

Ein großer Schritt nach vorn

Die Kontaktmanagement-Software ACT! ist flügge. War die Software früher eher den Personal-Information-Managern zuzurechnen, nimmt Version 7 mit SQL-Datenbank und Vertriebsunterstützung mehrstufiger Kontaktstrukturen Kurs auf CRM.

Die wohl wichtigste Veränderung spielte sich hinter den Kulissen ab: Hersteller Sage wechselte zur leistungsfähigen SQL-Datenbank. Von den Vorteilen dürften vor allem mittelständische Unternehmen profitieren, denn die Software verkräftet in der Mehrplatzversion inzwischen bis zu 50 angeschlossene Arbeitsplätze.

Wer mit einer Vielzahl unterschiedlicher Firmen und Ansprechpartnern in Verbindung steht, wird sich über die gelungene hierarchische Gliederung der Kontaktdatenbank freuen. So lassen sich beispielsweise einzelne Ansprechpartner übergeordneten Firmen zuweisen. Die Kontakthistorie der Firma gibt Einblick in den Verlauf der Geschäftsbeziehungen zu allen zugeordneten Ansprechpartnern. Ein nützlicher globaler Blickwinkel, der einem hilft, wenn man sich beispielsweise nicht mehr erinnern kann, mit wem man zuletzt gesprochen hat.

Für die Aufbereitung der Kontaktdaten für Marketing-Aktionen stellt ACT! eine Gruppierungsfunktion bereit. Auch hier sorgen hierarchische Gliederungen für eine bequeme Strukturierung großer Datenbestände. Untergruppen sorgen beispielsweise dafür, dass ein Produkt-Newsletter alle Kunden erreicht, während überregionale Sonderangebote nur Geschäftspartner aus einem bestimmten Einzugsgebiet informieren.

Einen ebenso guten Eindruck hinterlässt die Kontakthistorie. Die Gliederung von Nachrichten, Notizen und Tätigkeiten in unterschiedlichen Listen sorgt gerade bei engen Beziehungen mit häufigen Kontakten für die notwendige Ordnung.

Die Integration in die betriebswirtschaftlichen Applikationen der Sage Classic Line, Office Line sowie der PC-Kaufmann-Reihe erweitert den Horizont der Anwender. Sie erhalten Zugriff auf aktuelle kaufmännische



Informationen, ohne Buchhaltung oder Auftragsbearbeitung öffnen zu müssen. Dennoch bleiben Lücken: So lassen sich Telefonanlagen für die Protokollierung eingehender Anrufe nicht einfach anbinden. Zudem wäre eine erweiterte Zeiterfassung hilfreich, um die investierte Arbeitszeit zu analysieren.

FAZIT ACT!7 ist ein nahezu perfektes CRM-Tool, das trotz des gewachsenen Funktionsumfangs leicht zu bedienen ist. Die bestehenden Ausstattungslücken sind mit einem Griff in die Add-on-Kiste leicht zu schließen.

Björn Lorenz/If

Hersteller
Internet
System

Sage Software
www.sage.de
Windows 2000/XP, Pentium III 266,
256 MByte RAM, Microsoft Office
2000 oder höher, CD-Laufwerk

Preis
Urteil

ab 299 Euro
sehr gut