Ulm, 15. Mai 2019

**Fehlanzeige bei IoT und Social Media:  
CRM-Systeme sind aus der Zeit gefallen**

Aktueller GPS-Test offenbart auch betriebswirtschaftliche Lücken

**Getrieben von den Kundenwünschen und einer gewissen Technikbesessenheit, wurden CRM-Systeme in den vergangenen Jahren immer mehr „in die Breite“ entwickelt, statt in die „Spitze“ der Innovation. So das Fazit des aktuellen CRM-Excellence-Tests 2019, den die GPS Gesellschaft zur Prüfung von Software zusammen mit dem CRM-Spezialisten Stephan Bauriedel durchgeführt hat. Große Lücken haben die Lösungen danach vor allem, wenn es darum geht, Daten aus dem „Internet-of-Things“ zu verarbeiten sowie bei der Social Media-Integration. Abstriche gibt es bei fast allen Systemen auch bei der Abbildung von betriebswirtschaftlichen Aspekten, wie der Preisfindung oder unterschiedlicher Mehrwertsteuersätze. Trotzdem sind die positiv getesteten Teilnehmer durchaus zu empfehlen, auch wenn überall funktionale Unvollständigkeiten zu beobachten sind. Dabei hat jedes System seine eigenen Stärken und Schwächen. Microsoft Dynamics 365 überzeugt mit seiner Office-Integration, SAP C/4 HANA beherrscht die betriebswirtschaftlichen Abläufe, Adito 5 ist flexibel und nur Sunrise CRM bietet eine vollständige DSGVO-Unterstützung. „Insgesamt aber sind alle Systeme nicht auf der Höhe der Zeit: Die versprochene 360º-Rundum-Sicht auf Kunden und Interessenten bietet in Zeiten von Social Media und Digitalisierung keine der getesteten CRM-Lösungen“, fasst GPS-Gründer Werner Schmid die Ergebnisse zusammen.**

Während sich beim letzten CRM-Test noch elf Anbieter beteiligt hatten, waren es in diesem Jahr nur noch acht der Hersteller. Marktführer Salesforce hatte seine Teilnahme von vornherein abgesagt. Das Testszenario wurde aus der Sicht eines produzierenden Unternehmens ent­wickelt, das sowohl Interessenten als auch Kunden aus aller Welt hat, einen Webshop für den Produktverkauf betreibt sowie einen mobilen Service für Reparaturen beim Kunden unterhält. Alle getesteten Systeme bieten für jede dieser einzelnen Anforderungen separate Funktio­nen oder Subsysteme an, die dann über Schnittstellen miteinander kommunizieren. Mit Ausnahme von SAP C/4 HANA, das über eine gut funktionierende Integrationsplattform verfügt, lassen die Schnittstellen der anderen CRM-Systeme jedoch sehr zu wünschen übrig. Einige Hersteller gaben sogar an, die „Kupplung“ zwischen CRM- und ERP-System im Kundenauftrag individuell zu realisieren. „Erstaunlich ist auch das Fehlen jeglicher unterstützenden Funktionen zur Erfüllung der DSGVO, der Datenschutzgrundverordnung. Zumal ein Hauptzweck von CRM-Systemen die Verarbeitung personenbezo­gener Daten ist. Dafür bietet lediglich Sunrise eine voll­ständige Lösung an“, erklärt Werner Schmid.

CRM Excellence Test 2019; ISBN 978-3-00-062213-7, 100 S.   
mit zahlreichen graphischen Prozessmodellen des Testparcours,   
Preis: € 99,00 incl. MwSt.

**Zusammenfassung der Testsieger:**

**Adito 5**Das System kann Adressen in landesspezifischen Formaten drucken, Vorlagen in mehreren Sprachen erfassen und mit verschiedenen Währungen arbeiten.

**Stärken**  
Mit der neuen Tablet App und dem ebenfalls neuen Web Client zeigt der Hersteller seine Innovationskraft.

**Schwächen**  
Mit dem stark gewachsenen Funktionsumfang hat das System seine einfache und geradlinige Bedienbarkeit verloren. Die graphischen Darstellungen sind nicht sonderlich ansprechend.

***Fazit***Eine flexible CRM-Plattform für individuelle Anforderungen.

**Microsoft Dynamics 365**Internationale Adressformate, Währungen und Mengeneinheiten kennt das System in der Standardausführung. Ländercodes und internationale Telefonvorwahlen sind Zusätze.

**Stärken**  
Das neue Modul „Dynamics 365 for Marketing“. Durch die Integration in das gesamte CRM-System erleichtert es die Selektion und das Tracking.

**Schwächen**  
Die Steuerung des Field Service braucht viele Klicks und passt so nicht zu einem CRM-Prozess. In der Bedienung erfordert das System etwas Geduld.

***Fazit***Ein ansprechendes CRM-System für Marketing und Vertrieb.

**SAP C/4 HANA**Das System ist für den internationalen Einsatz sehr gut geeignet. Es beherrscht unterschiedliche Adressformate, Währungen und Mengeneinheiten bis in die Buchungskreise hinein.

**Stärken**  
Umfassendes CRM-System mit vielen Funktionen für Marketing, Vertrieb und Service. Mit der Integrationsplattform lassen sich ERP-, CRM- und Drittsysteme gut verbinden.

**Schwächen**  
Durch die strikte und eigentlich unnötige Aufteilung der Module in eine Marketing Cloud und eine Sales Cloud entsteht ein spürbarer funktionaler und organisatorischer Bruch. Die Reaktion des Systems zeigt während des gesamten Tests eine kleine, aber störende Verzögerung.

***Fazit***Ein modernes und umfassendes CRM-System für anspruchsvolle und international operierende Unternehmen.

**Sunrise Software Relations CRM**Auch dieses System unterstützt internationale Adressformate, Währungen und Mengeneinheiten.

**Stärken**  
Es ist in den Grundfunktionen für Marketing, Vertrieb und Service breit aufgestellt und ausgewogen. Eindrucksvoll ist die Realisierung der systemtechnischen Anforderungen der EU-DSGVO, der Datenschutz-Grundverordnung.

**Schwächen**  
Das System ist nicht webbasiert; es braucht einen Smart Client und Windows 10. Die verfügbaren Reports besitzen keine datenabhänge Filter für eine dedizierte Betrachtung.

***Fazit***  
Ein einfaches, aufgeräumtes CRM-System mit Basisfunktionen.

|  |  |
| --- | --- |
| Weitere Informationen: GPS Gesellschaft zur Prüfung von Software mbH Andreas Wachter  Hörvelsinger Weg 54, D-89081 Ulm Tel. +49 731 966 570 info@gps-ulm.de  www.gps-ulm.de | **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:**  Press’n’Relations GmbH  Uwe Pagel  Magirusstraße 33, D-89077 Ulm Tel.: +49 731 96 287-31  upa@press-n-relations.de [www.press-n-relations.de](http://www.press-n-relations.de) |

**GPS Gesellschaft zur Prüfung von Software mbH**

Seit 1984 berät das Unternehmen bei der Auswahl und Einführung von Anwendungs-Software, speziell von ERP-Systemen. Als ein von DIN-CERTCO akkreditiertes Prüfinstitut für Software hat es eine Vielzahl von ERP- und CRM-Systemen getestet und erfolgreich bei Unternehmen eingeführt. Aus langjähriger Erfahrung entstand der GPS SoftwareAtlas, ein Referenzmodell für optimale Geschäftsprozesse, die durch IT-Systeme unterstützt werden sollen. Damit wird der Weg zum am besten geeigneten ERP-System verkürzt und die Einführung zielgerichtet gesteuert.