

Vorsprung im Kundenservice schmilzt – Ecenta warnt Mittelstand vor zu großer CRM-Skepsis



Überzogene Vorbehalte können mittelfristig wichtigem Wettbewerbsvorteil schaden

Walldorf, den 20. April 2010 – Die große Zurückhaltung beim konsequenten Einsatz von CRM-Systemen schadet dem deutschen Mittelstand nachhaltig, so das Walldorfer Software- und Beratungshaus Ecenta. Vor allem im Kundenservice, eine der bisherigen Domänen des Mittelstands, drohen die Unternehmen ihren Vorsprung gegenüber Konzernen und Großunternehmen zu verlieren.

Die jüngsten Ergebnisse der Studie "Managementkompass Vertriebsmanagement" von Steria Mummert Consulting in Zusammenarbeit mit dem F.A.Z.-Institut belegt die große Skepsis, die viele Mittelständler professionellen CRM-Lösungen noch immer entgegenbringen. Nur 25% der mittelständischen Unternehmen in Deutschland nutzen demnach ein CRM-System, obwohl rund 90% deren Einsatz für wichtig erachten.

„Die Situation erscheint paradox“, erklärt Dr. Thorsten Wewers, Vorstand der Ecenta AG. „Der Mittelstand weiß zwar um die Chancen, die CRM-Systeme bieten, lässt sich aber dennoch von den Kosten und der vermeintlich hohen Installations- und Einführungsaufwand abschrecken. Hier besteht offensichtlich großer Aufklärungsbedarf, denn der Markt bietet mittlerweile unterschiedlichste Modelle und Lösungen, durch die Kosten und Installationsaufwand auch für den Mittelstand überschaubar und kalkulierbar bleiben.“

Nicht nur wegen der verpassten Chance auf effizienteres Kundenmanagement beobachtet die Ecenta AG dringenden Handlungsbedarf für viele deutschen Mittelständler. Viel mehr sieht Thorsten Wewers im verstärkten Einsatz moderner CRM-Systeme in Großunternehmen einen der wichtigsten Vorteile der Mittelständler gegenüber den Konzernen dahinschmelzen. „Der Mittelstand war immer stolz darauf näher am Kunden zu sein und sah darin stets eine seiner größten Stärken. Großunternehmen und Konzerne setzen nun aber mehr und mehr professionelle CRM-Systeme und rücken den Mittelständlern in Sachen Kundenservice immer näher auf den Pelz.“

Um den Abstand in Sachen Kundenservice wieder auszubauen rät Wewers den Mittelständlern dringend, das Thema CRM wieder auf die Agenda zu setzen und sich gezielt über spezielle, für den Mittelstand angepasste, und gegebenenfalls branchenspezifische Lösungen zu informieren.

###

Über die ecenta AG:

ecenta ist ein Produkt- und Beratungsunternehmen, das sich auf anspruchsvolle Realisierungsvorhaben in den Bereichen der SAP® Business Suite, insbesondere SAP CRM (Customer Relationship Management) und SAP BCM, sowie SAP NetWeaver®, speziell in den Bereichen Business Intelligence, Master Data Management, Process Integration (Exchange Infrastructure), Composite Application Framework und Enterprise Portal spezialisiert hat.

Das Zentrale der ecenta AG ist in Walldorf. Das global aufgestellte Unternehmen, das rund 250 Mitarbeiter beschäftigt, unterhält zudem Niederlassungen in den USA, Singapur, Malaysia, Schweden, Australien, Chile und Spanien.