



Medienmitteilung vom 11. Juni 2014  
ZHAW School of Management and Law

## **Studie «Swiss CRM 2014»: Software-Integration als wichtigster Trend**

**Individuelle Betreuung, Personalisierung von Diensten sowie Integration von CRM- und ERP-Software sind 2014 die wichtigsten Trends in der Kundenpflege. Das zeigt die aktuellste CRM-Trendstudie der ZHAW School of Management and Law.**

Ist Customer-Relationship-Management (CRM) ein Hype oder ein langfristiger Trend? Noch vor zehn Jahren beschäftigte sich die Wirtschaftswissenschaft stark mit dieser Frage. Eine Studienreihe der ZHAW School of Management and Law zeigt deutlich, wie sich CRM seit 2007 als wichtiger Bestandteil des Unternehmensmanagements etabliert hat. Für die aktuellste Trendstudie «Swiss CRM 2014» hat das ZHAW-Institut für Marketing Management branchenübergreifend 467 Unternehmen in der deutsch- und französischsprachigen Schweiz befragt.

Als wichtigsten Trend identifiziert die Studie die Integration von Software für CRM und Enterprise-Resource-Planning. Unternehmen versuchen damit, eine 360-Grad-Analyse ihrer Kunden zu erreichen. 36,8 Prozent der Befragten geben an, diesem Trend zu folgen. An zweiter Stelle folgt mit 35,3 Prozent die individuelle Betreuung nach Kundenwert, also Serviceleistungen, die dem Kunden abhängig von seinem Wert für das Unternehmen angeboten werden. Mit 35,1 Prozent fast ebenso hoch bewertet wird die Personalisierung von Diensten. Gemeint ist damit die vorwiegend automatische Anpassung von Diensten, Informationen und Programmen an die persönlichen Vorlieben, Bedürfnisse und Fähigkeiten der Kunden.

Die Studie macht deutlich, dass Schweizer Unternehmen in ihren Kundendaten Potenzial vermuten und deshalb auf analytisches CRM setzen. Zwei Drittel der Befragten stufen CRM für ihr Unternehmen als sehr wichtig ein und über 58 Prozent erwarten 2014 dafür steigende Budgets. 56 Prozent der Verantwortlichen bezeichnen die CRM-Anstrengungen ihres Unternehmens als sehr oder eher erfolgreich im Sinne des Return on Investment.

Die befragten Unternehmen haben die Relevanz der individualisierten Erfüllung von Kundenbedürfnissen erkannt. Durch kooperatives CRM möchten sie bessere Qualität zu geringeren Preisen anbieten und individuell auf den Kunden zugeschnittene Angebote entwickeln. Obwohl der Kooperationsgedanke in den Schweizer Unternehmen auf strategischer Ebene bereits fest verankert ist, wird noch etwas Zeit vergehen, bis sein Potenzial auch den CRM-Bereich erfasst. Dies, weil Schweizer Unternehmen bei der internen Kooperation noch mit organisatorischen Hindernissen oder Abstimmungsproblemen konfrontiert sind.

Kostenloser Download der Studie: <http://bit.ly/1ocphpy>



**Kontakt:**

ZHAW School of Management and Law, Institut für Marketing Management,  
Corinne Scherrer, Telefon 058 934 60 24, E-Mail: [corinne.scherrer@zhaw.ch](mailto:corinne.scherrer@zhaw.ch)

**Medienstelle:**

ZHAW Corporate Communications,  
Franziska Egli Signer, Telefon 058 934 75 81, E-Mail: [franziska.egli@zhaw.ch](mailto:franziska.egli@zhaw.ch)

**ZHAW School of Management and Law**

Die ZHAW School of Management and Law wurde im Jahr 1968 als eines der ersten Lehrinstitute der Schweiz für Wirtschaft und Verwaltung gegründet (HWV). Heute stellt sie eines von acht Departementen der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften dar. Sie konzentriert sich in Lehre, Forschung und Dienstleistung auf folgende Inhalte:

- General Management
- Banking, Finance, Insurance
- Public Management
- International Business
- Wirtschaftsrecht

Rund 3500 Studierende sind in den Bachelorprogrammen Betriebsökonomie, Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftsrecht und International Management immatrikuliert. Zudem besuchen jährlich rund 1400 Teilnehmende die Weiterbildungsangebote der ZHAW School of Management and Law. Diese beinhalten einen International EMBA, 13 Master of Advanced Studies (MAS), 7 Diplomas of Advanced Studies (DAS), rund 60 ein- bis zweisemestrige Certificates of Advanced Studies (CAS) und diverse kürzere Weiterbildungskurse. Konsekutive Masterstudiengänge können in Banking & Finance, Business Administration (Vertiefung Marketing oder Public and Nonprofit Management) und Wirtschaftsinformatik absolviert werden. Ein neuer Masterstudiengang in Management and Law startet im Herbst 2014.

[www.sml.zhaw.ch](http://www.sml.zhaw.ch)