Unabhänger Vergleichstext führender CRM-Systeme

Aufgabenstellung:
Ein Vergleichstest führender CRM-Systeme sollte textlich begleitet werden.
Einerseits wurden die Testergebnisse in Worte gefasst.
Andererseits enthält der als Buch gedruckte Testbericht viele Hintergrundinformationen rund um das Thema Customer Relationship Management. Gezeigt wird hier das Vorwort.

Ein neuer Test ist in Vorbereitung und wird Anfang 2015 veröffentlicht.

ADITO Software GmbH

Microsoft Dynamics

CRM Excellence Test 2011 mit Test-Szenario

sage

salesforce

Textproben
Lydia Strutzberg
textentwicklerin.de

SAP

sunrise Software

update

Stephan Bauriedel Unternehmensberatung

GPS
www.gps-ulm.de

Vorwort

Textproben
Lydia Strutzberg
textentwicklerin.de

Kundenbeziehungen entstehen zwischen Menschen. Sie bestehen aus Erwartungen, Erfahrungen und Emotionen. Das rein technische Produkt CRM-System hilft Mitarbeitern, mit seinen Funktionen und Informationen die Erwartungen der Kunden besser zu erfüllen.

Die unabhängigen Ergebnisse des CRM Excellence Tests 2011 geben einen schnellen und doch detaillierten Überblick über die Leistungsfähigkeit führender CRM-Systeme – ein erster großer Schritt auf dem Weg zur passenden Software.

Mit dem CRM Excellence Test prüfen wir, inwieweit führende CRM-Systeme den Aufbau und die Pflege von Kundenbeziehungen wirklich unterstützen. Dazu ist es notwendig, den Blickwinkel zu ändern. Weg von den rein technischen Parametern fokussieren wir darauf, welche Funktionen und Abläufe Unternehmen heute brauchen, um die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen.

Hierfür haben wir 12 CRM-Best-Practice-Prozesse beschrieben, die die Anforderungen eines typischen Industrieunternehmens widerspiegeln. Die repräsentativen CRM-Prozesse veranschaulichen die Geschichte des Kunden vom ersten Kontakt bis zur Reklamation. Wir haben detailliert beschrieben, wie aus einer Anfrage ein Auftrag generiert oder bei einer Reklamation am Ende ein zufriedener Kunde gewonnen wird. Anhand dieses prozessorientierten Testszenarios haben wir uns vor Ort zeigen lassen, inwieweit die CRM-Systeme diese Prozesse unterstützen können.

Die Anforderungen der Unternehmen an ein modernes CRM-System sind gestiegen und die CRM-Systeme haben sich in den letzten Jahren weiterentwickelt. So ist es für uns an der Zeit, den Vergleichstest von 2007 zu wiederholen. In dem Test hatten wir die Grundanforderungen an ein CRM-System geprüft, die von allen Teilnehmern gut erfüllt wurden.

Mit dem CRM Excellence Test 2011 gehen wir einen Schritt weiter und testen insbesondere die erweiterte Funktionalität der Applikationen. Wir legen die Messlatte höher und messen den neuesten CRM-Trends eine besondere Bedeutung bei. Daraus ergeben sich für dieses Jahr folgende Schwerpunkte:

Mobilität

Ein Marketingleiter plant seine Kampagne im Home-Office, das Telefonmarketing sitzt in einem externen Callcenter und der Vertriebsmitarbeiter nutzt sein CRM auf einem mobilen Endgerät.

Die dezentrale und mobile Zusammenarbeit wird sich in Zukunft verstärken. Das sollte auch unabhängig von Ort und Hardware möglich sein. Daher haben wir den CRM Excellence Test je nach Rolle des Mitarbeiters ausschließlich auf einem Web-Client oder einem Mobile-Client durchgeführt.

Internationalität

Durch Niederlassungen, Handelsvertreter oder Joint Ventures gibt es kaum noch Unternehmen ohne internationale Kontakte.

Wir erwarten, dass eine 360-Grad-Kundensicht auch bei internationalen Geschäften beibehalten wird. So kann es sein, dass der Kunde in Deutschland eine Maschine gekauft hat, Zubehör in Belgien bezieht und der Wartungstechniker aus Frankreich kommt. Internationale Kundenbeziehungen erfordern gut durchdachte Funktionen – vom unterschiedlichen Adressformat, über die Währung bis hin zur Multi-Site-ERP-Anbindung.

Produktivität

Weil neue technische Entwicklungen die Produktivität und Bedienbarkeit erhöhen, haben wir diese als geforderte Funktionen in das Testszenario aufgenommen wie z.B.: E-Mail-Tracking, Geomarketing, intelligenter Adressimport, verbessertes Telefonmarketing, Serviceplanungstafeln und Vertriebscontrolling.

Es war wieder ein spannender und anspruchsvoller Vergleich führender CRM-Systeme. Wir danken allen Teilnehmern für das Engagement und freuen uns, Ihnen hier die Ergebnisse präsentieren zu können.

Berlin / Ulm im September 2011
Stephan Bauriedel
Werner Schmid