



## Zehn Premium CRM-Systeme im GPS Test

Weltweit stufen Geschäftsführer und Vorstände das Customer Relationship Management (CRM) als hohe Priorität ein. Es geht darum, die Kundenbindung zu verstärken, die guten von den schlechten Kunden zu unterscheiden und möglichst viele profitable neue Kunden zu gewinnen. Wie gut die CRM-Systeme diese Unternehmensziele unterstützen und wie viel „Intelligenz“ sie mitbringen, haben wir für Sie getestet.

Mit einem Pflichtenheft, wie es am Anfang jedes CRM-Projekts stehen sollte, haben wir die Hersteller zum Test aufgefordert. Alles sollte so realitätsnah wie nur möglich sein. Ein solches „Drehbuch“ für eine Produktbewertung ist offensichtlich selten, wie uns mehrere Hersteller bestätigten. „Ein Pflichtenheft wie dieses wünschen wir uns von unseren Kunden“, sagte Dr. Michael Schmidt-Vogt, Director Sales & Consulting von Oracle in München beim Beginn des Tests.

### CRM in Marketing, Vertrieb, Service

Diese drei Begriffe stehen für die Erwartungshaltung der Anwender. Sie reicht von der automatischen Verarbeitung selbstverständlicher Dinge bis zur intelligenten Nutzung verfügbarer Daten zur Steuerung der Prozesse.

Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die Abläufe in Marketing, Vertrieb und Service naht- und bruchlos ineinander greifen. Das geht nur mit einer Planung aus übergeordneter Sicht. Sie reduziert die Zahl und die Komplexität der Schnittstellen zwischen CRM- und ERP-System und vermeidet Datenredundanz und Fehlerquellen.

Entlang unseres Drehbuchs durchlief der Test zwölf typische CRM-Prozesse, von der „Kaltakquise“ mit importierten Adressen über die Angebotsbearbeitung bis zum Servicefall mit Austausch eines Ersatzteils. Business as usual! Rund 160 Funktionen wurden durchgängig und teilweise mehrfach getestet.

### Benutzerfreundlichkeit, Effizienz und Flexibilität

In der Werbung wird die Effizienz der Systeme gern betont. Wir haben sie gemessen: Wie viele Aktionen (Funktionsaufrufe, manuelle Eingaben) sind erforderlich, um z.B. einen Termin mit vier Personen zu vereinbaren? Und wie steht es um die Benutzerfreundlichkeit bei der Systembedienung?

Wichtig für jedes Unternehmen ist die Flexibilität der Systeme. Darunter sind die Funktionen und Möglichkeiten für die Individualisierung der Oberfläche, Erweiterung der Datenstrukturen (Inhalte) und Erstellung von Bericht / Report zu sehen.

Die Ergebnisse geben einen tiefen Einblick in den Stand der Technik und sie zeigen sowohl Möglichkeiten als auch Grenzen auf. Das sollte jeder wissen, unabhängig davon, ob er bereits ein CRM-System hat oder erst überlegt, eines einzuführen.

**Der vollständige Testbericht wird auf der CRM-Expo am 7. und 8. November auf der Messe in Nürnberg vorgestellt.**

### Weitere Informationen

#### GPS Gesellschaft zur Prüfung von Software mbH

Hörvelsinger Weg 54, 89081 Ulm  
Telefon +49 731 966570  
info@gps-ulm.de  
[www.gps-ulm.de](http://www.gps-ulm.de)

Bestellen Sie jetzt den Testbericht CRM-Test 2007 online.  
Der Preis beträgt € 60,- zzgl. 19% MwSt. und Versandkosten.  
Die Lieferung erfolgt ab 8.11. 2007.  
Versand per Post.

[Zum Bestellformular auf unserer Homepage](#)

### CRM-Systeme im Test



Adito Software GmbH  
**ADITO online**



CAS Software AG  
**CAS Genesis World**



Cursor Software AG  
**Carmen**



Impello GbR  
**Microsoft CRM**



ORACLE  
Deutschland GmbH  
**ORACLE Siebel CRM**



Pisa Sales GmbH  
**Pisa sales**



Sage Software  
GmbH & Co. KG  
**Sage CRM**



Saratoga Systems  
GmbH  
**Saratoga CRM**



Update software AG  
**update.seven**



Wice GmbH  
**Wice CRM  
Groupware**

**Besuchen Sie uns auf der CRM-Expo. Mit unserem Know-how und unserer Erfahrung kommt Ihr CRM-Projekt schneller zum Erfolg!**

