



CRM Bestenliste

Die innovativsten IT-Lösungen für den Mittelstand 2012



INNOVATIONSPREIS-IT

2012

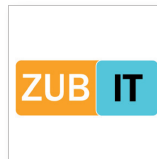
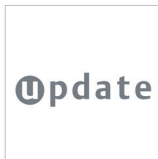
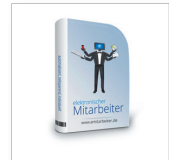
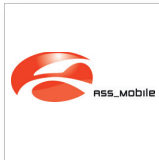
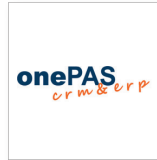
initiative
mittelstand

MITTELSTAND

Sieger



Nominiert





RAINER KÖLMEL

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

ohne die passende IT-Lösung geht heutzutage nichts mehr. Das gilt in besonderem Maße auch für mittelständische Unternehmen: Nur wenn sie über eine innovative, auf ihre Bedürfnisse optimal angepasste IT-Infrastruktur verfügen, können sie wettbewerbsfähig bleiben und sich dauerhaft auf dem zunehmend globalisierten Markt behaupten.

Wir von der Initiative Mittelstand wissen um die sozioökonomische Bedeutung, die die Mittelständler als größte Gruppe an Unternehmen für unser Land haben. Sie schaffen Arbeitsplätze und sichern unseren Wohlstand. Daher ist uns als Interessengemeinschaft, deren Prämisse die Unterstützung des Mittelstands ist, sehr daran gelegen, die Entwicklung und erfolgreiche Etablierung mittelstandsgerechter IT-Lösungen zu fördern. Mit dem INNOVATIONSPREIS-IT tun wir genau dies seit dem Jahr 2004 und zwar sehr erfolgreich: Jahr für Jahr

konnten wir die Bewerberzahlen bei diesem Preis, den wir jährlich für die besten mittelstandsgerechten IT-Lösungen auf der CeBIT verleihen, steigern.

Heute, also 2012, blicken wir auf eine tolle Preisverleihung zurück und sind stolz auf über 2.500 Bewerbungen in insgesamt 40 Kategorien. Darunter waren auch dieses Mal erneut viele sehr gute Einreichungen, sodass es die Expertenjury wirklich schwer hatte, daraus die Besten auszuwählen. Doch nun stehen diese fest und wir präsentieren Sie Ihnen in unseren IT-Bestenlisten, die entsprechend der Anzahl an Kategorien in insgesamt 40 Ausgaben erscheinen. Dies ist eine davon und hier finden Sie sowohl die Kategorie-Sieger als auch die Nominierten und BEST OFs des INNOVATIONSPREIS-IT 2012 sowie andere erfolgreiche Teilnehmer der vergangenen Jahre.

Nutzen Sie dieses aktuelle Kompendium, um einen Überblick über die spitzen IT-Lösungen zu bekommen und finden Sie die für sich passende. Sorgen Sie so dafür, dass Ihr Unternehmen up-to-date und leistungsstark bleibt. Diese Ausgabe umfasst zudem interessante Beiträge sowie Informationen zum INNOVATIONSPREIS-IT und zur Initiative Mittelstand.

Im Namen des gesamten Teams der Initiative Mittelstand wünsche ich Ihnen nun viel Spaß beim Lesen und Informationen sammeln. Auf dass Sie die passende IT-Lösung für sich finden!

Herzliche Grüße aus Karlsruhe

Rainer Kölmel
Gründer der Initiative Mittelstand und
Geschäftsführer der Huber Verlag für Neue Medien GmbH

Impressum

Die IT-Bestenliste wird herausgegeben von der Huber Verlag für Neue Medien GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Verlag & Redaktion: Huber Verlag für Neue Medien GmbH, Lorenzstraße 29, D-76135 Karlsruhe
www.huberverlag.de

Gestaltung und Satz: abcdruck GmbH, Waldhofer Straße 19, D-69123 Heidelberg, www.abcdruck.de

Inhalt

- Seite 4
Kategoriesieger
- Seite 5
Nominiert
- Seite 6
BEST OF-Lösungen
- Seite 10
Preisverleihung
- Seite 11
Fachbeitrag

WICE Cloud Based CRM

WICE ist eine auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen im B2B-Geschäft zugeschnittene Cloud-Lösung für ein erfolgreiches CRM. Das Besondere: Sie kann sowohl als Public-Cloud-Lösung (SaaS/ On Demand) als auch als Private-Cloud-Lösung (Inhouse/ On Premise) mit optionalem Full-Service-Management eingesetzt werden.



WICE GmbH
 Bernstorffstr. 99
 22677 Hamburg
 Deutschland
 Tel. +49 (40) 41303-50
 Fax +49 (40) 41303-515
 info@wice.de
 www.wice.de

Voice-to-CRM

Mit Voice-to-CRM erfassen Vertriebsmitarbeiter ab sofort ihre Besuchsberichte und Bestellungen telefonisch, in natürlicher Sprache.

Der Vertriebsmitarbeiter wählt einfach die Telefonnummer des Voice-to-CRM-Systems und spricht seine Informationen auf. Mittels IVR (Interactive Voice Response), einer sprachgesteuerten Telefonie-Plattform, entsteht ein Dialog zwischen System und Mitarbeiter.

Durch patentierte Spracherkennung erkennt die Software nicht nur die Wörter, sondern auch die Bedeutung des Textes und verfasst daraus eine E-Mail, die sich der Anrufer selbst zuschicken lässt. Zur Überprüfung wird das aufgezeichnete Audiofile angehängt.

Die patentierte semantische Weiterverarbeitung sorgt dafür, dass relevante Daten und Inhalte mit der Kundendatenbank abgeglichen, ins CRM übertragen und gegebenenfalls weitere Schritte veranlasst werden, wie z. B. das Auslösen der Bestellung, des Versands, der Rechnung etc.



SpeechConcept GmbH & Co. KG
 Im Breitspiel 6
 69126 Heidelberg
 Deutschland
 Tel. +49 (6221) 43859-0
 Fax +49 (6221) 43859-200
 info@speechconcept.com
 www.speechconcept.com

Probelix Blowball 2012



Die Kundenbindung verbessern und frühzeitig neue Verkaufschancen und Trends erkennen. Mit den umfangreichen Marktforschungsfunktionen von Blowball lässt sich mehr über die Bedürfnisse seiner Kunden erfahren und so der Grundstein für die kontinuierliche Verbesserung von Angeboten und Leistungen legen.

Probelix GmbH
Uhlmannstraße 11
58640 Iserlohn
Deutschland
Tel. +49 (2371) 9196858
Fax +49 (2371) 9197303
kontakt@probelix.de
www.probelix.de

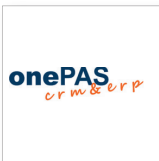
quisa© CRM collaborative groupware



quisa CRM läuft in fast allen Browsern (Browser CRM), egal ob Windows, Mac oder Linux genutzt wird. quisa CRM kann in den deutschen Rechenzentren von eneryp gehostet oder auch als native Installation im LAN auf eigenen Servern eingesetzt werden. Miete oder Kauf kann nach eigenem Bedarf entschieden werden.

enery GmbH
Lohnerhofstr. 2
78467 Konstanz
Deutschland
Tel. +49 (7531) 584164-0
Fax +49 (711) 490761-028
info@quisa.eu
www.quisa.eu

onePAS - ERP und CRM aus einer Hand



onePAS ist spezialisiert auf den stationären Handel. Tagesabläufe werden optimiert und Erträge steuerbar. Provisionssystem, Abrechnung, Zugangsverwaltung für Onlineportale, automatisierte Preisliste oder ein unabhängiges Bestellsystem sind nur ein Auszug vieler weiterer Funktionen.

DUNNET UG (haftungsbeschränkt)
Dr.-Leber-Str. 91
23966 Wismar
Deutschland
Tel. +49 (3841) 4683030
Fax +49 (3841) 4683039
info@dunnet.de
www.onepas.de

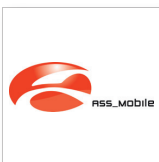
iiQ-Check-Bewertungs-u. Qualitätsmanager



Der iiQ-Check - ein Tool, um das interne Qualitätsmanagement zu unterstützen und das Marketing mit Bewertungen voranzutreiben! Kunden-/ Gästebefragung leicht gemacht – ohne zusätzlichen Arbeitsaufwand! Entwicklungen und Trends können so schnell aufgezeigt und Maßnahmen eingeleitet werden!

ConsultiIQ GmbH
Brüggemannstr. 1
38640 Goslar
Deutschland
Tel. +49 (5321) 7591-70
Fax +49 (5321) 7591-79
info@consultiiq.de
www.consultiiq.de

ASS_Mobile Service



ASS_Mobile Service ist eine webbasierte, skalierbare, integrationsfreundliche Service-Management-Software zur Anbindung des technischen Außendienstes. Über eine Plantafel werden Einsätze der Service-Techniker zentral gesteuert. Die Kompletteintegration zu SAP-ERP ist vorhanden.

ASS.TEC GmbH
Eichendorffstr. 33
78054 VS-Schwenningen
Deutschland
Tel. +49 (7720) 840-140
Fax +49 (7720) 840-139
consulting@asstec.com
www.asstec.com

Campaign Performance Cockpit



Kampagnenreporting – interaktiv und mobil: Mit dem innovativen Campaign Performance Cockpit die Performance von Kampagnen auf einen Blick erkennen – immer und überall! Ein übersichtliches Dashboard liefert dem Kampagnenmanager auf einen Blick den Status aller laufenden Kampagnen.

Congenii Consulting Group
Bonner Talweg 55
53113 Bonn
Deutschland
Tel. +49 (228) 92651820
Fax +49 (228) 926518299
info@congenii.com
www.congenii.com

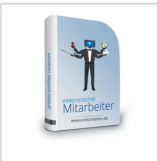
UI for CRM



Mit Jacada UI for CRM können Unternehmen erstmals ihre CRM-Daten im Contact Center schnell und nutzbringend einsetzen. Agenten erhalten direkten Zugriff auf Inhalte und müssen sich nicht durch diverse Dialoge klicken. Sie arbeiten effizienter, Bearbeitungszeiten sinken, Anfragen sind schneller gelöst.

Jacada Deutschland GmbH
Pilsener Strasse 9
86199 Augsburg
Deutschland
Tel. +49 (160) 97967456
Fax +49 (89) 3853929398
frank.pfeiffer@jacada.com
www.jacada.com

eMitarbeiter – Verkaufsassistent 2012



Der Verkaufsassistent ist ein selbstständig arbeitendes Vertriebsprogramm. Er übernimmt die Aufgaben eines Vertriebsassistenten: E-Prospektversand, mehrmaliges Nachfassen beim Kunden, selbstständige Angebotsversendung, vollautomatische Angebotsverfolgung. Er ist kostengünstig über das Internet verfügbar.

Golddach Media - Robby Burkhardt
Friedrichstraße 191
10117 Berlin - Mitte
Deutschland
Tel. +49 (30) 20659-483
Fax +49 (30) 20659-200
info@emitarbeiter.de
www.emitarbeiter.de

PRODATIS AVE! CRM



AVE! CRM ist eine leistungsstarke und benutzerfreundliche Vertriebs- und Kundenmanagementlösung. Die Software ist vollständig webbasiert, individuell anpassbar und enthält u.a. folgende Module: Kunden-/ Adressmgt., Vertrieb, Marketing, Veranstaltungsmtg., Helpdesk, Auftragsverwalt., Projektmtg.

PRODATIS CONSULTING AG
Georg-Treu-Platz 3
01067 Dresden
Deutschland
Tel. +49 (351) 26623-30
Fax +49 (351) 26623-50
service@prodatis.com
www.prodatis.com

Combionic forceOffice



forceOffice verbindet Microsoft® Office mit dem Salesforce® CRM-System und versorgt Unternehmen einfach und schnell aus Office heraus mit allen Informationen, um Geschäfte abzuschließen, die Aktivitäten nachzuverfolgen, Kundenbeziehungen zu pflegen und mit Kollegen zusammenzuarbeiten.

Combionic GmbH
Sessgasse 13a
77830 Bühlerlertal
Deutschland
Tel. +49 (7223) 971715
Fax +49 (7223) 971716
info@combionic.com
www.combionic.com

Pivotal CRM



Pivotal lässt sich einfach und schnell an Unternehmensbedürfnisse anpassen. Die Implementierung ist innerhalb kürzester Zeit möglich. Benutzer bevorzugen Pivotal wegen der attraktiven Nutzerführung, der Integration in Microsoft-Applikationen und der Möglichkeit zur individuellen Anpassung.

CDC Software
Feringastr. 10a
85774 Unterföhring
Deutschland
Tel. +49 (89) 689502-0
kontakt-de@cdcsoftware.com
www.cdcsoftware.de

tricoma® – die Online Warenwirtschaft



tricoma® ist nicht nur ein Online-Warenwirtschaftssystem, sondern zugleich auch ein Content Management-, Webshop- und Communitysystem. Durch den modularen Aufbau kann es jederzeit an individuelle Bedürfnisse angepasst werden. Das System bietet über 70 fertige Module aus den unterschiedlichsten Bereichen.

IPResearch GmbH
Abt-Degen-Straße 13
97475 Zeil am Main
Deutschland
Tel. +49 (9521) 703131-0
Fax +49 (9521) 703131-9
info@ipresearch.de
www.ipresearch.de

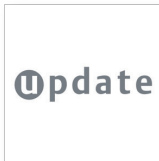
Salesforce – CRM-Software & Online-CRM



Wer sich für die CRM-Software von Salesforce entscheidet, erhält die Nr.1 unter den Vertriebsanwendungen weltweit. Cloud Computing ermöglicht Kosteneinsparung und erhöht die Effizienz und Flexibilität. Weder Hard- noch Software sind nötig, ein einfacher Browser genügt. Können über 90.000 Kunden irren?

salesforce.com Germany GmbH
Elisabethstr. 91
80797 München
Deutschland
Tel. +49 (800) 1822338
Fax +49 (800) 1822338
info-de@salesforce.com
www.salesforce.com/de

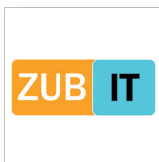
CRM Lösung von update: update.revolution



Die CRM-Software von update ist mit über 170.000 Anwendern in mehr als 1.500 Unternehmen eines der führenden CRM-Systeme weltweit. Die CRM- Lösung update.revolution ist als SaaS-Variante oder Inhouse-Lösung verfügbar und bietet somit maximale Flexibilität sowohl in der Finanzierung als auch im Betrieb.

update software Germany GmbH
Darmstädter Landstraße 125
60598 Frankfurt
Deutschland
Tel. +49 (69) 427231-0
Fax +49 (69) 427231-200
info.de@update.com
www.update.com/de

zubVi MAP



zubVi MAP ist eine Erweiterung des Vertriebsinformationssystems zubIT-CRM und integriert Daten und GoogleMaps. Mit dem Web 2.0-Tool können Mitarbeiter Reisen einfach und effizient planen sowie Termine schnell vereinbaren. Die automatische Geocodierung sichert die Qualität der Adressdaten.

edv-anwendungsberatung zühlke & bieker GmbH
Martinistraße 11
45657 Recklinghausen
Deutschland
Tel. +49 (2361) 90543-21
Fax +49 (2361) 90543-22
info@zubIT.de
www.zubIT.de

ACT



ACT! ist mit 2,8 Millionen Anwendern weltweit das meist verkaufte Programm zum Organisieren und Verbessern von Geschäftsbeziehungen. Die neue Version der CRM-Lösung ACT! 2010 ist ab sofort unter <http://www.act-testen.de/live> erhältlich und verfügt erstmals über innovative Social-CRM-Funktionen.

Sage Software GmbH
 Emil-von-Behring Straße 8-14
 60439 Frankfurt am Main
 Deutschland
 Tel. +49 (69) 50007-6006
 Fax +49 (69) 50007-6006
 info@sage.de
www.act-testen.de/live

buw sales performer



Best Practice-CRM im Mittelstand: Vertriebsinnen- und -außendienst via PC, Laptop und Smartphone steuern. Im Büro und unterwegs – Daten und Termine sind stets verfügbar. Ein integriertes Reporting steigert Transparenz und Effizienz im Vertrieb. Plus: Angebots-, Kampagnen- und Besuchsassistent!

buw consulting GmbH
 Rheiner Landstraße 195
 49078 Osnabrück
 Deutschland
 Tel. +49 (541) 94621-20
 Fax +49 (541) 94627-88
 consulting@buw.de
www.buw.de

aktiv
verzeichnis

Mit dem Aktiv-Verzeichnis an die Spitze.
 Vernetzt. Gesucht. Gefunden

Neu:

Mit Produkttests und Gutscheinen erreichen Sie Blogger, Journalisten und neue Kunden. aktiv-verzeichnis.de – Ihr Partner für Produktmarketing und PR.

www.aktiv-verzeichnis.de



INNOVATIONSPREIS-IT 2012 – ein Highlight in Orange!

©2012 Foto Fabry, Ettlingen



Die diesjährige Verleihung des INNOVATIONSPREIS-IT auf der CeBIT war mit ihren namhaften Rednern und unerwartet vielen Gästen ein voller Erfolg für die Initiative Mittelstand.

Die Gäste, die am 09.03. auf der CeBIT die Verleihung des INNOVATIONSPREIS-IT besuchten, dürften kaum Schwierigkeiten gehabt haben, den Weg dorthin zu finden: Unübersehbar wiesen Banner und Dekorationen im strahlenden und markanten Orange der Initiative Mittelstand – der Initiatorin und Organisatorin des Preises – den Besuchern den Weg. Und es waren viele, so viele, dass die Raumkapazitäten schnell erreicht waren: Als um 17 Uhr auf dem Stand der diesjährigen Schirmherrin IBM die Türen für die Gäste des Festakts geöffnet wurden, war der Besucherstrom kaum aufzuhalten und der Saal füllte sich binnen weniger Minuten bis auf den letzten Platz. Mit einer derart großen Resonanz hatte die Initiative Mittelstand nicht gerechnet und war über die riesige Gästeschar entsprechend erfreut. Diejenigen, die im Saal keinen Platz mehr fanden, konnten die gesamte Preisverleihung live auf einer großen Leinwand auf dem Stand der IBM mitverfolgen.

Als der beliebte Moderator und Innovationsbotschafter Markus Brock schließlich die Preisverleihung mit einem herzlichen und begeisterten Dankeschön für die über 2.500 Bewerbungen für den INNOVATIONSPREIS-IT 2012 eröffnet hatte, richtete Stephan Wippermann (Vice President Geschäftspartnerorganisation und Mittelstand für IBM Deutschland) einige einleitende Worte an das Publikum und auch Reinhold Umringer (Vice President der CeBIT) hielt einen Impulsvortrag zum Thema IT

und Innovationen. Danach folgte die Preisvergabe, bei der exemplarisch sechs Categoriesieger prämiert wurden – im Anschluss daran wurden alle weiteren Sieger und Nominierten der einzelnen Kategorien verkündet und auf einem gemeinsamen Gruppenfoto verehrt. Die Stimmung im Saal war entsprechend ausgelassen – besonders unter den Siegern, unter denen doch auch einige junge Protagonisten, wie zum Beispiel Mareike Bruns und Fabian Mellin von der Firma Intelligent Apps GmbH, waren. Diese hatten sich den ersten Platz in der Kategorie Apps gesichert und freuten sich sehr über die begehrte Auszeichnung.

Die Initiative Mittelstand kann auf eine rundum gelungene Preisverleihung zurückblicken. Freude und Kommunikation, für die die Markfarbe der Initiative Mittelstand steht, spiegeln sich im Erfolg des INNOVATIONSPREIS-IT definitiv wider.

Impressionen zum Preis finden Sie unter: www.innovationspreis-it.de



©2012 Foto Fabry, Ettlingen

Kunden verstehen, Wettbewerbsvorteile sichern

Das Customer Relation Management – kurz CRM oder deutsch Kundenpflege – hat durch das Internet in den vergangenen Jahren an enormer Dynamik gewonnen. Insbesondere Social-Media-Plattformen können für Unternehmen mehr sein als nur ein weiteres Werkzeug zur Verwaltung bestehender Kundenbeziehungen. Netzwerke wie Facebook oder Twitter ermöglichen Kunden, in einen gemeinschaftlichen Dialog mit einem Unternehmen einzutreten. So ist es möglich, zuzuhören, Kundenwünsche zu erfüllen, auf Kritik frühzeitig zu reagieren und maßgeblich den Unternehmenserfolg zu fördern.

Parallel bewähren sich Blogs als Sprachrohr eines Unternehmens. Ihre Autoren können im Rahmen der Compliance rund um die Uhr Produkte vorstellen, ihre Meinung äußern oder Know-how veröffentlichen. Unternehmen, die das Potenzial dieses Kommunikationsmittels erkannt haben, setzen bereits auch mehrere Blogs mit unterschiedlichen Schwerpunkten und präsentieren sich auf diesem Weg gut vernetzt und suchmaschinenoptimiert den potenziellen und bestehenden Kunden im Netz.

Andere Unternehmen wiederum schaffen Plattformen oder Commu-

nities, über die sie Neu- oder Altkunden an Unternehmensprozessen direkt beteiligen, zum Beispiel an der Entwicklung neuer Geschäftsideen, am Test von Produkten oder an der Problemlösung („Kunden helfen Kunden“).



CHRISTOPH STROBEL

Der Smartphone-Boom und die Verbreitung mobiler Apps und Services, wie zum Beispiel der Standortdienst Foursquare, sind für Unternehmer Chance und Herausforderung zu-

gleich. Jeder weitere Kanal kann sowohl der Neukundenakquise wie auch der Intensivierung des Kundenkontakts dienen; er bedeutet aber auch Kosteneinsatz und eine Erweiterung der Ressourcen. In diesem Bereich können Dienstleister punkten, die Unternehmen bei der Ausführung und der Bewältigung der gewonnenen Datenmengen unterstützen. Von „Big Data“ – so der aktuelle Trendbegriff – versprechen sich Unternehmen eine noch bessere Sicht auf ihre Kunden, eine höhere Effizienz und somit Wettbewerbsvorteile.

Unternehmen stehen vor der Herausforderung, sich den gewachsenen Ansprüchen des Customer Relation Managements abteilungsübergreifend – Kundenservice, Marketing und Vertrieb – zu stellen. Die Gefahr, auf im Netz offenbarte Kritik nicht frühzeitig und angemessen zu reagieren, ist groß. Auf der anderen Seite öffnen sich durch Social und Mobile CRM für Unternehmen große Chancen bei der Intensivierung von Kundenbeziehungen (Customer Retention) sowie der kosteneffizienten Gewinnung neuer Kunden.

Christoph Strobel

Herr Strobel ist Journalist und Autor. Nach dem Jurastudium und einem Volontariat beim Condé Nast Verlag arbeitete er als Redakteur für verschiedene Publikationen der Verlagsgruppe Handelsblatt. Von 2006 bis 2008 wechselte er als stellvertretender Chefredakteur zur Aktuell Medien Redaktionsgesellschaft und entwickelte Medienkonzepte für Verlage und Unternehmen. 2009 gründete Strobel in Berlin seine eigene Medienagentur Solokarpen Publishing & Communication. In seinen Beiträgen dreht es sich um Gadgets sowie Herausforderungen und Chancen einer digitalisierten Welt.



IT-Lösungen für den Mittelstand gesucht!

Bewerben Sie sich jetzt für den INNOVATIONSPREIS-IT 2013!

Ist Ihre IT-Lösung:

- innovativ
- mittelstandsgesegnet
- zukunftsorientiert

Dann nichts wie los – das Bewerbungsverfahren ist eröffnet.
www.innovationspreis-it.de/bewerbung

Mittelstand. Innovation. Zukunft.