

Kwaliteit klantgegevens heeft baat bij eenduidige verantwoordelijkheid

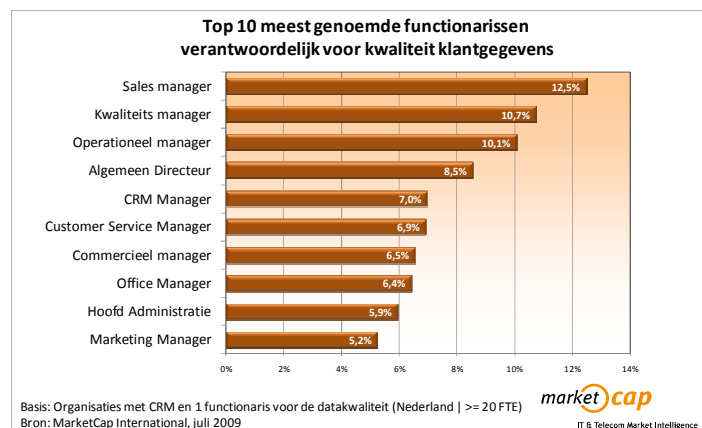
Een efficiënte en effectieve inzet van CRM wordt sterk verhoogd indien de kwaliteit van de klantgegevens beter is. Maar de kwaliteit waarborgen is enkel mogelijk indien de verantwoordelijkheid eenduidig en inzichtelijk is. En daar schort het bij de Nederlandse organisaties juist aan volgens het CRM onderzoek dat MarketCap International in samenwerking met CRM Association.nl onlangs heeft uitgevoerd.



De organisatorische inbedding van CRM varieert sterk per organisatie. Circa een kwart van de organisaties met CRM geeft aan dat er sprake is van een speciale CRM manager, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de CRM activiteiten. Bij circa tweederde van deze organisaties is de CRM manager lid van het management team, in andere gevallen is er sprake van eens staffunctie, waarbij de eindverantwoordelijkheid elders ligt.

Verantwoordelijkheid voor de uitvoering betekent nog niet de eindverantwoordelijkheid. Bijna 70 procent van de organisaties met CRM geeft aan dat de eindverantwoordelijkheid van de klantgegevens niet ressorteert onder één functionaris, maar verdeeld is over een meerdere functionarissen. Slechts bij een op de zes organisaties is er één functie eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de klantgegevens, vaak is dit de salesmanager (12,5%), of de kwaliteitsmanager (10,7%) of de operationeel manager (10,1%). Een specifieke CRM manager met eindverantwoordelijk voor CRM en derhalve voor de kwaliteit van de klantgegevens is komt bij circa 7 procent van de organisaties voor.

De kwaliteit van de klantgegevens wordt door de onderzochte organisaties goed gewaardeerd, circa 70 procent geeft aan dat de kwaliteit goed is en nog eens ruim 7 procent vindt de kwaliteit juist uitstekend. Toch is ook circa een kwart van de bedrijven ontevreden over de kwaliteit van de gegevens, een op de vier organisaties vindt de kwaliteit matig tot zelfs slecht. Kleinere organisaties zijn doorgaans meer tevreden dan grotere organisaties.



Het onderzoek heeft nader onderzocht in hoeverre de kwaliteitservaring van de klantgegevens wordt beïnvloed doordat één functionaris verantwoordelijk is of doordat de verantwoordelijkheid op verschillende plaatsen binnen de organisatie ligt. Uit de navolgende tabel blijkt dat de kwaliteit van de klantgegevens aanzienlijk beter gewaardeerd wordt bij organisaties, waarbij één functionaris verantwoordelijk is voor de kwaliteit dan bij organisaties waar meerdere functionarissen iets te zeggen hebben over CRM en de onderliggende klantgegevens.

Kwaliteitsklantgegevens in samenhang met functionaris(sen) voor die kwaliteit

	1 functionaris voor kwaliteit klantgegevens	Meerdere functionarissen	Niet van toepassing	Totaal
Slecht	1%	1%	1%	1%
Matig	12%	26%	25%	24%
Goed	79%	67%	62%	69%
Zeer goed	8%	6%	12%	7%
Eindtotaal	100%	100%	100%	100%

Dat pleit ervoor om binnen de organisatie eenduidig te zijn met de verantwoordelijkheid voor CRM en dus ook voor de kwaliteit van de klantgegevens, het een kan namelijk niet zonder het andere. CRM is op zichzelf staande discipline, die met vele processen binnen de organisatie nauwe samenhang heeft, maar het wel verdient om duidelijk en effectief ingebed te worden binnen de organisatie en niet ondergeschoven te worden bij andere disciplines binnen het bedrijf.

Over MarketCap International BV

MarketCap International is een gerenommeerd bureau gespecialiseerd op gebied van market intelligence, strategies, marketingadvies en marktonderzoekbureau voor de IT en Telecom sector in West Europa. De diensten kennen een breed spectrum variërend van strategisch advies tot het leveren van multi-client surveys. MarketCap voert continu research uit binnen de IT en Telecom sector (producten, diensten, services, bestedingen en trends) en is gespecialiseerd in het ontdekken van trends en het vinden van marktinformatie.

Informatie

MarketCap International BV
Beekveld 51
5258 SH Berlicum (NB)
The Netherlands

Tel.: +31(0)73 – 503 06 68

Fax: +31(0)73 – 503 06 69

Contactpersoon

Alfred den Besten
Managing Partner

Tel.: +31(0)6.53.57.44.93

Mail: adenbesten@marketcap.eu