

Gerade beim Kundenkontakt ist es wichtig, dass keine Informationen verloren gehen. Der **combit Relationship Manager 6** lässt sich an unterschiedliche Anforderungen anpassen, und gleichzeitig sorgt er für effiziente Prozesse in Vertrieb, Marketing und Service.

Björn Lorenz

#### KURZPROFIL

## combit Relationship Manager 6

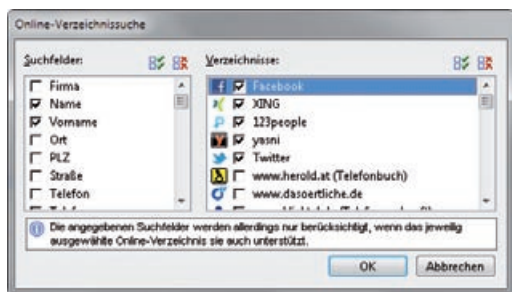
combit GmbH

Urteil: hervorragend

Preis: ab 583,10 Euro

System: Windows 7/Vista/XP/2000, Pentium III 1 GHz PC, 512 MByte RAM

[www.combit.net](http://www.combit.net)



Neu in Version 6: Anwender können jetzt die Social-Media-Profile ihrer Kunden aufrufen.

# Der Kundenflüsterer

Der *combit Relationship Manager* ist eine flexible Lösung für das Kundenmanagement, das auf einer leistungsstarken SQL-Datenbank basiert. Einzelne Bestandteile wie etwa Masken, Felder oder das Design lassen sich bis ins Detail anpassen. Dadurch steht Anwendern die Wahl der angezeigten Informationen grundsätzlich frei, wobei das Spektrum weit über die Grenzen des klassischen Kontaktmanagements hinausreicht.

Ein weiterer Vorteil ist die freie Darstellung von Abhängigkeiten, was die Abbildung von Netzwerken, Konzernstrukturen oder Projektverantwortlichkeiten vereinfacht.

Die Software weist nur ein einziges Manko auf: Derzeit gibt es keine Clients für gängige Smartphones und Tablets.

Anders als einige Wettbewerber hat der *Relationship Manager* den Wechsel auf die aktuelle Office-Version noch nicht vollzogen und lehnt sich optisch an Outlook 2003 an. Trotz des hohen Funktionsumfangs ist der Rückgriff auf die Menüleiste kaum erforderlich. Gearbeitet wird stattdessen mit den Navigations- und Symbolleisten. Für den Aufbau der CRM-Datenbank können Anwender auf Vorlagen zurückgreifen, die es für unterschiedliche Unternehmensgrößen und Branchen gibt.

### Effiziente neue Funktionen

Beim Kontaktmanagement macht der CRM-Software so schnell niemand etwas vor. Die integrierte Telefonanbindung blendet bei Anrufen die betreffende Kundenakte ein, was die Dokumentation der Kontakte erleichtert.

Neu in der Version 6 ist die verbesserte Anbindung an Microsoft Outlook: Beim Zuordnen eingehender E-Mails berücksichtigt der *Relationship Manager* jetzt auch weitere Empfänger von Kopien, so dass eine E-Mail bei Bedarf mehreren Datensätzen zugeordnet wird.

Zudem verweist die Software auf vorhandene Social-Media-Profile hin. Innerhalb von Arbeitsgruppen lassen sich mit wenigen Handgriffen Gruppentermine planen. Kategorien helfen dabei,

volle Kalender zu strukturieren. Geht es bei dem Meeting um ein bestimmtes Dokument, lässt sich dieses gleich mitverteilen.

Ein weiterer Schwerpunkt des diesjährigen Updates lag auf dem effizienten Umgang mit den gespeicherten Daten. So ist etwa eine *Globale Suche* hinzugekommen, die nicht nur die Kontaktdaten, sondern auch alle zugeordneten Aktivitäten nach Schlagworten durchsucht. Das ist vor allem dann hilfreich, wenn große Datenbestände gezielt zu recherchieren sind.

### Stark in der Analyse

Mit dem Report-Designer *List & Label* kann der *Relationship Manager* auf ein leistungsstarkes Berichtswesen zurückgreifen. Umsatzanteile lassen sich beispielsweise als explodierende Stücke eines Tortendiagramms darstellen, der aktuelle Status bei den Vertriebschancen anhand farbiger Tachometer. Einzelne Berichte können per „Drill down“ bis auf die Belegebene aufgelöst werden. Neu sind die *Sofortberichte*, die häufig genutzte Auswertungen in der Navigationsleiste verankern.

Die größeren *Professional-* und *Enterprise-*Versionen des *Relationship Manager 6* warten mit zusätzlichen Funktionen auf, die den Anforderungen mittelständischer Betriebe entsprechen. Ein gutes Beispiel ist die automatische Workflow-Steuerung: Bleibt eine Kundenreklamation zu lange unbeantwortet, erinnert das System den zuständigen Kollegen daran. Ebenso lassen sich ereignisorientierte Aktivitäten definieren. Dann meldet sich der *Relationship Manager*: etwa, wenn Kunden den Kreditrahmen überziehen.

### Fazit

Der *combit Relationship Manager 6* überzeugt mit effizienten Prozessen, einer flexiblen Programmstruktur und professionellen Vertriebsberichten.

[ tb ]