

CRM in Bestform

Die CRM-Software **Sage ACT!** ist schlank, flexibel und arbeitet eng mit Microsofts Office-Paket zusammen. In der aktuellen Version 11 rückt die Software noch näher an Outlook.

Der häufigste Knackpunkt von CRM-Lösungen ist die Integration ins Systemumfeld. In **ACT! 11** wurde vor allem das Zusammenspiel mit Outlook verbessert: Ließen sich eingehende E-Mails bis dato nur in einem halbmanuellen Verfahren den Geschäftskontakten zuordnen, übernimmt die Software den Job jetzt auf Wunsch vollautomatisch. Hierfür genügt es, die **ACT!**-Kontakte unter Outlook einzubinden und entsprechende Regeln zu definieren. Der Einstellungsaufwand hält sich in Grenzen und ist verständlich dokumentiert.

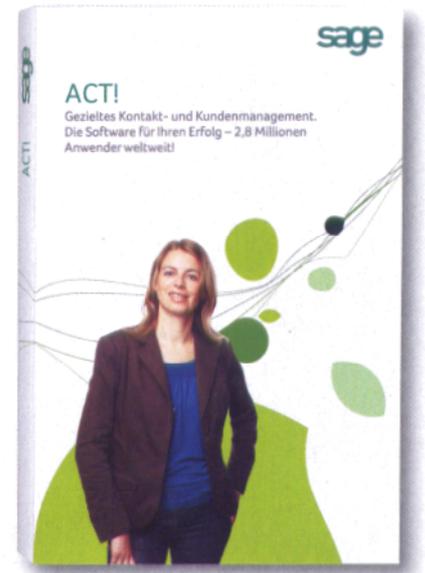
Neben E-Mails werden auch Termine und Aufgaben zwischen beiden Anwendungen ausgetauscht. Eine weitere, weniger komfortable Anbindung besteht zu Word. Gesteuert wird über individuell anpassbare Vorlagen. Diese ordnet man den betreffenden Kontaktdaten manuell über ein Aufklappmenü unter Word zu. **ACT!** kopiert die Dokumente in ein eigenes Verzeichnis, was zu Redundanzen auf der Festplatte führt. Eine Lücke besteht noch beim Thema Telefon-Integration.

ACT! pflegt einen flexiblen Umgang mit den Kontakten, ohne die Anwender mit zu vielen

Details zu überfrachten. Bei der mehrstufigen Kontaktverwaltung stehen Firmen an oberster Stelle, denen auf zweiter Ebene Ansprechpartner zugewiesen werden. Um Beziehungsgeflechte korrekt abzubilden, lassen sich zudem Kontakte untereinander verknüpfen. Verkaufschancen dienen dazu, den Verkaufsprozess zu dokumentieren und künftige Umsätze zu prognostizieren.

Das **Business Cockpit** bereitet wichtige Kennzahlen aus Vertrieb und Kundenmanagement grafisch auf. Tachometer und Säulendiagramme zeigen die Zahl der gewonnenen Aufträge oder das Volumen der bearbeiteten Vorgänge.

■ **ACT! ist für Kleinunternehmen und kleine Vertriebsteams bestens geeignet. Die Programmoberfläche ist leicht zu verstehen und sorgt für einen schnellen Zugriff auf wichtige Kundeninformationen. Die Arbeitsabläufe und Verkaufsprozesse sind schlank und nachvollziehbar. Schnittstellen bestehen zu Microsoft Office und zu den kaufmännischen Sage-Lösungen. Die einzige echte Lücke bleibt die fehlende Anruferkennung.**
[Björn Lorenz/rm]



Business&IT
7.2009 ■■■■■
SEHR GUT

Sage Software ACT! 11

Urteil: sehr gut

Preis: 355,81 Euro

www.sage.de

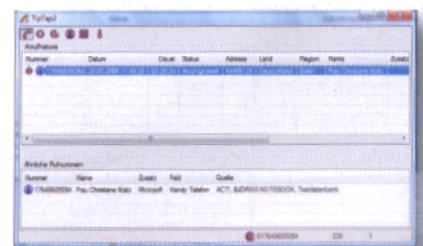
Windows XP/Vista, Pentium IV 1,8 PC, 512 MByte RAM

Ein Werkzeugkasten für ACT!

ACTOptimum 4 ist eine Add-on-Sammlung für **ACT!**. Unter den insgesamt neun Erweiterungen befindet sich auch das CTI-Tool **TipTap**, das **ACT!** um die fehlende Anruferkennung ergänzt. Voraussetzung ist eine TAPI-fähige Telefonanlage.

Bei eingehenden Anrufen öffnet **TipTap** den passenden Geschäftskontakt in **ACT!**. Anrufe in Abwesenheit werden protokolliert und können per Mausklick zurückgerufen werden. Zudem lassen sich Gesprächsnotizen für die Kontakthistorie eingeben. Das Werkzeug **BrowserTab** blendet dynamische Webseiten direkt unter **ACT!** ein. Für Geschäftsreisende ist die Umkreissuche interessant, die passend zu einem Termin weitere Geschäftspartner aus der näheren Umgebung sucht. Weitere Tools vereinfachen die Dateneingabe, übernehmen die Nummerierung der Kundenkontakte oder erweitern die Suchfunktionen. Installation und Einrichtung sind nicht ganz einfach.

■ **Der interessanteste Teil von ACTOptimum 4 ist die Telefon-Integration. Wer die übrigen Tools nicht benötigt, zahlt einen vergleichsweise hohen Preis dafür.**
[Björn Lorenz/rm]



Business&IT
7.2009 ■■■■■
GUT

Melville-Schellmann GbR ACTOptimum 4

Urteil: gut

Preis: 149,00 Euro

www.melville-schellmann.de

Windows XP/Vista, Pentium IV 1,8 PC, 512 MByte RAM