Technologie als Treiber des Geschäftserfolgs

Die Zukunft des CRM

Wussten Sie, dass...

... die Welt alle zwei Tage 5 Exabytes (= 5 Milliarden Gigabytes) an Daten produziert? Das ist schätzungsweise dieselbe Menge, die seit Beginn unserer Zivilisation bis ins Jahr 2003 entstanden ist.

Quelle: Eric Schmidt, Google's CEO in EIU Big Data-Lessons from the Leaders 2012

... mehr als 7 von 10 Internet Usern weltweit Mitglied in mindestens einem sozialen Netzwerk sind? Das sind 1,5 Milliarden Menschen, die digitale Plattformen nutzen.

Quelle: Social Media around the World 2012, InSites Consulting

... Unternehmen, die SaaS nutzen, außerordendlich zufrieden damit sind? 91% der Befragten sind der Meinung, dass die SaaS-Lösung ihre Erwartungen übertroffen oder erfüllt hat.

Quelle: What Leaders Say about Cloud Capabilities and Limitations, Tech Republic 2013

... 2012 weltweit 128 Millionen Tablet Computer verkauft worden sind? Bis 2017 wird diese Zahl auf bis zu 352 Millionen ansteigen. Dem IT-Analysten Gartner zufolge werden bis 2015 35% aller verkauften Tablets im Unternehmensumfeld eingesetzt.

Quelle: IDG iPad for Business Survey 2012

Diese gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen wirken sich auf das CRM aus.

DIE ZUKUNFT DES CRM

Von Kundendaten zu strategischen Informationen

Intensive Kundenbeziehungen scheinen im modernen Geschäftsumfeld selbstverständlich. Doch in einer komplexen Informationsgesellschaft ist der Durchblick nicht mehr leicht zu wahren. Priorisierung und Individualisierung in der Kommunikation, sowie frühzeitiges Erkennen von Kundenbedürfnissen können nur noch mit intelligenter IT-Unterstützung, effektiv und effizient getragen werden. CRM-Systeme haben sich deshalb von einem Verwaltungsinstrument zu einer umfassenden Lösung für Verkauf und Kundenmanagement entwickelt.

Trends, die schon bald zum Status Quo werden

Folgende vier Entwicklungen befinden sich auf dem Weg zum etablierten Standard. Sie hängen stark zusammen und beeinflussen einander gegenseitig.

SOCIAL



Kundendialog in sozialen Netzwerken

Social Media wird heute privat und beruflich genutzt. Das Kommunikationsverhalten hat sich durch die digitalen Medien grundlegend verändert. Für Unternehmen ergeben sich dadurch vielversprechende Kommunikationsmöglichkeiten mit ihren Kunden und Interessenten. Wer es schafft seine Zielgruppe mit spannenden Informationen zu versorgen, kann auf einen intensiven Austausch mit seiner Community zählen. Anhand von Online-Zugriffen auf Inhalte, Kommentare und Weiterempfehlungen können tiefgehende Einblicke in die Bedürfnisse von Kontakten gewonnen werden.

VON BIG DATA ZU SMART DATA



Wertschöpfende Interpretation von Daten

Internet-User produzieren gigantische Datenmengen, so genannte Big Data. Moderne CRM-Systeme gewinnen aus unstrukturierten, quantitativen Einzelinformationen Erkenntnisse, die zur wertvollen Grundlage für strategische Entscheidungen werden. Doch erst wenn fragmentierte IT-Landschaften so umgestaltet werden, dass alle kundenrelevanten Informationen in einem System zentral verfügbar sind, kann das quantitative Potential von Kundendaten genutzt werden.

MOBILE

Moderne Arbeitswelt

Durch Smartphones und Tablets ist das mobile Büro heute Realität. Fortschrittliche Unternehmen lassen ihre Mitarbeiter mittels tragbarer Endgeräte auch von unterwegs auf relevante Datenbanken zugreifen. Mitarbeiter von Arbeitgebern, die diese Möglichkeit nicht anbieten, nutzen ihre privaten mobilen Informationsgeräte im beruflichen Kontext zunehmend selbständig (Bring Your Own Device = BYOD). Die Integration moderner Kommunikationstechnologie ist in der Gestaltung von Arbeitsprozessen also unverzichtbar.



SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)

Flexibilität im Umgang mit Software

Im Unternehmensumfeld wird der einmalige Kauf einer technologischen Lösung mittelfristig zugunsten eines Mietmodells weichen.

Die Vorteile von Software as a Service (SaaS) beginnen bereits bei der CRM-Implementierung durch erheblich niedrigere Initialkosten. Die monatlich anfallenden Kosten für einzelne User entsprechen der tatsächlichen Software-Nutzung und können laufend angepasst werden. Die technische Wartung und Instandhaltung des Kundenmanagementprogramms übernimmt der Anbieter. Damit stehen nicht nur automatisch alle Software-Updates zur Verfügung. Unternehmen können sich vor allem auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und ihre IT-Abteilungen zu diesem Zweck verstärkt einbinden.



Am Puls der Zeit

Mit update.CRM steht Ihnen eine Software zur Verfügung, die den Ansprüchen der heutigen Zeit gerecht wird. Die ständige Weiterentwicklung von update.CRM gewährleistet, dass unsere Anwender stets mit einer State-of-the-art-Lösung arbeiten.

Bleiben Sie auf dem Laufenden: *http://crm-blog.update.com/de/*

Das Unternehmen

update software AG

Die update software AG (www.update.com) ist mit über **200.000 Anwendern** in mehr als **1.600 Unternehmen** einer der führenden europäischen Herstellern von Systemen für das Customer Relationship Management (Kundenbeziehungs-management – kurz: CRM). Die update software AG hat ihren Stammsitz in Wien, Tochterunternehmen gibt es in Deutschland, der Schweiz, den Niederlanden, Frankreich und Polen. Darüber hinaus ist update europaweit durch etablierte Partner vertreten.

Seit 2000 ist update an der Deutschen Börse in Frankfurt am Main notiert. Ihren heutigen Namen führt die 1988 gegründete update software AG seit Mai 2002, und seit November 2002 ist Thomas Deutschmann der Chief Executive Officer (CEO) des Unternehmens. Seine Vorstandskollegen sind Dipl.-Ing. Arno Huber als Chief Technology Officer (CTO) und Dipl.-Wirtsch.-Ing. Uwe Reumuth als Chief Financial Officer (CFO).

» Unsere Kunden sind **erfolgreicher.**

www.update.com

copyright 2013 | update software AG

Alle in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind unter Umständen geschützte Warenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung jederzeit nach Bedarf geändert werden und dürfen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von update software AG weder zum Teil noch zur Gänze in irgendeiner Form wiedergegeben oder übertragen werden. update software AG lehnt jede Haftung für Vollständigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ab.

Headquarters
update software AG

Operngasse 17-21
A-1040 Vienna
Austria

tel.: +43 (1) 878 55-0
fax: +43 (1) 878 55-220
mail: info@update.com