

Umfrage zum Einsatz von CRM-Systemen in der Wirtschaftsförderung

Nr.	Gesellschaft	CRM-System			Eignung für WiFö weil ...	Integration MS Office		Office 365		Integration Social Media		Bewertung
		nein	ja	Produkt		ja	nein	ja	nein	ja	nein	
1	pro Wirtschaft GT GmbH		X	Stage X Inquire	In den letzten Jahren für die Anforderungen der pro Wirtschaft (um)-programmiert worden. Kann (fast) alles, was gebraucht wird.		X		X		X	Ist ein für die pro Wirtschaft inzwischen sehr geeignetes Programm. Leider nicht selbsterklärend, da schon älter und immer wieder umgebaut.
2	WFG Kreis Unna		X	Cobra	Es kommt auf die Version, die Kosten und die Anforderungen an. (Adress-System, Standard-System oder Pro-Version)		X		Unbekannt		X	Die Bewertung ist: gut. Negativ: Ist nicht Mandantenfähig.
3	Internationales Technologie- und Service-Center Baesweiler GmbH	X										
4	BWT · Brilon Wirtschaft und Tourismus GmbH	X										
5	ST@RT HÜRTH Zentrum für Technologie und Existenzgründung GmbH		X	Centralstation CRM	Keine spezifische Ausrichtung auf WiFös. Generell sehr einfaches CRM für kleinere Organisationen. Positiv: CRM System aus Deutschland (DSGVO etc.)	Unterschiedliche Einbindungsmöglichkeiten über APIs/Schnittstellen (bspw.. Buchhaltung; Newsletter...)						Sind mit der Lösung sehr zufrieden. Es handelt sich im positiven Sinne um eine „einfache“ Lösung. Andere CRM Lösungen getestet wurden waren hingegen etwas „überladen“ was den operativen Einsatz erschwert hat
6	Südwestfalen Agentur GmbH		X	ecoplan-crm	Spezialisiert auf non-profit-Organisationen; Einbezug von Veranstaltungs- und Gremienmanagement		X Standard		X in Kürze			Implementierung im Herbst 2020; Gremien- und Veranstaltungstool ab 2021; Integration von MS 365 in Q1/2021 Erfahrung: Auch wenn vieles „standardisiert“ ist, darf man den Implementierungs- und Anpassungsbedarf nicht unterschätzen (finanzielle und personelle Ressourcen).
7	wfg Wirtschaftsförderung Kreis Soest GmbH		X	Bitrix 24	a. Einfache Erstellung von Mailkampagnen und Verwalten von Verteilern (Segmenten) b. gute Anpassbarkeit, insbesondere von Unternehmensprofilen, automatische Mail-/Kontaktablage, Freitextsuche in allen Bereichen c. Zahlreiche weitere Möglichkeiten für Marketing oder Collaboration (noch nicht getestet bzw. teilweise anderweitig abgebildet)		X		X (bei stat. Server)		X	Wie jedes CRM Tool Stärken und Schwächen. Einführung mit steiler Lernkurve – in Eigenregie aber machbar gewesen. Nach erster Einarbeitung sehr gut nutzbar. Überschaubare Kosten < 3000 €/Jahr. Wir sind noch im Lernprozess. Weitere Funktionen werden noch ausprobiert und ggf. eingeführt. Insgesamt sehr breites Vertriebstool mit vielen Funktionen. Integration Social Media gegeben (FB, Adwords, etc.). Zusätzlich auch SMS, Messenger oder Telefonkampagnen möglich
8	interkommunale Wirtschaftsförderungsgesellschaft	X		geplant "Cobra"								Geplant ist die Nutzung von Cobra, da hiervon erhebliche Vorteile in Sachen Transparenz, Schnelligkeit und "Rationalisierung" erwartet werden!
9	ZENIT GmbH		X	Cobra CRM plus/pro	Bedient alle Anforderungen, kann Einladungsmanagement, Vertriebsmanagement, Statistik, Analysen und KPI-Evaluation, DSGVO-konform, automatische Vorgangsverwaltung, etc.		X				X	für WiFö perfekte, sehr einfach zu handhabende Datenbank
10	OWT Oberhausener Wirtschafts- und Tourismusförderung GmbH	X		Anfang 2017 wurde Flowfact eingeführt, jedoch nur rudimentär genutzt und letztendlich gekündigt.								Ein CRM-System sollte keine Insellösung sein, sondern muss in die vorhandene Softwareumgebung eingebunden werden
11	Wirtschaftsförderungsgesellschaft für den Kreis Borken mbH		X	Cobra CRM Plus	Cobra CRM Plus ist bereits seit 2012 im Einsatz. Umgestellt auf die Version speziell für Wirtschaftsförderungen wurde nicht, weil bisher noch kein allzu großer Mehrwert gegenüber der bisherigen Version gesehen wird.		X		X			Wir sind mit Cobra sehr zufrieden – Cobra bietet sehr viele Möglichkeiten, wovon die meisten gar nicht ausgeschöpft werden können. Wir nutzen Cobra intern für die Festhaltung/Ablage von Beratungsgesprächen, Email-Kommunikation oder Schriftverkehr zu dem jeweiligen Kunden. Weiterhin werden Veranstaltungen, Anzeigen der Kooperations- und Nachfolgebörse sowie die Unternehmensdatenbank Kreis Borken als Datenbank im Internet veröffentlicht. Die Immobilienbörse pflegen wir seit rd. 3 Jahren nicht mehr über Cobra, weil wir uns seinerzeit für die Plattform blis-online entschieden haben. Ganz intensiv wird Cobra für Einladungen zu Veranstaltungen oder Workshops genutzt. Durch die vielfältigen Recherchemöglichkeiten können Kunden gezielt angesprochen werden. Auch die WFG-Beratungsstatistik oder die Statistik STARTERCENTER NRW wird über Cobra erstellt.

12	Wirtschaftsförderungsgesellschaft der Stadt Gronau mbH		X	Cobra						Mail-Marketing möglich	Würde einen Dienstleister aussuchen, der die Konfiguration der Software fürs Wifös bereist vorgenommen hat – erspart im Nachgang viel Arbeit Bei meiner früheren Wirkungsstätte hatten wir KWIS (Gefak) im Einsatz, es ist weniger intuitiv als Cobra, aber die Standardkonfiguration ist bereits richtig gut auf die Arbeit von Wifös abgestimmt – ob die Einbindung von 365 und Social Media möglich ist, kann ich leider nicht sagen
13	Gesellschaft für Wirtschaftsförderung im Kreis Höxter mbH		X	Cobra CRM Plus	Gute Handhabung, Schnelligkeit der Datenbank, DSGVO-Konformität, relativ intuitive Einarbeitung möglich, gute Reports und Recherchemöglichkeiten.	X				X	Gute Schnittstellen für Vorlagen und der Nachverfolgung der Kontakthistorien. Gemeinsame Nutzung mit den Anwendungen für die Telefonie (ESTOS-System) = Eine Datenbank für Adressen und Telefonie Integration Social Media für den Newsletter-versand Wichtig Investition zur Kundeninformationsverwaltung. Erleichterung klassischer Büroprozesse, Serienbriefe etc., Integrierte Prozesse für die Anforderungen der DSGVO, Kostenrahmen beachten => Lizenzen prüfen.
14	EWG - Essener Wirtschaftsförderungsgesellschaft mbH		X	z. Zt.FlowFact; geplant Microsoft Dynamics	Für die Zusammenarbeit mit externen Partnern und übergreifenden Kooperationsprojekten besitzt die Microsoft-Landschaft, insbesondere Microsoft 365, was im Rahmen der digitalen Transformation bei der EWG eingeführt werden soll, das meiste Potential. Microsoft-Produkte werden in einer großen Bandbreite eingesetzt und sind auch in Wirtschaftsförderungen mittlerweile state of the art. Neben den klassischen Funktionen eines Kundenmanagement-Systems bietet Dynamics aufgrund des Reifegrades des Produkts und der hohen Marktdurchdringung eine Reihe potentieller Schnittstellen zu weiteren Tools, womit es sich als zukunftsfähiges Software-Produkt auszeichnet und damit den Anforderungen der EWG am besten entspricht.	X		X		X	Von der Einführung von Dynamics erhoffen wir uns ein potentes CRM-System, welches zum einen bessere Schnittstellen zu weiteren digitalen Tools bietet und zum anderen eine hervorragende Integration von Microsoft 365 bietet. Microsoft Dynamics bietet hier als CRM-System jedoch sehr gute Möglichkeiten, Informationen aus Social-Media-Kanälen zu integrieren. Auf Empfehlung unseres externen Beratungsdienstleisters hat sich die EWG dazu entschieden, Office 365 und Dynamics einzuführen. FlowFact kann aufgrund der zuvor beschriebenen Einschränkungen nicht empfohlen werden.
15	Wirtschaft und Marketing Soest GmbH	X		Es wird noch kein System eingesetzt, allerdings läuft die Recherche. Die Konzentration liegt hier auf Cobra, KWIS und Empire Systems							Im Bereich Wirtschaftsförderung sollten folgende Tools vorhanden sein: Einbindung/Integration MS Office Kontaktverwaltung Möglichkeit zur Hinterlegung von Unternehmensdetails Erstellung Serienbriefe/Newsletter Controlling-Elemente Optional (aber schwierig abzubilden): Projektmanagement-Tools Social Media Integration ist kein muss!
16	Wirtschaftsförderung Solingen GmbH & Co. KG	X		früher mal Cobra, wollen aber jetzt wieder eines einführen							
17	Wir4		X	Cobra	Es wurde bzw. ist für Wifös angepasst	X				X	Wir haben nicht die aktuellste Version, daher kann ich nicht sagen, was die aktuelle Version kann - mit 365 nicht mit allen unseren Rechnern kompatibel. Manche Anwendungen wie telefonieren aus Cobra direkt heraus funktioniert manchmal nicht! Social Media ist bei uns nicht integriert-könnte aber gehen bei der Premium Version. S. Es ist das beste Produkt mit dem ich bislang gearbeitet haben. Wir nutzen es aber auch nicht in vollem Umfang

18	Wirtschaftsförderung Wuppertal AöR	X		Wir implementieren derzeit kwis	kwis wurde speziell für den Anwendungsbereich konzipiert. Wichtige Kernaufgaben (Unternehmens- und Personenkontakte aufnehmen und verwalten / Vorgänge dokumentieren / Veranstaltungen planen / Verteilerlisten anlegen / Immobilien-/Flächenverwaltung) werden gut abgebildet. Auch Ansiedlungsanfragen können sehr systematisch erfasst werden. Die App bietet die Möglichkeit, Kontaktdaten auch mobil abzurufen. Die Verwaltung von Verteilergruppen (z.B. Unternehmen in einem Branchenfeld) ist sehr gut.	Wir haben noch keine Erfahrungswerte, um diese Frage fundiert beantworten zu können. kwis greift bei einzelnen Prozessen, wie z.B. Newsletter, Serienbrief etc. erstellen, auf Word zurück. Der Im-/Export von Daten kann in vielen Formaten, z.B. in Excel, vorgenommen werden. kwis greift auf ein externes Mailprogramm, wie z.B. Outlook, zu.									kwis ist nach unserem Kenntnisstand eine CRM-Software, die vergleichsweise oft in der (kommunalen) Wirtschaftsförderung zum Einsatz kommt. Laut Gefak handelt es sich deutschlandweit um ca. 230 Wirtschaftsförderungseinrichtungen. Wichtige Kernaufgaben in der kommunalen Wirtschaftsförderung werden umfassend abgebildet. Die Administratorenfunktion bietet individuelle Anpassungsmöglichkeiten. Auswertmöglichkeiten können für das Berichtswesen genutzt werden. Wie Referenzkunden berichteten, bietet die Gefak einen guten Support an. Leider bestehen keine Schnittstellen zu einem Datenmanagementsystem. Das Mailing findet über ein separates Mailprogramm, wie z.B. Outlook, statt. Da die Kontaktverwaltung zentral im CRM durchgeführt wird, könnten sich hier Schnittstellenprobleme ergeben. Einige weitere kleine Schwächen sind: Bilder oder gescannte Visitenkarten können nicht Kontakten zugeordnet werden / vCards (vcf) können nicht als neuer Kontakt importiert werden / keine automatische Ablage von Mails zu einem Vorgang / keine Vernetzung mit Terminkalender, keine Vernetzung mit eigener To-Do-Liste / keine Vernetzung zu Datenmanagement CMS, kein "DSGVO-Cockpit" (z.B. automatische Angabe abgelaufener Aufbewahrungsfristen, Lösungskonzept)	
19	Troisdorfer Wirtschaftsförderungs- und Stadtmarketing GmbH		X	Cobra	TROWISTA hat mit dem System gute Erfahrungen gemacht, aktuell wird der Einsatz einer mobilen Version sowie die Integration aller Adressen in unsere IP-Telefonanlage geprüft.											ist aus meiner Sicht relativ teuer, insbesondere weil das regelmäßige Aufspielen von Updates in unserer Serverlandschaft sehr aufwendig ist.
20	Wirtschaftsförderungs- und Stadtmarketing Gesellschaft Bocholt mbH & Co. KG		X	Flowfact	Flowfact (Performer CRM) erleichtert die tägliche Arbeit. Wird genutzt für jährlichen Strukturzahlen, als Adressbuch, Kalender, als Immobilienbörse, für Vermerke von Unternehmenskontakten und Grundstücksangelegenheiten, zur Veranstaltungsplanung und Projektplanung sowie für den Newsletterversand.	X							X			Flowfact wird den Support für deren klassisches CRM in den nächsten Jahren einstellen. Flowfact wird in die Cloud gehen und arbeitet an einem Relaunch ihres CRM-Systems. Das neue System ist stark auf Immobilienmakler ausgelegt. Ob es für eine klassische Wirtschaftsförderung zukünftig noch sinnvoll ist, da sind wir uns unsicher. Wir schauen uns nach möglichen Alternativen um und werden uns nach den Sommerferien das „neue Flowfact“ noch einmal aufzeigen lassen.
21	Wirtschaftsförderung & Geschäftsführung Stadtmarketing Meschede e.V.	X			möchten in diesem Jahr noch ein System einführen											
22	Wirtschaftsförderungs-gesellschaft Herne mbH		X	COBRA CRM Pro 2020	Weil es jederzeit extrem flexibel selbst anpassbar ist und somit in allen Bereichen nutzbar	X							keine Aussage			Cobra ist ein sehr leistungsfähiges CRM-System, absolut etabliert, intuitiv zu bedienen und selbsttätig jederzeit anpassbar.
23	Wirtschaftsförderungs- und Entwicklungsgesellschaft Steinfurt mbH		X	COBRA CRM Pro 2020	Mithilfe der cobra Datenbank bilden wir unsere Aktivitäten ab. Diese können individuell benannt werden. Beispielsweise können unter Kontakte alle Mails, Telefonate, etc. in dem Datensatz hinterlegt werden. Des Weiteren können die Beratungs-gespräche, Unternehmensentwicklungen (Umsatz, Mitarbeiterzahl) etc. abgebildet werden. Weiter können Verteiler angelegt werden. Über diese Verteiler können Zielgruppen spezifische Mailings versendet werden. Weiter können die gesamten Veranstaltungen abgebildet und das Teilnehmermanagement betrieben werden. Zudem kann über den Reiter Statistik/Berichte verschiedene Auswertungen zu den eigetragenen Beratungsgesprächen, Veranstaltungsteilnahmen etc. gezogen werden. Derzeit nutzen wir noch nicht alle Funktionalitäten, die die Datenbank anbietet.	X							X			Die cobra Datenbank ist erst nicht ganz so intuitiv zu bedienen, wenn man gelernt hat mit ihr umzugehen, kann ein großer Nutzen daraus gezogen werden. Man kann viele Anpassungen mit den entsprechenden Rechten selber vornehmen und ist nicht abhängig von dem Hersteller.

24	Wirtschaftsförderung in Dorsten GmbH (WINDOR)		X	COBRA CRM Pro 2020	Das System ist seit langem im Unternehmen verfügbar. Es können eigene Eingabemasken erstellt werden und Kontakte mit Anhängen nachgehalten werden, eine Outlook-Integration ist verfügbar, für den mobilen Einsatz gibt es eine App, die Daten sind lokal im eigenen System gehostet, man kann eine Verschlagwortung vornehmen, nach Freitext oder Filter suchen, Recherchen zu Mailverteiler zusammenfassen, Mailvorlagen erzeugen und Massenmail mit Kontakteintrag organisieren.	X				X	Office Anbindung, Mailserver Anbindung, Stichwörter, Filterfunktion, App/Online verfügbar, Massenmailversand, Newsletter Leider ist es sehr aufgebläht, weil es sich um ein Vertriebssystem handelt. Nutzen daher nur 10% der Funktionen gefühlt
25	WFG – Wirtschaft Marketing Tourismus Emmerich		X	FlowFact	Zentrales und strukturiertes Kunden-management möglich Zentrale Datenhaltung Strukturiertes und transparentes Event- und Projektmanagement möglich Zugriff fürs gesamte Team, somit können alle gleichen Wissenstand haben und jederzeit darauf zurückgreifen	X		X			Integration Social Media keine Anforderung Übersichtliche Handhabung MS Office Integration – z.B. automatische Email Ablage im CRM Verbindung mit Telefonanlage möglich Schnittstelle zu Immobilienportalen möglich Verwendung von Mandanten (Verarbeitung von Dokumenten für mehrere Firmen und/oder Mitarbeitern wird dadurch möglich) Reporting
26	NRW.Global Business GmbH		X	Microsoft Dynamics 365	Beide bisherigen „Alt-Systeme“ der Gesellschaften NRW.International (Filemaker) und NRW.Invest (PISA Sales) werden im Zuge der Fusion zur NRW.Global Business durch das neue System ersetzt. Sehen unseren Einsatzbereich und die Schnittstellen zu weiteren Systemen dadurch besser abgedeckt	X		X		X	SaaS, Integration in die MS365 Welt, ortsunabhängige Zugriffsmöglichkeiten, mobile App Stehen noch am Anfang, aber erste Umsetzungen (z.B. Digitalisierung der Kundenprozesse Welcome Package und Project Outline) mit Anknüpfung ans CRM sind vielversprechend. Eine dezidierte Empfehlung kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht geben werden.
27	Wirtschaftsförderung Münster GmbH		X	FLOWFACT Performer 2017 R3 (Universal und Immobilien) in der OnPremise-Version (eigener Server), die 2023 ausläuft!	Das wichtigste Kriterium bei der Einführung eines CRM-Systems 2006 bei der WFM war für uns, dass wir sowohl das übliche Basis-Kundenbeziehungsmanagement (Universal) wie auch das komplette Handling der aktiven Immobilien-Vermittlung (Exposé-Erstellung, Hochladen von Immobilien-Angeboten auf unsere Homepage und in Immobilien-Portale wie IS24 .., Anfragen-Management) über ein CRM-System abbilden konnten/können.	X			X	X	Da FLOWFACT Performer 2017 R3 (Universal und Immobilien) in der OnPremise-Version (eigener Server) zu 2023 vom Hersteller abgekündigt ist/nicht weiterentwickelt wird, wird derzeit geprüft, ob auf die Flowfact Cloud-Version (gehosted bei AWS). Einschätzung und Empfehlung: zur neuen Flowfact-Cloud-Version nicht abschließend möglich
28	Wirtschaftsförderungsgesellschaft Hamm mbH		X	Cobra	Sehr funktionale Adress-Datenbank, Verknüpfung zu Telefon und E-Mail (Outlook) lässt schnell Gesprächsverläufe vermerken, Leichte Erstellung von Serienbriefen, problemlose Berücksichtigung DSGVO	X					Social Media-Integration wird nicht genutzt. Wenn dies nicht wichtig ist, unbedingte Empfehlung!
29	WFG – Wirtschaft Marketing Tourismus Emmerich		X	FlowFact	Zentrales und strukturiertes Kundenmanagement möglich Zentrale Datenhaltung Strukturiertes und transparentes Event- und Projektmanagement möglich Zugriff fürs gesamte Team, somit können alle gleichen Wissenstand haben und jederzeit darauf zurückgreifen	X				X	Social-Media-Integration war nicht Anforderung Übersichtliche Handhabung MS Office Integration – z.B. automatische Email Ablage im CRM Verbindung mit Telefonanlage möglich Schnittstelle zu Immobilienportalen möglich Verwendung von Mandanten (Verarbeitung von Dokumenten für mehrere Firmen und/oder Mitarbeitern wird dadurch möglich) Reporting
30	GTC Gummersbach		X	Treesoft							Das System ist kostenfrei, allerdings fallen pro Jahr Lizenzkosten pro Nutzer an. Allerdings ist es recht kompliziert und wir arbeiten gerade mit einem hiesigen Unternehmen an einer anderen Lösung. Empfehlen würde ich es heute nicht mehr, das es sich von damals nicht wirklich weiterentwickelt hat und die Schnittstellen zu Microsoft schwierig sind.
	EWG Entwicklungs- und		X	individuell entwickeltes Wirtschaftsflächenportal (WFP) Firma Tetraeder	strukturierte Erfassung aller Informationen (Mail, Gespräche, Dokumente, ...) zu Flächenanfragen und Immobilien, Verknüpfung mit Geodaten		X				Tool hat sich bewährt. Vorteilhaft ist insbesondere die Anpassungsfähigkeit (Ergänzung/Änderung von Details)

31	Wirtschaftsförderungsgesellschaft für Rheine mbH		X	Cobra	Das System ist für alle Unternehmensgrößen und Branchen geeignet und kann individuell angepasst werden. Zahlreiche Schnittstellen und Module vorhanden.	X						Vorteilhaft sind verschiedene preisliche Systemvarianten und die individuelle Anpassung
32	KölnBusiness WirtschaftsförderungsgmbH		X	Salesforce – Service Cloud	Salesforce ist ein sehr modulares CRM, welches hinsichtlich der Individualisierbarkeit der Benutzeroberfläche, aber auch mit Blick auf benötigte Funktionen viel Spielraum bietet. Es verfügt über ausgeprägte Reporting-Möglichkeiten. Mit den gebotenen Funktionen wird es Mitarbeitern, den Teams und der Leitungsebene erleichtert, die eigene Arbeit datenbasiert zu analysieren, Aussagefähig gegenüber Dritten zu sein und strategische Entscheidungen auf einer validen Datengrundlage zu treffen. Es können zentrale Kundenvorgänge in Salesforce abgebildet werden (bspw. Gewerbeflächenanfragen). Durch einen klaren Prozess kann ein Service-Standard und einheitliches Vorgehen sichergestellt werden. Hinzu kommt die sog. 360 Grad Kundenbetrachtung. Salesforce erlaubt es von verschiedenen Perspektiven auf die eigenen Kontakte zu schauen, da alle zentralen Daten miteinander verknüpft sind (Kontakt->Unternehmen,<->Kundenvorgang <->Termine ...)	X		X				Salesforce ist ein mächtiges und umfangreiches Tool. Durch die Vielzahl an Optionen ist es wichtig mit einem klaren Plan und Anforderungsprofil an das Thema heranzugehen. Richtig eingesetzt kann es das Zentrum im Tagesgeschäft abbilden, welches sowohl Wissensdatenbank, Kommunikationsplattform als auch Analyse Tool ist. Nach einem knappen Jahr mit Salesforce wurden die Grundlagen geschaffen und das System in der gesamten Organisation genutzt. Die Weiterentwicklung und Optimierung des Systems wird jedoch fortlaufend erfolgen müssen.
33	Wirtschaftsförderung Lippstadt GmbH		X	cobra ADRESS PLUS	Es ist aus unserer Sicht nicht „besonders“ geeignet, aber natürlich auch nicht ungeeignet, da kein vollständiges CRM-System, sondern eher „professionelle“ Adressverwaltung	X					X	Als gute Adressverwaltung zu erschwinglichen Preisen zu haben, Erweiterung zu CRM-Funktionalität durch Produktwechsel dann aber deutlich teurer
34	Gesellschaft für Wirtschaftsförderung im Kreis Warendorf mbH		X	Cobra plus		X						COBRA Plus als CRM wird aktuell implementiert. U. a. ist eine Arbeitsgruppe zur Definition der Dokumentationsstandards sowie zur Überarbeitung unserer aktuellen Verteiler (diese finden sich in der seit 10 Jahren genutzten Basisversion von COBRA) eingerichtet. Parallele wird mit develop über die Implementierung eines (revisionssicheren) DMS verhandelt. Die Aktion trägt den Titel „Next Level 2021“, bedeutet, eine ausschließlich digitale Bearbeitung von Vorgängen bei der gfw bis Ende 2021.