

CQA QB, QM
 Corporate Quality Akademie
 info@cqa.de
 www.cqa.de
Fernlehr-Ausbildung
AZAV + ZFU
 zugelassen
QM-Prod. Dienstleister, Gesundheitswesen
 Beginn: jederzeit



KUNDENMANAGEMENT

Studie untersucht Zufriedenheit mit CRM

Der Praxisnutzen der Software für das Customer Relationship Management (CRM) hat sich nach einer Vergleichsstudie des Beratungsunternehmens ec4u expert consulting ag, Karlsruhe, in den letzten sechs Jahren spürbar verbessert. Allerdings sehen viele Unternehmen ihre Strategien für das Kundenmanagement nicht mehr ausreichend klar definiert. Nach der Erhebung unter mehr als 200 Sales- und Marketing-

des Kundenmanagements, die nach Meinung von 61 Prozent nicht klar genug ist. „Die strategischen Unsicherheiten stehen ebenso wie die mehrheitliche Kritik an den genutzten Anwendungen vermutlich in einem engen Zusammenhang damit, dass häufig noch ältere Lösungen im Einsatz sind“, urteilt Sabine Kirchem, Senior Manager Market Research bei ec4u. „Sie können Veränderungen in den Organisa-

MACHER

Wechsel an der Spitze der LAP GmbH

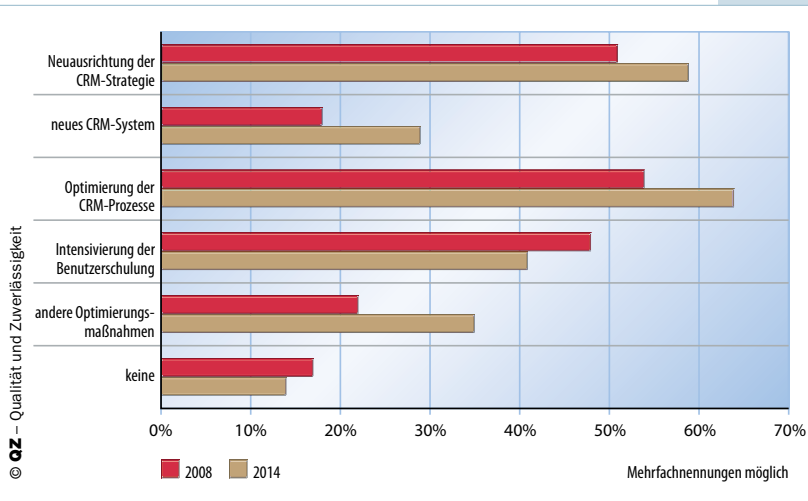
Uwe Bernhard Wache hat die Geschäftsführung der LAP GmbH, Lüneburg, übernommen. Der bisherige Geschäftsführer Guido Jung hat



sein Amt zur Verfügung gestellt. Wache bringt über 20 Jahre Erfahrung sowohl in der Geschäftsführung mittelständischer Unternehmen als auch in deren Beratung mit. LAP entwickelt, fertigt und vertreibt Lasersysteme für den industriellen und medizinischen Einsatz.

VDE wählt turnusgemäß neuen Präsidenten

Dr. Bruno Jacobfeuerborn ist auf der Delegiertenversammlung zum neuen Präsidenten des Verbands der Elektrotechnik Elektronik Informations-technik e.V. (VDE), Frankfurt am Main, gewählt worden. Er ist Geschäftsführer Technik der Telekom Deutschland GmbH. Sein Amt als VDE-Präsident tritt er zum 1. Januar 2015 an. Er übernimmt damit turnusgemäß die Nachfolge des amtierenden Präsidenten Dr. Joachim Schneider.



Antwort auf die Frage „Welche Maßnahmen haben Sie für die nächsten zwei Jahre zur Optimierung geplant?“ (n = 209/218 CRM-Anwender mit über 50 Millionen Euro Umsatz) (Quelle: ec4u)

verantwortlichen ist ein Viertel von ihnen restlos zufrieden mit der CRM-Infrastruktur des eigenen Unternehmens. Dies waren vor sechs Jahren 19 Prozent. Auch der Anteil derjenigen, die mit gewissen Abstrichen positiv urteilen, ist seit 2008 von 32 auf 38 Prozent angewachsen. Umgekehrt ist der Anteil der Unternehmen, in denen eine große Unzufriedenheit mit der CRM-Lösung besteht, von 23 auf 10 Prozent gesunken. Die hauptsächlichen Gründe für die kritischen Einschätzungen der Anwender liegen besonders in den Schwächen der CRM-Prozesse. Hier sehen mehr als zwei Drittel einen deutlichen Optimierungsbedarf. Ähnliches gilt für die strategische Ausrichtung

tionsstrukturen, Produktstrategien und Marktverhältnissen nicht mehr bedarfsgerecht abbilden oder sind funktional nicht auf die neuen CRM-2.0-Anforderungen ausgerichtet.“ Dazu würden beispielsweise Social-Network-Funktionen und eine mobile Nutzung der CRM-Applikationen gehören. Einen Beleg für ihre Einschätzung sieht Kirchem darin, dass der Erhebung zufolge drei von zehn Unternehmen innerhalb der nächsten zwei Jahre ein neues CRM-System installieren wollen (Bild). Auch eine Neuausrichtung der CRM-Strategie (59 %) und die Verbesserung der Prozessqualität (64 %) stehen als Optimierungsmaßnahmen auf der Agenda.

► www.ec4u.de

MACHER

Vorstand VDMA Industrielle Bildverarbeitung erweitert

Zwei neue Mitglieder verstärken den Vorstand der Fachabteilung Industrielle Bildverarbeitung des VDMA Verbands Deutscher Maschinen- und Anlagenbau. Neu hinzugekommen sind **Donato Montanari** (Bild oben) und **Lou Hermans**.

Montanari ist Geschäftsführer der Geschäftseinheit Industrielle Bildverarbeitung bei Datalogic Automation im italienischen Monte San Pietro. Lou Hermans arbeitet als Chief Operating Officer beim belgischen Spezialisten für CMOS-Sensoren CMOSIS in Antwerpen. Mit ihrer Wahl wird der Beschluss der letzten Mitgliederversammlung von VDMA Robotik

+ Automation umgesetzt, die Europäisierung der Fachabteilung Industrielle Bildverarbeitung voranzutreiben. Diese ist



Teil des VDMA-Fachverbands Robotik + Automation. Ihr Ziel ist es, die Bildverarbeitungsindustrie zu unterstützen. Arbeitsschwerpunkte sind statistische Analysen, eine jährliche Marktbefragung zur industriellen Bildverarbeitung, Marketingaktivitäten, Öffentlichkeitsarbeit, Messepolitik sowie Veranstaltungen.