

31.08.2001 - 13:36 Uhr

## **crm connect 01 - Schlussbericht: Customer Relationship Management - Eine Branche im Umbruch**

Basel (ots) Vom 28. bis 30. August 2001 fand im Kongresshaus Zürich die erste umfassende Informationsplattform für Customer Relationship Management (CRM) und Call Center statt. Insgesamt besuchten 903 Personen die Fachmesse und 478 Teilnehmer wohnten den zwölf Workshops bei. Die crm connect 01 wurde von der Messe Basel in Zusammenarbeit mit dem Branchenverband CallNet.ch sowie der crm factory gmbh organisiert.

Nach Jahren des Wachstums folgt nun die Konsolidierung. Märkte werden liberalisiert und globalisiert, der Konkurrenzdruck steigt. Wer in diesem Marktumfeld Erfolg haben will, tut gut daran, sich auf seine Kunden zurückzubedenken. Das Thema "Kundenbindung und -pflege" (Customer Relationship Management) ist heute für jedes Unternehmen von grosser strategischer Bedeutung. Wie können profitable Kundenbeziehungen aufgebaut, gepflegt und weiterentwickelt werden?

### **CRM-Markt konsolidiert**

Die Veranstaltung zeigte deutlich, dass sich die CRM-Branche in einer Phase der Neuausrichtung befindet. Die Euphorie der Gründerjahre hat sich etwas abgeschwächt. Gründe dafür sind zum einen das konjunkturelle Umfeld, diverse Schwierigkeiten bei CRM-Implementierungen sowie eine allgemeine Ernüchterung rund ums Thema E-Business und Internet. CRM wurde oftmals zu technisch aufgefasst. Zudem werden Bedeutung und Potenzial von Kundenbeziehungen vor allem von mittelständischen Unternehmen immer noch unterschätzt. Erschwerend in der Umsetzung von CRM-Projekten kommt hinzu, dass diese prozessorientiert sind und somit für die Realisierung einen grösseren Zeithorizont in Anspruch nehmen. Darüber hinaus umfasst ein CRM-Programm nicht nur Einzelbereiche eines Unternehmens, sondern ein ganzheitliches Verständnis für dasselbe. Oftmals setzt dies auch interne Umstrukturierungen voraus. Basis des CRM-Erfolges jedoch bilden geschulte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen Stufen.

Qualifiziertes Fachpublikum an der crm connect 01 Viele Workshop-Referenten und Aussteller bestätigen, dass sie während den drei Veranstaltungstagen sehr qualifizierte Kontakte knüpfen und ergiebige Fachgespräche führen konnten. Als wichtigste Zielgruppe und bedeutendster Wachstumsmarkt werden von den meisten anwesenden CRM-Spezialisten mittelständische Unternehmen angegeben. Die professionell organisierte Kundenbindung und Kundenpflege sei für viele Grossunternehmen kein Fremdwort mehr, weshalb sich der CRM-Markt nun verstärkt auf mittelgrosse Unternehmen fokussiere. Für die meisten Kleinunternehmen stehen komplexe CRM-Lösungen nicht zur Diskussion. Der Faktor "Kundennähe" gilt offenbar auch für CRM-Anbieter: Viele CRM-Spezialisten erwähnen, dass der CRM-Anwender vermehrt Anbieter berücksichtigt, die mit dem Heimmarkt und dessen Kultur vertraut sind. Eine fundierte Bedürfnisanalyse ist auch für CRM-Anbieter das A und O einer erfolgreichen Kundenbetreuung.

Fazit: Die Branche schätzt das zukünftige Marktpotential - trotz

erschwerenden Bedingungen - grundsätzlich positiv ein. Dies gilt im Besonderen für Unternehmen, welche ganzheitliche Lösungen und umfassende Beratung anbieten.

Die nächste crm connect findet 2002 wiederum in Zürich statt. Das genaue Datum wird zu einem späteren Zeitpunkt kommuniziert.

Kontakt:

crm connect 01, Kommunikation, Bernd Schuster

Postfach, CH-4021 Basel

Tel.: +41 (0)61 686 22 73

Fax: +41 (0)61 686 21 89

E-Mail: [bschuster@messebasel.ch](mailto:bschuster@messebasel.ch)

Internet: [www.crmconnect.com](http://www.crmconnect.com)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100002831/100010033> abgerufen werden.