

ARBEITSHILFE · SOFTWAREAUSWAHL

Kriterienkatalog CRM-Auswahl

Alle 42 Auswahlkriterien in acht Gruppen — jedes mit der Frage, an der es sich entscheidet, und mit einem Gewichtungsvorschlag, den die Runde vor der ersten Bewertung anpasst.



KRITERIEN

42

GRUPPEN

8

STAND

08 / 2026

Zum Artikel: <https://www.myinvest-pro.de/blog/software-immobilienvertrieb-auswahl>

Unverbindliche Arbeitshilfe. Ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Finanzberatung. Sie stellt Prüffragen und einen Gewichtungsvorschlag bereit; sie bewertet keinen Anbieter. Sie bewertet keinen Einzelfall. Das wäre Rechtsdienstleistung nach § 2 Abs. 1 RDG und Sache einer Rechtsanwältin oder eines Rechtsanwalts. Rechtsstand: 16.08.2026 · Version 1. Recht und Rechtsprechung ändern sich — liegt dieses Datum mehr als zwölf Monate zurück, gilt: erst prüfen, dann verwenden.

So wird der Katalog benutzt

SCHRITT	WAS ZU TUN IST
Gewichte anpassen	Die Spalte „Gewicht“ ist ein Vorschlag: 3 trägt die Entscheidung, 2 ist wichtig, 1 ist ergänzend. Die Runde ändert ihn, bevor der erste Anbieter bewertet wird — nicht danach.
Ausschlusskriterien markieren	Vor der Bewertung wird festgelegt, welche Zeilen zwingend erfüllt sein müssen. Ein Ausschlusskriterium wird nicht bepunktet, sondern führt zum Ausscheiden.
Erfüllung bewerten	Je Kriterium und Anbieter 0 (nicht erfüllt), 1 (teilweise), 2 (erfüllt). Bewertet wird die vorgeführte Funktion, nicht die Zusage im Angebot.
Punkte rechnen	Erreichte Punkte = Summe aus Gewicht mal Erfüllung. Das Maximum liegt bei 178 Punkten; geteilt durch 178 und mal 100 ergibt den Erfüllungsgrad in Prozent.
Abweichungen festhalten	Jede Bewertung unter 2 bekommt einen Satz Begründung. Ohne ihn ist die Rangfolge in zwei Wochen nicht mehr erklärbar.

Warum in diesem Katalog keine Preise und keine Anbieternamen stehen

Ein gedrucktes Dokument mit Marktpreisen veraltet in der Hand des Lesers und lässt sich nicht zurückrufen. Die Kostenfragen stehen deshalb in Gruppe H als Fragen an den Anbieter — die Antworten trägt die Runde selbst ein. Auch die Gewichte sind eine Setzung dieses Hauses und keine Marktnorm; eine erfundene Prozentverteilung wäre eine Genauigkeit, die es nicht gibt.

A · Objekt- und Einheitenverwaltung — 13 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
A1	Einheit als eigenes Objekt	Führt das System die einzelne Einheit als eigenen Datensatz mit Status, Preis und Fläche — oder nur das Projekt mit einer Textliste?	3
A2	Preisstruktur	Lassen sich Grundpreis, Etagen- und Ausrichtungszuschlag, Stellplatz und Sondernutzung getrennt führen und nachvollziehen?	3
A3	Statuslogik	Welche Einheitenstatus gibt es, wer darf sie ändern, und wird jeder Wechsel mit Zeitstempel protokolliert?	2
A4	Massenpflege und Import	Wie werden mehrere Hundert Einheiten angelegt und aktualisiert — Datei-Import mit Vorschau oder Einzelerfassung?	2
A5	Dokumente an der Einheit	Hängen Grundriss, Teilungserklärung und Energieausweis an der Einheit oder nur am Projekt?	2
A6	Mehrere Projekte parallel	Wie sieht die Übersicht aus, wenn acht Projekte gleichzeitig laufen — projektübergreifend oder nur nacheinander?	1

B · Vertriebsprozess und Pipeline — 13 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
B1	Frei definierbare Phasen	Lassen sich die eigenen Phasen samt Pflichtfeldern je Übergang abbilden, ohne dass ein Dienstleister anrücken muss?	3
B2	Pflichtfelder je Übergang	Kann ein Phasenwechsel blockiert werden, solange ein Feld fehlt — oder gibt es nur Pflichtfelder beim Anlegen?	3
B3	Aktivitäten und Wiedervorlage	Erzeugt das System Folgeaufgaben automatisch, und was passiert mit einer überfälligen Aufgabe?	2
B4	Auswertung ohne Export	Welche Trichterauswertung liefert das System selbst, und lassen sich eigene Kennzahldefinitionen hinterlegen?	2
B5	Zeitstempel je Statuswechsel	Werden alle Statuswechsel mit Zeitpunkt gespeichert? Ohne sie sind Zykluszeit und Reaktionszeit nicht messbar.	2
B6	Mobiler Zugriff	Was genau lässt sich am Telefon erledigen — nur lesen oder auch einen Termin und ein Gesprächsergebnis erfassen?	1

C · Kontakte und Datenqualität — 11 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
C1	Dublettenprüfung	Prüft das System beim Anlegen und im Bestand, nach welchen Schlüsseln, und schlägt es vor statt automatisch zusammenzuführen?	3
C2	Zusammenführen ohne Verlust	Bleiben beim Zusammenführen beide Historien erhalten, und lässt sich der Vorgang rückgängig machen?	3
C3	Einwilligungen je Kanal	Werden Werbeeinwilligungen je Kanal mit Zeitpunkt, Quelle und Wortlaut gespeichert?	2
C4	Pflichtfelder und Formate	Erzwingt das System normalisierte Telefonnummern und geprüfte E-Mail-Adressen, oder nimmt es jeden Text an?	2
C5	Historie und Änderungsprotokoll	Ist nachvollziehbar, wer welchen Wert wann geändert hat — und wie lange bleibt das gespeichert?	1

D · Bauträgerprozess: Reservierung bis Beurkundung — 11 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
D1	Reservierung mit Ablauf	Kann eine Reservierung mit Enddatum gesetzt werden, und verfällt sie automatisch samt Freigabe der Einheit?	3
D2	Notarprozess	Lassen sich Beurkundungstermin, Entwurfsstand und Beteiligte am Vorgang führen, ohne Nebenlisten zu pflegen?	3
D3	Kaufpreistraten und Bautenstand	Bildet das System Ratenpläne und den Bautenstand ab, oder ist das Sache der Buchhaltung?	2
D4	Rückabwicklung	Wie wird ein rückabgewickelter Kauf erfasst, damit die Stornoquote nicht die Ursprungsperiode verfälscht?	2
D5	Käuferkommunikation nach Kauf	Gibt es einen Bereich für die Phase nach der Beurkundung — Abnahme, Mängel, Übergabe?	1

E · Vertriebspartner und Provision — 10 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
E1	Mandantentrennung	Sieht ein externer Partner ausschließlich seine eigenen Vorgänge — und wie wird das technisch durchgesetzt?	3
E2	Provisionsberechnung	Rechnet das System Provisionen je Einheit und Beteiligtem, einschließlich Teilung auf mehrere Personen?	2
E3	Abrechnungslauf	Lässt sich ein Abrechnungszeitraum erzeugen, prüfen und festschreiben, sodass er später nicht stillschweigend abweicht?	2
E4	Vorschuss und Rückforderung	Werden gezahlte Vorschüsse und ihre Verrechnung geführt, inklusive offener Rückforderungen?	2
E5	Partnerunterlagen mit Ablaufdatum	Warnt das System, wenn Erlaubnis, Nachweis oder Versicherung eines Partners abgelaufen ist?	1

F · Recht und Nachweise — 11 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
F1	Auftragsverarbeitung	Legt der Anbieter einen Vertrag mit dem in Art. 28 Abs. 3 DSGVO vorgeschriebenen Inhalt vor, und benennt er seine Unterauftragsverarbeiter?	3
F2	Löschkonzept	Lassen sich Löschfristen je Datenart konfigurieren und Löschläufe protokollieren (Art. 5 Abs. 1 Buchst. e, Art. 17 DSGVO)?	3
F3	Auskunft und Berichtigung	Wie schnell und mit welchem Aufwand lässt sich eine vollständige Auskunft zu einer Person erzeugen?	2
F4	Geldwäscherechtliche Unterlagen	Können Identifizierungsunterlagen revisionssicher abgelegt und fünf Jahre verfügbar gehalten werden (§ 8 Abs. 3, 4 GwG)?	2
F5	Aufbewahrung von Belegen	Bleiben Belege über die Fristen des § 257 Abs. 4 HGB und des § 147 Abs. 3 AO lesbar und maschinell auswertbar?	1

G · Integration und Datenhoheit — 10 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
G1	Vollständiger Datenexport	Lassen sich alle Daten samt Historie und Dokumenten selbst exportieren — jederzeit, ohne Zutun des Anbieters?	3
G2	Offene Schnittstelle	Gibt es eine dokumentierte Programmierschnittstelle mit Lese- und Schreibzugriff, und was kostet ihre Nutzung?	3
G3	E-Mail und Kalender	Wie werden Postfach und Kalender angebunden, und wo liegen die synchronisierten Daten?	2
G4	Portale und Website	Werden Anfragen aus Portalen und der eigenen Website automatisch als Vorgang angelegt, mit Quelle?	1
G5	Buchhaltung	Welche Übergabe an die Buchhaltung ist vorgesehen — Datei, Schnittstelle oder gar keine?	1

H · Betrieb, Vertrag, Aufwand — 10 von 89 Punkten

NR.	KRITERIUM	DIE FRAGE, AN DER ES SICH ENTSCHEIDET	GEWICHT
H1	Preismodell in Bestandteilen	Woraus setzt sich der Preis zusammen — Nutzer, Module, Speicher, Schnittstellenaufrufe — und was ändert sich beim Wachstum?	3
H2	Einführungsaufwand	Wer migriert die Altdaten, wie viele Tage sind veranschlagt, und wer trägt den Aufwand bei Nacharbeit?	2
H3	Vertragslaufzeit und Kündigung	Welche Laufzeit, welche Kündigungsfrist, und was passiert mit den Daten nach dem Ende?	2
H4	Verfügbarkeit und Support	Welche Verfügbarkeit ist zugesagt, welche Reaktionszeiten gelten, und in welcher Sprache wird geantwortet?	2
H5	Testzugang mit eigenen Daten	Lässt sich das System vor der Entscheidung mit echten eigenen Daten testen statt mit einer Demo-Umgebung?	1

Anbieterneutral: Der Katalog nennt kein Produkt und keinen Preis. Die Normen in Gruppe F im Wortlaut von gesetze-im-internet.de und EUR-Lex, abgerufen 16.08.2026. Unverbindliche Arbeitshilfe. Ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Finanzberatung.