

Marktmonitor CRM-Softwareanbieter Q2/2008 liegt vor

Benchmark.com veröffentlicht 2. Quartalsreport zum Geschehen der Branche

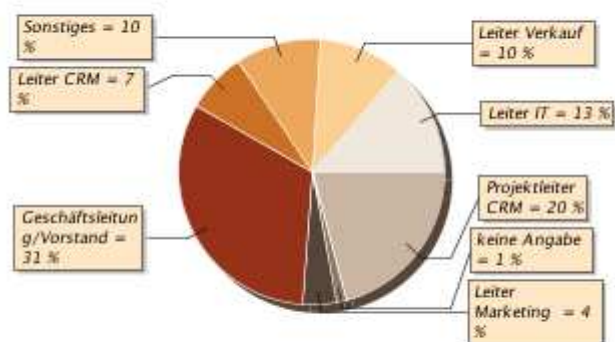
Starnberg, 14.07.2008 - Das Portal Benchmark.com hat zum zweiten Mal in 2008 aus den Empfehlungen und Berichten 13375 akkreditierter Teilnehmer seinen Marktmonitor CRM-Softwareanbieter verfasst. Er dokumentiert u. a., welche Themen, Konditionen, Fristigkeiten und Zufriedenheiten die Zusammenarbeit zwischen Auftraggebern und Anbietern während den letzten drei Monaten bestimmten. Die Teilnehmer kommen aus Mittelstand und Großunternehmen und berichten auf freiwilliger Basis. Die dem Report zugrunde liegende Datenbasis steht akkreditierten Teilnehmern kostenfrei zur Verfügung, alle anderen Interessenten können die Empfehlungsneigungen und Rankings ab 60,00 Euro einsehen und zur Orientierung und Entscheidungsfindung verwenden.

1. Erhebungsbasis

Den nachfolgenden Empfehlungsneigungen liegen 970 Kundenaussagen zugrunde. Die Auswertungsperiode ist das 2. Quartal 2008 vom 01.04.2008 bis 30.06.2008.

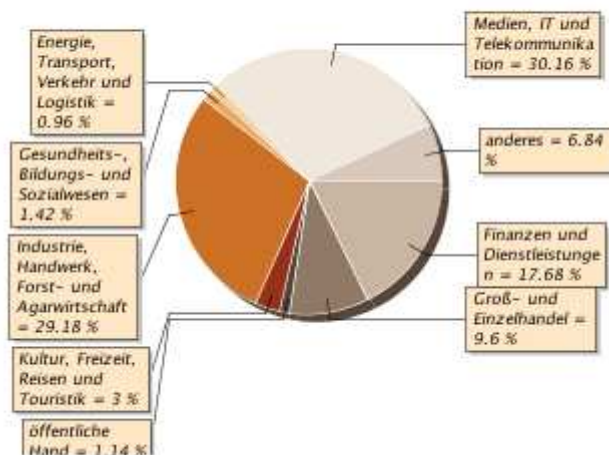
2. Empfehlungsneigungen in der Zusammenfassung

2.1 Funktionen auf Kundenseite



(c) www.benchmark.com

2.2 Thematische Schwerpunkte in der Zusammenarbeit



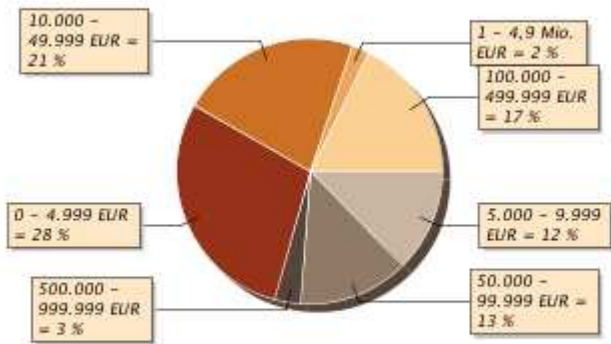
(c) www.benchmark.com

CRM-Softwareanbieter wurden überwiegend von Geschäftsleitung/Vorstand (31 %) und Projektleiter CRM (20 %) ausgewählt. Auch die weitere Zusammenarbeit wurde von diesen Verantwortungsbereichen koordiniert.

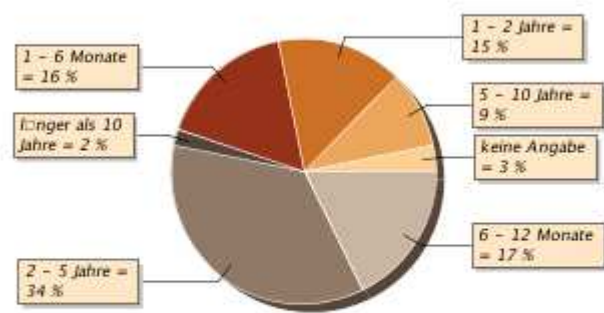
Thematische Schwerpunkte waren mit 30,16 % Medien, IT und Telekommunikation, gefolgt von Industrie, Handwerk, Forst- und Agrarwirtschaft mit 29,18 %, Finanzen und Dienstleistungen mit 17,68 % und Groß- und Einzelhandel mit 9,6 %.

2.3 Typische Projektbudgets auf Kundenseite

2.4 Typische Dauer der Geschäftsbeziehung



(c) www.benchmark.com

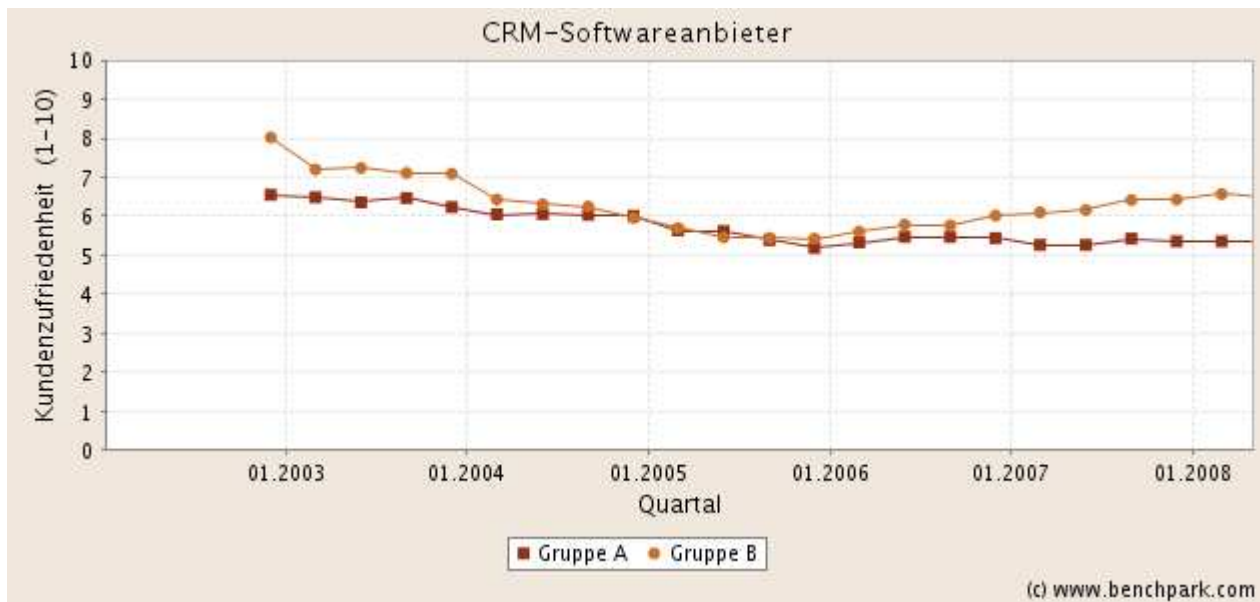


(c) www.benchmark.com

28 % aller Projekte liefen in einer Bandbreite von 0 - 4.999 EUR, 21 % von 10.000 - 49.999 EUR. Das durchschnittliche Projektbudget betrug 172.600,00 EUR.

Die typische Dauer der Geschäftsbeziehung betrug in 34 % aller Fälle 2 - 5 Jahre, bei 17 % der Fälle 6 - 12 Monate. Die durchschnittliche Beziehungsdauer erreichte 2,4 Jahre.

2.5 Entwicklung der Kundenzufriedenheit



(c) www.benchmark.com

Download als PNG-Dateien (300dpi):

<http://www.benchmark.com/docs/marktmonitor/chart.history.area.3.png>

Gruppe A enthält nach unserer Einschätzung international vertretene CRM-Anbieter (vor Ort Präsenz entweder über eine eigene Vertriebsniederlassungen oder über ein Partnernetzwerk), deren selbstentwickelte CRM-Lösungen vorwiegend für Konzernunternehmen oder große Mittelstandsunternehmen geeignet sind. Der zu bewertende CRM-Anbieter führt nicht selten Projekte mit einem Umsatz von mehr als 100.000 EUR durch und die zu bewertende CRM-Lösung verfügt über Funktionalitäten aus dem Bereich Analytical CRM.

Gruppe B enthält CRM-Anbieter, deren selbstentwickelte CRM-Lösungen sich nach unserer Einschätzung vorwiegend für kleine

und kleine mittelständische Unternehmen eignen und zumeist nur in einem bestimmten geographischen oder sprachlichen Raum eingesetzt werden.

3. Rankings in der Zusammenfassung

3.1 Ranking der CRM-Softwareanbieter (Stand: 30.06.2008) Gruppe A nach Kundenzufriedenheit (Auszug)

1. update software AG: 7,79 = "sehr gut"
2. CAS Software AG: 6,08 = "gut"
3. SAP AG: 5,88 = "gut"
4. SuperOffice GmbH: 5,83 = "gut"
5. Microsoft (Dynamics CRM): 5,33 = "gut"

3.2 Ranking der CRM-Softwareanbieter (Stand: 30.06.2008) Gruppe B nach Kundenzufriedenheit (Auszug)

1. Lothar Geyer EDV-Berater (TelMarkt): 9,84 = "exzellent"
2. oceans GmbH: 8,68 = "sehr gut"
3. Sumerasoft: 7,86 = "sehr gut"
4. WICE GmbH: 7,86 = "sehr gut"
5. ProTeam GmbH: 7,55 = "sehr gut"

3.3 Bestplatzierte CRM-Softwareanbieter (Stand: 30.06.2008) Gruppe A des 2. Quartals nach Kriterien

Produkt: update software AG: 8,22 = "sehr gut"
Beratung: update software AG: 8,22 = "sehr gut"
Technologie: update software AG: 7,31 = "sehr gut"
Implementierung: update software AG: 7,94 = "sehr gut"
Support: SAP AG: 6,93 = "gut"

3.4 Bestplatzierte CRM-Softwareanbieter (Stand: 30.06.2008) Gruppe B des 2. Quartals nach Kriterien

Produkt: Lothar Geyer EDV-Berater (TelMarkt): 9,86 = "exzellent"
Beratung: Lothar Geyer EDV-Berater (TelMarkt): 9,86 = "exzellent"
Technologie: Lothar Geyer EDV-Berater (TelMarkt): 9,58 = "exzellent"
Implementierung: Lothar Geyer EDV-Berater (TelMarkt): 9,72 = "exzellent"
Support: Lothar Geyer EDV-Berater (TelMarkt): 10 = "exzellent"

4. Empfehlungsneigungen und Rankings im Detail

Die vorgestellten Empfehlungsneigungen und Rankings resultieren aus einem umfangreichen Datenfundus, zu dem wir akkreditierten Journalisten kostenfrei befristeten Zugang gewähren können. Bitte richten Sie Ihre Anfrage an den Redaktionskontakt (s. u.). Dort erhalten Sie auf Wunsch auch gerne weitergehende Materialien, Berichte und Analysen - maßgeschneidert nach Ihren Wünschen bzw. Ihrem redaktionellen/inhaltlichen Anforderungen.

5. Über Benchpark

Beim Rating- und Meinungsportal Benchpark werden Anbieter nach ihren Produkten bzw. Leistungen beurteilt - und zwar von denen, die es wissen müssen: ihren Kunden. Ein Redaktionsteam aus 21 unabhängigen Experten prüft jede Empfehlung und stellt die Empfehlungsneigungen als Benchmarks grafisch dar. Benchpark ist mit 7149 Empfehlungen und 13375 registrierten, vorwiegend mittelständischen Nutzern in Deutschland, Österreich und der Schweiz die führende B2B-Ratingplattform. Über die Websites von 50 Medienpartnern werden die Rankings von einer halben Million Besuchern jeden Monat gesehen

Website: <http://www.benchpark.com>

6. Über den Herausgeber Sensix GmbH

Sensix ist ein europäischer Full Service Provider mit Fokus auf Customer-Relationship-Management (CRM) mit Standorten in Frankfurt, München, Wien und Zürich und betreut über 200 nationale und internationale Unternehmen bei deren CRM-Initiativen in bis zu 20 Ländern. Heute gehört Sensix zu den größten dezidierten CRM-Serviceanbietern im zentraleuropäischen Raum.

Das Unternehmen wurde 2003 von Nick Pöschl - zuletzt im Senior Management Team eines internationalen Softwareherstellers, hat mehr als 50 CRM-Projekte in den letzten 10 Jahren begleitet und Richard König gegründet.

Die Philosophie von Sensix war von Beginn an, die Erfahrungen aus vielen CRM-Initiativen der letzten Jahre zu nutzen, um mittels neuer und effizienter Methoden sehr schnell nachhaltige Erfolge für seine Kunden im Bereich des Kundenbeziehungsmanagements zu erreichen.

Heute fokussiert sich Sensix als CRM Full Service Provider mehr denn je auf mittelständische und internationale Unternehmen im zentraleuropäischen Raum und unterstützt diese international in der gesamten Wertschöpfungskette des Customer-Relationship-Managements , von der Beratung im Vorfeld von CRM-Initiativen, über die Softwareeinführung bis hin zum optimalen Betrieb der Lösung und Optimierung der Marktbearbeitung.

7. Ihre Redaktionskontakte

Sensix GmbH
Nick Pöschl
Bahnhofplatz 4
82319 Starnberg
Deutschland
Tel. +49 (0)8151 6669102
Fax +49 (0)8151 6669102
nick.poeschl@sensix.net
www.sensix.net