

# ANALYST INFO

## CRM-Software-Zertifizierung startet erfolgreich in die nächste Runde

Auch 2005 haben sich CRM-Anbieter wieder den - dieses Mal - erweiterten Aufgaben rund um die CRM-Software-Zertifizierung gestellt – und bestanden. Cursor, iet solutions, Orbis, Proteam, Regware, Salesforce.com und Siebel CRM onDemand haben erfolgreich die dem Praxisalltag nachempfundenen Aufgaben von Hewson Group und schwetz consulting bestanden und ihre Tauglichkeit für den Arbeitseinsatz unter Beweis gestellt.

„Neben neuen Anbietern wie Siebel und Orbis mit ihrer Branchenlösung Microsoft CRM Consumer Products haben auch Wiederholungstäter wie Cursor und Salesforce.com die CRM-Software-Zertifizierung 2005/06 als wichtigen Qualitäts-Check erkannt“, ist Wolfgang Schwetz, Inhaber von schwetz consulting, zufrieden mit der positiven Resonanz der Qualitätsinitiative. „Denn wir wollen mit unserem Zertifikat einen Beitrag zur Qualitätssicherung leisten und sehen, dass sowohl Anbieter als auch Anwender das Konzept annehmen.“

Die Aufgaben spiegeln den Alltag im Unternehmen wider. So müssen Interessenten in die Datenbank aufgenommen, Kundendaten verändert und Servicefälle bearbeitet werden. „Wir wollen den Herstellern realistische Anforderungen geben und konnten auch unterschiedliche Herangehensweisen bei einzelnen Aufgaben feststellen“, sagt Ralf Korb, einer der Initiatoren des Qualitätssiegels und Analyst der Hewson Group. „Das unterstreicht die Vielfalt der kreativen Lösungsansätze der verschiedenen Anbieter. Die Anwender wollen heute eine praxistaugliche Lösung und keine vagen Versprechungen auf eine zukünftige Version – bei der Zertifizierung kann jeder Anbieter seine Leistungsfähigkeit objektiv unter Beweis stellen.“

Neu in dieser Runde ist eine detaillierte Benotung der Hersteller, die für zusätzliche Differenzierung sorgt und es dem Anwender ermöglicht, die ihn interessierenden Aspekte in seine eigene Auswahlentscheidung einfließen zu lassen.

Zur crm-expo 2005 im November werden die Ergebnisse der diesjährigen Zertifizierungsrunde in einem Sammelband veröffentlicht. Interessenten können weitere Informationen bei den Autoren anfordern.

### Abdruck honorarfrei

Belegexemplar erbeten an:

#### **Hewson Group**

Frank Naujoks  
Neusser Strasse 414  
50733 Köln  
Tel. +49 221 977 52 36  
Fax +49 221 702 10 14  
E-Mail [naujoks@hewson.de](mailto:naujoks@hewson.de)

#### **schwetz consulting**

Wolfgang Schwetz  
Kaiserallee 62  
76185 Karlsruhe  
Tel. + 721 940 420  
Fax + 49 721 440 10  
E-Mail [wolfgang@schwetz.de](mailto:wolfgang@schwetz.de)