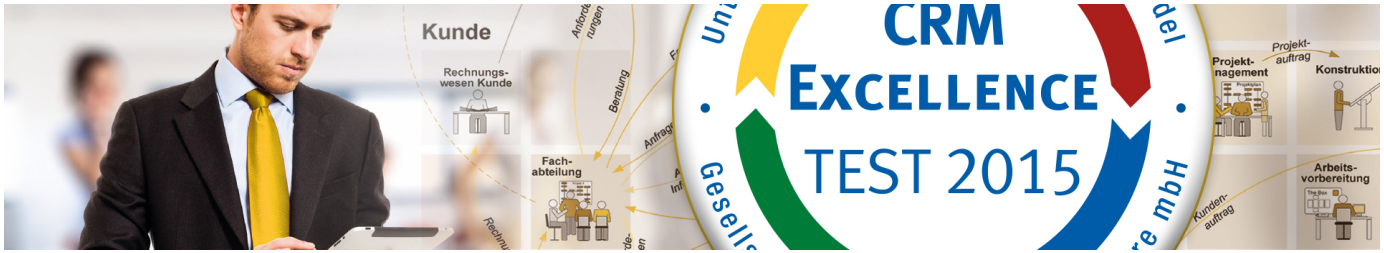
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

STEPHAN BAURIEDEL Unternehmensberatung








# CRM Excellence Test 2015

## Führende CRM-Systeme im Vergleich

Der unabhängige Vergleichstest zeigt Stärken und Schwächen führender CRM-Systeme. Mit einem anspruchsvollen Szenario wurden namhafte Systeme jeweils zehn Stunden bei den Anbietern vor Ort geprüft. Maßstab waren die reellen Anforderungen von Unternehmen. Zudem beleuchtet der Vergleichstest die aktuellen CRM-Trends und deren Potenzial für modernes Kundenbeziehungsmanagement. Die Ergebnisse verdeutlichen eine hohe Funktionsvielfalt für verschiedens

Starten Sie Ihr Projekt

Das Testszenario wurde komplett überarbeitet. Dabei sind viele neue Facetten der Kundenbeziehung einbezogen worden. So haben auch aktuelle CRM-Trends – von mobile bis social – Beachtung gefunden: elektronische Messeberichte, Kollaboration, Landkarten und Self Service Reports. Anhand des einheitlichen Szenarios werden die CRM-Systeme hinsichtlich Funktionalität, Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität getestet.

Im Rahmen des CRM Excellence Tests prüfen unabhängige Experten führende CRM-Systeme alle vier Jahre. Somit war Deutschlands größter Vergleichstest schon in Hunderten CRM-Projekten eine wertvolle Hilfestellung.

## Teilnehmer des CRM Excellence Tests 2015

### adito

**ADITO Software GmbH**

Gutenbergstr. 1
DE - 84144

### ITML

**ITML GmbH**

Stuttgarter Str. 8

### MS Dynamics CRM 2015

**Cluster Reply GmbH & Co. KG**

### midcom CRM

**midcom GmbH**

Bahnhofstr.2
DE - 53340

### Sage CRM 7.2 Enterprise

**affinis app ser & C**

Starten Sie Ihr Projekt

Geisenhausen
www.adito.de

DE - 75179
Pforzheim

Arnulfstr. 27
DE - 80335
München
www.reply.com

Meckenheim
www.midcom.de

Flughafenstr. 52
DE - 22235
Hamburg
www.affinis.de

## SAP C4C

**Sybit GmbH**

Sankt-Johannis-Str. 1-5
DE - 78315
Radolfzell
www.sybit.de

## Sunrise Software Relations CRM

**Sunrise Software GmbH**

Münchner Bundesstraße 92
AT - 5020
Salzburg
www.relations-crm.com

## update.crm

**Sopra Steria GmbH**

Friedrichstraße 148
DE - 10117 Berlin
www.soprasteria.de

## Wice CRM

**Wice GmbH**

Wendenstraße 130
DE - 20537
Hamburg
www.wice.de

Starten Sie Ihr Projekt

## Einheitliches Szenario

In dem Testszenario beschreiben mittlerweile 15 CRM-Best-Practice-Prozesse die Kundenbeziehungen in einem international agierenden Unternehmen.

Die Entwicklung des Szenarios beruht auf Erfahrungen aus zahlreichen anspruchsvollen Projekten, Wissen um aktuelle CRM-Trends und detaillierten Kenntnissen der Systeme. Mit einem einheitlichen Bewertungsbogen prüfen zwei unabhängige Experten vor Ort, wie die CRM-Systeme die Anforderungen des Testszenarios unterstützen. Dabei finden die Normen ISO 12119 (Softwarequalität) und ISO 4219 (Benutzerfreundlichkeit) Berücksichtigung.

Das einheitliche Testszenario und der einheitliche Bewertungsbogen machen die verschiedenen CRM-Systeme objektiv vergleichbar.

Starten Sie Ihr Projekt

## 15 Best-Practice-Prozesse

Der CRM Excellence Test basiert auf den „echten“ Anforderungen eines international agierenden Industrieunternehmens. 15 CRM-Best-Practice-Prozesse spiegeln detailliert den täglichen Umgang mit den Kunden wider. Diese repräsentativen CRM-Prozesse veranschaulichen die Geschichte von Kunden vom ersten Kontakt bis zur Reklamation.

- Kundendaten
- Messeleads
- Infoversand
- Kampagne
- Veranstaltung
- Telefonate
- Termin vor Ort
- Kollaboration
- Kundenanfrage
- Opportunity
- Angebot im CRM
- Vertriebscontrolling
- Serviceannahme
- Techniker vor Ort
- Social CRM

## CRM-Systeme zeigen Unterschiede

Moderne CRM-Systeme besitzen nach 20 Jahren eine grundlegende Reife und können die klassischen Kernfunktionen Kontakt, Kampagne, Besuch und Verkaufschance gut abdecken. Im Detail dagegen zeigt sich, dass die geprüften CRM-Systeme bereits in den Funktionsblöcken Marketing, Vertrieb und Service über unterschiedliche Ausprägungen verfügen. Der markanteste Unterschied wird im Service deutlich. Ebenfalls interessant ist, dass die Innovationskraft der Systemanbieter unterschiedliche Ergebnisse hervorbringt. So gibt es sehr trendige, aber auch eher konservative Systeme.

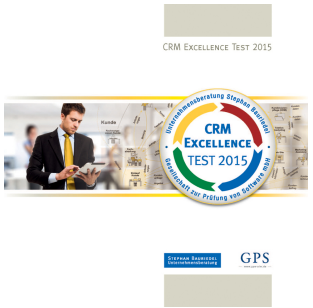
### Mobiles CRM ist Pflicht

Mobilität ist für ein CRM-System ein Muss, doch die Art der Realisierung führt zu Abweichungen. Im CRM Excellence Test wurden markante Prozesse auf dem Tablet geprüft. Dabei präsentierten die Systemanbieter drei Lösungsansätze: die native App, den Webbrowser und den Windows Client. In der Bedienung und Funktionstiefe sind diese Realisierungsansätze entgegengesetzt.

Starten Sie Ihr Projekt

### Social CRM ist kein Trend

Der CRM Excellence Test zeigt ebenfalls, dass Social CRM im Gegensatz zu Mobile CRM kein aktueller Trend ist. Anscheinend ist es keine werthaltige Anforderung der Unternehmen, die sozialen Medien mit CRM-Systemen zu verbinden. Die absolute Mehrheit der geprüften CRM-Systeme hatte hierfür keine Lösung parat.




## Testbericht bestellen

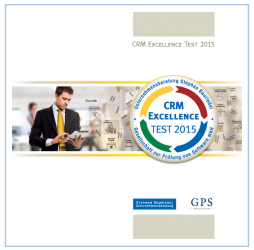
Der Testbericht soll CRM-Interessierten einen Einblick geben, wer die führenden Systemanbieter sind, welcher Funktionsumfang im Standard erwartet werden kann und worauf bei der Planung, Auswahl und Einführung von CRM zu achten ist.

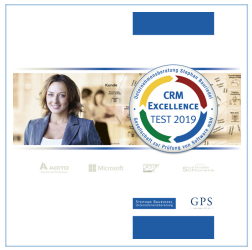
In der umfangreichen Dokumentation enthalten sind die Ergebnisse mit Beschreibung, Screenshots und Systemumgebung sowie die 15 grafisch dargestellten CRM-Best-Practice-Prozesse. Zusätzlich erhält der Leser hilfreiche Tipps zur

Starten Sie Ihr Projekt

Systemauswahl und Erfahrungen aus Projekten.

## Weitere Testberichte



- Prozesse & Organisation
- Lastenheft & Pflichtenheft
- Softwareauswahl
- Einführung des Systems
- Akzeptanz für CRM
- CRM noch zeitgemäß?
- Halbe Kundenbeziehung
- Internationale Projekte
- Die mobile (R)Evolution
- Ocean Independence
- Krüger Automaten
- Ratio Entwicklungen
- Schott
- Vita 34

+49 30 33772591
kontakt@erfolg-mit-crm.de

- Impressum

Copyright © Unternehmensberatung Stephan Bauriedel - 2020. Alle Rechte vorbehalten.

Starten Sie Ihr Projekt