



## PRESSEMELDUNG

### *Mittelstand verzichtet zu oft auf effektive Kundenpflege* Hauptursache: Fehlendes Wissen in den Unternehmen.

(Köln, den 10. Oktober 2007) **Unternehmen spielen beim Kundenmanagement zu oft nur in der Amateurliga und verzichten auf eine professionelle Pflege der Kundenbeziehungen. Dies ist ein Ergebnis des aktuellen Reports „Einsatz von CRM-Systemen in KMU“ vom Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG). Danach verzichten rund 50 Prozent der befragten Unternehmen auf ein IT-gestütztes Kundenmanagement.**

Kunden sind mit den elektronischen Medien auf immer vielfältigere und effizientere Weise für Unternehmen zu erreichen. Gerade für kleine und mittelständische Firmen gewinnt deshalb die professionelle Pflege der Kundenbeziehungen eine zentrale Bedeutung. Dennoch setzt lediglich jedes zweite befragte Unternehmen ein so genanntes Customer-Relationship-Management (CRM)-System ein, um effektiv Kundenbeziehungen zu pflegen.

Dabei zeigen sich je nach Unternehmensgröße starke Unterschiede. Firmen mit mindestens zehn Mitarbeitern verwenden deutlich häufiger CRM-Systeme (65 Prozent) als solche mit weniger als zehn Mitarbeitern: So gibt lediglich ein Drittel der kleineren Unternehmen an, derzeit über ein CRM-System zu verfügen. Immerhin plant rund ein Viertel der befragten Unternehmen in den nächsten Jahren einen entsprechenden Ausbau: Davon rund 11 Prozent noch in diesem Jahr, rund 36 Prozent bis 2009. Aber circa 25 Prozent der Befragten ziehen eine professionelle Kundenpflege nicht für sich in Betracht.

#### **Beim Thema CRM bleiben für Unternehmen viele Fragen offen**

Meist ist mangelndes Wissen schuld bei schlecht gepflegten Kundenbeziehungen: Fehlende Kenntnisse über die Möglichkeiten und Funktionsweisen von CRM-Systemen ist für fast die Hälfte der Unternehmen, unabhängig von ihrer Größe, der Hauptgrund, der gegen den Einsatz spricht. Daneben scheuen jeweils über ein Viertel der Befragten zu hohe Einführungskosten und monieren, dass für sie kein konkreter Nutzen ersichtlich sei.

„Die große Zurückhaltung mancher Unternehmen ist unverständlich. Ein professionelles Kundenmanagement ist bares Geld wert. Unser Report zeigt, dass über 70 Prozent der Unternehmen mit einem CRM-System mindestens überwiegend zufrieden damit sind. Bei vielen Unternehmen, die bisher kein CRM-System eingeführt haben, bestehen noch große Wissenslücken zu diesem Thema.“, sagt Projektleiter Andreas Duscha vom ECC Handel, Köln.



Mit einer bundesweiten Veranstaltungsreihe und zahlreichen Informationsmaterialien will das NEG diesem Bedarf begegnen. Interessierte Unternehmerinnen und Unternehmer können sich unter [www.ec-net.de/crm](http://www.ec-net.de/crm) über das kostenlose und neutrale Angebot informieren. Das NEG ist zudem Partner der [crm-expo](http://www.crm-expo.de) (www.crm-expo.de) am 7. und 8. November 2007 in Nürnberg. Mit einem Informationsstand (C30, 10.0) und geführten Touren gibt es kostenlos einen Überblick über die CRM-Landschaft für kleine und mittlere Betriebe.

### **Die Studie**

Bundesweit beteiligten sich 232 Unternehmen an der Online-Untersuchung „Einsatz von CRM-Systemen in KMU – Status quo und Unternehmensefahrungen“. Kleinere Unternehmen sind besonders gut vertreten: 44 Prozent der Befragten beschäftigen weniger als zehn Mitarbeiter. Alle Wirtschaftszweige sind angemessen berücksichtigt, knapp 55 Prozent der teilnehmenden Unternehmen erbringen Dienstleistungen. Die Studie wurde vom E-Commerce-Center Handel im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten NEG-Projekts "CRM bei KMU" durchgeführt. Weitere Informationen zur Studie erhalten Sie unter [www.ec-net.de](http://www.ec-net.de) und beim Projektleiter Andreas Duscha vom ECC Handel.

### **Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr**

Das NEG ([www.ec-net.de](http://www.ec-net.de)) ist ein Verbund von 25 regionalen Kompetenzzentren für den elektronischen Geschäftsverkehr und einem Branchenzentrum für den Handel. Diese unterstützen Mittelstand und Handwerk bei der Einführung und Nutzung von E-Business. Das Netzwerk wird seit 1998 durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördert.

### **E-Commerce-Center Handel (ECC Handel)**

Das ECC Handel ([www.ecc-handel.de](http://www.ecc-handel.de)) wurde 1999 als Forschungs- und Beratungsinitiative unter der Leitung des Instituts für Handelsforschung an der Universität zu Köln ins Leben gerufen. Das Ziel ist es, insbesondere kleine und mittelständische Handelsunternehmen zum Thema E-Commerce zu informieren. Es wird vom BMWi gefördert und ist in das NEG eingebunden.

### **Presseanfragen**

Andreas Duscha,

Telefon: 0221-943 607-70, E-Mail: [a.duscha@ecc-handel.de](mailto:a.duscha@ecc-handel.de)