



Studie: Unzufriedenheit mit CRM-Software

71 Prozent der Befragten sind mit der in ihrem Unternehmen eingesetzten CRM-Software unzufrieden, denn das CRM-System deckt in der Praxis selbst grundlegende Funktionalitäten nicht vollumfänglich ab.

Mangelhafte Abdeckung grundlegender CRM-Funktionalitäten

Für den Vertrieb fehlen bei den aktuell eingesetzten CRM-Systemen wesentliche Funktionen zur Unterstützung ihrer täglichen Arbeit. Ein Großteil der Befragten ist der Ansicht, dass das System den nötigen 360-Grad-Blick auf den Kunden nur unzureichend abbildet (63 Prozent) sowie die Funktion der Verbesserung des Kundenservices nicht erfüllt (67 Prozent). Ganze 93 Prozent der Befragten sehen in der Software zudem keine verkaufsunterstützenden Empfehlungslogiken.

CRM-System als notwendiges Übel

Die Nutzung des CRM-Systems wird in vielen Fällen eher als Kontrolle und Gängelung empfunden. Nur jeder zehnte der Befragten gab an, dass das CRM-System im Unternehmen von den Usern freiwillig genutzt wird. Die Ursache hierfür findet sich bereits in der Entwicklungsphase.

Frank Gehrig, Partner bei Simon-Kucher, dazu:

Auseinandersetzung mit Business-Anforderungen

Um für alle beteiligten Akteure den vollen Mehrwert aus dem CRM-System rauszuholen, sollten sich Versicherungsunternehmen tiefgehend mit den Business-Anforderungen auseinandersetzen, um eine Software zu entwickeln, die den Vertrieb nicht gängelt sondern unterstützt.

Frank Gehrig erläutert:



Bild: © olly / fotolia.com



Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945051/studie-unzufriedenheit-mit-crm-software/>