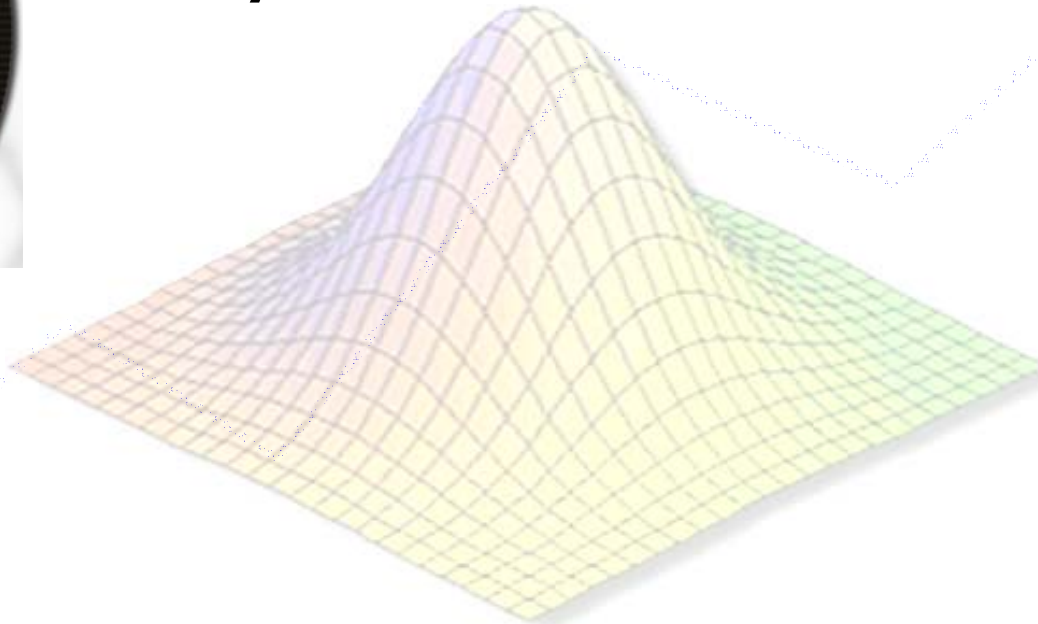


SoftTrend Studie 236



CRM stand-alone- Systeme 2005



SoftTrend Studie 236



SoftSelect – Die Unternehmensberatung für den IT-Bereich

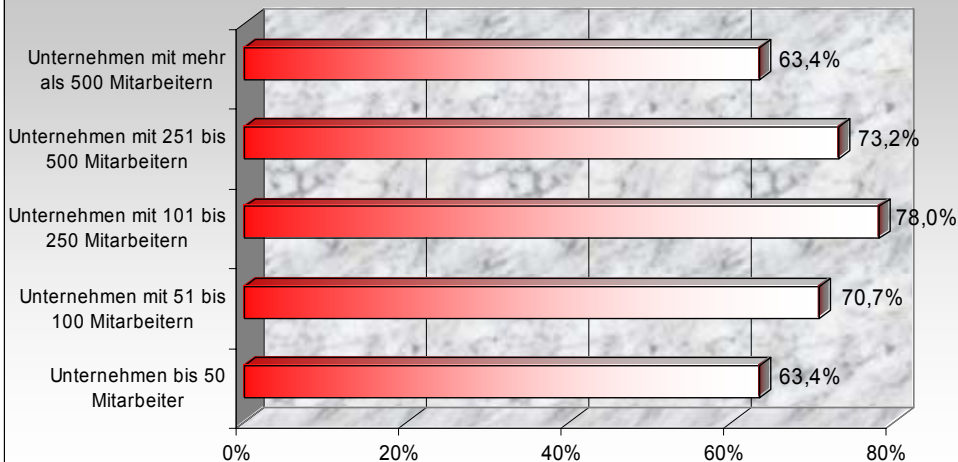
Unterstützung bei der Auswahl von kaufmännischen Softwarelösungen und IT-Dienstleistern. Über 3.000 Firmen haben seit 1994 über SoftSelect kaufmännische Softwarelösungen recherchiert

- Kostenfreie Matching Datenbank auf www.softselect.de
- Aktuelle Produktdaten von über 500 Softwareherstellern aus ERP/E-Business/Service Management
- Durchführung von Studien zu IT-Themen (ERP, CRM, PPS, ReWe, HR, WaWi, IT-Technologie etc.)
- Enge und erfolgreiche Zusammenarbeit mit Presse und führenden Fachmedien
- Beratung und Unterstützung bei der Softwareauswahl/ -einführung

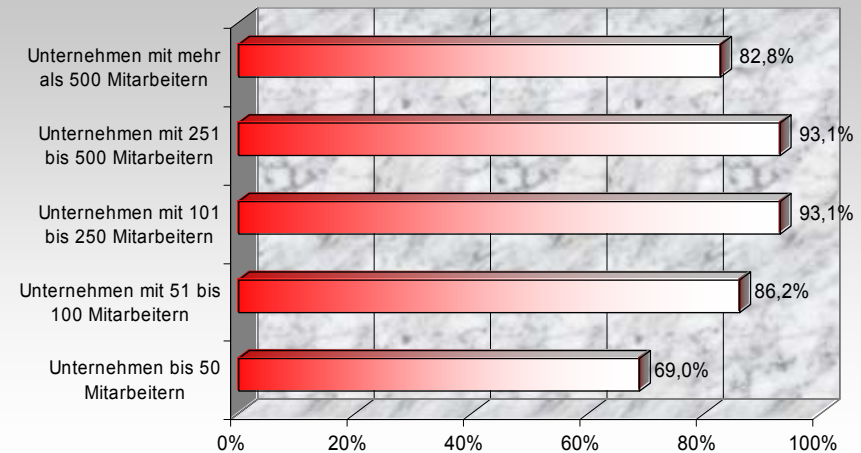
SoftTrend Studie 236



**Zielgruppe stand-alone-Systeme
(Mehrfachnennung, SoftTrend 236)**



**Zielgruppe der ERP-/CRM-Systeme
(SoftTrend Studie 235)**



- 32 Anbieter und 41 Lösungen untersucht
- Kernzielgruppe Unternehmen von 50 bis 500 Mitarbeiter
- Ab 500 Mitarbeitern weniger stand-alone-Anbieter

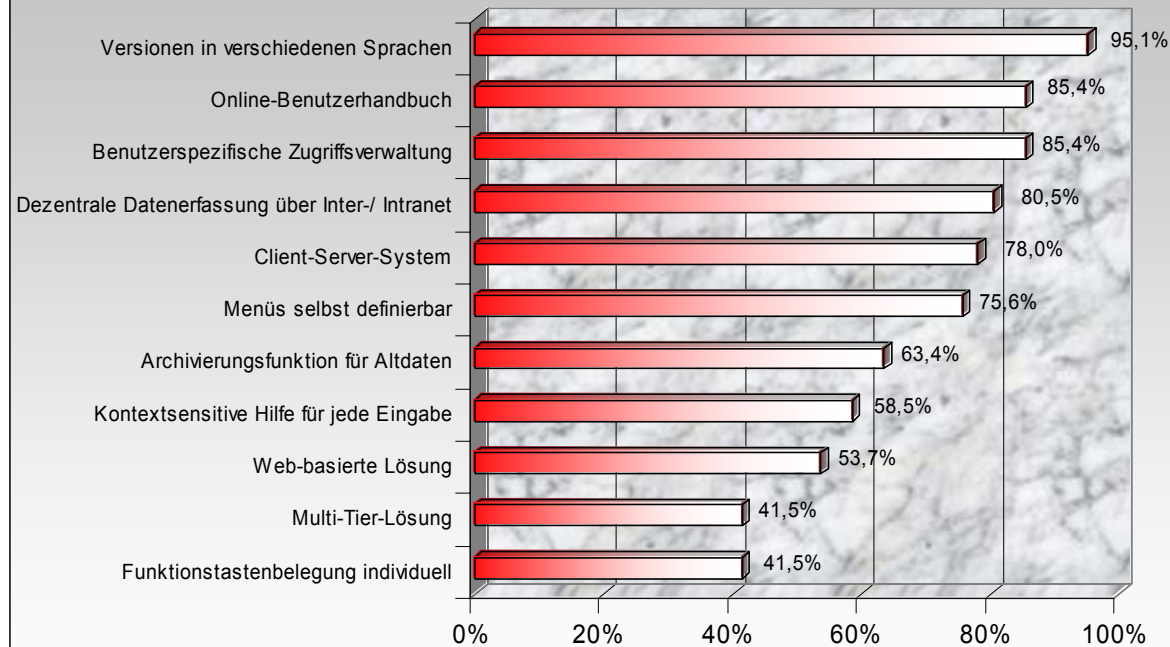
- 27 Anbieter mit 28 Lösungen untersucht
- Größerer Abdeckungsgrad
- Gehobener Mittelstand bis Großunternehmen

SoftTrend Studie 236



- Fast alle Lösungen sind in mehrsprachigen Versionen verfügbar
- Online-Benutzerhandbuch und benutzerspezifische Zugriffsverwaltung sind Standards
- In etwa jeder zweite Anbieter mit web-basierter Lösung
- Potenzial bei Anbietern besteht in puncto Ergonomie und Anpassungsfähigkeit

Allgemeines zur Systemtechnik

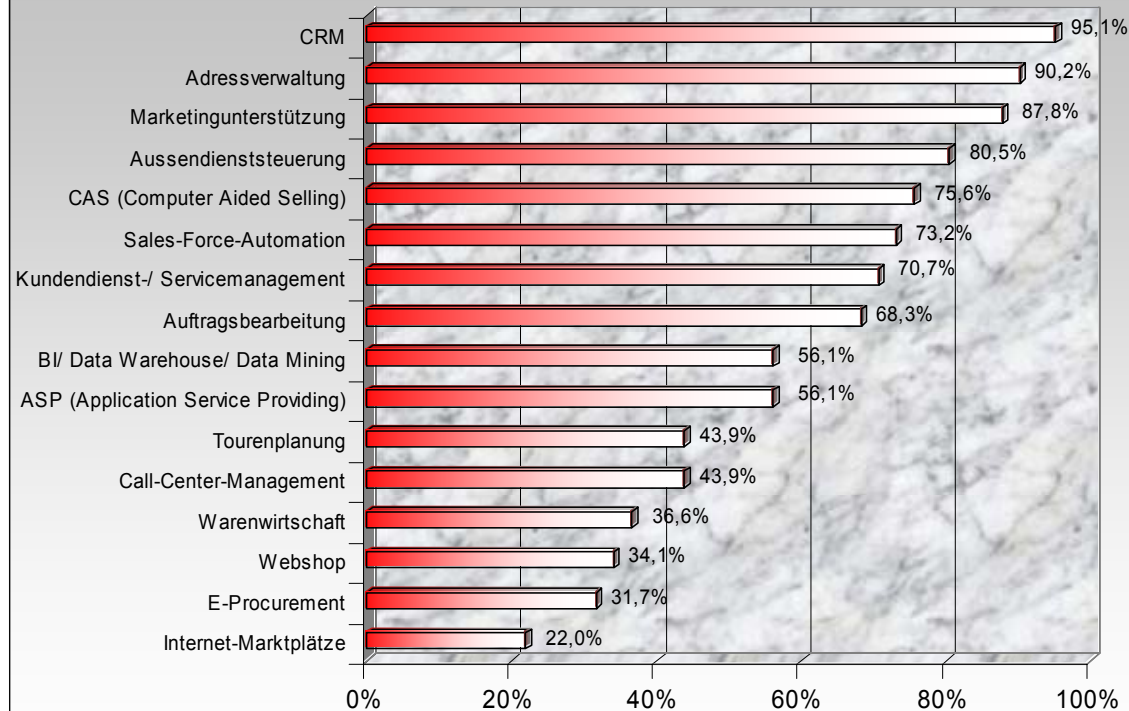


SoftTrend Studie 236



- Häufige Funktionsbereiche sind neben klassischem CRM die Adressverwaltung, Marketingunterstützung, und Vertriebsunterstützung
- Mehr als jeder zweite Anbieter bietet Lösung im ASP-Betrieb
- Verhaltene Bereitstellung von internetgestützten Anwendungen wie Webshop, Internet-Marktplätze und E-Procurement

Unterstützte Fachgebiete der untersuchten Lösungen (Mehrfachnennung möglich)

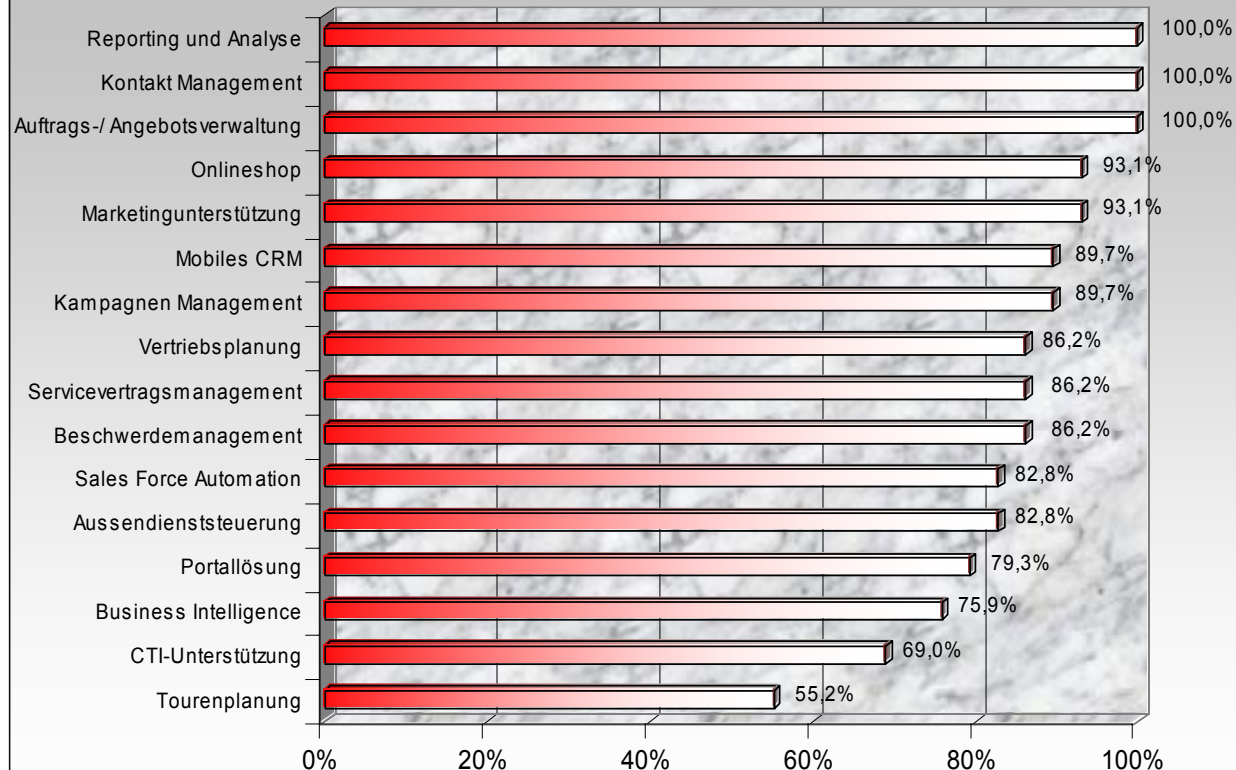


SoftTrend Studie 236



- Zum Vergleich Auszug der SoftTrend Studie 235
- Reporting und administrative Funktionen von allen ERP-/CRM Systemen unterstützt
- Insgesamt hoher Leistungsstandard im ERP-Sektor

Funktionsübersicht der ERP-/CRM-Systeme

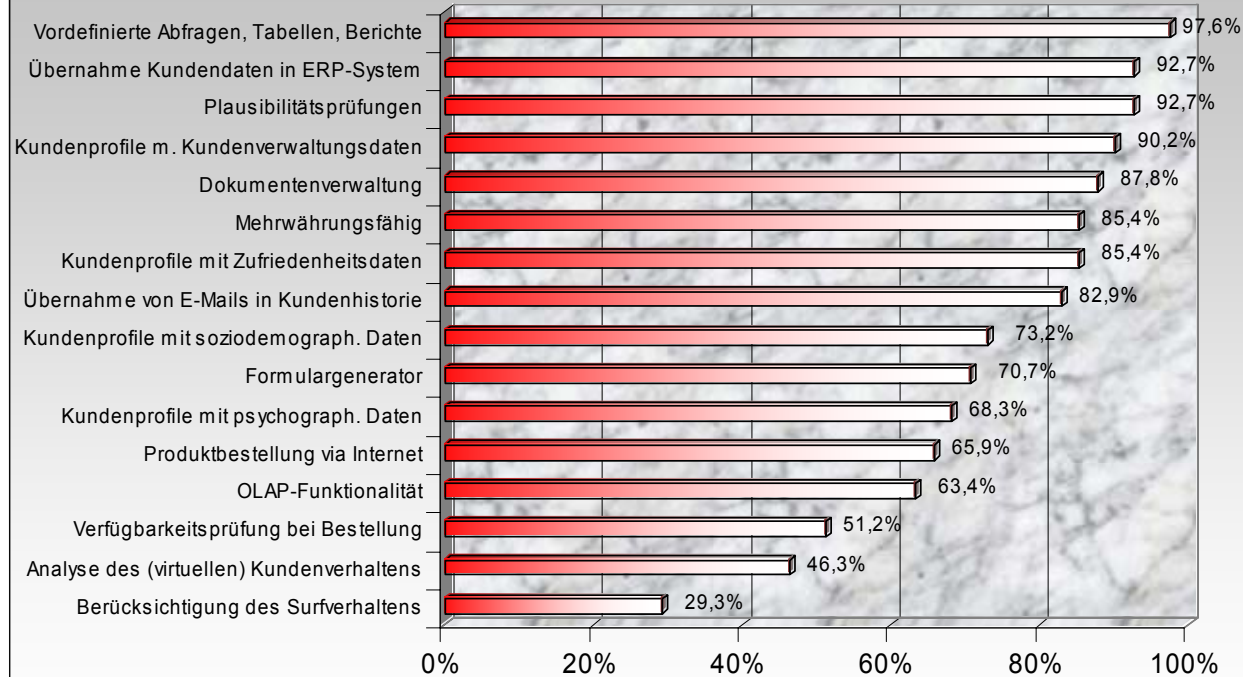


SoftTrend Studie 236



- Kernfunktionalität: Berichte und Abfragen
- Plausibilität, Konsistenz und Integrität der Daten maßgeblich (Datenvalidität für Abfragen)
- Größere Unterschiede in den gesammelten Daten (Verwaltungsdaten, Zufriedenheitsdaten, soziograf. & psychografische Daten, virtuelles Kundenverhalten)
- Warenwirtschaftliche Funktionen nur zum Teil integriert

Allgemeine Funktionen der CRM Systeme

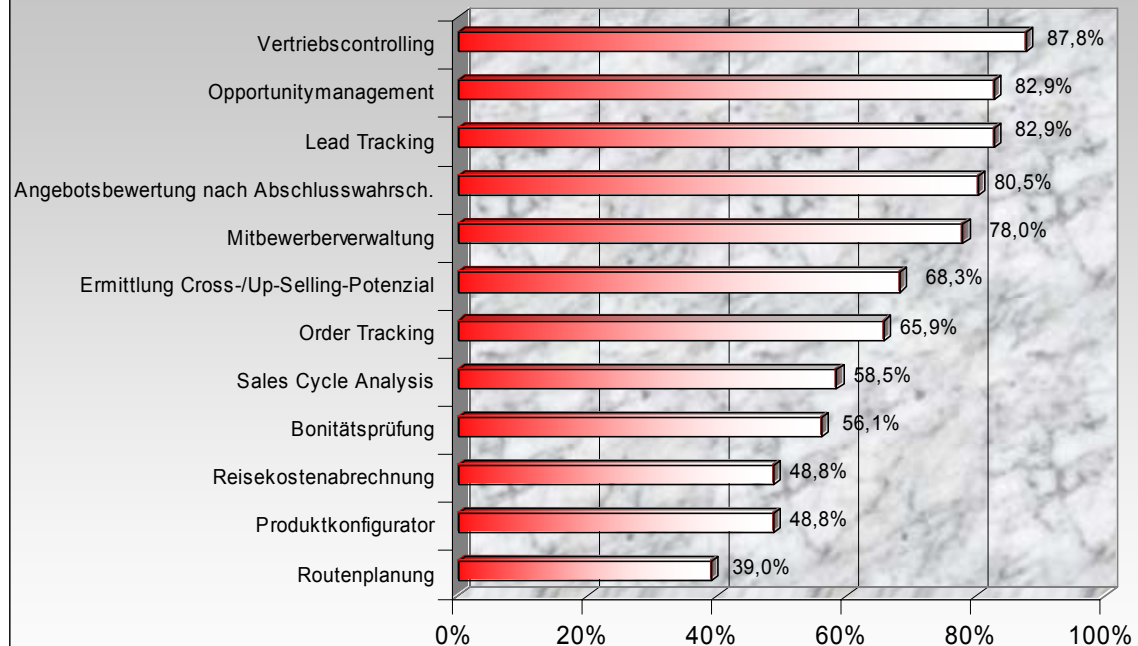


SoftTrend Studie 236



- Vertriebscontrolling hat besondere Praxisrelevanz (Erfolgsmessung und variable Vergütungsmodelle/ Provisionen)
- Weiterer Fokus auf Ermittlung verkaufsfördernder Potenziale (Opportunity Management, Lead Tracking, Up-/Cross-Selling etc.)
- Weniger als die Hälfte bieten Routenplanung, Reisekostenabrechnung und Produktkonfigurator

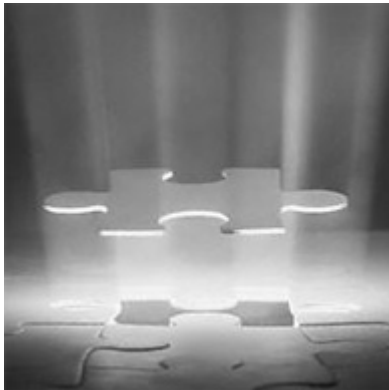
Unterstützte Funktionen im Vertriebsmanagement



SoftTrend Studie 236



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und
weiterhin viel Spass auf der CRM Expo!



Studienübersicht und weitere Informationen unter

www.softselect.de

