶ bietet die Studie mittelfristig eine Referenz zur Überwachung der Leistungsqualität
- ▶ zeigt die Studie, wie Anwender aktuelle Trends bewerten

Für Anwender ...

- ▶ bieten die Studienergebnisse zusätzliche Orientierung bei der Bewertung ihres aktuellen und zukünftigen Software-Einsatzes.
(Auswahl, Einführung, Betrieb)

→ Die Studie schafft Transparenz bei wichtigen Themen im Markt



Fragebogen

- ▶ Ca. 30 Fragen, ca. 90 Angaben je komplett ausgefülltem Fragebogen
- ▶ Ca. 10 Min. Bearbeitungszeit
- ▶ Inhalt: Einsatzcharakteristik der Installationen, Anwenderzufriedenheit

© 2004-2019 Trovarit AG

Repräsentative Markterhebung

- ▶ Aktive Ansprache geschichteter Stichproben
- ▶ Peergroups repräsentative Auswertungen

	20-99	100-499	500+
Industrie	✓	✓	✓
Handel	✓	✓	✓
Dienstleistung	✓	✓	✓

n = > 500 gültige Teilnahmen gesamt

- ▶ Befragung über Online-Fragebogen
 - CRM-Anbieter sind eingeladen, ihre eigenen Kunden zur Teilnahme an der Studie aufzurufen
 - Bei ausreichender Anzahl gültiger Teilnahmen stellen wir dem Anbieter sein Zufriedenheitsprofil für interne Zwecke zur Verfügung.

Einbindung in die Konzeption



- ▶ Bis Anfang März 2023 können Vorschläge für zusätzliche Themen eingereicht werden
- ▶ Bis Anfang März 2023 nehmen wir gerne Ihr Feedback zum Fragebogen-Entwurf entgegen

Verwertung der Ergebnisse



- ▶ Zugriff auf sämtliche erhobenen Daten (anonymisiert)
- ▶ Nutzung der Daten für eigene interne Zwecke
- ▶ Nutzungsrecht für Grafiken aus dem Studienbericht für eigene Kanäle
- ▶ Nutzungsrecht für das Management Summary* für eigene Kanäle

Sichtbarkeit & Kommunikation



- ▶ Erwähnung in Pressemeldungen zur Studie
- ▶ Nennung als Sponsor (Logo & Kontaktadresse)
 - auf der Webseite der Studie
 - im Studienbericht/ Management Summary
 - in Ergebnispräsentationen

€3.000,-



Anbieterbetreuung

[Stephan Klein](#)

Account Management, Trovarit AG, Aachen

stephan.klein@trovarit.com

Tel: +49 (0)241 40009-932



Projektleitung & Gesamtverantwortung

[Dr. Karsten Sontow](#)

Vorstandsvorsitzender, Trovarit AG, Aachen

karsten.sontow@trovarit.com

www.trovarit.com/crm-praxis

