

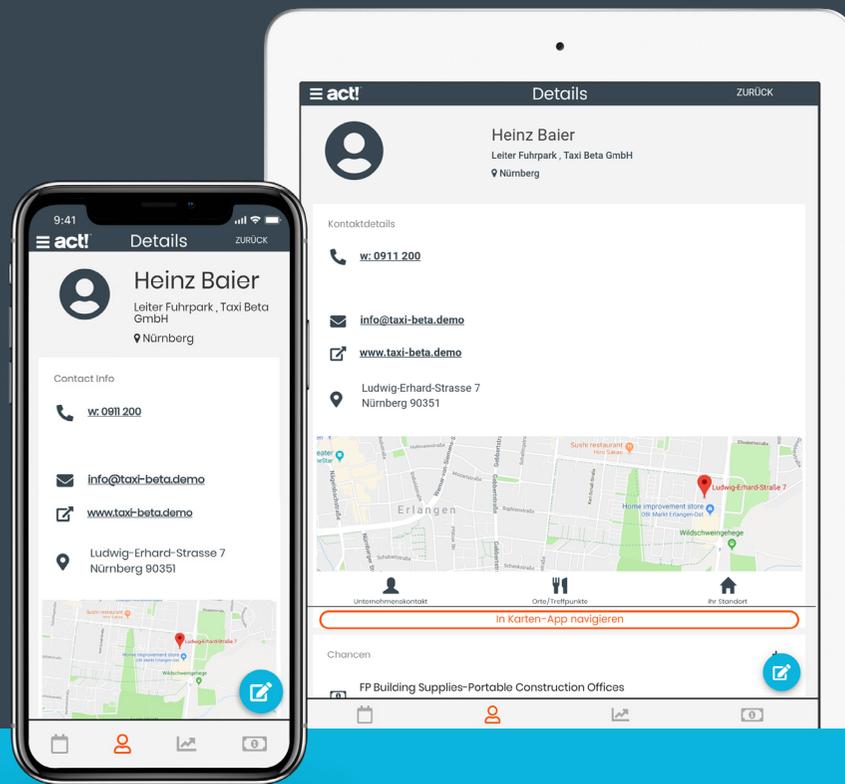


Tipps zur Wahl des richtigen CRM-Systems für Ihr Unternehmen

Erfahren Sie, wie Sie das richtige CRM-System auswählen, das Ihnen dabei hilft, **Ihrer Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein** – egal, ob es darum geht, neue Leads zu generieren, Follow-up-Aktivitäten mit Interessenten durchzuführen oder einen besseren Kundenservice anzubieten.

- 2 | Einführung
- 3 | Ihre Anforderungen bestimmen den Funktionsumfang
- 5 | Eine flexible Software, die mitwächst
- 8 | Steile Lernkurven durch intuitive Bedienbarkeit
- 10 | Unterstützung und Support im Bedarfsfall
- 11 | Eine maßgeschneiderte Lösung – Ja oder Nein?
- 13 | Höchste Erreichbarkeit und Flexibilität in der Cloud
- 15 | Transparente und nachvollziehbare Kosten
- 16 | 8 Dinge, die Sie bei der Wahl eines CRM-Systems beachten sollten

Einführung



Die Auswahl unter den Softwarelösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement auf dem Markt ist groß. Obwohl der Funktionsumfang der angebotenen Lösungen stark variieren kann, ist der Verwendungszweck stets derselbe:

Eine CRM-Software ist mehr als ein Werkzeug zum Speichern von Kontaktdaten. **Wichtige Daten zu bestehenden und potenziellen Kunden werden erfasst, organisiert und ausgewertet, damit mehr Geschäftsabschlüsse effizienter abgewickelt werden können.** Selbst Kleinunternehmen können so einen deutlichen Effizienzvorsprung erzielen. Das Generieren neuer Leads, das Durchführen von Follow-up-Aktivitäten in Bezug auf Interessenten und ein besserer Kundenservice werden durch eine leistungsfähige CRM-Software vorangetrieben.

Voraussetzung für diese wirtschaftlichen Vorteile ist allerdings ein Kontaktmanagementsystem, das perfekt zu Ihrem Unternehmen und Ihren Anforderungen passt.

Wir geben Ihnen Tipps an die Hand, wie Sie für Ihr Unternehmen das richtige CRM-System finden können, und zeigen die Kriterien auf, die Sie vor der Entscheidung für eine Kundenmanagementsoftware berücksichtigen sollten.

Der erste Schritt bei der Auswahl der richtigen Kontaktmanagementlösung ist das Definieren und Priorisieren Ihrer Anforderungen. Ihre individuellen Bedürfnisse sind für die Wahl einer geeigneten CRM-Software, die genau die Funktionen aufweist, die Sie nicht nur im Augenblick, sondern auch in Zukunft benötigen, entscheidend.

Ein Kunden- und Kontaktmanagementsystem, das nicht auf Ihre Branchenanforderungen ausgelegt ist, bietet entweder zu wenige oder zu viele Funktionen an. Dies hat zur Folge, dass Ihre Geschäftstätigkeit nicht optimal unterstützt werden kann und Arbeitsabläufe nicht effizient gestaltet werden können.

Das perfekte Kontaktmanagementsystem muss also in der Lage sein, Informationen wie demografische Daten, Interessen und persönliche Präferenzen Ihrer Kunden aus der Datenbank gezielt abzurufen, damit Sie Kunden sowohl zu Marketingzwecken segmentieren als auch dank dieser detaillierten Einblicke besser ansprechen können.

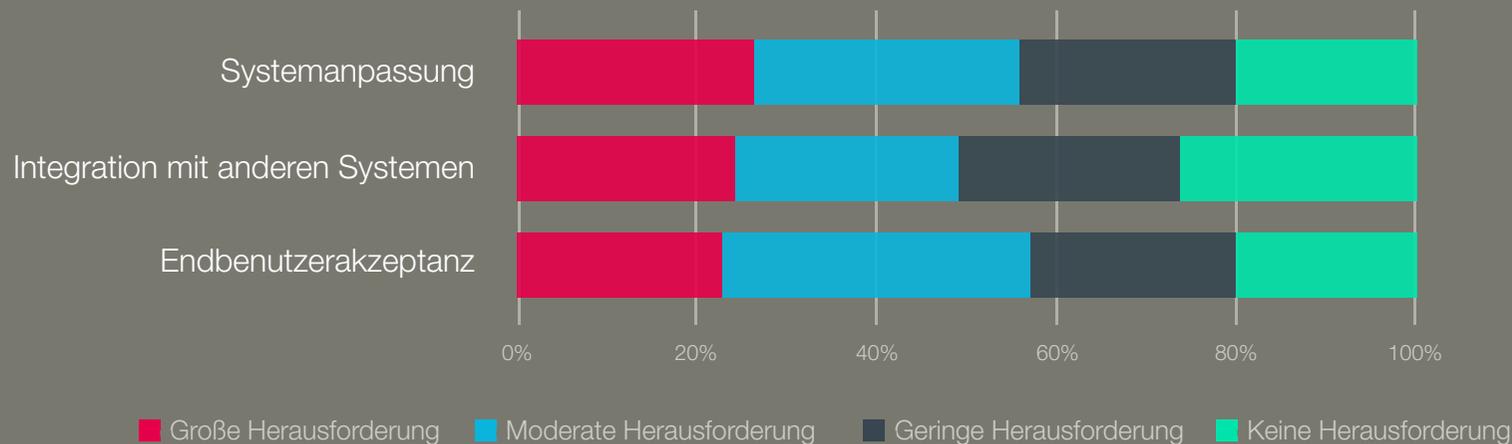


Ihre Anforderungen bestimmen den Funktionsumfang

Es ist nicht immer einfach, die am besten geeignete CRM-Lösung zu finden. Aus diesem Grund unterstützen wir unsere Kunden dabei, ihre Anforderungen und Bedürfnisse im Vorfeld festzulegen. So stellen wir sicher, dass Sie sich für [ein passendes Act! Produkt entscheiden.](#)

Herausforderungen mit gängigen CRM-Systemen

Software Advice¹



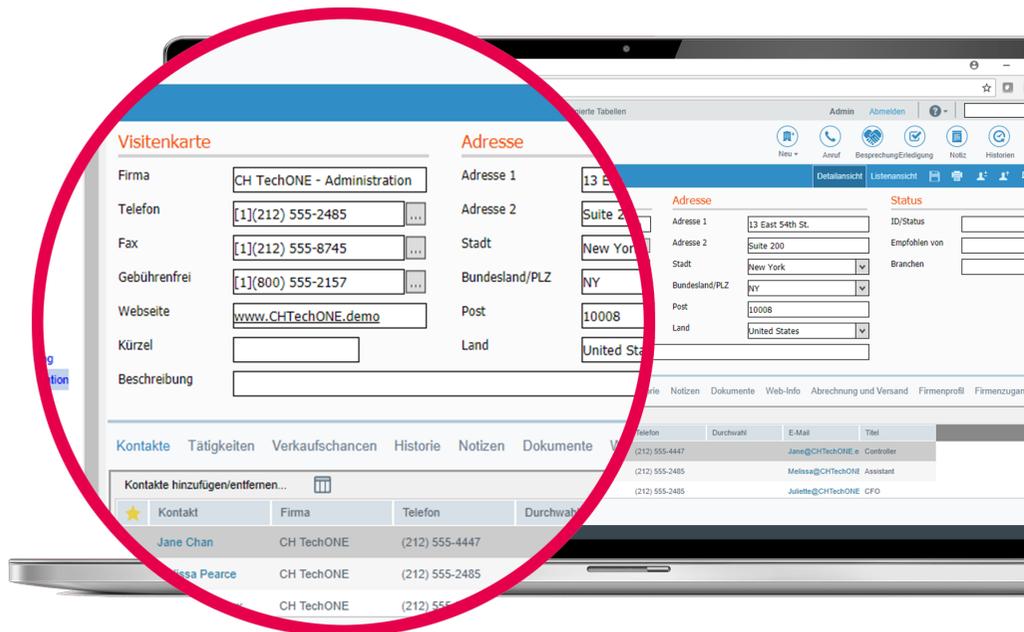
Eine flexible Software, die mitwächst

Eine auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Kundenmanagementsoftware sollte auch mit Ihrem Unternehmenswachstum Schritt halten können und erweiterbar sein. Anderenfalls müssen Sie sich schon in wenigen Jahren nach einer neuen Software umsehen und den Auswahlprozess erneut durchlaufen.

Die Möglichkeit, Software von anderen Anbietern – beispielsweise in Form von Add-ons, Erweiterungen, Plug-ins, Themen und Vorlagen – in Ihre CRM-Software integrieren zu können, ist ein weiteres, wichtiges Entscheidungskriterium.

Das Einbeziehen weiterer Komponenten erweitert den Funktionsumfang und die Kapazität des Kontaktmanagementsystems: Sie können eine Verbindung mit anderen Anwendungen herstellen, um Arbeitsabläufe ...

... zu beschleunigen, sich wiederholende Aufgaben zu vereinfachen oder Buchhaltungsdaten automatisch zu exportieren und zu importieren.



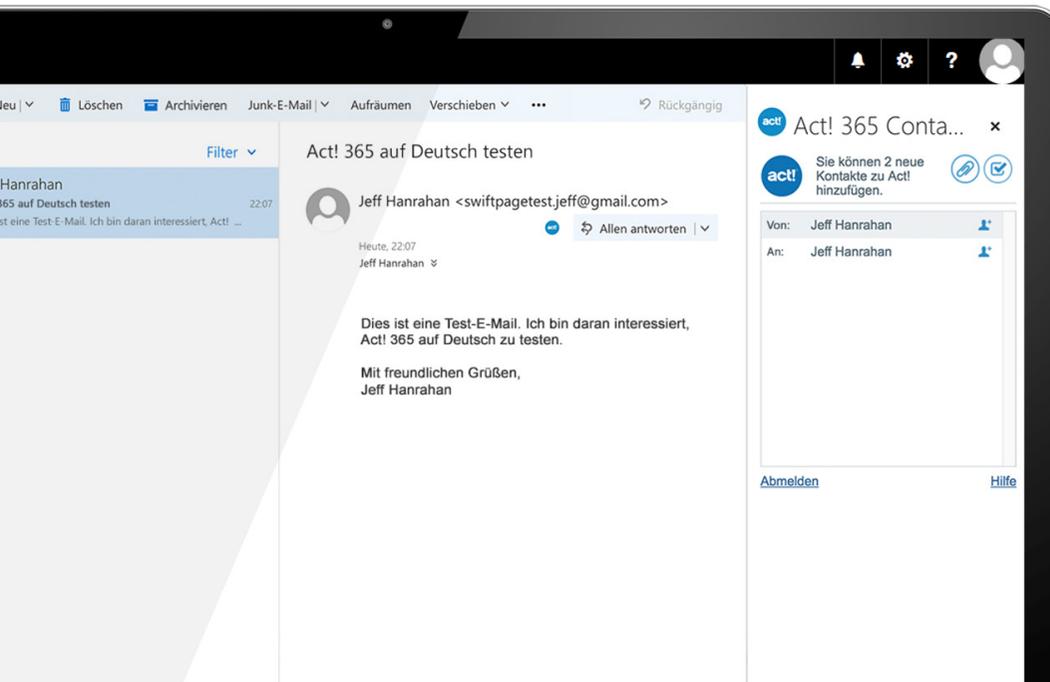
80% der Unternehmen, die ein CRM-System nutzen, sehen Endbenutzerakzeptanz als eine Herausforderung.

Software Advice¹

Aus diesem Grund wurde [mit Act! Connect](#) eine API entwickelt, mit der Sie Ihre Act! Software in Hunderte von beliebten Business-Tools integrieren können, um so die Effizienz Ihrer Arbeitsabläufe zu maximieren.

Act! Connect

Act! Connect ist eine Integrationsplattform, mit der Act! auf einfache Weise mit beliebten Business-Apps verbunden werden kann. So können Sie Ihre Act! Datensätze erweitern und Maßnahmen einleiten, um Ihre Arbeitsprozesse weiter zu optimieren und Vertriebs- und Marketingerfolge zu erzielen.



Ein weiterer Aspekt, der bei der Wahl einer maßgeschneiderten Kontaktmanagementsoftware oder eines CRM-Standardsystems berücksichtigt werden sollte, ist dessen Benutzerfreundlichkeit. Die Einarbeitung in komplexe Systeme ist zeitaufwändig und die Bedienbarkeit anschließend oft schwierig. Act! Produkte besitzen daher eine übersichtliche und strukturierte Benutzeroberfläche, die einfach und intuitiv zu bedienen ist. Neue Benutzer benötigen nur wenige Stunden, um sich mit einer Act! Software komplett vertraut zu machen.

Da [Act!](#) besonders einfach zu erlernen und zu bedienen ist, ist die Software das Werkzeug erster Wahl für kleinere Unternehmen, die nicht so viel Zeit und Ressourcen für langwierige Softwareschulungen aufbringen können. Durch die hohe Gebrauchstauglichkeit und Nutzungsqualität von Act! Software kann sich eine höhere Anzahl von Mitarbeitern mit der Software vertraut machen und Account-Manager oder Vertriebsleiter entlasten, indem sie selbst andere Mitarbeiter einarbeiten und deren Fragen beantworten.

Steile Lernkurven durch intuitive Bedienbarkeit

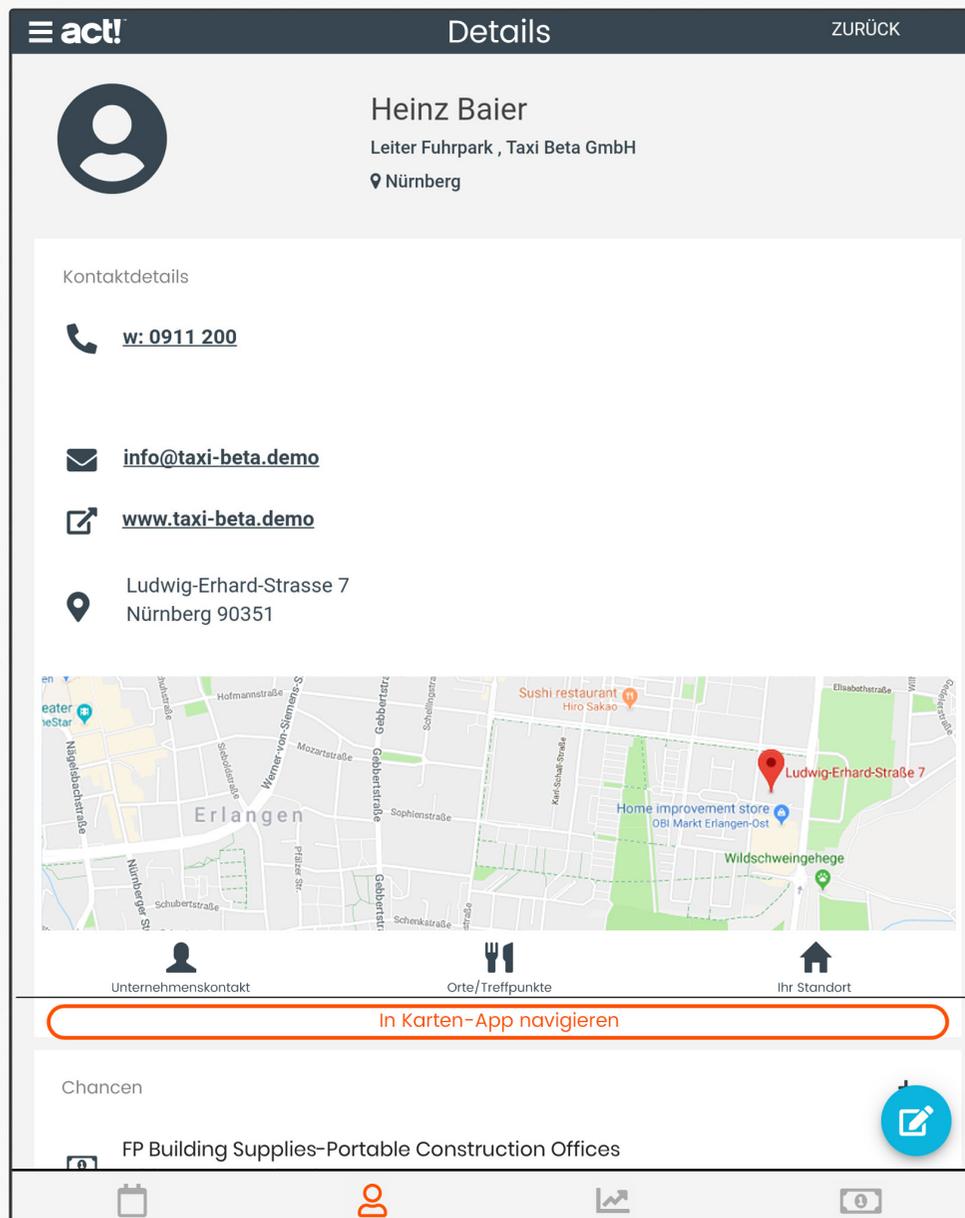
Steile Lernkurven durch intuitive Bedienbarkeit

(fortgesetzt)

Außerdem unterstützt Act! Entscheidungsträger dabei, fundierte Entscheidungen in kürzerer Zeit zu treffen: Die interaktiven Act! Insight Cockpits bieten dynamische Momentaufnahmen wichtiger Kennzahlen zum Thema Produktivität und Leistung im Vertrieb, Zustand der Sales Pipeline, erfolgreichste Produkte und Gewinn-Verlust-Analyse und vieles mehr.

Wenn Sie wissen möchten, wie ein Hypothekemakler es geschafft hat, mithilfe von Act! sein Geschäft zu expandieren, [können Sie hier seine Erfolgsgeschichte nachlesen.](#)

Lange, steile Lernkurven sind also eher von Nachteil. Wenn Sie sich für eine maßgeschneiderte Software entschieden haben, die in der Regel auch in der Nutzung komplexer ist, sollten Sie sichergehen, dass Ihr Anbieter gute Schulungen und Follow-up-Support bereitstellt.



Vor der Wahl eines CRM-Systems sollten Sie auch den Anbieter genauer unter die Lupe nehmen und Softwareprodukt und Hersteller als Paket betrachten. Denn selbst bei guten Kontaktmanagementsystemen werden Sie bei Bedarf Unterstützung und Support in Anspruch nehmen müssen.

Ideal ist ein Angebot mit vielen verschiedenen Supportoptionen. Für Act! stehen Ihnen unter anderem unsere [Self-Help-Ressourcen](#), Anleitungen und Dokumentationen sowie eine [Online-Knowledgebase](#) zur Verfügung. Wenn Sie individuelle Unterstützung benötigen, können Sie sich im Rahmen Ihres Act! Abonnements per Telefon oder Live-Chat an unsere technischen Supportmitarbeiter wenden. Praktische Tipps erhalten Sie auch von unseren [Act! Certified Consultants](#), die Sie von der Ersteinrichtung über die Anpassung und Integration des Systems bis hin zu fortlaufenden Schulungen unterstützen.

Unterstützung und Support im Bedarfsfall

Eine maßgeschneiderte Lösung – Ja oder Nein?

Wenn Ihr Geschäftsmodell auf dem Markt einzigartig ist, kann eine CRM-Softwarelösung, die speziell für Ihr Unternehmen entwickelt wird, eine gute Wahl sein. Da eine Lösung nach Maß kostspieliger ist, sollten Sie darauf achten, dass der Anbieter Wert darauf legt, mit Ihnen gemeinsam Ihre Bedürfnisse zu analysieren, und die sich daraus ergebenden notwendigen Funktionen in Ihr System implementiert.

Eine individualisierte Kontaktmanagementlösung passt zwar perfekt zu Ihren Geschäftsanforderungen, aber bis zu einem gewissen Grad kann auch Standardsoftware an Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

Wenn eine Standardlösung über viele anpassbare Felder verfügt, können Sie auf diese Weise ebenfalls ein auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes System entwickeln. So erhalten Sie wie bei einem angepassten CRM-System alle notwendigen Funktionen – zudem zu einem erschwinglichen Preis.

Eine maßgeschneiderte Lösung – Ja oder Nein?

(fortgesetzt)

[Act!](#) besitzt zum Beispiel mehr als 60 Felder, die Sie gemäß Ihren Wünschen festlegen können: E-Mail-Adressen, Postadressen, Telefonnummern, Social-Media-Konten, wichtige Dokumente, Bestellhistorie, Präferenzen, letzte Interaktionen u.v.m. Sie können das System so einrichten, dass Sie alle Daten eintragen können, auf die Sie nicht verzichten können.

Und wenn Sie maximalen Nutzen aus Ihren Daten ziehen möchten, sind die [benutzerdefinierten Tabellen](#) in Act! Premium Plus das richtige Tool für Sie. Vereinen Sie komplexe Datensätze, individuelle Unternehmensprozesse und spezielle Branchenpraktiken in Act! zur optimalen Verwaltung Ihres Geschäfts.

Für 56% der Unternehmen ist die Anpassung des CRM-Systems eine große oder moderate Herausforderung.

Software Advice¹



Höchste Erreichbarkeit und Flexibilität in der Cloud

Wenn Sie Mitarbeiter haben, die im Außendienst tätig sind und auf ein Kunden- und Kontaktmanagementsystem zugreifen müssen, ist eine sichere Cloud-Lösung unumgänglich, um von jedem Ort aus die notwendigen Informationen abrufen zu können. Dies ist mit einer lokalen Installation einer CRM-Software nicht möglich.

Act! Premium Cloud bietet ein Hosting in der Cloud an, das nicht nur sicher, sondern auch sorgenfrei ist: Sie müssen keine Software installieren und keine IT-Infrastruktur verwalten. Alle technischen Details und Aktualisierungen übernehmen wir für Sie.

Eine cloudbasierte CRM-Lösung ist für Kleinunternehmen sehr interessant, da kaum Investitions- und Vorlaufkosten anfallen. Zudem ist eine Cloud-Lösung flexibler, da sie mit dem Unternehmen mitwachsen kann.

Wenn Sie einen Zugriff per Smartphone oder Tablet wünschen, sollten Sie sich für eine Software entscheiden, die auch eine mobile App bereitstellt und in einem mobilen Webbrowser gut lesbar ist.

Höchste Erreichbarkeit und Flexibilität in der Cloud

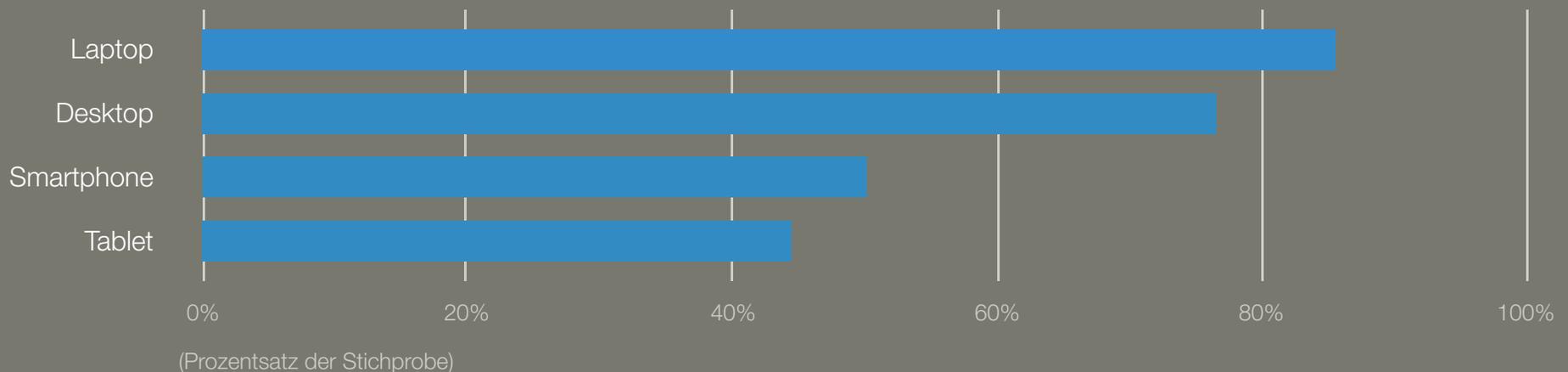
(fortgesetzt)

[Act! Companion](#), zum Beispiel, ist eine CRM-App für iOS® und Android™, die kostenfrei in Ihrem Act! Abonnement enthalten ist. Mit der App können Sie immer und überall auf wichtige Kontakt- und Kundendaten zugreifen.

Da Ihr Unternehmenserfolg auf Ihrem lokalen oder cloudbasierten Kontaktmanagementsystem basiert, sollte Sicherheit immer an erster Stelle stehen. Sie müssen darauf vertrauen können, dass Ihre Daten vor Verlust oder Diebstahl geschützt sind.

Zugangsgeräte für CRM-Systeme

Software Advice¹



Die Preisgestaltung vieler Anbieter von CRM-Produkten basiert in der Regel auf Abonnementbasis. Daher fällt eine feste, monatliche Gebühr für eine festgelegte Anzahl von Nutzern an. Wenn zusätzliche Services oder weitere Nutzer notwendig werden, kommen in vielen Fällen zusätzliche Kosten hinzu. Darüber hinaus können die Einrichtung des Systems und andere Posten in Rechnung gestellt werden. Überprüfen Sie deshalb vorab die Investitionskosten und laufenden Kosten sowie die Vertragslaufzeit für Ihr Produkt, um unangenehme Überraschungen zu vermeiden.

Um den Bedürfnissen und Anforderungen von kleinen Unternehmen gerecht zu werden, [haben Sie die Wahl zwischen verschiedenen Act! Produkten](#). Für jedes Geschäftsbudget ist eine passende Act! Software dabei. Durch die transparente Preisgestaltung erfahren Sie auf einen Blick, welche Vorteile Sie zu welchem Preis erhalten.

Transparente und nachvollziehbare Kosten

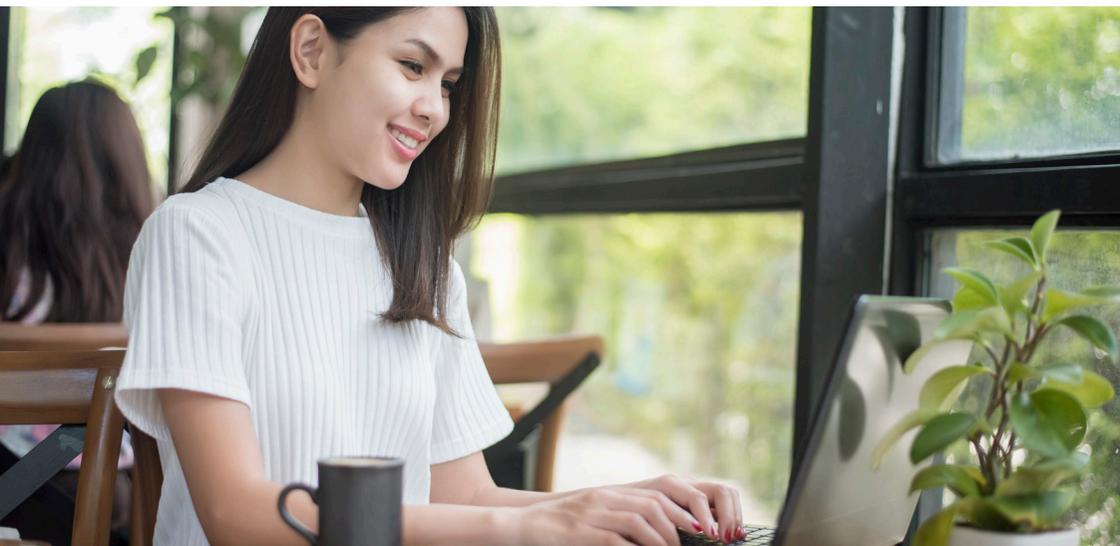
- ✓ Benutzerfreundlichkeit
- ✓ Training und kontinuierlicher Support
- ✓ Integration von Drittsystemen
- ✓ Anpassbare Felder, auf ihr Unternehmen zugeschnittene Lösungen
- ✓ Cloud-basierte Lösung für höchste Erreichbarkeit und Flexibilität
- ✓ Robuste Sicherheit und Datenschutz
- ✓ Transparente Kosten und Geschäftsbedingungen
- ✓ Kostenlose Testversionen für die Wahl des richtigen Systems

8 Dinge, die Sie bei der Wahl eines CRM-Systems beachten sollten

Lernen Sie Act! unverbindlich kennen

Mit den Testversionen unserer Act! Produkte können Sie prüfen, welche Kontaktmanagementlösung für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist. [Lernen Sie Act! kennen, indem Sie Act! kostenlos und unverbindlich testen.](#)

Mit unseren Tipps finden Sie sicher genau das CRMSystem, das optimal zu Ihrem Unternehmen passt. Für welches Produkt Sie sich auch entscheiden: Jede Act! Software ist eine benutzerfreundliche, effiziente und flexible Lösung!



Act! kann ich problemlos anderen Unternehmen empfehlen. Uns hat es geholfen zu wachsen. Act! bietet ein Gesamtkonzept, das sich optimal auf die Unternehmensbedürfnisse ausrichten lässt.

Micha Martin Lauterjung

Vorstand der Münchner
Versorgungsmanagement AG



Was ist Act!?

Die Kombination eines bewährten CRM-Systems und leistungsstarker Marketing-Automatisierung bietet unendlich viele Möglichkeiten! Mit der Act! Growth Suite erhalten Sie und Ihr Team alle Tools, die Sie für den Erfolg und für das Wachstum Ihres Unternehmens benötigen.

Wachstum leicht gemacht

Das CRM mit Marketing Automation für den Erfolg Ihres KMUs.

Erfahren Sie mehr über Act! auf
www.act.com/de

Oder rufen Sie uns an

0800 1812014 (Deutschland)

043 508 2364 (Schweiz)

Folgen Sie Act!



1 CRM Software UserView 2014

©2019 Swiftpage ACT! LLC. Alle Rechte vorbehalten. Swiftpage, Act!, und die hierin genannten Produkt- und Servicennamen von Swiftpage sind eingetragene Marken oder Marken von Swiftpage ACT! LLC oder seinen verbundenen Unternehmen. Alle sonstigen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Q15, Quorum Business Park, Benton Ln. | Newcastle Upon Tyne, NE12 8BU, Vereinigtes Königreich | act.com/de