

# Bewertung marktführender CRM-Plattformen

Mit der Wahl der richtigen CRM-Plattform legen Sie den Grundstein für den Erfolg Ihres Unternehmens. Der Markt bietet großen Vertriebsteams heute viele Optionen mit zuverlässigen Funktionen, die ihnen dabei helfen, erfolgreich zu wachsen und sich weiterzuentwickeln. Nachfolgend finden Sie einen Überblick über die beliebtesten Lösungen.

## Salesforce

## HubSpot

## Microsoft

## Überblick

### HubSpot

HubSpot bietet eine cloudbasierte Customer-Relationship-Management-Plattform zur Verwaltung von Kundenbeziehungen, die wachsenden Unternehmen integrierte Software für Vertrieb, Marketing, Kundendienst und Content-Management bereitstellt, damit sie systematisches Wachstum erzielen können. Die Plattform fungiert als zentrale Datenbank, die es Ihren Front-Office-Teams ermöglicht, ihre Beziehungen zu Kundinnen und Kunden zu vertiefen und erstklassige Erlebnisse anzubieten. Sie wurde von HubSpot auf einer einzigen Codebasis aufgebaut, wodurch wir ein einheitliches Nutzererlebnis gewährleisten können, damit Ihr gesamtes Team sich schnell im HubSpot CRM zurechtfindet.

### Microsoft

Microsoft Dynamics 365 führt Kundendaten einheitlich zusammen, um Teams aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Kundenservice, Finanzen, Personalwesen, Operations und Handel relevante Erkenntnisse zur Verfügung stellen zu können. Die Software ist besonders für etablierte große Unternehmen geeignet. CRM-Funktionen können als eigenständige Module erworben werden, es lassen sich aber auch mehrere Apps zusammen lizenzieren.

### Salesforce

Salesforce bietet eine cloudbasierte CRM-Plattform mit Anwendungen für Vertrieb, Kundenservice und Marketing, die Unternehmen mit ihrem Kundenstamm verbinden. Das aktuelle Angebot von Salesforce ist im Laufe der Jahre infolge verschiedener Akquisitionen entstanden, sodass das Nutzererlebnis und die Systemverbindungen sich je nach den verwendeten Produkten deutlich unterscheiden können. Aus diesem Grund ist der Einstieg in Salesforce unter Umständen nicht so leicht. Möglicherweise benötigen Sie umfangreiche Admin-Ressourcen oder ein höheres Budget, um die Systeme miteinander zu verbinden.

## Warum HubSpot?

### HubSpot ist die empfohlene Lösung

Die Liste der Funktionen einer CRM-Plattform sagt selten viel darüber aus, wie diese zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen kann. Eine CRM-Plattform sollte mehr sein als nur die Summe ihrer Funktionen. Der beste Weg, um herauszufinden, ob eine Lösung Ihrem Ruf gerecht wird, ist, ihre Nutzer und Nutzerinnen zu fragen. Wir haben Personen, die über eine Entscheidungsbefugnis beim Kauf von Software verfügen, gebeten, ihr CRM-System (HubSpot, Salesforce oder Microsoft) anhand verschiedener Kriterien zu bewerten.\* Das Ergebnis: Die Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer von HubSpot würde ihr CRM persönlich weiterempfehlen. Außerdem war HubSpot die meistgenannte Weiterempfehlung innerhalb der Branche sowie die CRM-Software mit den besten Online-Bewertungen und Kundenstimmen unter den möglichen Optionen.

### Ein Produkt speziell für Entscheidungstragende

Die Frage, ob ihr Produkt für Unternehmen wie ihres geeignet ist, bejahten mehr Nutzerinnen und Nutzer von HubSpot als Nutzende von Salesforce und Dynamics 365.

Wie sehr stimmen Sie folgender Aussage zu: „Das Produkt ist für ein Unternehmen wie meines geeignet“? (% der Bewertungen 9-10)

**HubSpot**

**32 %**

**Salesforce**

**30 %**

**Microsoft**

**27 %**

### Einfach zu erlernen und zu nutzen

Die Frage, ob ihr Produkt einfach zu erlernen und zu verwenden ist, bejahten mehr Nutzerinnen und Nutzer von HubSpot als Nutzende von Salesforce und Dynamics 365.

Wie sehr stimmen Sie folgender Aussage zu: „Das Produkt ist einfach zu erlernen und zu verwenden“? (% der Bewertungen 9-10)

**HubSpot**

**35 %**

**Salesforce**

**26 %**

**Microsoft**

**30 %**

### Hilfreiche Online-Schulungen

Die Frage, ob ihr Produkt hilfreiche Online-Schulungen bietet, bejahten mehr Nutzerinnen und Nutzer von HubSpot als Nutzende von Salesforce und Dynamics 365.

Wie sehr stimmen Sie folgender Aussage zu: „Das Produkt bietet hilfreiche Online-Schulungen“? (% der Bewertungen 9-10)

**HubSpot**

**28 %**

**Salesforce**

**25 %**

**Microsoft**

**25 %**

### Optimieren Sie Ihre Unternehmensprozesse

Um Ihre Kundendaten möglichst effizient zu nutzen, müssen Sie die Akzeptanz Ihres CRM-Systems verbessern und es an die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen. Beim Onboarding Ihres Vertriebsteams kann sich die Einführung eines neuen Produktes jedoch als kompliziert und zeitaufwändig herausstellen. Niemand möchte sich monatlang in ein neues Tool einarbeiten. Und wenn für jede betriebliche Änderung die Hilfe von Admins erforderlich ist, wird dies das Wachstum des Unternehmens nur verlangsamen. Die Benutzerfreundlichkeit, Anpassbarkeit und zahlreichen Online-Ressourcen von HubSpot erleichtern die Einführung und Anpassung der CRM-Software und verbessern ihre Akzeptanz im gesamten Team.

### Anpassungsmöglichkeiten

Die Frage, ob ihr Produkt ideale Anpassungsmöglichkeiten bietet, bejahten mehr Nutzerinnen und Nutzer von HubSpot als Nutzende von Salesforce und Dynamics 365.

Wie sehr stimmen Sie folgender Aussage zu: „Das Produkt lässt sich an meine Bedürfnisse anpassen“? (% der Bewertungen 9-10)

**HubSpot**

**31 %**

**Salesforce**

**28 %**

**Microsoft**

**30 %**

### Bester Support

Die Frage, ob ihr Produkt den besten Support bietet, bejahten mehr Nutzerinnen und Nutzer von HubSpot als Nutzende von Salesforce und Dynamics 365.

Wie sehr stimmen Sie folgender Aussage zu: „Das Produkt bietet bei Bedarf unkomplizierte Unterstützung“? (% der Bewertungen 9-10)

**HubSpot**

**32 %**

**Salesforce**

**27 %**

**Microsoft**

**28 %**

Wie sehr stimmen Sie folgender Aussage zu: „Das Produkt verfügt über einen kompetenten Kundenservice“? (% der Bewertungen 9-10)

**HubSpot**

**32 %**

**Salesforce**

**29 %**

**Microsoft**

**28 %**

Diese Informationen basieren auf den Ergebnissen einer von HubSpot bezahlten Umfrage durch einen Drittanbieter. Insgesamt gab es 2.009 qualifizierte Teilnahmen an der Umfrage, darunter 594 in Großbritannien, 266 in Irland, 595 in Frankreich und 554 in Deutschland. Als Qualifikation für die Teilnahme mussten folgende Kriterien erfüllt sein: Alter 18-65 | Entscheidungsbefugnis im Bereich Software | Aktuelle Nutzung von Sales/CRM-, Marketing-, Kundenservice-, CMS- und/oder iPaaS-Software, darunter mindestens eine, die zu einer bestimmten Gruppe von Marken gehört.

Die Umfrage wurde vom 10. Dezember 2020 bis zum 12. Januar 2021 durchgeführt. HubSpot-Nutzung = 197, Salesforce-Nutzung = 395, Microsoft-Nutzung = 312. (Sofern nicht anders angegeben)

## Tausende zufriedene Kundinnen und Kunden

HubSpot erhielt die G2-Auszeichnungen „Top 100 Software Sellers“ und „Best Software“ für 2021



**Leader**

**Enterprise**

**SUMMER**

**2021**



**Best Relationship**

**Enterprise**

**SUMMER**

**2021**



**Momentum Leader**

**SUMMER**

**2021**