



V E R E I N
 Friedstraße 23, A-1210 Wien
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
 office@bildungsmanagement.at
 http://www.bildungsmanagement.at



Masterlehrgang „PROJEKTMANAGEMENT“

Abschluss im Mai 2008

Kriterien der Sinnhaftigkeit bei der Einführung eines neuen CRM-Tools

Mag. (FH) Georg Nechvatal

Georg.Nechvatal@gmx.at

Zusammenfassung:

Die vorliegende Untersuchung beschäftigt sich mit dem Thema Customer Relationship Management (kurz CRM) und den wichtigsten Kriterien, die bei der Einführung eines CRM-Tools in einem Unternehmen zum Erfolg bzw. Misserfolg führen.

Das Ziel der Untersuchung war es, Kriterien auszumachen, die dabei als entscheidende Faktoren fungieren und deren Einfluss zu beschreiben. Mit Hilfe von strukturierten Interviews wurden die Faktoren bestimmt, gleichzeitig ihre Wichtigkeit auf den gesamten Prozess untersucht. Befragt wurden erfahrene Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen, vorrangig aus dem Finanzsektor, der Software-Entwicklung und der Industrie.

Als Ergebnis haben sich zwei wichtige Faktoren herauskristallisiert: die Notwendigkeit der Unterstützung durch das Top Management und das Miteinbeziehen der involvierten Mitarbeiter. Die Erfolgsaussichten eines Projekts, in dem diese Faktoren nicht beachtet werden, sind deshalb als gering einzuschätzen.

Abstract:

The following Master Thesis on Customer Relationship Management (abbr. CRM) describes the most important criteria, which stand for success or failure, when a CRM tool is implemented.

The target was to find crucial criteria and their impact. Important factors were found through structured interviews, their impact on the whole process has been analysed. Experienced members of staff have been interviewed, coming especially from finance companies, software development and industry.

Two important factors represent the results: the necessity of support through the top management and the incorporation of the involved members of staff. A project, which does not recognise the importance of these factors, will probably not succeed.