

## **CRM 2.0**

Viele CRM-Nutzer wünschen sich mehr Internet-, Mobil- und Social-Media-Funktionen. Das ergab das CRM-2.0-Barometer von Ec4u Expert Consulting. CRM-Systeme sollen nach Ansicht von 82 Prozent der Befragten eine bessere Anbindung an mobile Geräte aufweisen. Ebenso groß ist das Interesse an einer besseren Web-Integration. Der direkte Zugang zu Informationen über Kundenunternehmen und Personen mittels RSS-Feeds, Newsletter etc. steht für 83 Prozent auf der Wunschliste. Ähnlich hat sich das Interesse an Social-Funktionen entwickelt.