

Hoffnung Umsatzsteigerung **CRM wird gelebt**

Berlin/Wien. Die österreichischen Entscheidungsträger sind mit den CRM-Systemen unterschiedlich zufrieden. So eine Untersuchung von EUCUSA. Während die Automation im Marketing-Bereich von 21,2% positiv bewertet wurde, sind es bei Callcenters schon 30,8% und bei Kundenbefragungen 57,7%. 15,4% der Befragten arbeiten mit Siebel zusammen, 17,3% mit SAP, 9,6% mit Eudaptics und 7,7% mit SAS. Eine Umsatzsteigerung durch CRM erwarten sich 67,3%, eine verstärkte Kundenbindung 75%. Die Mehrheit ist davon überzeugt, dass „die CRM-Strategie im Unternehmen gelebt wird“ (76,9%).