

Neuaufgabe des CRM-Marktspiegel mit 107 CRM-Anbietern erschienen Schwierige Marktbedingungen beschleunigen die Bereinigung des CRM-Anbietermarktes

Karlsruhe, 14.07.2003. Der CRM-Marktspiegel, seit 11 Jahren der Klassiker der CRM-Marktübersichten am deutschen Markt, ist mit einer aktuellen Neuaufgabe erschienen. In der 13. Auflage werden 107 führende Anbieter für integrierte CRM-Systeme im B2B-Markt mit Schwerpunkt im Operativen CRM vorgestellt.

Die CRM-Softwarebranche befindet sich seit Jahren auf Konsolidierungskurs. Von den 114 Anbietern der Vorjahresausgabe schieden knapp ein Viertel aus, darunter wegen Insolvenz Gedys AG, OfficeKomfort und SEV. Dafür kamen 20 neue Anbieter hinzu, u.a. BISON AG, Connectivity, Consolidate, Intentia, Lampeitl und der Web-Anbieter salesforce.com. Der Anteil ausländischer Anbieter hat seit 2001 ständig zugenommen, von 26% auf 36% heute, wobei der Anteil an USA-Anbietern mit 45% etwa gleich geblieben ist.

Im ersten Teil des über 600 Seiten starken Verzeichnisses stellt der CRM-Marktspiegel die CRM-Anbieterfirmen mit ausführlichen Firmenprofilen vor. Dabei stehen Basisinformationen im Vordergrund, wie z.B. die Anzahl der Mitarbeiter, das Gründungsjahr, Tätigkeits-schwerpunkte, Branchenspezialisierung und Dienstleistungsangebot und Tagessätze. Der zweite Teil beschreibt in übersichtlicher Tabellenform die Funktions- und Leistungsprofile der CRM-Systeme. Über 800 Einzelinformationen pro System informieren ausführlich u.a. über die Struktur der Datenbanken, die Funktionen in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Service, Details der Systemtechnik und die Möglichkeiten des Customizing. Als Ergänzung enthält der dritte Abschnitt Kurzbeschreibungen zu den CRM-Systemen, die mit vielen Screenshots und Anwendungsbeispielen dem Leser ein vollständiges Bild des CRM-Softwaremarktes liefern.

Der CRM-Marktspiegel eignet sich in erster Linie für Anwender und Berater, die sich einen Überblick über das Marktangebot an professioneller CRM-Software verschaffen und eine qualifizierte Vorauswahl durchführen wollen. "Darüber nutzen viele Anwender den umfangreichen Kriterienkatalog als Grundraster zur Formulierung ihres eigenen Pflichtenhefts und sparen damit wertvolle Zeit", berichtet Wolfgang Schwetz, Autor und Inhaber der auf CRM spezialisierten schwetz consulting in Karlsruhe. Käufer des CRM-Marktspiegel können dies auch im Internet auf der Softwareauswahlplattform IT-Matchmaker (www.it-matchmaker.com) der Trovarit AG, einem Partner von schwetz consulting, direkt von ihrem PC aus tun.

Darüber hinaus bietet schwetz consulting auf der Basis seiner langjährigen Marktkenntnisse und Hersteller-unabhängigkeit qualifizierte Beratung bei der Suche nach dem richtigen Softwarehersteller sowie bei der Durchführung einer Ausschreibung bis zum Vertragsabschluss. "Viele Firmen unterschätzen die Risiken des Auswahlprozesses und entdecken erst nach Vertragsabschluss, dass sie die Katze im Sack gekauft haben", warnt Wolfgang Schwetz aus jahrelanger Praxis. Zu den häufigsten Fehlern bei der Softwareauswahl zählt Schwetz das Fehlen der Definition messbarer Ziele und Anforderungen sowie einer systematischen Einführungsstrategie, die auch auf die Benutzerakzeptanz Rücksicht nimmt.

Weitere Publikationen, Marktstudien und Marktübersichten von schwetz consulting:

- Marktstudie "CRM im Mittelstand": Empirische Marktuntersuchung von knapp 600 mittelständischen Unternehmen aus neun verschiedenen Branchen. Jede Branchenstudie ist einzeln erhältlich.
- Schwetz Report: Marktübersicht CRM-Systemintegratoren 2003, umfasst die Anzahl CRM-Berater (Ausbildung, Zertifikat), Projekterfahrung pro CRM-System (Anzahl realisierte Projekte, Anzahl CRM-Anwender sowie Referenzkunden u.s.w.)
- Schwetz Report "Kontaktmanagement-Guide 2003": Marktübersicht über 22 führende Programme für kleine und mittelständische Vertriebsorganisationen mit Testberichten, Maskenbeispielen, Funktionstabellen und Checklisten mit Empfehlungen zur Softwareauswahl und Systemeinführung.

Über schwetz consulting

Seit 14 Jahren beraten die Karlsruher CRM-Spezialisten ausschließlich herstellerneutral bei Konzeption, Einsatzplanung, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management – CRM). Zu den Zielgruppen gehören insbesondere mittelständische bis große Unternehmen des B2B-Markts. Einen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt sowie das crmforum als Internetplattform mit über 200 Anbietern in der größten deutschen virtuellen CRM-Messe (www.crmforum.de).

schwetz consulting ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.

Pressekontakt:

Wolfgang Schwetz

D-76185 Karlsruhe, Kaiserallee 62

Tel.: 0721 / 940 420

E-Mail: wolfgang@schwetz.de

Homepage: www.schwetz.de