

Business&IT
10.2010 ■■■■■
HERVORRAGEND

combit address manager 15

Urteil: hervorragend

Preis: 349 Euro

www.combit.net

Windows XP/Vista/7, Pentium PC, 512 MByte RAM

Perfekte Einstiegslösung

Professionelles Kundenmanagement ist inzwischen auch für kleine und mittelständische Unternehmen obligatorisch. Zu den umfangreichsten Einstiegslösungen gehört der **combit address manager**, der kürzlich in der Version 15 erschienen ist.

Björn Lorenz

Als „alter Hase“ ist der *combit address manager* längst ausgereift. Gängige Funktionen, wie etwa die Begleitung von Werbekampagnen oder die detaillierte Dokumentation des Vertriebsprozesses, gehören seit Langem zum Standard. Version 15 greift in erster Linie Trends auf, die seit dem letzten Update an Bedeutung gewonnen haben. Hierzu gehören vor allem Social-Media-Plattformen wie Facebook, Xing oder Twitter. Allerdings werden die Inhalte nicht direkt in die Software eingebunden. Stattdessen führen Querverweise auf die betreffenden Nutzerprofile.

Der Schulterschluss zu den sozialen Netzen ist vor allem deshalb sinnvoll, weil viele Menschen hier Informationen veröffentlichen, die sie bei einem Telefongespräch nicht ohne Weiteres preisgeben würden. Kundenberater, die etwa Lebenslauf und Hobbys ihrer Ansprechpartner kennen, können sich sehr viel besser auf Gespräche vorbereiten.

Gründlich überarbeitet wurden zudem die Anbindungen an Routenplaner und Telefonverzeichnisse wie *klickTel* oder *Microsoft Map-Point*. Zudem versteht sich der *address manager* inzwischen auch mit dem Büropaket *Microsoft Office 2010*. Bei unserem Test erschien die Kundenadresse fein säuberlich formatiert unter *Word*.

Komfortabel und übersichtlich

Auffällig ist die flexible Übernahme eingehender E-Mails aus Outlook. Anwender können eingehende Nachrichten jetzt wahlweise allen oder nur den eindeutig gefundenen Kontakten zuordnen. Das Verfahren ist halbmanuell: Die Zuordnung wird in Outlook über eine Schaltfläche gesteuert.

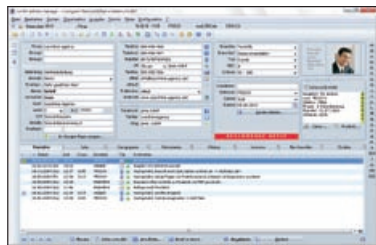
Ähnlich komfortabel gelöst sind die Anbindungen an das Open-Source-Office-Paket *OpenOffice* und an die freie E-Mail-Software *Thunderbird*.

Trotz des hohen Funktionsumfangs ist der *address manager* eine übersichtliche, leicht zu bedienende Software. Die Daten, die im Laufe der Zeit zu jedem Kunden anfallen, werden in verschiedenen Registern gesammelt.

Da sich die Oberfläche der CRM-Software frei gestalten lässt, kann es im Registerkartenbereich früher oder später eng werden. Genau an dieser Stelle setzt die neue Stapelfunktion ein, mit der sich Registerkarten beliebig übereinander legen lassen. So entstehen mehrstufige Verzeichnisse, die besser zu überblicken sind. Generell ist der *address manager* mit einer Reihe guter Ideen gesegnet, die für einen hohen Arbeitskomfort sorgen.

Wer häufig Adressen aus Dokumenten oder dem Internet übernimmt, kann sich mit dem *address pick-up* viel Arbeit sparen: Das kleine Tool erkennt kopierte Adressen und fügt sie automatisch in die passenden Felder ein. Ebenso hilfreich ist die hohe Standardisierung alltäglicher Arbeitsabläufe. So genügen wenige Handgriffe, um beispielsweise nach einem Anruf Produkt-Informationen per E-Mail zu versenden oder auf Anfragen mit vorgefertigten Serienbriefen zu antworten. Sämtliche Aktivitäten werden in der Kontaktliste chronologisch zusammengefasst. Auf diese Weise bekommt man einen schnellen Überblick über die jeweilige Geschäftsbeziehung.

■ In puncto Funktionsumfang und Benutzerfreundlichkeit lässt der *combit address manager* keine Wünsche offen. Die neue Anbindung an die soziale Welt ist ausgesprochen nützlich und effizient umgesetzt. Das Zusammenspiel mit Office 2010 ist gewohnt komfortabel. Allein ein paar Standardschnittstellen zu Warenwirtschaft und Buchhaltung hätten wir uns noch gewünscht. [tb]



Die Kontakthistorie des *address managers* liefert einen schnellen Überblick über die Geschäftsbeziehungen.