

DAS RELATIONSHIP MAGAZIN



AUSGABE 04/2025

**DAS MARTECH-
SPECIAL**

CRM-Auswahl mit Weitblick

Warum herstellernerneutrale Entscheidungen den Unterschied machen.

Hohe Kosten durch falsche Software

Die versteckten Risiken & Kosten transparent gemacht.

Ihr MarTech-Stack: Think Big, Start Smart

Warum ein Tool-Austausch geplant sein muss wie ein Formel 1 Boxenstopp? So wird IT zum USP.

Organisation und Leadership neu gedacht

Warum Unternehmen ohne (Funktions-)Silos viel erfolgreicher sind.

Top Tools 2025 – OMR Reviews

Die 100 best-bewerteten Tools für CRM, Collaboration, Marketing, ERP, HR, Service, Sales

Hier geht es zum Portal
www.CRM-TECH.WORLD



INHALT

03

INTRO, IMPRESSUM

04-06

Warum ist eine 100% Hersteller-neutrale Software-Auswahl wichtig!

→ Gibt es "die beste Software"? Wenn ja, wie findet man diese.

07-10

Welche Probleme und Kosten hat eine falsche Auswahl zur Folge?

11-14

Warum braucht es einen Abgleich zwischen Unternehmens- und IT-Strategie?

→ Zeit ist reif für Paradigmenwechsel

15-17

Das IT-Big Picture: Think Big, Start Small

19-21

Stolperfallen bei der Software-Auswahl

→ Welche Stolperfallen gibt es?

22-28

Collaboration is KING

- Warum reicht eine "ordentliche" Zusammenarbeit nicht aus?
- Funktionssilos auflösen als notwendige Bedingung für Effizienz
- Eine reibungslose interne Zusammenarbeit – gibt es das?
- Collaboration-Tools – ein Überblick

29-37

Das kleine 1 mal 1 der Konstruktion einer IT-Landscape (IT-Stack)

- Anforderungsdefinition: "Was darf's denn sein? –Ein Abend im Restaurant
- Wie definiert man Anforderungen? Ideen und Beispiele
- Warum ist die Tool-Kombination die wichtigste Challenge?
- Das Tool-Angebot im Detail
- OMR Top 100 2025 Review

38-41

Software-Bewertungsportale – welche gibt es?

- OMR Reviews
- G2
- MarTechMap.com

42-48

Der Blick in den Maschinenraum kann Gold wert sein.

- Ihr Nutzen & Business Impact (ROI & USP)
- Unser Angebot zur Neuausrichtung
- Kosten senken, Potenziale heben in 4 Schritten
- Wie sieht Eure IT-Landschaft aus? Viele Beispiele

49-54

Warum der erfolgreiche MarTech-Einsatz ein Leadership-Thema ist?

→ Änderungen im Leadership Management

55

Kontakt und "Über uns".

Editorial



Liebe Leserinnen und Leser, Moin,

Es braucht den richtigen Kompass für raue See. Oder warum braucht es 2025 einen klaren Kopf und die besten Werkzeuge = Software-Tools? Gute Software ist Effizienztreiber. Oder ein gewaltiger Kostentreiber und Innovationsbremse.

2025 verspricht kein einfaches Jahr zu werden. Geopolitische Gewitter ziehen auf. Überraschende Querschläger sind leider immer häufiger zu erwarten.

Und ...

zwischen Digitalisierungshype, möglicherweise überladenen Tool-Landschaften und neuen Führungsansätzen braucht es mehr denn je einen klaren Kurs.

Dieses Magazin ist Ihr Lotse durch die unruhigen Gewässer von CRM, MarTech und Leadership.

Wir zeigen, wo Stolperfallen lauern - und wie man sie umgeht. Wir stellen Tool-Kategorien vor, die das Leben leichter machen.

Wir erklären, warum die beste Software nichts nützt, wenn sie nicht zu Ihnen und Ihrem Umfeld passt.

Und wir blicken über den Tellerrand, denn erfolgreiche IT-Strategien entstehen nicht im stillen Kämmerlein, sondern im Dialog.

Lassen Sie uns diesen Dialog führen - kritisch, konstruktiv und neugierig.

Denn, wer heute die richtigen Fragen stellt, hat morgen die besseren Antworten.

Auf ein mutiges und produktives Jahr 2025!

Ihr Georg Blum - Captain of RelationShip

IMPRESSUM

1A Relations GmbH Am Kieckelberg 10, 23999 Insel Poel **Herausgeber, Chefredakteur, Schlussredaktion,** Georg Blum, **Leitung/Herstellung/Vertrieb** Patricia Milite **Art Direction, Grafik und Bildredaktion** Patricia Milite, Bayan Yahya

Foto-Nachweis/Grafik- und Bildquellen Seite 1 - canva • Seite 2 - canva • Seite 3 - canva • Seite 4-6 - canva • Seite 7-19 - canva • Seite 10 - 1A Relations • Seite 11 - canva • Seite 12 - Marketooinist.com • Seite 13 - 1A Relations • Seite 14-17 - canva • Seite 18 - 1A Relations • Seite 19-23 - canva • Seite 24 - 1A Relations • Seite 25-26 - canva • Seite 27 - 1A Relations • Seite 28 - OMR REVIEWS • Seite 29-30 - canva • Seite 31 - 1A Relations • Seite 32 - canva • Seite 33-35 - OMR REVIEWS • Seite 36-38 - canva • Seite 39 - OMR REVIEWS • Seite 40 - G2 • Seite 41 - MartechMap.com • Seite 42-46 - canva • Seite 47-48 - chiefmartech.com • Seite 49 - canva • Seite 50-54 - CRM-Manifesto • Seite 55 - 1A Relations

Leserservice Georg Blum **RELATIONSHIP** - das Magazin ist im Titelschutzanzeiger registriert und damit geschützt.

©2025 Georg Blum, 1A Relations GmbH Copyright: Alle Inhalte sind, wenn nicht anders erwähnt, Eigentum der 1A Relations. Eine Kopie oder Verbreitung - unabhängig des Mediums - ohne Genehmigung ist untersagt.

Gibt es “die beste Software”? Wenn ja, wie findet man diese.



**Oder, warum ist eine hersteller-
neutrale Software-Auswahl
so wichtig?**

Warum ist eine 100% hersteller-neutrale Software-Auswahl wichtig!



Die beste CRM-Software? Warum es keine allgemeingültige Antwort gibt

Die Frage nach der besten CRM-Software ist ebenso wenig eindeutig zu beantworten wie die Frage nach dem perfekten Unternehmen. Jedes Unternehmen hat individuelle Anforderungen, Prozesse und Ziele – und genau darauf muss eine CRM-Lösung abgestimmt sein. Daher gehen wir im folgenden Text auf das Thema erfolgreiche CRM Software Auswahl detailliert ein.

Gartner erklärt gerne, wer im Magic Quadrant rechts oben erscheint, der ist super.

Gartner berücksichtigt dabei weder branchenspezifische Besonderheiten noch die individuellen Anforderungen eines Unternehmens.

Viel wichtiger ist es, sich vor einer Entscheidung mit den eigenen Geschäftsprozessen und Anforderungen auseinanderzusetzen.

Das Thema noch
vertiefen,
hier entlang!



Worauf kommt es bei der Auswahl eines CRM-Systems an?

Eine erfolgreiche CRM-Einführung beginnt mit den richtigen Fragen:

1. Welche Geschäftsprobleme soll das CRM-System lösen?
2. Welche Abteilungen sollen mit der CRM-Software arbeiten?
3. Gibt es bereits ein ERP-System, das integriert werden soll?
4. Welche spezifischen Funktionalitäten werden benötigt?
5. Welche Anforderungen bestehen in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Kundenservice?
6. Soll das System On-Premise oder in der Cloud betrieben werden?
7. Welche Budgetvorgaben bestehen?
8. und und und

D.h. alle diese und weitere Fragen sind für "heute" und für die zukünftige Ausrichtung zu beantworten

Erfolgreiche CRM Software Auswahl: Best-of-Breed oder alles aus einer Hand?



Warum ist eine 100% hersteller-neutrale Software-Auswahl wichtig!



Erfolgreiche CRM Software Auswahl: Best-of-Breed oder alles aus einer Hand?

Unternehmen stehen häufig vor der Entscheidung zwischen einer spezialisierten Best-of-Breed-Lösung und einer integrierten All-in-One-Lösung, die ERP- und CRM-Funktionalitäten vereint.

Während Großunternehmen häufig auf Best-of-Breed-Ansätze setzen, profitieren kleine und mittlere Unternehmen (KMU) oft von einer integrierten Lösung, da diese weniger Administrationsaufwand erfordert.

Die wichtigsten Unterschiede:

- Best-of-Breed-CRM: Hochspezialisierte Lösungen mit umfangreichem Funktionsumfang, meist von CRM-Experten entwickelt.
- All-in-One-CRM: Systeme, die CRM-Funktionalität als Modul eines umfassenden ERP-Systems (z.B. SAP, Microsoft Dynamics) enthalten.

Das Thema noch vertiefen, hier entlang!



100% hersteller-neutrale Softwareauswahl ist wichtig, weil sie ...

1. nach bestimmten Regeln abläuft
2. eine Vergleichbarkeit sicherstellt
3. compliance- und revisionssicher ist
4. nicht die "üblichen Verdächtigen" Anbieter an 1. Stelle stehen, sondern die am besten geeigneten Lösungen
5. die Größenordnung der Investition für 5 Jahre transparent macht.

Die beste CRM-Software? Warum es keine allgemeingültige Antwort gibt

Ein Best-of-Breed-Ansatz ermöglicht eine stärkere Individualisierung, erfordert aber zusätzlichen Integrationsaufwand.

Ein All-in-One-Ansatz reduziert diese Herausforderungen, bietet aber oft weniger spezialisierte Funktionen.

Was sind weitere Kapitel dieses Themas?

- Kernfunktionen eines CRM-Systems
- Erfolgreiche CRM Software Auswahl: Integration mit ERP- und anderen Systemen
- Erfolgreiche CRM Software Auswahl - Wichtige Schritte
- Wann tritt der ROI bei einer Software-Entscheidung ein?

Hier geht es zum ganzen Artikel :



WAS WIR SONST NOCH SO MACHEN

Adress- und Datenqualität, Data Migration	E-Mail-Marketing-Services	Leadership-Management bzw. Führungsinstrumente	Customer Experience-Management
Kundenwert-Analyse	Change-Mgt./ Organisations-Entwicklung	Kundenbindung	Kunden-Gewinnung/ Lead-Management
Vertriebssteuerung	Zufriedenheits- und Feedback-Management	Dienstleister-suche und -steuerung	Projektmanagement
Anforderungs-Management Software-Auswahl	Software-Einführung	Schulung- und Training (Personen/Teams, Software)	End-to-End-Prozess-Design
<div> <div>Grundlagen</div> <div>Strategisches CRM</div> <div>Operatives CRM</div> </div> <div> <div>Allg. Dienstleistungen</div> <div>UX-Management</div> </div>			

KONTAKT:



+49 38425 429 099



info@1a-relations.com



www.CRM-TECH.WORLD
www.1A-Relations.com

Jetzt Termin kostenlos 30-Minuten
Beratungstermin vereinbaren:



HIER NOCH EIN BLICK AUF UNSERE REFERENZEN

Ausgewählte Referenzen (nach Branchen)

Dienstleister	Industrie	Handel/ eCommerce	Verlage/Medien
<ul style="list-style-type: none"> • 1&1 Internet • 11880 • CURRENTA • eBay • Deutsche Post • FC Union Berlin • Glöckle Direkt • HDI Gerling • HUK Coburg • Kabel BW • Landesmesse Stuttgart • Loyalty Partner/Payback • Motel One • Pawlik Consultants • Schwenninger BKK • Studienkreis • SüdWestMetall • VFB Stuttgart 	<ul style="list-style-type: none"> • 3M • Baader Planetarien • Baden Baden Cosmetics • Berentzen Gruppe • Bernhard Schulte Group • Ensinger Kunststoffe • Festo • Festool • Elektrowerkzeuge • Gropper Molkerei • Kone Aufzüge • Knorr Bremse • MEA-Baustoffe • Motorenwerke Hatz • Rothenberger Werkzeuge • Securiton • WIKA 	<ul style="list-style-type: none"> • Apollo Optik • Blässinger • Gehe Phamahandel • Gustav Baehr • Hugo Boss Retail • MDM Münzhandel • Mister Spex • Otto Multi-Channel Retail • RAJAPACK • Staples • Thalia Holding • Udo Bär • Viking + Office Depot • Walser Automotive • WMF • Wöhrle Modehaus • ZG Raiffeisen 	<ul style="list-style-type: none"> • Augsburgs Allgemeine • Bauer Media Group • Behr's • ePA-cc • Eugen Ulmer • Gruner&Jahr • Hans Soldan • Haufe Lexware • Klett Gruppe • Landwirt Agrar Medien • Oldenbourg Verlag • Öko-Test • Schlütersche Mediengr. • Verlag f. d. dt. Wirtschaft • Verlagsgruppe Oettinger • WEKA Media • Werkzeugforum.de

In Summe über 250 Projekte bei über 100 Kunden,
davon ca. 50 % B2B/B2B2C bzw. ca. 50 % B2C

SAFETY FIRST

NO SMOKING

56

Seiten voll
Stoff

Heute:
... etwas "meer"
über Software!
Das MarTech-Special!

Hier der Code zum
Online-Magazin



DIESES MAGAZIN IST EIN SERVICE DES
FACHPORTALS CRM-TECH.WORLD

AUSGABE 04/2025

56