



Sie erwägen einen
Umstieg auf eine
Cloud-Lösung?

35 Fragen für Sie und Ihren Cloud-Anbieter





Kurzfassung

Cloud Computing ist auf dem besten Weg, sich in vielen Unternehmen als eine neue Art des Arbeitens zu etablieren. In der Tat hielten 74 Prozent der Finanzchefs von Technologieunternehmen das Cloud Computing für jene Technologie, die **2017 den größten messbaren Einfluss auf ihr Geschäft hatte.**¹

Das Konzept „Software as a Service“ (SaaS) ist nicht für jedes Unternehmen ideal; seine zunehmende Beliebtheit bedeutet jedoch, dass es immer schwieriger wird, der Cloud aus dem Weg zu gehen.

Es ist daher sinnvoll, die Möglichkeiten, die Ihnen eine Cloud-Lösung in Bereichen wie dem Customer-Relationship-Management (CRM) bieten könnte, genauer unter die Lupe zu nehmen. Dieses Whitepaper soll Ihnen als Orientierungshilfe dienen.



Inhalt

- 01** Einleitung
- 03** Sicherheit
- 05** Datenaufbewahrung
- 07** Leistung und Verfügbarkeit
- 09** Support

- 11** Integration
- 12** Bedienbarkeit
- 13** Vertragliche Flexibilität
- 15** Mandantenfähigkeit
- 17** Cloud-Anbieter



Einleitung

Jedes Jahr werden sich immer mehr Unternehmen der Vorteile der Cloud bewusst und wechseln von lokalen Installationen und Desktopsystemen zum sogenannten Software-as-a-Service-Modell (SaaS). Das Marktforschungsinstitut Gartner prognostiziert allein für das Jahr 2018, dass der Markt für Public-Cloud-Dienste um **18 Prozent wachsen wird**.

Höhere Produktivität, universelle Verfügbarkeit der Daten, niedrigere Kosten und keine Installation sind nur einige der Gründe, die für so viele Unternehmen für einen Wechsel in die Cloud – etwa zu unserer Lösung Act! Cloud – sprechen.

Weiterhin vorherrschende Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und der Datensicherheit halten manche Unternehmen jedoch nach wie vor von diesem Schritt ab, der ihr Geschäft um eine bedeutende neue Dimension erweitern könnte. Oft ist ihr mangelndes Vertrauen in die Cloud darauf zurückzuführen, dass sie die Sicherheit ihrer eigenen IT-Systeme und damit ihre Fähigkeit, im Fall der Fälle ein Datenleck zu bekämpfen, überbewerten.

Dies ist bedauerlich, da Cloud-Lösungen den Kundendaten in der Regel ein viel höheres Maß an Schutz bieten als ihre unternehmensinternen Pendanten.

” Wenn mich jemand fragt, was Cloud Computing ist, dann halte ich mich nicht mit Definitionen auf. Ich antworte einfach, dass das Cloud Computing ein besserer Weg ist, seine Geschäfte zu führen.“

Marc Benioff,

Gründer, CEO und Chairman von Salesforce



Diese inhärente Ablehnung von Cloud-Lösungen ist allerdings am Schwinden – laut dem Sicherheitsbericht von CloudPassage denken mittlerweile nur mehr 21 Prozent der Unternehmen, dass die Cloud größere Risiken in sich birgt als traditionelle IT-Umgebungen. Im Jahr davor betrug dieser Wert noch 28 Prozent.

Natürlich sind alle mit dem Internet verbundenen Computer oder Netzwerke potentiell anfällig für externe Bedrohungen. Sie sollten daher unbedingt bei Ihrem Cloud-Anbieter nachfragen, auf welche Weise er mögliche Gefahren minimiert.²

In diesem Whitepaper schlagen wir Ihnen 35 Fragen in neun Themenbereichen vor, die Sie sich selbst und Ihrem Cloud-Anbieter stellen sollten, bevor Sie sich endgültig für ein Produkt bzw. einen Anbieter entscheiden.



Abschnitt eins:

Sicherheit

Die Sicherheit sollte die höchste Priorität jedes Cloud-Anbieters sein – schließlich hängt sein gesamtes Geschäftsmodell davon ab. Seriöse Cloud-Anbieter sind sich dieses potentiellen Angriffspunktes bewusst und investieren daher zum Schutz ihrer Infrastruktur intensiv in kompetente Mitarbeiter und sichere Technologien.

Zusätzlich zu ihren Investitionen in weitreichende und tiefgehende Sicherheitsmaßnahmen, die über die der meisten anderen Unternehmen weit hinausgehen, profitieren SaaS-Anbieter auch von der Komplexität der Cloud selbst, die ihren Abläufen eine weitere Sicherheitsebene hinzufügt. Selbst wenn Cyberkriminelle wissen, wer Ihr Cloud-Anbieter ist, müssen sie zuerst das richtige Rechenzentrum ausfindig machen und sich Zugang verschaffen, um Ihre Daten zu kompromittieren. Dies ist kein leichtes Unterfangen. Daher sind Unternehmen, die ihre Daten auf ihren eigenen Servern speichern, sogar größeren Gefahren ausgesetzt als jene, die sie in der Cloud speichern.

” 52 Prozent der Befragten halten Cloud-Apps für mindestens genauso sicher wie lokale Anwendungen. Im Vorjahr betrug dieser Wert nur 40 Prozent.“

CloudPassage 2016 Security Spotlight²

F1. Wie sieht Ihr Firewall-Schutz aus?

Firewalls sind die erste „Verteidigungslinie“ zwischen dem Internet und Ihrem Netzwerk. Sie sollten jedoch nie davon ausgehen, dass Ihr Internetdienstanbieter standardmäßig eine Firewall einsetzt. Installieren Sie auf jeden Fall auf jedem internetfähigen Computer eine Personal Firewall. Größere Unternehmen möchten vielleicht auch externe Hardware-Firewalls verwenden. Andere Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor Viren, Spam, Spyware und „Hintertüren“ – Backdoors – sind ebenfalls erforderlich.

F2. Nutzen Sie ein System zur Erkennung von Angriffen?

Ein sogenanntes Intrusion Detection System (IDS) kann mögliche Sicherheitsverletzungen innerhalb eines Computers oder Netzwerks erkennen. Dazu zählen sowohl Angriffe von außen als auch der Missbrauch durch interne Benutzer.

F3. Arbeiten Sie mit SSL (Secure Sockets Layer)?

Dieses Verschlüsselungsprotokoll erstellt sichere Übertragungskanäle zwischen Geräten, die über das Internet oder interne Netzwerke miteinander verbunden sind. SSL macht aus unsicheren HTTP-Internetadressen sichere HTTPS-Adressen, wobei die Daten verschlüsselt übertragen werden und nicht abgefangen werden können.

F4. Wird die Sicherheit rund um die Uhr überwacht?

Große Cloud-Anbieter verfügen über Sicherheitsteams, Systeme und Tools, die ihre Abläufe ständig verfolgen. Dadurch sind sie in der Lage, potentielle Probleme schneller zu erkennen. Viele Unternehmen überwachen ihre interne IT nicht rund um die Uhr, und Datenlecks werden manchmal erst Tage oder Wochen später entdeckt.

F5. Werden Ihre Sicherheitsmaßnahmen von Dritten zertifiziert?

Dies kann Datenlecks oder Datendiebstahl verhindern, da sichergestellt wird, dass nur autorisierte Benutzer Zugriff auf eine Anwendung und die dazugehörigen Daten haben. Manche Cloud-Service-Anbieter unterziehen sich regelmäßigen Audits durch auf die IT-Sicherheit spezialisierte Beratungsunternehmen, die die Konformität ihrer Infrastruktur gewährleisten.



Abschnitt zwei: Datenaufbewahrung

Daten sind heutzutage das Lebenselixier von so gut wie jeder Organisation.

CRM-Systeme können beispielsweise gar nicht genug davon kriegen, und jede Unterbrechung des Datenflusses kann sehr störend sein. Der Cloud-Service-Anbieter Ihrer Wahl muss daher garantieren können, dass Ihre Offsite-Daten nicht nur unter Einhaltung der für Ihre Branche geltenden Vorschriften aufbewahrt werden, sondern dass sie auch jederzeit auf Abruf verfügbar sind.



F6. Können Sie garantieren, dass Daten nie an Dritte weitergegeben bzw. verkauft werden?

Datenlecks zerstören das Vertrauen von Kunden und können den Ruf Ihres Unternehmens enorm schädigen. Sie müssen unbedingt wissen, mit welchen Richtlinien Ihr Anbieter sicherstellt, dass vertrauliche Daten stets vertraulich bleiben.

F7. Wie stellen Sie sicher, dass Daten nur für zugriffsberechtigte Personen verfügbar sind?

Wenn es keine soliden Protokolle für den Datenabruf gibt, kann es vorkommen, dass unbefugte Personen entweder versehentlich oder absichtlich darauf zugreifen.

F8. Sind Ihre Daten rund um die Uhr zugänglich?

Die ständige Verfügbarkeit Ihrer Daten sollte selbstverständlich sein. Es ist nicht akzeptabel, nur zu vom SaaS-Anbieter festgelegten Zeiten Zugriff darauf zu haben.

F9. Lassen sich die Daten in verschiedenen Formaten herunterladen?

Wenn ja, bietet Ihnen dies mehr Flexibilität und macht Ihre Daten wertvoller, da sie nicht in einem Datensilo gefangen sind.



Abschnitt drei:

Leistung und Verfügbarkeit

Kein System ist perfekt.

Manchmal kann selbst der zuverlässigste Cloud-Service-Anbieter einen Ausfall nicht verhindern. Häufige Ausfälle sind jedoch teuer und extrem frustrierend. Sie beeinträchtigen Ihre Produktivität und Ihre Servicequalität gegenüber Kunden. Wenn Ihre IT aus irgendeinem Grund ausfällt, kann dies katastrophale Auswirkungen auf das Geschäft haben. Ihr Cloud-Anbieter muss Ihnen daher versichern können, dass er alles in seiner Macht Stehende unternimmt, um die Gefahr von Unterbrechungen zu minimieren.

„Beim Cloud-Computing geht es nicht um das Wo, sondern das **Wie**.“

Paul Maritz,
CEO von VMware



F10. Wie hoch ist Ihre Verfügbarkeit in Prozent?

Eine der wichtigsten Kennzahlen für Cloud-Anbieter ist der Anteil der Zeit, während der ein Dienst bzw. System verfügbar ist. Dieser Wert sollte mindestens 99,5 Prozent betragen. Mangelnde Zuverlässigkeit bringt Geschäftsprozesse zum Erliegen und führt dazu, dass Kunden enttäuscht, verärgert oder gar wütend sind. Anders ausgedrückt: Eine schlechte Verfügbarkeit kann den Ruf Ihres Unternehmens ernsthaft schädigen.

F11. Wie reagieren Sie auf Katastrophen, z. B. einen Brand in einem Rechenzentrum?

Rechenzentren müssen entsprechend ausgestattet sein, um im Ernstfall verschiedene Ausfallszenarien zu überstehen. Ihr Cloud-Anbieter benötigt daher einen effektiven Wiederherstellungsplan für seine Rechenzentren.

F12. Verfügen Sie über Backupserver, um Serviceunterbrechungen zu verhindern?

Die Technik kann immer versagen, und in diesem Fall wollen Sie natürlich nicht, dass Ihre Geschäftstätigkeit unterbrochen wird, während Hardware ersetzt oder repariert wird. Ihr Anbieter sollte über Backupssysteme verfügen, die bei Bedarf sofort einspringen.

F13. Wird die Systemleistung laufend überwacht?

Die Geschäftswelt ist rund um die Uhr aktiv und Probleme müssen sofort erkannt und behoben werden. Wenn schon Minuten entscheidend sind, dann können stundenlange Verzögerungen katastrophale Auswirkungen haben. Überwacht Ihr Cloud-Service-Anbieter seine Systeme laufend?

F14. Erhalten Sie bei Nichterfüllung der SLAs eine Rückerstattung?

Ihr Cloud-Anbieter muss sich seiner Verpflichtungen bewusst sein und bereit sein, diesen nachzukommen, sollte er die laut Service-Level-Agreements (SLAs) geforderte Leistung nicht erbringen.



Abschnitt vier:

Support

Ein guter Kundensupport ist nicht nur zur Problemlösung da, sondern soll Ihnen auch helfen, Ihren Cloud-Service optimal zu nutzen – Sie bezahlen schließlich dafür.

Fehlender proaktiver Support und/oder schlechter reaktiver Support beeinträchtigen Ihre Produktivität, vermindern die Servicequalität und sorgen für Frust unter Ihren Mitarbeitern. Es überrascht daher kaum, dass mangelnder Support für viele Unternehmen einer der Hauptgründe für einen Anbieterwechsel ist.



F15. Kann ich Ihr Produkt bzw. Ihren Service testen, bevor ich eine Entscheidung treffe?

Nur so können Sie sich ein Gefühl dafür verschaffen, wie einfach oder schwer ein Service in der Praxis nutzbar ist und ob er Ihre Bedürfnisse erfüllen wird. Manche CRM-Systeme sind äußerst intuitiv, sodass die Benutzer innerhalb kürzester Zeit damit vertraut sind. Andere Plattformen hingegen erfordern aufgrund ihrer Komplexität eine viel umfangreichere Einschulung.

F16. Bieten Sie flexible Supportoptionen an?

Sie sollten sichergehen, dass Ihr Team stets die richtige Art von Support erhalten kann: ob per Self-Service, E-Mail, Telefon oder Online-Hilfe.

F17. Sind Ihre Supportmitarbeiter gut geschult und kompetent?

Im Idealfall möchten Sie mit so wenigen Personen wie möglich sprechen, um ein Problem zu lösen. Eine lange Serie an Telefonanrufen oder E-Mail-Konversationen, bis Ihnen jemand helfen kann, kostet Zeit und Nerven.

F18. Gibt es eine umfassende Knowledgebase für einfachere Fragen und häufig auftretende Probleme?

Wenn es möglich ist, ein Problem selbst zu lösen, wollen die meisten Benutzer nicht mit dem Kundensupport in Kontakt treten. Laut Harvard Business Review erwarten fast zwei Drittel der Kunden, dass ihr Problem auf Anhieb behoben wird. Daher wissen sie Videoanleitungen, häufig gestellte Fragen und Checklisten für die Fehlersuche sehr zu schätzen. Um die gewünschte Wirkung zu erzielen, müssen diese Inhalte natürlich auf eine Art und Weise präsentiert werden, die auch für technisch weniger versierte Nutzer verständlich ist. Halten Sie also nach einem Cloud-CRM-Anbieter Ausschau, der sich die Zeit genommen hat, eine umfangreiche und gut zugängliche Sammlung mit hilfreichen Materialien, Best Practices und Erfahrungsberichten zusammenzustellen.

F19. Gibt es ein Ticketingsystem für Supportanfragen?

Ein Ticketingsystem, über das Sie Supportanfragen abschicken können, sorgt für eine Art von Kontinuität, Transparenz und Rechenschaftspflicht, die Ihnen z. B. eine reine E-Mail-Konversation – an der noch dazu mehrere Personen beteiligt sein könnten – nicht bieten kann.



Abschnitt fünf:

Integration

Damit Sie so effizient und produktiv wie möglich arbeiten und Ihren Kunden den bestmöglichen Service bieten können, dürfen Informationen nicht in voneinander getrennten Datenbanken „eingesperrt“ sein. Stattdessen müssen sie ungehindert zwischen verschiedenen Anwendungen ausgetauscht werden können.

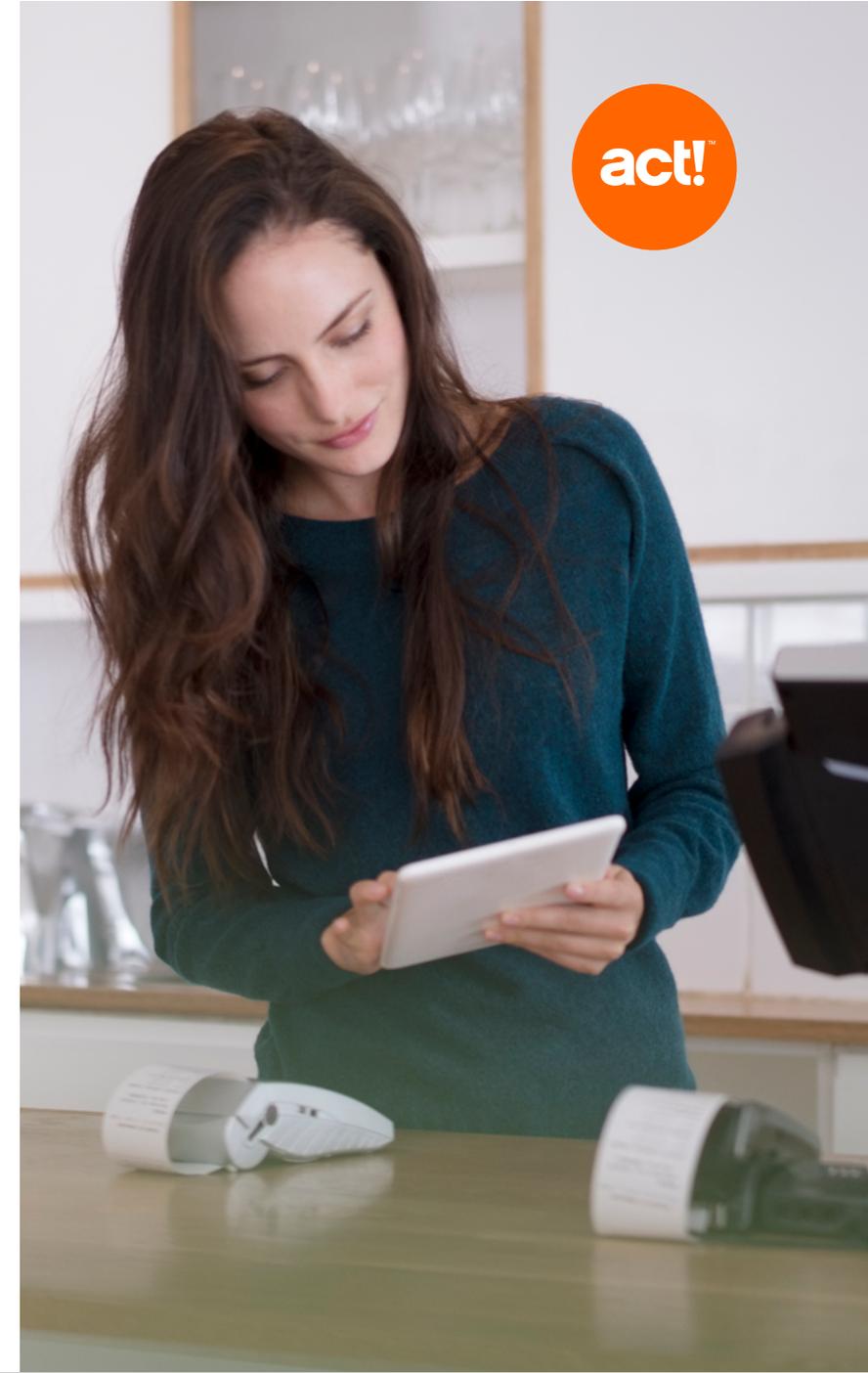
Wenn Sie allerdings auch in Zukunft aus Ihren bereits getätigten Investitionen in On-Premise-Systeme Nutzen ziehen wollen, müssen sich alle neu eingeführten Lösungen problemlos in sie integrieren lassen. Auf diese Weise bauen Sie ein agiles Unternehmen auf, das seinen Datenbestand optimal nutzt.

F20. Lässt sich Ihr Produkt problemlos in andere Softwarelösungen integrieren?

Vermeiden Sie Softwareanbieter, die Ihnen nur begrenzte Integrationsmöglichkeiten bieten oder deren Produkt sich nur durch kostspieliges und zeitaufwendiges Programmieren mit anderen Lösungen verbinden lässt.

F21. Verwenden Sie offene, standardbasierte APIs?

Dies macht die Integration viel einfacher, schneller und kostengünstiger. Halten Sie also idealerweise nach einer SaaS-Lösung Ausschau, die sich über standardbasierte APIs mit Ihren lokalen Systemen verbinden lässt. Act! verwendet beispielsweise die als Branchenstandard geltende REST-API und lässt sich so in mehr als 100 Plugins, Zapier, mobile iOS- und Android-Apps sowie verschiedene Arten von Buchhaltungssoftware integrieren.



Abschnitt sechs:

Bedienbarkeit

Idealerweise möchten Sie eine einfache und übersichtliche SaaS-Umgebung erstellen, mit der sich die Benutzer möglichst schnell vertraut machen können.

Zwar behaupten alle Cloud-Anbieter, ihre Lösung sei benutzerfreundlich – aber nicht alle sind tatsächlich so intuitiv wie Sie, der Kunde, es gerne hätten. Und wenn ein System nicht gut bedienbar ist, erschwert dies die Einrichtung und führt zu frustrierten Benutzern und ungewissen Ergebnissen.

F22. Können wir Ihre Anwendung testen?

Bitte Sie den Anbieter Ihrer Wahl um eine praktische Demonstration oder – was noch besser ist – eine Testversion seiner Lösung. Jeder gute Cloud-Service-Anbieter sollte dies bereitwillig für Sie arrangieren.

F23. Bieten Sie einen kostenlosen Test an?

So haben Sie die Gelegenheit, die Lösung in Ihrer Unternehmensumgebung auf die Probe zu stellen und zu sehen, wie intuitiv die Benutzeroberfläche wirklich ist. Für Act! bieten wir beispielsweise eine 14-tägige Testversion an und stehen Ihnen dabei mit Rat und Tat zur Seite, sodass Sie sich davon überzeugen können, ob Act! die richtige Lösung für Sie ist. Wenn nicht, ist das auch kein Problem und Sie haben zumindest eine genauere Vorstellung davon, was für ein CRM-System für Ihr Unternehmen geeignet sein könnte.

„Dank der Cloud müssen Einzelanwender und Kleinunternehmen nur mit den Fingern schnippen, und schon sind Services der Enterprise-Klasse einsatzbereit.“

Roy Stephan,

Gründer und CEO von PierceMatrix



Abschnitt sieben:

Vertragliche Flexibilität

Mit zweckmäßigen, flexiblen Vertragsoptionen können Sie Ihren Cloud-Service ganz nach Bedarf skalieren und Ihr Budget und die verfügbaren Ressourcen optimal nutzen.



F24. Wie sieht Ihr Abomodell aus?

Während manche Kunden immer noch unbefristete Lizenzen bevorzugen, die sie für jeden Benutzer im Voraus erwerben, werden Monats- bzw. Jahresabonnements immer beliebter, da sie keine große Kapitalinvestition erfordern. Act! ist auf Abonnementbasis erhältlich, was auch das Problem der Obsoleszenz löst: Regelmäßige Upgrades stellen sicher, dass Sie immer die neueste Version nutzen, die weiterhin mit Ihren anderen Produkten und Betriebssystemen kompatibel ist.

F25. Bieten Sie einen Preisnachlass für längerfristige Bindungen an?

Zwei-Jahres-Abonnements etwa könnten zu einem vergünstigten Preis erhältlich sein, sodass Sie mit Ihrem IT-Budget mehr erreichen können.

F26. Wie einfach lässt sich der Service kündigen, sollte dies aus irgendeinem Grund erforderlich sein?

Natürlich ist es ideal, wenn man jederzeit ohne Pönale aus einem Vertrag aussteigen kann. In der Geschäftswelt sieht es aber so aus, dass Ihnen viele Unternehmen diese Flexibilität nicht bieten können. Dennoch sollten Sie sich nicht für einen allzu langen Zeitraum vertraglich an einen Anbieter binden.

Abschnitt acht:

Mandanten- fähigkeit

Ein wichtiger Punkt, den Sie unter Umständen ansprechen müssen, ist die Mandantenfähigkeit: Wenn Sie sich für ein mandantenfähiges System entscheiden, speichert der Cloud-Anbieter Ihre Daten und die anderer Kunden in einer gemeinsamen Datenbank (wobei aber nur Sie Einsicht in Ihre Daten haben). Bei Single-Tenant-Systemen hingegen erhalten Sie eine eigene Datenbank- und Softwareinstanz. Ihre Wahl wird ein Kompromiss zwischen Service, Skalierbarkeit, Leistung, Sicherheit, Zuverlässigkeit, Anpassbarkeit und natürlich den Kosten sein.

” Bereichsleiter in allen erdenklichen Unternehmen umgehen ihre IT-Abteilungen heutzutage und beziehen Anwendungen aus der Cloud (auch SaaS oder Software-as-a-Service genannt). Bezahlt werden sie wie ein Zeitschriften-Abo. Und wenn der Dienst nicht mehr benötigt wird, können sie das Abonnement kündigen und bleiben nicht auf ungenutzten Geräten sitzen.“

Daryl Plummer,
Managing Vice President, Gartner

F27. Braucht Ihr Unternehmen eine skalierbare Lösung?

Wenn es wahrscheinlich ist, dass schnelle Änderungen der Hardware oder Verarbeitungsleistung erforderlich werden, dann ist ein Single-Tenant-System die bessere Wahl für Ihr Unternehmen.

F28. Ist eine hohe Leistung ein Muss?

Wenn ja, dann können Sie mit Ihrer eigenen Technologieplattform etwaige Leistungsprobleme einfacher überwachen, identifizieren und korrigieren. Bei Mandantensystemen ist dies nicht so leicht.

F29. Müssen Ihre Sicherheitsvorkehrungen so streng wie möglich sein?

Wenn ja, sind Single-Tenant-Systeme besser, da Ihre Daten von denen anderer Kunden komplett getrennt sind. Die Gefahr, dass andere aus Versehen darauf zugreifen, ist äußerst gering. Mandantenfähige Anwendungen sind höheren Sicherheitsrisiken ausgesetzt, da die Daten aller Kunden in einer einzigen Datenbank gespeichert sind.

F30. Wie zuverlässig muss Ihr System sein?

Single-Tenant-Systeme sind in der Regel zuverlässiger, da das System eines Kunden nicht von Ausfällen anderer Kunden betroffen ist. Nicht mandantenfähige Systeme lassen sich zudem einfacher sichern und wiederherstellen als Multi-Tenant-Datenbanken, da für jede Kundendatenbank ein eigenes, separates Backup angelegt wird.

F31. Benötigen Sie eine möglichst kostengünstige Lösung?

Aufgrund des Skaleneffekts profitieren Unternehmen, die sich für ein mandantenfähiges System entscheiden, von niedrigeren Abonnementgebühren.

F32. Ist Ihnen die Anpassbarkeit wichtig?

Single-Tenant-Systeme bieten Ihnen für gewöhnlich mehr Möglichkeiten zur individuellen Anpassung, wodurch Sie mehr Flexibilität genießen und mehr Kontrolle über Ihre Upgrades haben.



Abschnitt neun:

Cloud-Anbieter

Wenn Sie verschiedene Cloud-basierte CRM-Lösungen unter die Lupe nehmen, sollten Sie nicht nur die Produkte selbst vergleichen, sondern auch einen Blick auf die Unternehmen werfen, die sie entwickeln.

Der Cloud-Computing-Markt ist noch nicht sehr ausgereift, also müssen Sie sich vergewissern, dass Ihr SaaS-Anbieter über ein solides Geschäftsmodell verfügt. Dies stellt unter anderem sicher, dass er Ihre Bedürfnisse langfristig erfüllen kann.





F33. Wie lange ist der Anbieter schon im Geschäft?

Wenn ein Unternehmen schon lange im Geschäft ist, zeugt dies von einem soliden Produkt und der Fähigkeit, sich an sich wandelnde Bedingungen anzupassen. Im Gegensatz zu vielen neuen Cloud-Anbietern, die täglich auf dem Markt erscheinen, ist Act! ein bewährter und zuverlässiger Anbieter: Act! hat den CRM-Markt maßgeblich mitgestaltet und ist mit mehr als sechs Millionen Nutzern in über 100 Ländern seit jeher einer der Vorreiter in Sachen Kundenbeziehungsmanagement.

F34. Wie plant der Anbieter auf technologische Änderungen einzugehen?

Da sich Cloud-Infrastrukturen und Sicherheitssysteme laufend weiterentwickeln, sollten Sie sich vergewissern, dass Ihr Anbieter mit den Änderungen Schritt hält. Im Idealfall sollten Sie sich für einen Anbieter entscheiden, der Pläne für die zukünftige Entwicklung seines Produktes hat.

F35. Was für einen Ruf genießt der Anbieter auf dem Markt?

Die Erfahrungen anderer Kunden können Ihnen eine Vorstellung davon geben, wie gut ein Unternehmen auf Ihre Bedürfnisse eingehen kann. Gewinnen Sie allgemein den Eindruck, dass die Kooperation mit dem Anbieter einfach ist? Welche Erfahrungen haben Kunden gemacht, als neue Produktversionen eingeführt wurden? Lief dies reibungslos ab?



Über Act!

Act! hilft Ihnen, langfristige Beziehungen aufzubauen, indem es höchst personalisierte und gut organisierte Kundendaten auf Abruf verfügbar macht. Jedes Unternehmen ist anders, also bietet Ihnen Act! die Freiheit, Ihr Nutzungserlebnis an die Anforderungen Ihres Unternehmens und Ihrer Branche anzupassen – in Ihrem konfigurierbaren Workspace, der in andere Apps integrierbar und von überall aus zugänglich ist. Endlich eine CRM-Lösung, die perfekt auf Sie zugeschnitten ist.

Erfahren Sie mehr über Act! auf

Oder rufen Sie uns an

Folgen Sie Act!

Deutschland: 0800 1812014

Schweiz: 043 508 2364

¹ [Roundup Of Cloud Computing Forecasts, 2017, Forbes](#)

² [Cloud Security 2016 Spotlight Report, CloudPassage](#)

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

Q15 Quorum Business Park | Benton Lane | Newcastle upon Tyne | NE12 8BU | 069 643 508 433 | act.com/de