

COMBIT RELATIONSHIP MANAGER 2006

Kunde Backbord voraus

Eine CRM-Software sollte nicht nur flexibel und leicht zu bedienen sein, sondern sich auch in das vorhandene Systemumfeld eingliedern. Tugenden, die der *combit Relationship Manager* im Schlaf beherrscht.

Der *combit Relationship Manager* ist der große Bruder des bekannten *combit Adress Manager*. Anstatt einer Programm-eigenen Infrastruktur kommt hier eine leistungsfähige SQL-Datenbank zum Einsatz, was den sukzessiven Ausbau der CRM-Software wesentlich erleichtert. Bei der Einzelplatz-Version wird Microsoft SQL Server Desktop Edition mitgeliefert, sodass ein SQL-Server nicht erforderlich ist.

Flexible Programmstruktur

Ein großer Vorteil des *combit Relationship Manager 2006* ist seine hohe Flexibilität. So lassen sich nicht nur einzelne Auswertungen oder Listen den eigenen Bedürfnissen anpassen, sondern auch komplette Eingabemasken.

Am einfachsten ist es, wenn bei der Gestaltung auf eine der mitgelieferten Arbeitsbeispiele aufgebaut wird. Berührungsgängste braucht man dabei nicht zu haben, denn Programmierkenntnisse sind überflüssig. Stattdessen stellt die Software einen grafischen Designer zur Verfügung, mit dem sich beispielsweise neue Felder durch einfaches Ziehen mit der Maus auf der Programm-Oberfläche verankern lassen. Von Auswahlfeldern, Ankreuzboxen bis hin zu belegbaren Schaltflächen sind der Fantasie keine Grenzen gesetzt. Für markenbewusste Unternehmen ist es daher sehr einfach, eine individuelle Umgebung zu erstellen, ohne sich vom Standard der Software entfernen zu müssen.

Bei der Gestaltung betriebspezifischer Auswertungen kommt hingegen der aus dem gleichen Haus stammende Reportgenerator *List & Label* zum Einsatz. Ein mächtiges Tool, das Anwendern hilft, die unterschiedlichen Datenbereiche auszuwerten, die Optik von Tabellen anzupassen oder Charts aufzubauen.

Grundsolides Termin- und Kontakt-Management

Beim operativen Geschäft liegen die Schwerpunkte der CRM-Software auf den Bereichen Kontakt-Management, Kommunikation sowie Termin- und Aufgaben-Planung. Wurde die Terminverwaltung in früheren Programmversionen noch als separate Erweiterung gestartet, ist sie beim *combit Relationship Manager 2006* vollständig integriert. Ein Schritt, der sich vor allem beim Datenaustausch mit Kollegen oder dem eigenen Notebook positiv auf die Arbeitsgeschwindigkeit auswirkt.

Die Optik des Kalenders lehnt sich eng an gängige Konventionen an. Der Funktionsumfang deckt mit Serienterminen, Erinnerungsfunktionen und Gruppenplanung alle relevanten Bereiche ab. Zusätzlich können Arbeitsmittel wie Fahrzeuge oder Räume als Ressourcen verwaltet werden.

Zu den Besonderheiten der Kontaktverwaltung gehört die konsequente Trennung einzelner Relationen wie Firmen und Ansprechpartner. Wer es mit großen Unternehmen zu tun hat, kann damit komplexe Organisationsstrukturen leicht nachvollziehen. Dank einer übersichtlichen Kontakt-historie bleibt der chronologische Verlauf der Geschäftsbeziehung für alle Mitarbeiter transparent. Eine sinnvolle Ergänzung ist die Schnittstelle zu den Dokumenten-Management-Systemen *Docuware* und *ELOoffice*, die den direkten Zugriff auf wichtige Geschäftsdokumente ermöglicht.

Gute Verbindung

Zu den Schokoladenseiten der CRM-Software gehört die überaus gelungene Integration ins Systemumfeld. Gerade für das Kunden-Management sind die Anbindung an Telefonanlagen und der heiße Draht zu Kommunikationsprogrammen wie Outlook

oder David von existenzieller Bedeutung. Andernfalls würde es kaum gelingen, den Geschäftsverlauf für Vertrieb und Service lückenlos zu dokumentieren.

Der *combit Relationship Manager 2006* versendet E-Mails per Mausklick, übergibt Serienbriefe an Word oder Adressdaten an die Versand-Software der Post oder von UPS. In umgekehrter Richtung lassen sich beispielsweise Kontaktdaten aus klickTels Telefon-CD und allen gängigen Kontaktdatenbanken importieren, ohne Datenstrukturen aufeinander abstimmen zu müssen. Die Synchronisation mit Notebooks und der Datenabgleich mit PDAs beschert den Anwendern ein hohes Maß an Bewegungsfreiheit.

Trotz des gewaltigen Funktionsumfangs ist die Bedienführung der CRM-Software übersichtlich. Symbolik und Feldanordnung der mitgelieferten Beispieldatenbanken sind ohne Erläuterung nachvollziehbar. Zudem glänzt der *combit Relationship Manager 2006* mit zahlreichen Eingabehilfen. Der *Adress pick-up* etwa erkennt in der Zwischenablage Adressdaten automatisch und fügt diese auf Wunsch in die Kontaktdatenbank ein. Nützlich sind auch die globale Änderung mehrerer Datensätze oder die mitgelieferten Verzeichnisse für Postleitzahlen, Bankleitzahlen und Straßen.

FAZIT Der *combit Relationship Manager 2006* ist eine hervorragende CRM-Software mit hohem Funktionsumfang. Die lückenlose Integration ins Systemumfeld und eine außergewöhnlich gute Bedienführung sorgen dafür, dass die Investitionskosten in kürzester Zeit wieder eingespielt sind. *tf*

Hersteller	combit GmbH
Internet	www.combit.de
System	Windows 95/98/ME/NT/2000/XP, Pentium 100 PC, 128 MByte RAM, CD-Laufwerk
Preis	1032,40 Euro (Basislizenz für einen Nutzer)
Urteil	hervorragend

