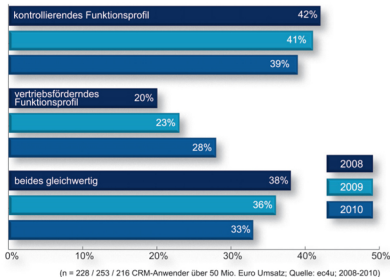


## Haben die gegenwärtigen CRM-Systeme eher eine kontrollierende oder eine vertriebsfördernde Funktion?



Eine Vergleichsstudie der ec4u expert consulting AG ermittelt seit 2008 die Anforderungen an CRM-Systeme der nächsten Generation

**Leitfaden zur  
Qualitätsoptimierung im  
Kundenservice**

Die Vertriebs- und Marketingverantwortlichen in den deutschen Unternehmen setzen verstärkt auf die nächste Generation von CRM-Systemen. Im CRM 2.0-Barometer der ec4u expert consulting AG sprechen sich über 70

Prozent der über 200 Befragten dafür aus, dass sich die neuen Lösungen vor allem durch zusätzliche Internet-, Mobil- und Networking-Funktionen charakterisieren sollen. Zwei Jahre zuvor wurden diese Anforderungen noch von deutlich weniger Befragten gefordert. Fast jedes dritte Unternehmen kann sich vorstellen, aufgrund der veränderten Bedarfssituation innerhalb der nächsten zwei Jahre auf Systeme mit CRM 2.0-Charakter umzuschwenken.

*ec4u expert consulting ag*

*Tel.: (0721 / 46476-460*

*E-Mail: [sabine.kirchem@ec4u.de](mailto:sabine.kirchem@ec4u.de)*