



Checkliste: CRM Systeme für Immobilien-Makler

Stand: Dezember 2025

MDMKI - Anbieter-Checkliste für: _____

Phase 1: Die „Must-Haves“ (Funktionalität)

Hier geht es um das tägliche Brot. Wenn das System hier schwächelt, leidet der Umsatz.

- ☐ **Schnittstellen (Multiposting):** Unterstützt das System den **OpenImmo-Standard** fehlerfrei? Können alle relevanten Portale (Scout24, Immowelt, Kleinanzeigen) *und* die eigene Website gleichzeitig per Knopfdruck bespielt werden?
- ☐ **Matching-Algorithmus:** Funktioniert das Matching automatisch? Kann ich feinjustieren (z.B. „Kunde sucht Haus, würde aber auch große ETW nehmen“)?
- ☐ **Exposé-Erstellung:** Sind die Vorlagen modern und mobil-optimiert? Kann ich mein eigenes Corporate Design (Logo, Farben, Schriften) *ohne* Programmierkenntnisse einpflegen?
- ☐ **E-Mail-Synchronisation:** Werden E-Mails automatisch der jeweiligen Kunden- oder Objektkarte zugeordnet? (Stichwort: IMAP/Exchange Anbindung).
- ☐ **Objekt-Tracking für Eigentümer:** Kann ich dem Eigentümer einen Link schicken, über den er live sehen kann, wie oft sein Exposé geklickt wurde und wie viele Besichtigungen geplant sind? (Wichtiges Akquise-Argument!)

Phase 2: Rechtssicherheit & Compliance (DACH-Fokus)

Der gefährlichste Teil. Ein Fehler hier kostet Abmahngebühren oder Provisionen.

- **Widerrufsrecht-Workflow:** Versendet das System *automatisch* die Widerrufsbelehrung, bevor der Interessent das Exposé öffnen kann? Wird der Zeitstempel der Zustimmung rechtssicher gespeichert?
- **DSGVO (GDPR):** Gibt es Funktionen zum automatischen Löschen von inaktiven Kundendaten nach Fristablauf? Werden Auskunftersuchen von Kunden auf Knopfdruck generiert?
- **Geldwäschegesetz (GwG):** Bietet das Tool Unterstützung bei der Identifizierung von Vertragspartnern (KYC - Know Your Customer)?
- **Serverstandort:** Wo liegen die Daten? (Ideal: Rechenzentren in Deutschland oder der EU).

Phase 3: Usability & Technik



Checkliste: CRM Systeme für Immobilien-Makler

Stand: Dezember 2025

Wie fühlt sich die Arbeit an?

- **Mobile App:** Gibt es eine *echte* App (oder sehr gute mobile Webversion)? Testen Sie: Wie viele Klicks brauche ich unterwegs, um eine Telefonnummer zu finden oder eine Besichtigungsnotiz zu diktieren?
- **Performance:** Wie schnell öffnen sich Listen mit 5.000 Adressen? (Bitten Sie in der Demo darum, einen großen Datenbestand zu sehen, nicht nur 5 Testdatensätze).
- **Offene API:** Hat das System eine offene Schnittstelle (API)? Können Sie Tools wie *Zapier*, *Mailchimp* oder *Slack* anbinden, falls das CRM eine Funktion nicht hat?
- **Mac vs. Windows:** Läuft das System im Browser (SaaS)? (Das ist heute Standard, aber prüfen Sie, ob bestimmte Plugins nur unter Windows funktionieren, z.B. alte Word-Schnittstellen).

Phase 4: Onboarding & Support

Der oft unterschätzte Kostenfaktor.

- **Datenmigration:** Hilft der Anbieter aktiv beim Import Ihrer alten Daten (aus Excel oder dem alten CRM)? Was kostet das extra?
- **Schulungsmaterial:** Gibt es eine gute „Academy“, Video-Tutorials oder ein Wiki? Sind diese kostenlos?
- **Support-Erreichbarkeit:** Gibt es eine deutsche Hotline? Kostet der Anruf extra oder ist Support im Mietpreis enthalten?
- **Community:** Gibt es Facebook-Gruppen oder Foren von Nutzern, wo man ehrlich nachlesen kann, wo der Schuh drückt?

Phase 5: Vertrag & Kosten

Vorsicht vor versteckten Preistreibern.

- **Einrichtungsgebühr:** Fällt eine einmalige Setup-Gebühr an? (Oft zwischen 500 € und 2.000 €).
- **Laufzeit & Kündigung:** Binden Sie sich für 12 oder 24 Monate? Wie lang ist die Kündigungsfrist?
- **Nutzer-Skalierung:** Kann ich Lizenzen monatlich dazubuchen oder abbestellen (wichtig bei Personalwechsel)?
- **Modul-Kosten:** Ist das „Website-Modul“ oder der „Objekt-Tracker“ inklusive, oder kostet jedes Feature extra?



Checkliste: CRM Systeme für Immobilien-Makler

Stand: Dezember 2025

Die 3 „Killer-Fragen“ für das Verkaufsgespräch

Stellen Sie diese Fragen dem Vertriebler, um Marketing-Bla-Bla zu durchbrechen:

1. **„Zeigen Sie mir bitte live, wie ich einen Interessenten anlege, der mich gerade am Telefon anruft, und ihm noch während des Telefonats das Exposé schicke.“** (Testet: Geschwindigkeit & Usability).
2. **„Was passiert, wenn ich mein Abo kündige? In welchem Format bekomme ich meine Daten zurück?“** (Testet: Vendor Lock-in / Datenhoheit).
3. **„Welche Funktion nutzen Ihre Kunden am *seltensten* und warum?“** (Testet: Ehrlichkeit des Vertrieblers).