

Customer Relationship Management is een "blijvertje"

80% van de Nederlandse bedrijven ziet CRM als onderdeel van de bedrijfsvoering.

Utrecht/ Amsterdam / 's Hertogenbosch, 5 november 2007 - Uit onderzoek blijkt al voor het derde jaar in rij dat 80% van de Nederlandse bedrijven met 200 en meer werknemers Customer Relationship Management (CRM) ziet als onderdeel van de bedrijfsvoering. Dit jaarlijkse onderzoek over de manier waarop het Nederlandse bedrijfsleven omgaat met CRM is uitgevoerd door CRM Association NL, Capgemini Nederland en SAP Nederland onder 210 bedrijven.

CRM is niet meer weg te denken uit het Nederlandse bedrijfsleven. Steeds meer bedrijven creëren een aparte functie voor de coördinatie van activiteiten op CRM-gebied. Opvallend daarbij is de toenemende adoptie van CRM door bedrijven die zich richten op consumenten.

CRM wordt door de meeste respondenten vooral beschouwd als een praktisch hulpmiddel. De vorig jaar gesignaleerde trend dat CRM weer meer (dan daarvoor) ook als een ICT-oplossing wordt gezien, zet dit jaar door.

Verhogen van klanttevredenheid, verbeteren van klantgerichtheid en klantbehoud zijn de drie meest genoemde doelstellingen voor CRM.

Wil Wurtz, CRM Association NL: *“Bij de implementatie van CRM zien we het interessante fenomeen dat er geen eenduidigheid is met betrekking tot de fase waarin bedrijven zich bevinden. Het onderzoek laat duidelijk zien dat het implementeren van een CRM-systeem niet het eindpunt van de CRM-activiteiten is. Van de bedrijven die bezig zijn met een CRM-project heeft 61% een jaar of langer reeds een CRM-systeem in gebruik. Het onderstreept de constatering dat CRM een "blijvertje" is in het Nederlandse bedrijfsleven.”*

Definitie Customer Relationship Management

CRM Association NL ziet Customer Relationship Management als: “De implementatie van een strategie waarmee een bedrijf of instelling beoogt (klant)relaties te optimaliseren in termen van klantrendement en klanttevredenheid.”

Over het onderzoek

Om gegevens te genereren over de Nederlandse markt nam het CRM Genootschap (nu CRM Association NL) eind 2004 initiatief tot een onderzoek naar de acceptatie, het gebruik en de stand van zaken op het gebied van CRM en klantgericht ondernemen. In 2005 werd er een vervolgonderzoek uitgevoerd in samenwerking met SAP Nederland. In 2006 werd er wederom een vervolgonderzoek uitgevoerd, ditmaal tevens in samenwerking met Capgemini Nederland. Aan het onderzoek van dit jaar namen circa 210 managers en medewerkers deel van de afdelingen sales, marketing, customer service en ICT. Zij zijn allen werkzaam in bedrijven van 200 of meer medewerkers. Het onderzoek is uitgevoerd onder leiding van Wil Wurtz. Wurtz is pionier op het gebied van CRM en klantwaarde. Sinds 2002 is hij voorzitter van de CRM Association NL (voorheen CRM Genootschap).

Over CRM Association NL

CRM Association NL (voorheen CRM Genootschap) is opgericht als een vereniging waarin alle partijen samenkomen die belang hebben bij het delen van kennis en ervaring op het gebied van Customer Relationship Management (CRM). Inmiddels zijn 162 bedrijven lid van de CRM Association NL en de bijeenkomsten worden door honderden mensen van die bedrijven en andere geïnteresseerden bezocht. Activiteiten CRM Association o.a.: CRM Award, themasessies, boek CRM in Nederland, Marktoverzicht, onderzoek, opleidingen. www.crmassociation.nl

Over Capgemini

Capgemini levert aantoonbaar toegevoegde waarde aan de prestaties van zijn klanten in een groot aantal branches. Dit gebeurt met een compleet en innovatief aanbod van consulting-, technology- en outsourcingdiensten. Daarbij werkt de onderneming op een onderscheidende manier samen met haar klanten aan het behalen van snellere, betere en meer duurzame resultaten: de Collaborative Business Experience. Deze innovatieve samenwerking krijgt vorm door een sterk netwerk van technologiepartners, bewezen methoden en hulpmiddelen en een sterk op samenwerking gerichte mentaliteit in de dagelijkse praktijk. Hiermee helpt Capgemini organisaties om nieuwe groeistrategieën te ontwikkelen en de mogelijkheden van technologie optimaal te benutten. Capgemini heeft wereldwijd ongeveer 80.000 medewerkers in dienst. De organisatie realiseerde in 2006 een omzet van 7,7 miljard euro. Meer informatie is beschikbaar op www.nl.capgemini.com

Over SAP

SAP is wereldwijd marktleider in softwareoplossingen voor zowel kleine en middelgrote bedrijven als grote internationale ondernemingen. De oplossingen van SAP helpen deze bedrijven hun bedrijfsvoering te stroomlijnen en aanzienlijke efficiencyverbeteringen te bereiken binnen hun toeleveringsketens en bedrijfsprocessen. Daarnaast kunnen de bedrijven met SAP software hun relaties met klanten en partners overal ter wereld verbeteren. De basis hiervoor is SAP NetWeaver, het open integratie- en applicatieplatform voor op webservices gebaseerde applicaties. SAP heeft meer dan 25 branchespecifieke oplossingen voor markten variërend van high tech industrie en retail tot overheids- en financiële instellingen. Op dit moment gebruiken meer dan 43.400 bedrijven verspreid over meer dan 120 landen software van SAP. SAP heeft dochterondernemingen in meer dan vijftig landen. Het bedrijf is genoteerd aan een aantal beurzen, waaronder de beurs van Frankfurt en de NYSE onder het symbool 'SAP'. Meer informatie is beschikbaar op www.sap.nl.

*** Noot voor de redactie ***

Wilt u het complete CRM onderzoek opvragen dan kunt u dit doen via www.sap.nl/crmtrends

Voor meer informatie over dit bericht:

CRM Association NL
Wil Wurtz
T: 06 53 655 010
E: Wil.Wurtz@CRMAssociation.nl

Capgemini
Madelon Kaspers
T: 030 689 2453
E: madelon.kaspers@capgemini.com

SAP Nederland B.V.
Cees Kardolus
T: 073 645 77 39
E: cees.kardolus@sap.com