



Stuttgart, 10.02.2010

Pressemitteilung

Zwischen Hype und Notwendigkeit

Anforderungen an die Mitgliedermanagement-Software 2010

Verbände wünschen sich von ihrer Mitgliedermanagement-Software vor allem hohe Integrations- und Anpassungsfähigkeit. Vermeintlich angesagte CRM-Funktionalitäten stehen nicht oben auf der Agenda. Dies ergab eine Studie, die im Auftrag der DATAX AG aus Stuttgart von der Schleus Marktforschung GmbH aus Hannover bei 200 Mitgliederorganisationen in Deutschland durchgeführt wurde.

Anlass für die Befragung war die steigende Bedeutung der Mitgliederpflege. Auch Mitgliederorganisationen verstehen sich immer stärker als Dienstleister, die ihren Mitgliedern bessere Serviceleistungen bieten wollen und interne Prozesse effizienter organisieren müssen. Mit diesen Zielen geht ein zunehmendes Interesse an sog. Customer Relationship Management (kurz: CRM)-Lösungen einher.

Die Studie sollte Erkenntnisse darüber liefern, welcher konkrete Bedarf für CRM-Funktionalitäten in der Mitgliedermanagement-Software besteht. Die Ergebnisse der durch das Land Baden-Württemberg geförderten Studie förderte eine Reihe interessanter Ergebnisse zu Tage.

Im Vordergrund stehen für die befragten Organisationen demnach die flexible Anpassungsfähigkeit an ihre Organisation und die Integrationsfähigkeit der Software in bestehende Systeme - 93 Prozent halten diese Eigenschaft für wichtig bzw. sehr wichtig - ebenso Funktionen für das Dokumenten-Management, die 89 Prozent mit wichtig bzw. sehr wichtig bewerten.

Dagegen sind zum Beispiel mobile Funktionen, wie Echtzeitzugriffe auf Daten und Funktionen der Mitgliedermanagement-Software per Handy, PDA usw. für 55 Prozent der befragten Organisationen weniger oder überhaupt nicht wichtig. Die Möglichkeit zur "Graphischen Darstellung von Beziehungen zwischen Organisationen und Kunden" halten 56 Prozent für überhaupt nicht wichtig. Noch weniger gefragt: "Dynamische Gesprächsleitfäden, die Mitarbeiter anhand vorkonfigurierter Gesprächszenarien durch Telefonate führen" - diese Funktionalität halten 86 Prozent für überhaupt nicht wichtig. Nur beim Thema "Kampagnen-Management" zeigt sich konkreter Bedarf: 80 Prozent halten Funktionen für das Kampagnen-Management für wichtig bzw. sehr wichtig.

Die Ergebnisse zeigen, dass allgemein wahrgenommene Trends von realen Anforderungen abweichen. Für viele - vor allem kleinere - Verbände sind klassische CRM-Lösungen zu komplex; sie bieten viele Funktionen, die gar nicht angefordert werden.

„Zumindest bei Mitgliederorganisationen sind mobile Funktionen und andere aktuell angesagte Features nicht so gefragt. Für unsere Produktentwicklung sind die konkreten Anforderungen dieser Organisationen aber entscheidend und nicht der Hype um angesagte Features. Die Studie bietet somit wichtige Erkenntnisse für die Weiterentwicklung unserer Software-Lösungen und zeigt, wie wichtig es ist, die realen Anforderungen der Kunden abzufragen“, so Christian Hirzel, Vorstandsvorsitzender, DATAX AG.

Zeichen (ohne Leerzeichen): 2.580; Zeichen (mit Leerzeichen): 2.940

Akte
2-067
PR
Datum
10.02.10
Seite
1/2

DATAX
Aktiengesellschaft
Unternehmensberatung

Aixheimer Straße 12
70619 Stuttgart
Deutschland

Fon (0711) 47 667-0
Fax (0711) 47 667-29
mail@datax-ag.de
www.datax-ag.de

Vorstand
Christian Hirzel (Vors.)
Jakob Hirzel

Vorsitzender des
Aufsichtsrats
Herbert Graef

Südwestbank AG
Konto 621 289 000
BLZ 600 907 00

Kreissparkasse
Esslingen
Konto 943 394
BLZ 611 500 20

Sitz Stuttgart
Amtsgericht Stuttgart
HRB 13 127



DATA X |

D'ACS
D'ESC
D'IAM

DATA X AG

Aixheimer Straße 12
70619 Stuttgart
Tel. +49 711 47667-0
Fax +49 711 47667-29
Mail: mail@datax-ag.de
Internet: www.datax-ag.de

Die DATA X AG ist seit 1988 als unabhängiges Software- und IT-Beratungsunternehmen für Verbände, Kammern, Gewerkschaften und Mitgliederorganisationen tätig. Mit der flexiblen Software-Lösung D'ORG bietet das Unternehmen eine Komplett-Lösung für die verschiedenen Bereiche der Mitgliederverwaltung. Darüber hinaus bietet das Unternehmen ein breites Spektrum an Dienstleistungen: von der ersten Beratung, über die Anforderungsanalyse, Pflichtenhefterstellung und Projektkonzeption bis hin zur Projektdurchführung und laufenden Betreuung.

Akte
2-067
PR

Datum
10.02.10

Seite
2/2