

Einsatz von Customer Relationship Management (CRM) in Unternehmen im EU-Vergleich

**Kleine und mittlere Unternehmen mit 10 bis 249 Beschäftigten (ohne Bankensektor)
in den EU-28-Ländern 2013 bis 2017, die Software-Lösungen wie CRM verwenden
- Anteil an allen Unternehmen in %**

Land	KMU mit 10 bis 249 Beschäftigten				
	2013	2014	2015	2016	2017
	Anteil an allen Unternehmen in %				
Belgien	:	36	39	:	42
Bulgarien	:	21	17	:	18
Dänemark	:	34	33	:	35
Deutschland	:	42	44	:	46
Estland	:	20	26	:	24
Finnland	:	41	38	:	37
Frankreich	:	24	31	:	27
Griechenland	:	17	21	:	19
Irland	:	30	32	:	32
Italien	:	30	30	:	31
Kroatien	:	16	21	:	19
Lettland	:	12	17	:	16
Litauen	:	27	34	:	32
Luxemburg	:	36	35	:	39
Malta	:	28	27	:	26
Niederlande	:	43	46	:	46
Österreich	:	43	43	:	42
Polen	:	21	23	:	22
Portugal	:	25	29	:	23
Rumänien	:	17	20	:	13
Schweden	:	38	34	:	34
Slowakei	:	19	21	:	22
Slowenien	:	23	28	:	23
Spanien	:	34	34	:	36
Tschechische Republik	:	17	20	:	18
Ungarn	:	14	14	:	14
Vereinigtes Königreich	:	21	29	:	31
Zypern	:	30	39	:	42
Europäische Union (EU-28)	:	29	32	:	32

© IfM Bonn

: = nicht verfügbar

Einsatz von Customer Relationship Management (CRM) in Unternehmen im EU-Vergleich

**Große Unternehmen mit 250 und mehr Beschäftigten (ohne Bankensektor)
in den EU-28-Ländern 2013 bis 2017, die Software-Lösungen wie CRM verwenden
- Anteil an allen Unternehmen in %**

Land	Große Unternehmen mit 250 und mehr Beschäftigten				
	2013	2014	2015	2016	2017
	Anteil an allen Unternehmen in %				
Belgien	:	68	75	:	76
Bulgarien	:	31	34	:	33
Dänemark	:	70	72	:	71
Deutschland	:	69	71	:	71
Estland	:	49	53	:	48
Finnland	:	75	78	:	78
Frankreich	:	55	63	:	61
Griechenland	:	40	39	:	50
Irland	:	60	64	:	60
Italien	:	51	52	:	53
Kroatien	:	40	41	:	42
Lettland	:	43	58	:	50
Litauen	:	48	57	:	60
Luxemburg	:	65	66	:	58
Malta	:	50	54	:	43
Niederlande	:	71	74	:	76
Österreich	:	71	70	:	73
Polen	:	63	65	:	64
Portugal	:	54	56	:	54
Rumänien	:	34	42	:	32
Schweden	:	70	67	:	69
Slowakei	:	42	47	:	49
Slowenien	:	62	60	:	68
Spanien	:	60	61	:	61
Tschechische Republik	:	38	43	:	42
Ungarn	:	37	41	:	36
Vereinigtes Königreich	:	54	63	:	64
Zypern	:	62	63	:	65
Europäische Union (EU-28)	:	58	62	:	62

© IfM Bonn

: = nicht verfügbar

Einsatz von Customer Relationship Management (CRM) in Unternehmen im EU-Vergleich

**Unternehmen ab 10 Beschäftigten (ohne Bankensektor)
in den EU-28-Ländern 2013 bis 2017, die Software-Lösungen wie CRM verwenden
- Anteil an allen Unternehmen in %**

Land	Unternehmen ab 10 Beschäftigten				
	2013	2014	2015	2016	2017
Anteil an allen Unternehmen in %					
Belgien	:	37	40	:	43
Bulgarien	:	21	17	:	19
Dänemark	:	35	34	:	36
Deutschland	:	43	45	:	47
Estland	:	21	27	:	24
Finnland	:	42	39	:	39
Frankreich	:	25	32	:	28
Griechenland	:	17	22	:	20
Irland	:	31	33	:	33
Italien	:	30	30	:	31
Kroatien	:	17	22	:	20
Lettland	:	13	18	:	17
Litauen	:	27	34	:	33
Luxemburg	:	36	36	:	39
Malta	:	29	28	:	27
Niederlande	:	44	47	:	47
Österreich	:	44	44	:	43
Polen	:	22	24	:	23
Portugal	:	25	29	:	24
Rumänien	:	18	20	:	14
Schweden	:	39	35	:	35
Slowakei	:	20	22	:	24
Slowenien	:	24	29	:	25
Spanien	:	35	35	:	37
Tschechische Republik	:	18	20	:	19
Ungarn	:	15	15	:	14
Vereinigtes Königreich	:	22	30	:	32
Zypern	:	31	39	:	42
Europäische Union (EU-28)	:	30	33	:	33

© IfM Bonn

: = nicht verfügbar

Quelle: Eurostat-Datenbank: Nutzung von IKT in Unternehmen - E-Business [isoc_eb_ics], Stand: 29.01.2018.