

Wie wirkungsvoll sind elektronische CRM-Systeme im Verkaufsaltag?

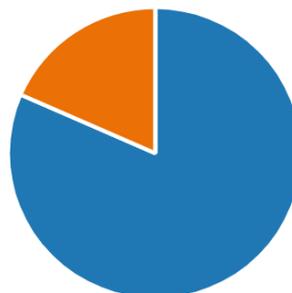
76
Antworten

16:41
Durchschnittliche Zeit für das Ausfüllen

Aktiv
Status

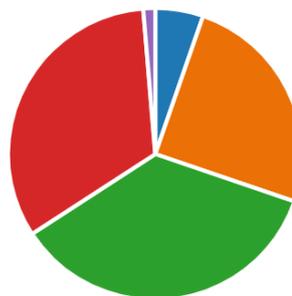
1. Sie sind...

● männlich	62
● weiblich	14
● divers	0



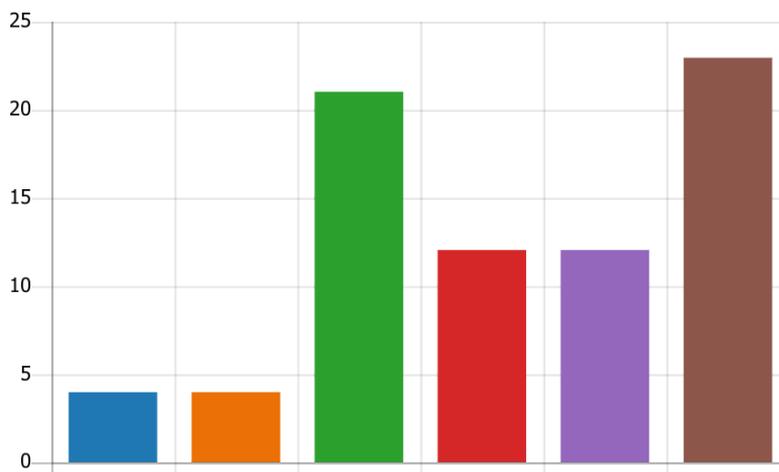
2. Wie alt sind Sie?

● 20-30	4
● 31-40	19
● 41-50	27
● 51-60	25
● über 60	1



3. Wie viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind in Ihrem Unternehmen tätig?

● 1	4
● 2-5	4
● 6-50	21
● 51-250	12
● 251-1000	12
● über 1000	23



4. In welcher Branche sind Sie tätig?

76

Antworten

Neueste Antworten

"Elektro"

"Handel"

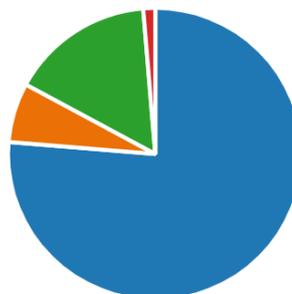
"Bank"

8 Befragten (11%) antworteten **Beratung** für diese Frage.



5. In welchem Vertriebs-/Verkaufsbereich sind Sie persönlich tätig?

B2B	58
B2C	5
B2B und B2C	12
Sonstiges	1



6. Wie viele Kunden umfasst Ihr Verantwortungsbereich (Schätzung)?

76
Antworten

Neueste Antworten

- "250"
- "50"
- "100"

1 Befragten (1%) antworteten **direkte Verantwortung** für diese Frage.

Tankstellen
direkte Verantwortung
Stabsfunktion **Ca**

7. Was ist Ihre aktuelle Stellenbezeichnung?

76
Antworten

Neueste Antworten

- "Vertriebsleiter"
- "Head of Business Development "
- "Client Support Manager"

8 Befragten (11%) antworteten **Head** für diese Frage.

passive Bauteile Programm Manager Kundenservice Innendienst
 Geschäftsbereichsleitung Unternehmenssoftware Public Sales Expert
 Digital Transformation NL Bereich Ost **Head** Large Enterprise Vienna
 Geschäftsführer Vertrieb CEO Business Unit Manager
 Senior Key Account Manager Client Support Manager Program Manager
 Business Development Manager Vertriebsleitung Österreich Export Manager

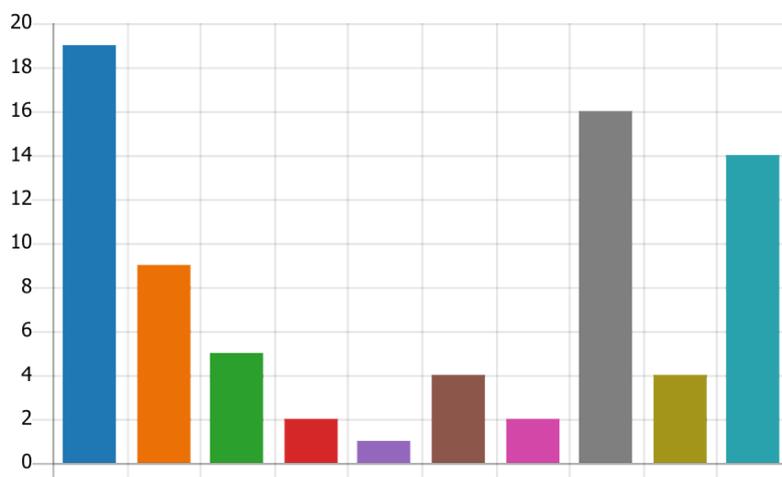
8. Setzen Sie ein elektronisches CRM-System zur Unterstützung im Innen-/Außendienst ein?

● ja	67
● nein	7
● weiß nicht	2



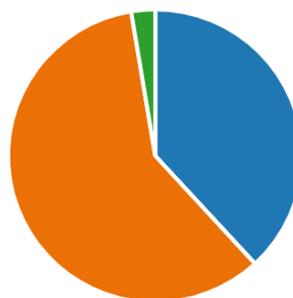
9. Welches elektronische CRM-System ist in Ihrem Unternehmen im Einsatz?

● Microsoft CRM	19
● Salesforce CRM	9
● SAP CRM	5
● Hubspot CRM	2
● Sugar CRM	1
● Microsoft Excel	4
● Weiß nicht	2
● Firmeninternes CRM-System	16
● Keines	4
● Sonstiges	14



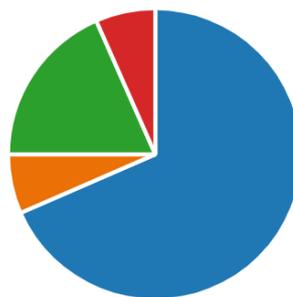
10. Nutzen Sie Ihr elektronisches CRM-System auch am Handy?

● ja	29
● nein	45
● weiß nicht	2



11. In welcher Position sind Sie tätig?

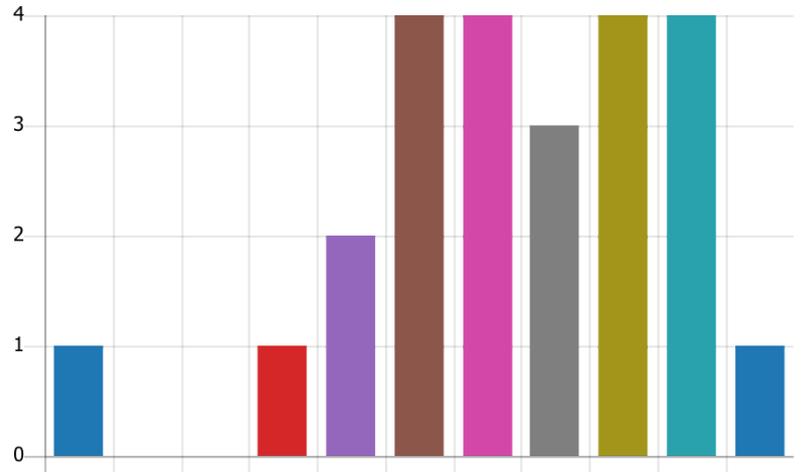
● Ich bin Führungskraft im Unte...	52
● Ich bin Mitarbeiter im Innendi...	5
● Ich bin Mitarbeiter im Außend...	14
● Sonstiges	5



12. Wie schätzen Sie aktuell die Datenqualität Ihres CRM-Systems ein?

- 0
- 10
- 20
- 30
- 40
- 50
- 60
- 70
- 80
- 90
- 100

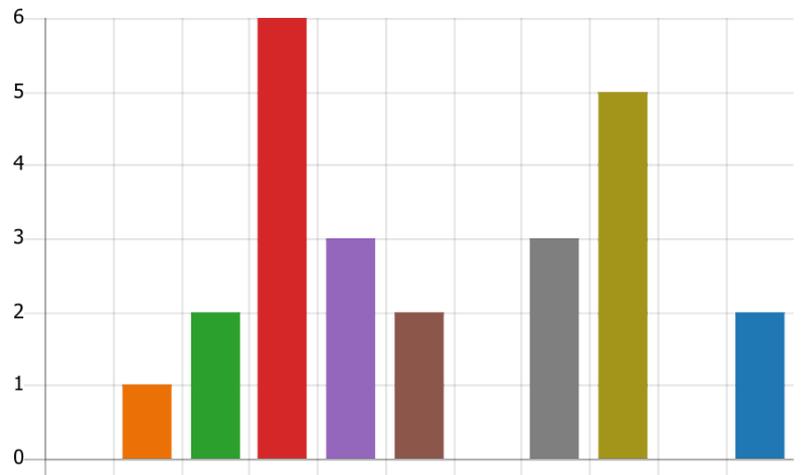
- 1
- 0
- 0
- 1
- 2
- 4
- 4
- 3
- 4
- 4
- 1



13. Was denken Sie, in welchem Ausmaß nutzen Sie als Verkaufsmitarbeiter die möglichen Funktionen Ihres elektronischen CRM-Systems?

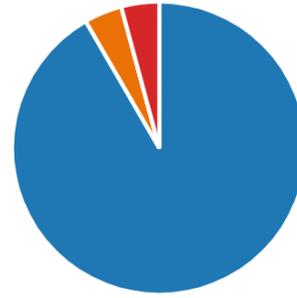
- 0
- 10
- 20
- 30
- 40
- 50
- 60
- 70
- 80
- 90
- 100

- 0
- 1
- 2
- 6
- 3
- 2
- 0
- 3
- 5
- 0
- 2



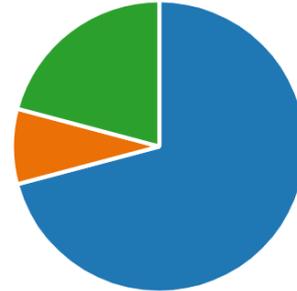
14. Wie sind Sie gegenüber dem elektronischen CRM-System eingestellt?

● Ich bin vom Sinn & Nutzen üb...	22
● Ich bin neutral	1
● Ich bin nicht überzeugt vom S...	0
● Weiß nicht	1



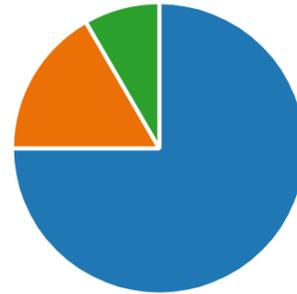
15. Führt der Einsatz eines CRM-Systems zu einer positiven Umsatzentwicklung?

● ja	17
● nein	2
● weiß nicht	5



16. Führt der Einsatz eines CRM-Systems zu einer verbesserten Kundenbindung?

● ja	18
● nein	4
● weiß nicht	2



17. Führt der Einsatz eines CRM-Systems zu einer Erleichterung in der Neukundengewinnung?

● ja	12
● nein	9
● weiß nicht	3



18. Hat der Einsatz eines elektronischen CRM-Systems einen Nutzen für Ihre Kunden?

● ja	10
● nein	5
● weiß nicht	9



19. Wenn ja, welchen?

9

Antworten

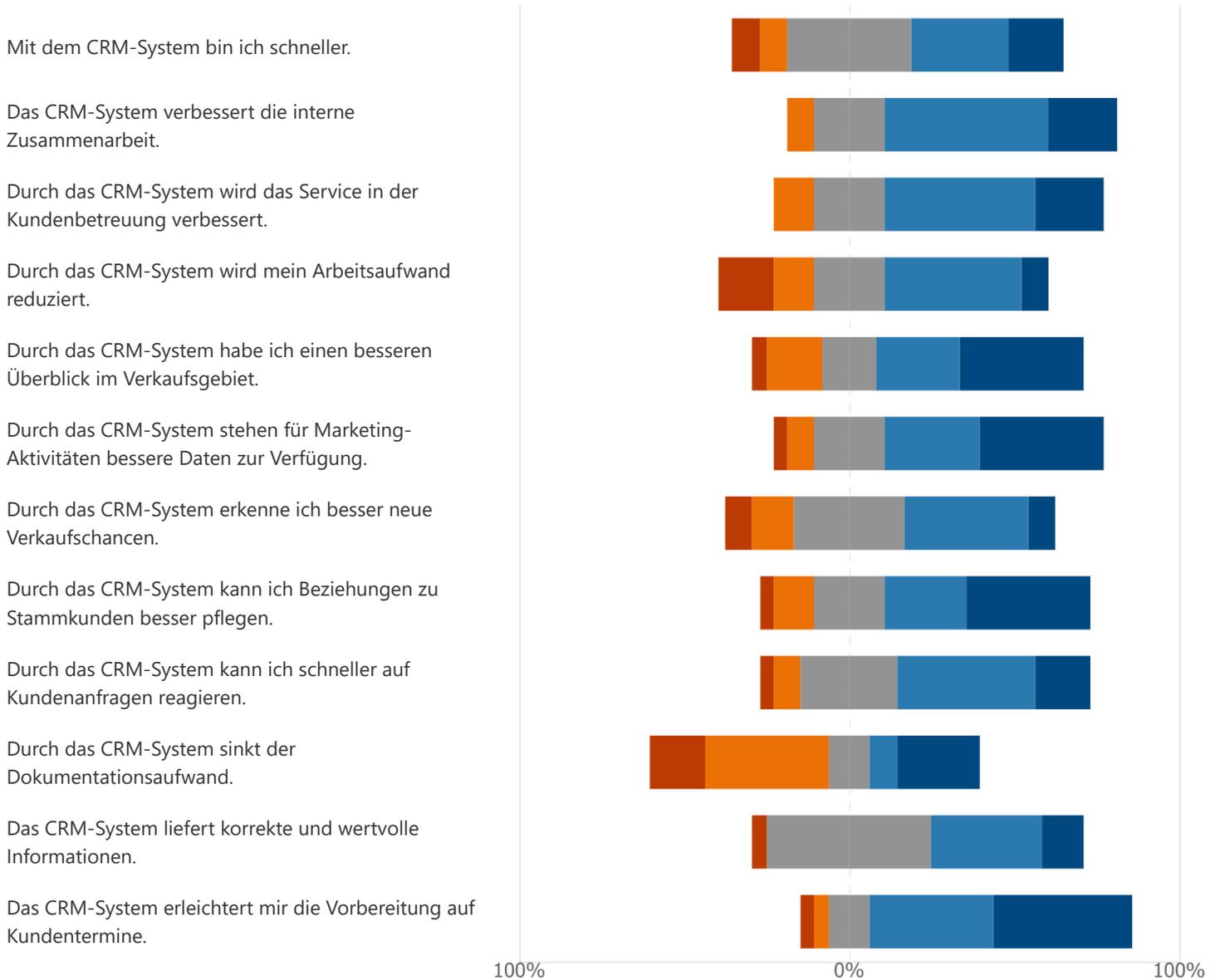
Neueste Antworten

1 Befragten (11%) antworteten **perfektes CRM System** für diese Frage.

unterschiedlichen Einladungen **Unternehmensbedarf** **Aktionismus**
Gesprächsinhalten **angenehmen Ausmaß** **Blick**
Angebote **schnellere Reaktionsmöglichkeit** **Umsätzen** **Analyse**
wichtiger Termine **perfektes CRM System**
Schnellere Hilfe **direkte Anknüpfungspunkte** **schnelle Erfassung**
Saubere Stammdaten **Dokumentation Gespräche**
Entwicklungsstrategie **Informationen Zielkunden** **Kontakten**

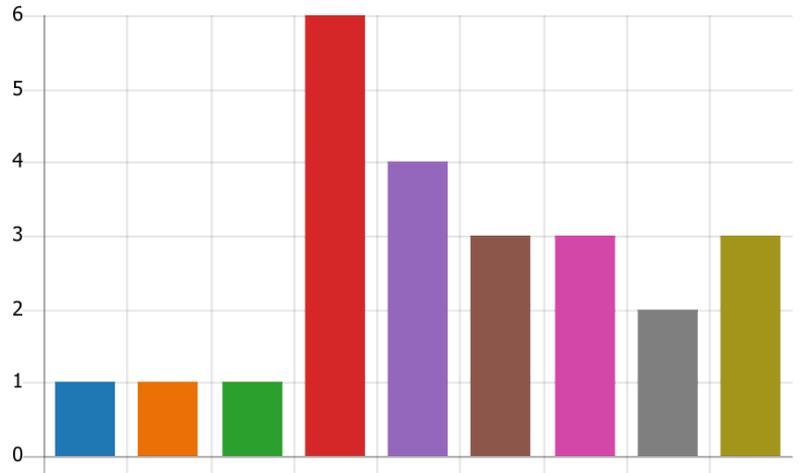
20. Welche der Aussagen stimmen Sie zu?

■ stimme ich absolut nicht zu
 ■ stimme ich wenig zu
 ■ teils/teils
 ■ stimme ich eher zu
 ■ stimme ich voll zu



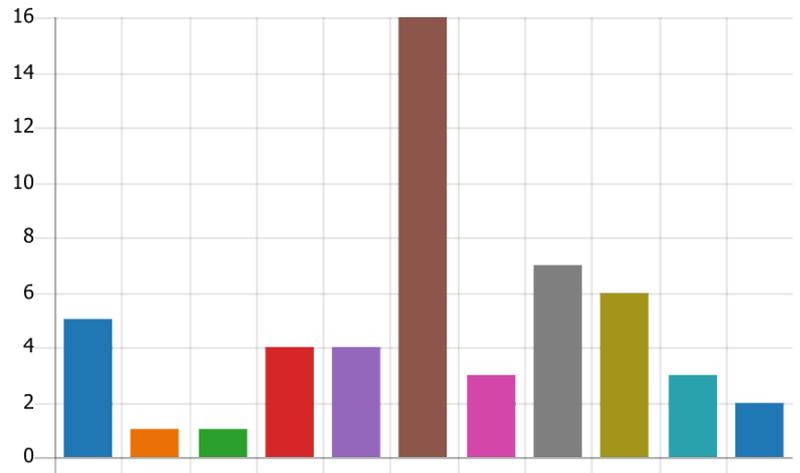
21. Wenn Sie eine typische Arbeitswoche betrachten, wieviel Zeit verbringen Sie mit der Bedienung/Datenpflege im CRM-System (in Stunden)

- 0 Stunden 1
- 1-30 Minuten 1
- 31-59 Minuten 1
- 1-2 Stunden 6
- 3-4 Stunden 4
- 5-6 Stunden 3
- 7-8 Stunden 3
- 9-10 Stunden 2
- über 10 Stunden 3



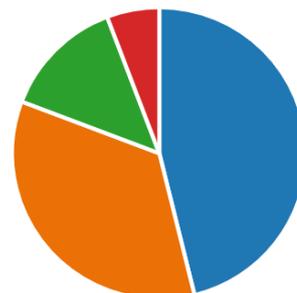
22. Wie schätzen Sie aktuell die Datenqualität Ihres CRM-Systems ein?

- 0 5
- 10 1
- 20 1
- 30 4
- 40 4
- 50 16
- 60 3
- 70 7
- 80 6
- 90 3
- 100 2

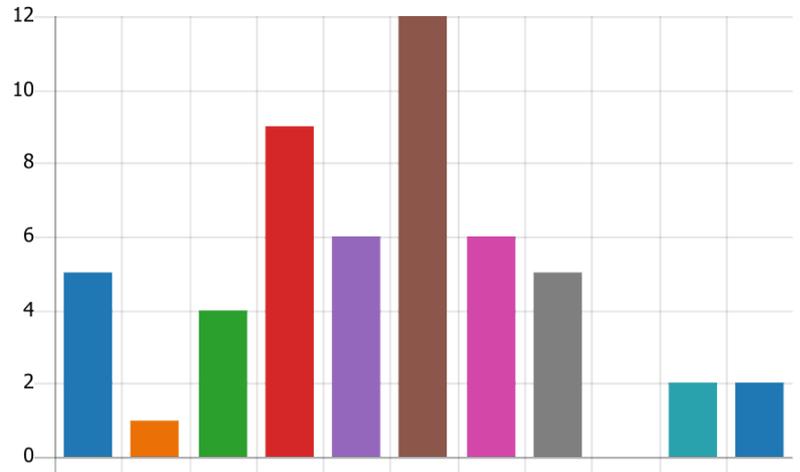
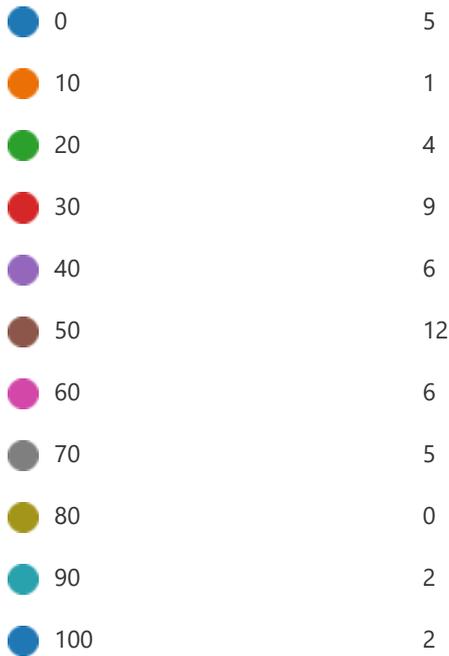


23. Wie schätzen Sie die Einstellung Ihrer Mitarbeiter gegenüber dem elektronischen CRM-System ein?

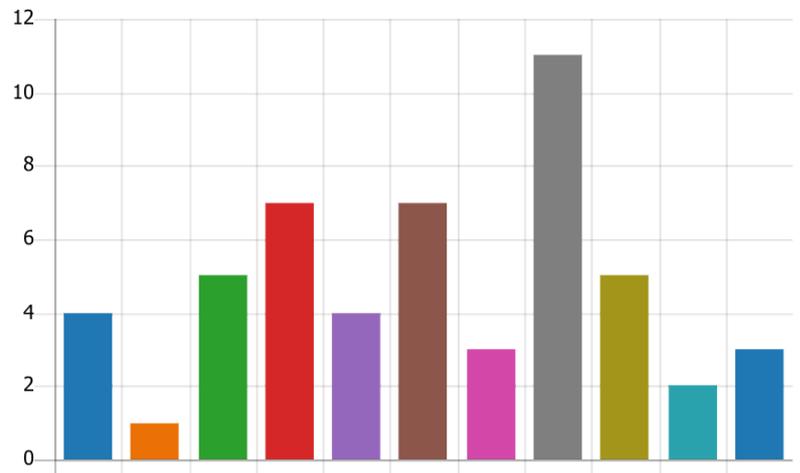
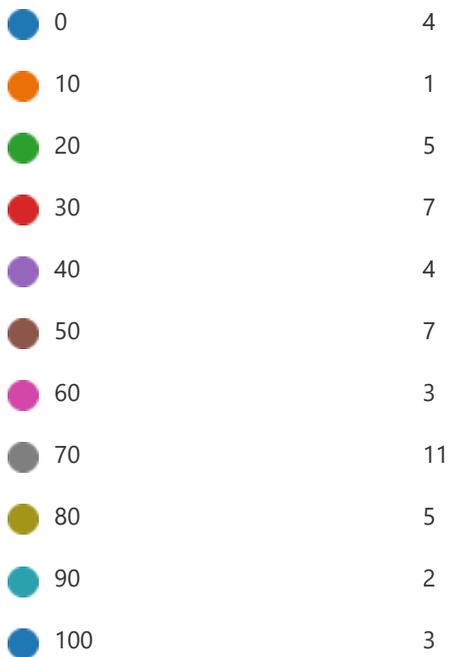
- Meine Mitarbeiter sind vom Si... 24
- Meine Mitarbeiter sind neutral 18
- Meine Mitarbeiter sind nicht ü... 7
- Weiß nicht 3



24. Was denken Sie, in welchem Ausmaß nutzen Ihre Verkaufsmitarbeiter die möglichen Funktionen Ihres elektronischen CRM-Systems?

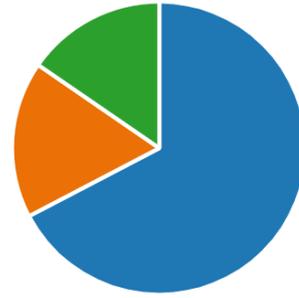


25. Was denken Sie, in welchem Ausmaß nutzen Sie als Führungskraft die möglichen Funktionen Ihres elektronischen CRM-Systems?



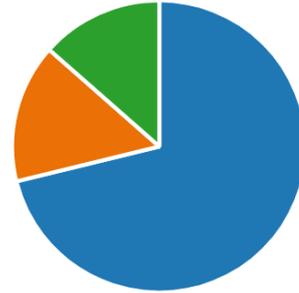
26. Führt der Einsatz eines CRM-Systems zu einer positiven Umsatzentwicklung?

ja	35
nein	9
weiß nicht	8



27. Führt der Einsatz eines CRM-Systems zu einer verbesserten Kundenbindung?

ja	37
nein	8
weiß nicht	7



28. Führt der Einsatz eines CRM-Systems zu einer Erleichterung in der Neukundengewinnung?

ja	36
nein	10
weiß nicht	6



29. Hat der Einsatz eines elektronischen CRM-Systems einen Nutzen für den Kunden?

ja	34
nein	8
weiß nicht	10



30. Wenn ja, welchen?

33

Antworten

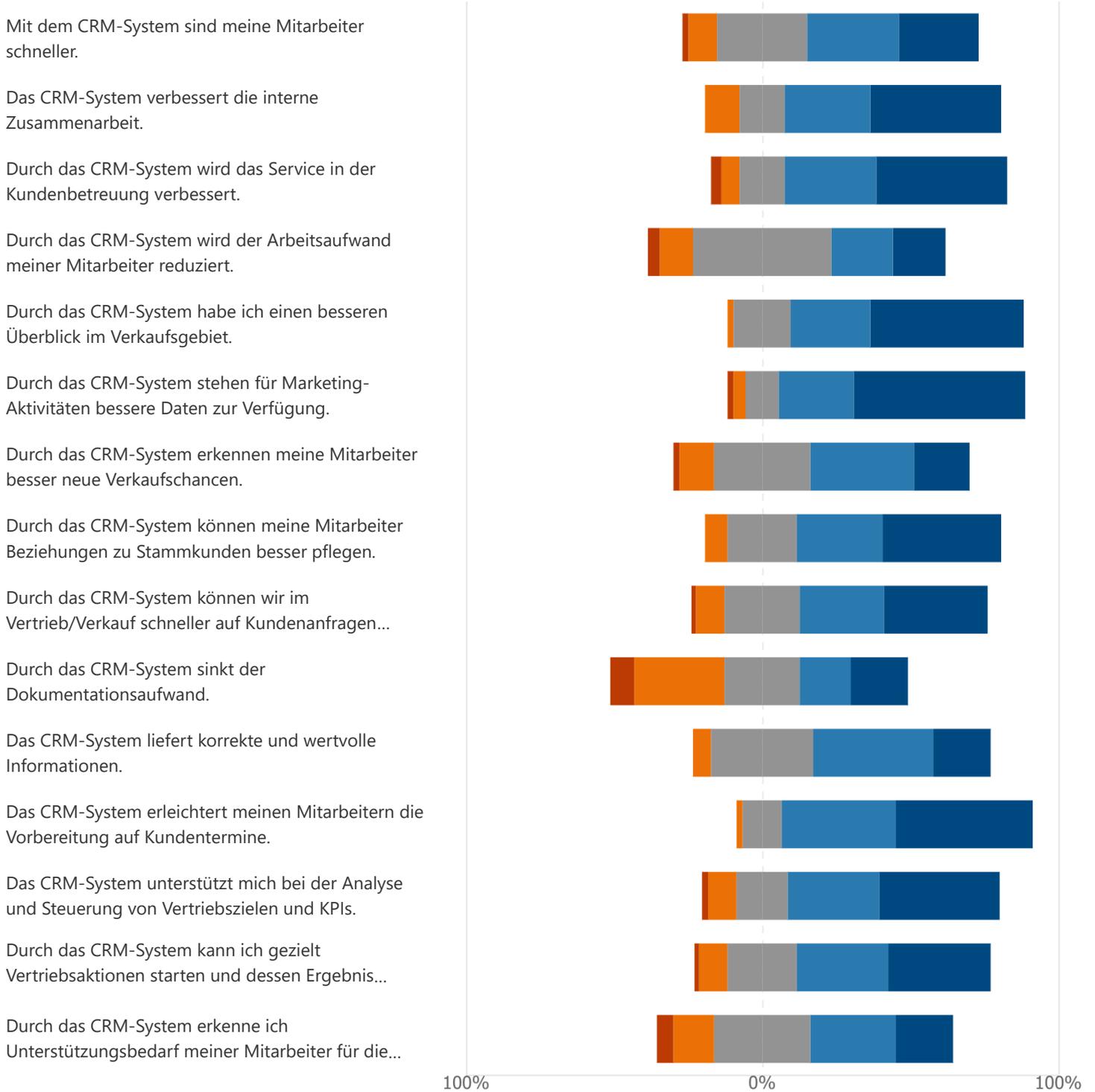
Neueste Antworten

2 Befragten (6%) antworteten **Bessere Qualität** für diese Frage.



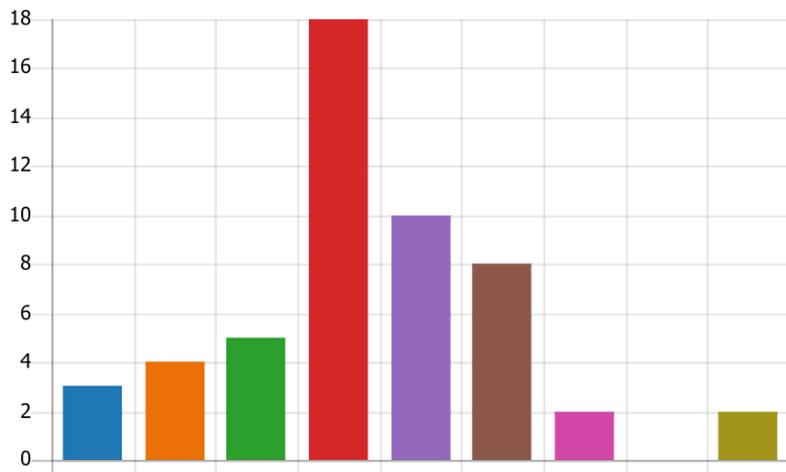
31. Welche der Aussagen stimmen Sie zu?

■ stimme ich absolut nicht zu
 ■ stimme ich wenig zu
 ■ teils/teils
 ■ stimme ich eher zu
 ■ stimme ich voll zu



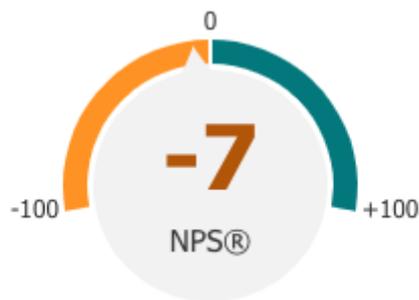
32. Wenn Sie eine typische Arbeitswoche betrachten, wieviel Zeit verbringen Ihre Mitarbeiter mit der Bedienung/Datenpflege im CRM-System (in Stunden)

● 0 Stunden	3
● 1-30 Minuten	4
● 31-59 Minuten	5
● 1-2 Stunden	18
● 3-4 Stunden	10
● 5-6 Stunden	8
● 7-8 Stunden	2
● 9-10 Stunden	0
● über 10 Stunden	2



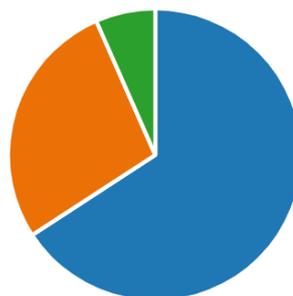
33. Wie fit fühlen Sie sich im Umgang mit dem elektronischen CRM-System?

Promotoren	23
Passive	25
Detraktoren	28



34. Erfordert ein CRM-System neue Kompetenzen?

● Ja	50
● Nein	21
● Weiß nicht	5



35. Welche zusätzlichen Kompetenzen bzw. Eigenschaften benötigen Verkäufer*innen um mit dem CRM-System professioneller arbeiten zu können?

49

Antworten

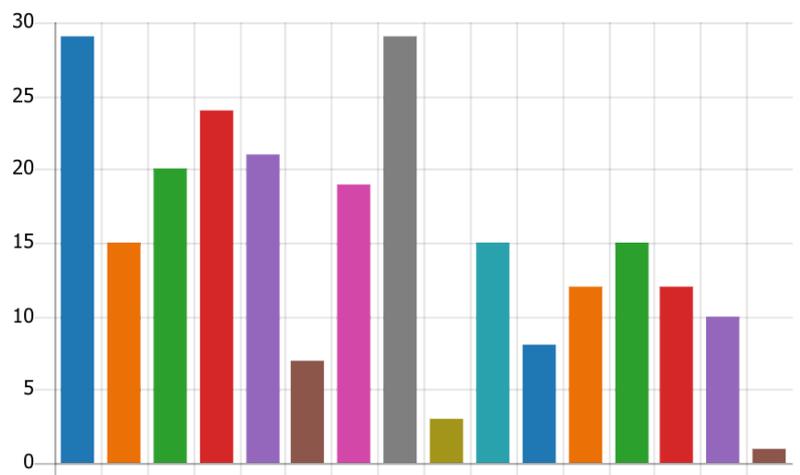
Neueste Antworten
 "Strukturierte Arbeitsweise"
 "technisches Verständnis"
 ""

5 Befragten (10%) antworteten **Unternehmen** für diese Frage.



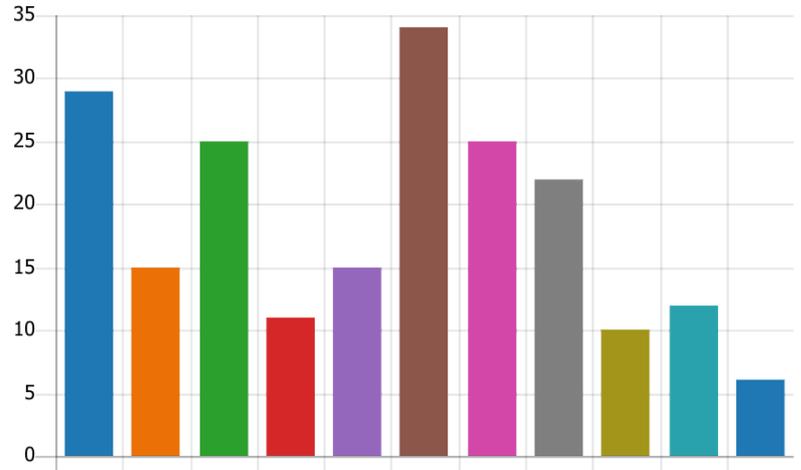
36. Wählen Sie die 3 wesentlichsten Vorteile von elektronischen CRM-Systemen!

- Schnelle/einfache Information... 29
- Schnelle/einfache Prozesse im... 15
- Verbessertes Service im Kund... 20
- Auskunftsfähigkeit im Kunden... 24
- Gesteigerte Qualität der Kund... 21
- Geringer Dokumentationsauf... 7
- Verbesserte interne Zusamme... 19
- Bessere Daten für Marketing u... 29
- Vereinfachte Kundensegmenti... 3
- Vereinfachte Datenanalyse 15
- Einfachere Terminplanung mit ... 8
- Mobiler Zugriff auf wichtige D... 12
- Automatisierung von Arbeitss... 15
- Selbstorganisation 12
- Informiertes Management 10
- Sonstiges 1



37. Wählen Sie die 3 wesentlichsten Nachteile von elektronischen CRM-Systemen

- Erhöhter Zeitaufwand 29
- Komplizierte Anwendung 15
- Unübersichtliche Funktionen 25
- Fehlende Flexibilität 11
- Laufende Updates und Progra... 15
- Fehlende Kompatibilität und S... 34
- Erhöhter Dokumentationsauf... 25
- Wachsende Abhängigkeit von ... 22
- Fehlende Datensicherheit 10
- Transparenz - Der "gläserne" ... 12
- Sonstiges 6



38. Wenn Sie bzgl. Ihrem CRM-System einen Wunsch frei hätten. Was wäre das?

- Mehr Funktionalität des IT-Sys... 12
- Weniger Funktionalität des IT-... 4
- Bessere Schnittstellen zu ande... 29
- Bessere Auswertungen und Re... 21
- Schnelleres IT-System 8
- Mehr Unterstützung durch de... 8
- Mehr Zeit für Anwendung im ... 9
- Zusätzliche Schulungen 12
- Sonstiges 9

