

Link: <https://www.computerwoche.de/a/emagazin-spot-ueber-perspektiven-und-uebereifer,2362459>

Social CRM

## eMagazin SPOT über Perspektiven und Übereifer

Datum: 02.02.2011

Autor(en): Andreas Schmitz

**Facebook, Twitter, Youtube und Co gehört für viele Mitarbeiter zur Tagesroutine. Ein bisschen privat, manchmal nur beruflich: Der Du und Ich nutzt soziale Netzwerke so wie er Lust hat. Unternehmen hingegen kommen ohne eine durchdachte Social-Media-Strategie nicht weit.**



Peter Mischok erläutert in SPOT seine CRM-Strategie. Aktuell hat der Geschäftsführer der igepa IT-Services noch Sicherheitsbedenken bei der Nutzung von sozialen Netzwerken.

Für drei von vier Unternehmen ist Social Media der Servicekanal der Zukunft: Diese Aussage förderte eine Studie der Munich Business School kürzlich zutage. Befragt wurden die Kundenspezialisten im Unternehmen. Sie erhoffen sich mehr Nähe und Ehrlichkeit in der Kommunikation. Dennoch zeigen Studien und Marktbeobachtungen zudem auf, dass der aktuelle Wissensstand in den Unternehmen mehr als dürftig ist. Kein stetes Beobachten der wichtigen Kanäle, zaghafte Anbindung entsprechender CRM-Tools und Sicherheitsbedenken kennzeichnen die aktuelle Situation.

Erfahren Sie **im aktuellen elektronischen Magazin SPOT<sup>1</sup>** (powered by Oracle) mehr über den Stand der Dinge, die Erwartungen von Analysten und Marktforschern sowie die Sicht von Seiten der Praxis (IGEPAGroup) zum Thema Social CRM.

### Links im Artikel:

<sup>1</sup> <https://www.computerwoche.de/aktionen/oracle-crm/spot201101>

dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Media GmbH keine Verantwortung.