

PRESSEINFORMATION

Neue CRM-Studie für Deutschland und Österreich zu Strategien und Herausforderungen im Kundenmanagement

Unabhängiges Analystenhaus PAC untersucht im Auftrag von maihiro den Stand der Entwicklung im Bereich Customer Experience Management bei Unternehmen

Ismaning/Paris, 13. November 2018. Eine neue Trendstudie von PAC Deutschland analysiert jetzt den Status quo und künftige Entwicklungen beim Thema Customer Experience Management und Einsatz von SAP C/4HANA in deutschen und österreichischen Unternehmen. Im Auftrag der maihiro GmbH, dem Spezialisten für CRM, Customer Experience (CX) & Commerce, befragten die Analysten im August/September 2018 Unternehmen mit über 250 Beschäftigten aus verarbeitendem Gewerbe und Dienstleistungssektor. Geführt wurden über 100 Interviews mit IT-/SAP- und Fachbereichsverantwortlichen aus Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Quintessenz: Die Mehrheit der Unternehmen hat mit dem Neuaufbau von Kundenmanagement-Lösungen bereits begonnen, jedoch behindern noch allzu oft starre und wenig durchgängige Prozesse eine schnelle Umsetzung.

Die flächendeckende Digitalisierung vieler Geschäftsprozesse und exponentiell wachsende Kundendaten verändern den Markt für Customer Relationship Management (CRM). Unternehmen brauchen agile Prozesse zur Generierung und Pflege aller kundenspezifischen Informationen. Dies übernehmen heute Customer-Experience-Management-Lösungen, die weit über den klassischen CRM-Ansatz hinausgehen. 75 % der von PAC befragten Unternehmen wollen beim Kundenmanagement in die interne IT investieren und bestehende Prozesse transformieren, zwei Drittel setzen ihre Pläne bereits komplett oder selektiv in die Tat um.

Kundenerlebnisse lassen sich nur durch reibungslosen Datenaustausch zwischen allen Kanälen bestmöglich bewerten und verbessern. Für 61 % der Befragten jedoch stellt gerade das Schaffen abteilungsübergreifender Prozesse zwischen Marketing, Vertrieb, Service und e-Commerce noch eine große Herausforderung dar.

Customer Experience Readiness Index misst Reifegrad

PAC hat in seiner Untersuchung auch Fachbereichsleitungen aus Vertrieb, Marketing und Kundenservice zu Modernisierungszielen und dem Status quo auf Prozessseite befragt, sowie IT- und SAP-Verantwortliche zur IT-seitigen Unterstützung ihrer Kundenmanagement-Lösungen. Aus den Antworten wurde für jede Zielgruppe ein „Customer Experience Readiness Index“ errechnet, der als Indikator für den Reifegrad beim Thema Kundenmanagement dient. maihiro bietet interessierten Unternehmen die Errechnung des eigenen Readiness Index an, um sich mit den in der Studie befragten Unternehmen zu benchmarken.

SAP C/4HANA mit viel Potenzial

Viele heutige IT-Systeme sind für die erforderlichen Anpassungen zu starr, so ein weiteres Ergebnis der Befragung. PAC geht davon aus, dass diese Situation die

Unternehmen dazu veranlassen wird, ihre Systeme zu modernisieren oder auszutauschen. Viele Unternehmen arbeiten in Sachen Kundeninteraktion bereits mit SAP-Produkten, die neue C/4HANA-Suite bietet hier noch einmal großes Potenzial, um die aktuellen CX-Herausforderungen zu bewältigen.

Frank Niemann, Lead-Analyst bei PAC Deutschland: „Als ein positives Ergebnis der Studie werten wir deutlich die Bereitschaft der Unternehmen für Veränderungen im Kunden-Management, die von der Optimierung der Prozesse bis hin zu neuen, innovativen Geschäftsmodellen reichen. Die Unternehmen verbinden mit Kunden-Management die Notwendigkeit einer umfassenden Integration von Vertrieb, Service, Marketing und E-Commerce mit den Backend-Prozessen sowie ein übergreifendes Daten-Management.“

Die Studie kann hier kostenfrei heruntergeladen werden:

www.maihiro.com/de/pac

Über maihiro

maihiro unterstützt als Beratungshaus Unternehmen dabei, Kunden gezielt zu gewinnen und nachhaltig zu entwickeln. Als Spezialist für Customer Relationship Management (CRM), Customer Experience (CX) und Commerce begleitet maihiro seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategie- und Organisationsentwicklung über die Prozessoptimierung, Konzeption und Implementierung bis zum Betrieb von SAP Customer Experience Lösungen. Eigene Produkt-Add-ons für SAP CRM und SAP C/4HANA ergänzen das Portfolio. Im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes gegründet, beschäftigt die Unternehmensberatung mit Sitz in Ismaning bei München, Standorten in Berlin und Hamburg sowie einer Tochtergesellschaft in Wien heute über 170 festangestellte Mitarbeiter_innen. Weltweit realisierte maihiro bisher über 1.000 Projekte für mehr als 300 Kunden. www.maihiro.com

Kontakt

maihiro GmbH
Anke von Behm
Öffentlichkeitsarbeit
Osterfeldstr. 86
85737 Ismaning bei München
Tel.: +49 89/89 085-121
anke.von.behm@maihiro.com
www.maihiro.com

Über PAC

Pierre Audoin Consultants (PAC) wurde 1976 gegründet und gehört seit Juni 2014 zur CXP Group, dem führenden unabhängigen europäischen Marktanalyse- und Beratungsunternehmen für die Software- und IT-Dienstleistungsindustrie sowie für Themen rund um die digitale Transformation. PAC bieten seinen Kunden umfassende Support-Services in der Bewertung, Auswahl und Optimierung ihrer Softwarelösungen sowie bei der Bewertung und Auswahl von IT-Dienstleistern und begleitet sie bei der Optimierung ihrer Sourcing- und Investitionsstrategien. Die CXP Group begleitet IKT-

Entscheidungsträger bei ihrer digitalen Transformation. Schließlich steht die CXP Group Software- und IT-Dienstleistungsanbietern mit quantitativen und qualitativen Analysen sowie strategischer und operativer Beratung bei der Optimierung ihres Go-to-Market-Ansatzes zur Seite. Auch öffentliche Einrichtungen vertrauen bei der Entwicklung ihrer IT-Richtlinien auf die Studien der CXP Group. Mit 40 Jahren Markterfahrung, 17 Niederlassungen in weltweit 8 Ländern und 155 Mitarbeitern unterstützt die CXP Group jährlich mehr als 1.500 IKT-Entscheidungsträger und die operativen Unternehmensbereiche sowohl großer als auch mittelständischer Unternehmen und deren Provider. Die CXP Group besteht aus drei Gesellschaften: [Le CXP](#), [BARC](#) (Business Application Research Center) und Pierre Audoin Consultants (PAC).
www.pac-online.com