

1.3 Webbasierte Kundenmanagement-Tools für KMUs

Die Kundenverwaltung gehört zu den zentralen Aufgaben eines jeden Unternehmens, egal wie klein oder groß es ist oder in welcher Branche es agiert. Erfolgreiche Unternehmen sind dadurch charakterisiert, dass sie diese Herausforderung besonders gut meistern. In diesem Zusammenhang spielen CRM-Lösungen aus der Cloud eine immer wichtigere Rolle. Denn sie bringen Ordnung in Kundenchaos, automatisieren lästige Routineaufgaben und optimieren Geschäftsprozesse im Vertrieb, Kundenservice, Marketing und Support. Das Angebot ist seit dem Start von Salesforce.com (www.salesforce.com) vor über 15 Jahren – eine der ersten SaaS-Lösungen für Unternehmen überhaupt – immer breiter und vielfältiger geworden. Wer seine Kunden professionell verwalten möchte, dürfte auf dem heutigen Markt ein System finden, das genau zu seinen Bedürfnissen und Anforderungen passt.

Im Folgenden stellen wir 15 professionelle CRM-Lösungen aus der Cloud vor, die speziell für Selbständige, Unternehmer, Startups, sowie kleine und mittlere Betriebe konzipiert sind. Neben bekannten US-Anbietern, die wie so häufig den Ton auf diesem Softwaremarktsegment angeben, führen wir auch interessante Alternativen auf, die in Europa gehostet werden – und den Vergleich mit den Schwergewichten aus den USA nicht scheuen müssen.

1.3.1 Highrise

Mit Highrise (www.highrisehq.com) steht ein leichtgewichtiges Kontaktmanagement-Tool für Einsteiger zur Verfügung, das ursprünglich von 37Signals aus Chicago entwickelt wurde – die Softwareschmiede, die hinter wohlbekannten Online-Produkten wie dem Projektmanagement-System Basecamp und dem Web-Framework Ruby on Rails (www.rubyonrails.org) steht.

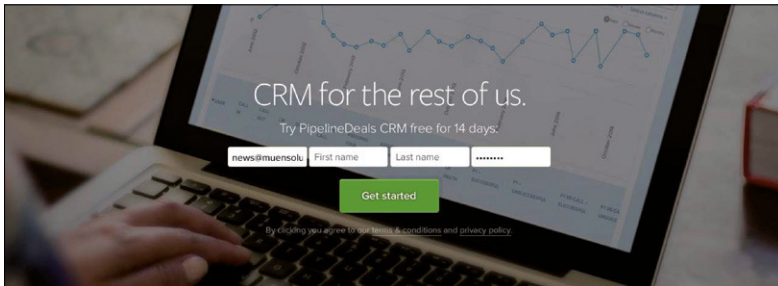
The advertisement for Highrise features a cartoon illustration of a man in a suit pointing at a screen displaying contact cards. To his right is a small table with a bottle and glass. The text on the right side of the ad reads: "Your business, made easier", "A secret weapon to track tasks, contacts, and notes", the Highrise logo, a blue button that says "Try Highrise", and "Want to learn more? Check out our features".

Highrise: Ein leichtgewichtiges Kontaktmanagement-Tool für Einsteiger. (Quelle: Wyllie/Toolsmag)

Highrise versetzt Kleinunternehmen in die Lage, ihre Kunden und Kontakte auf einfache Weise im Browser zu verwalten. Dazu bietet die Software ausführliche Kundenakten, Notizen und Kommunikationswerkzeuge wie Kommentare und Chats an, die alltägliche Prozesse im Umgang mit Kunden beschleunigen.

1.3.2 PipelineLeads

Mit PipelineDeals (www.pipelinedeals.com) präsentiert sich ein weniger bekanntes CRM-System aus den USA, das mit einer besonders schlichten und hochwertigen Benutzerschnittstelle besticht. Die Software bietet einen einfachen Weg, Kundenakte, Deals, Projekte und Aufgaben, sowie Kundendokumente zentral im Browser zu verwalten. Neben den Standard-Features, die bei keiner CRM-Lösung fehlen dürfen, stellt PipelineLeads einige nützliche Funktionen bereit, die für den einen oder anderen Anwender ausschlaggebend sein könnten. Hierzu zählt beispielsweise die Verwaltung von eigenen Zielen. Mehr Geld verdienen, mehr Deals gewinnen, oder mehr Aufgaben erledigen. Das sind einige Beispiele für Zieldefinitionen, die man mit der Software systematisch verwalten kann.



PipelineLeads: Das weniger bekannte CRM-System stammt aus den USA. (Quelle: Wyllie/Toolsmag)

1.3.3 Nimble

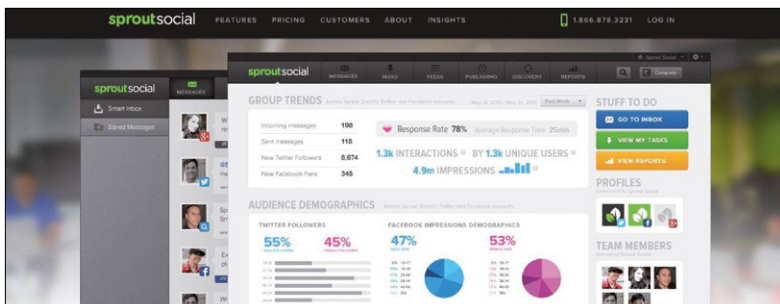
Wer an das Thema Social CRM interessiert ist, sollte sich auch Nimble aus Kalifornien (www.nimble.com) näher anschauen. Damit können Anwender sämtliche Kontakte aus sozialen Netzwerken wie LinkedIn, Twitter, Facebook und Google+, sowie aus Kommunikations-Tools wie Skype, E-Mail und Telefon unter einen Hut bringen. Der Datenimport erfolgt über entsprechende Programmierschnittstellen größtenteils automatisch. Auf dem Online-Dashboard kann man dann sämtliche Interaktionen mit den Kunden, egal ob sie via E-Mail, auf LinkedIn oder Facebook stattgefunden haben, zentral managen. Ebenfalls nützlich: Sales-Teams können Kundendiskussionen in sozialen Netzwerken auf einfache Weise verfolgen und sich aktiv daran beteiligen.



Nimble: Die Software ist auf Social CRM spezialisiert. (Quelle: Wyllie/Toolsmag)

1.3.4 Sprout Social

Eigentlich kein klassisches CRM-System im engeren Sinne bietet das Social-Media-Management-Tool Sprout Social (www.sproutsocial.com) trotzdem nützliche Werkzeuge, mit denen Unternehmen Social-CRM-Prozesse erfolgreich abbilden können. Der aus Chicago stammende Online-Dienst wartet mit einem zentralen Social-Media-Dashboard auf, auf dem man all seine Social-Accounts (Twitter, Facebook, LinkedIn und Google Plus) zentral managen kann. Dank der integrierten Funktionsmodule für Kundenmanagement und -support sollen Unternehmen in die Lage versetzt werden, die Kundengewinnung in den sozialen Netzwerken optimieren und Bestandskunden professionellen Service anbieten zu können.



Sprout Social: Kein klassisches CRM-System im engeren Sinne. (Quelle: Wyllie/Toolsmag)

1.3.5 Infusionsoft

In die Kategorie der nicht reinrassigen CRM-Systeme aus der Cloud fällt auch Infusionsoft (www.infusionsoft.com). Damit präsentiert sich eine ganzheitliche Plattform, mit der Unternehmen ihre Sales- und Marketing-Prozesse optimieren

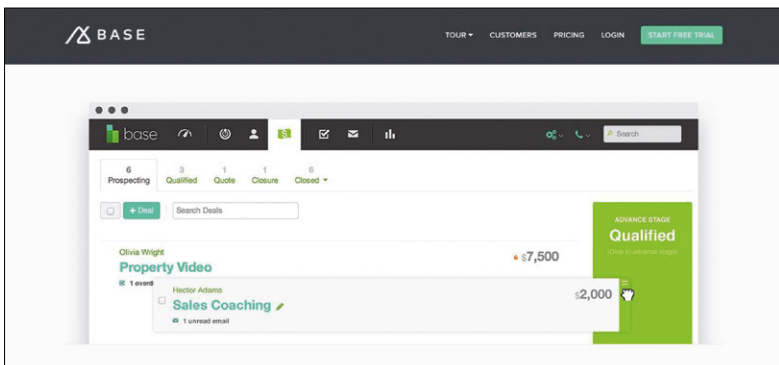
und automatisieren können. Sie bringt Kontaktmanagement, CRM, spezielle Marketing-Tools und E-Commerce-Features auf einen gemeinsamen Nenner. Die Software kommt somit speziell für Online-Händler in Frage, die ihre Kunden, Leads, Marketing-Kampagnen und auch die Produkte aus ihrem Online-Shop an zentraler Stelle verwalten möchten.



Infusionsoft: Übergreifende Plattform für Sales- und Marketing-Prozesse. (Quelle: Wyllye/Toolsmag)

1.3.6 Base

Base (www.getbase.com) ist ein modernes Kunden- und Verkaufsmanagement-System, das 2009 lanciert wurde und für die Post-PC-Ära konzipiert ist. Das schlanke Tool besticht mit einer besonders benutzerfreundlichen Anwendungsoberfläche, die in Sachen Usability den Vergleich mit Consumer-Produkten nicht scheuen muss.

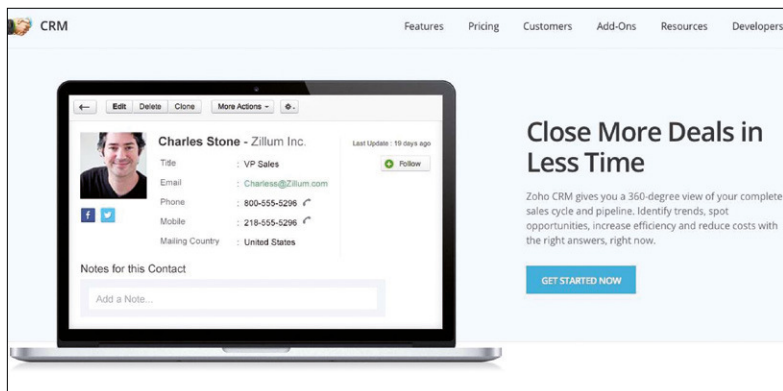


Base: Kunden- und Verkaufsmanagement-System. (Quelle: Wyllye/Toolsmag)

Was die Funktionalität angeht: Das Programm ist modular aufgebaut und deckt alle wichtigen Aspekte eines effizienten Kundenmanagements ab. Mit dem Deals-Modul zum Beispiel bietet Base einen effizienten Weg, mögliche Verkäufe zu erfassen und zu verfolgen. Dabei kann man einen Deal mehreren Firmen und Kontakten zuordnen, sodass man Kollegen, Kunden und Vertriebspartner mit einem Deal verknüpfen kann. Darüber hinaus bietet Base einige interessante Integrationsmöglichkeiten, so zum Beispiel mit E-Mail-Clients wie Gmail und Outlook und mit dem Online-Speicher-Dienst Dropbox.

1.3.7 Zoho CRM

Zoho CRM (www.zoho.com/crm/) zählt mit über 50.000 Firmenkunden weltweit zu den populärsten Kundenmanagement-Lösungen für KMUs. Mit einem umfangreichen Feature-Set, nativen Apps für iOS und Android und zahlreichen Integrationsmöglichkeiten positioniert sich die Software als eine professionelle Alternative für Profis, die hohe Anforderungen an ihr CRM-System stellen. Zoho wartet mit einer ganzen Reihe spezieller Funktionen auf, die man nicht überall findet. Besonders interessant sind zum Beispiel die Möglichkeiten im Bereich „Sales Force Automation“. Das Modul enthält spezielle Werkzeuge, mit denen Vertriebsmitarbeiter Routine-Aufgaben und Workflows automatisieren können.



Zoho CRM: Angesagte Kundenmanagement-Lösungen für KMUs. (Quelle: Wyllie/Toolsmag)

1.3.8 SugarCRM

Eine weitere umfangreiche CRM-Lösung aus den USA ist SugarCRM (www.sugarcrm.com/de). Ein besonderes Merkmal der Software ist, dass sie auf Open Source basiert und einen starken Fokus auf Social CRM legt. Zu den zentralen Features in