



Mittelstandsliste

– Innovative Lösungen für den Mittelstand –



www.mittelstandsliste.de

initiative
mittelstand

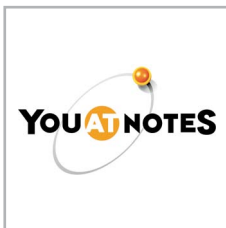
Sieger



Nominierter



Nominierter





Customer Relationship Management (CRM): Durch Innovation zur Alltagstechnologie

„Ungeheure Kreativität und Sorgfalt im Umgang mit den Kunden sind Erfolgspotentiale der Gewinner“. Diesen Satz schrieb der Management-Professor Robert A. Waterman bereits auf dem Deutschen Marketingtag 1992 deutschen Unternehmen ins Stammbuch – also lange bevor das Kürzel CRM als Akronym für Customer Relationship Management überhaupt bekannt geworden ist. Wenn aber die hinter CRM stehende Unternehmensphilosophie der konsequenten Kundenorientierung längst bekannt ist – was macht denn dann CRM aus, das sich seit etwa zehn Jahren zum regelrechten Business-Hype entwickelt hat?

Neu an CRM ist die praktische Umsetzung dieser Philosophie durch ausgereifte Informations- und Kommunikationstechnologien: Musste man früher umständlich Aktenordner wälzen, Verkaufsprotokolle studieren und bei Kollegen rückfragen, um ein konsistentes und einigermaßen aktuelles Bild von einem Kunden zu erhalten, so klappt heute eine Bildschirmmaske auf, die in der Kundenakte alle Informationen über den Kunden übersichtlich darstellt. Dies wird ermöglicht durch IT-Systeme, die im Idealfall auf eine gemeinsame Datenbasis zugreifen, in der alle kundenbezogenen Vorgänge, Unterlagen, Dokumente und sonstige Daten gespeichert sind. Jeder im Unternehmen erhält jederzeit und überall ein aktuelles und konsistentes Bild über jeden Kunden sowie über potenzielle Kunden. Diese neuen Möglichkeiten führen zu einem grundsätzlichen Umdenken im Vertrieb und im Marketing: Stand früher die Neukunden-Akquise im Vordergrund, so versucht man heute, Kunden zunächst zu binden und dann ihr Potenzial auszuschöpfen.

Warum, so fragt man sich, werden CRM-Systeme dann nicht schon längst flächendeckend eingesetzt? Es sind in erster Linie zunächst nicht die Hard-, Software- bzw. Lizenzkosten der IT-Systeme, die vor allem für mittelständische Betriebe abschreckend wirken. Es ist vielmehr der Aufwand, der notwendig wird, um das Unternehmen auf CRM vorzubereiten; CRM als Querschnittsfunktion verlangt vor allem bei kleineren Unternehmen mit niedrigem Organisationsgrad eine Reorganisation des gesamten Unternehmens: Bisherige Prozesse müssen größtenteils neu definiert und aufwändig dokumentiert werden. CRM-System-Anbietern und -Anwendern im Mittelstand muss noch viel stärker bewusst werden, dass CRM-Systeme lediglich Werkzeuge zur besseren Bedienung des Kunden darstellen und dieser Werkzeugeinsatz gut vorbereitet, trainiert und konsequent auf das Unternehmen und seine Charakteristika angepasst werden muss. Wenn dieses Verständnis im Bereich CRM flächendeckend greift, dann dürfte CRM noch weiter an Akzeptanz gewinnen – und damit allerdings zugleich den Hype-Charakter verlieren. CRM-Systeme werden dann zur Alltagstechnologie.

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott
Duale Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim

Inhalt

Seite 4
Kategoriesieger

Seite 5
Nominierte

Seite 6
TOP 20

Seite 10
Weitere Anbieter

Seite 12
Impressum

INNOVATIONSPREIS-IT
KATEGORIESIEGER

2009
initiative
mittelstand

CRM

Jury-Statement

„Der Sieger ‚CAS Drive‘ spiegelt das große Innovationspotenzial von CRM-Systemen für den Mittelstand wider. Es handelt sich um eine ausgereifte Branchenlösung für den KFZ-Vertrieb. ‚CAS Drive‘ steigert die Effizienz im Vertrieb, hilft Kunden gezielt anzusprechen und sorgt dafür, dass Mitarbeiter alle Kundeninformationen übersichtlich im Blick haben.

Eine durchdachte und zielgerichtete Anpassung, Einführung und Inbetriebnahme von IT-Systemen wie ‚CAS Drive‘ macht den Mittelstand innovativ und zukunftsfähig.“

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott



CAS Drive

Autohäuser gewinnen heute mehr Wettbewerbsvorteile durch den Einsatz von professionellem Kundenmanagement (CRM). Als deutscher Marktführer für Kundenmanagementsysteme im



Mittelstand entwickelte die CAS Software AG mit CAS Drive ein CRM-System, speziell zugeschnitten auf die Anforderungen der Fahrzeugbranche. Entstanden ist eine Lösung am Puls der Zeit, die den Vertrieb aktiv unterstützt.

CAS Drive erlaubt es den Mitarbeitern, Daten rund um Kunden, Interessenten und Fahrzeuge optimal zu nutzen. Die Lösung hilft von Grund auf einen hochwertigen und aktuellen Adressbestand aufzubauen. Die Qualität der Adressdaten wird durch den Abgleich mit Referenzdatenbanken, beispielsweise von bedirect, einer Tochter von Creditreform und Arvato, oder Schober/YellowMap, optimiert.

Der Vertrieb hat mit CAS Drive das Kundenmanagement leicht im Griff – Aufgaben, Termine, Verkaufschancen, Wiedervorgaben, Telefonate und Dokumente sind im System gespeichert. Die Kundenakte, individuelle Übersichtsseiten und der Kampagnen-Assistent für zielgruppengerechte Mailings erleichtern die tägliche Arbeit spürbar. Angebote werden schneller erstellt, bei nahenden Deadlines alarmiert das System automatisch, Führungskräfte haben mit dem Tool Management-Cockpits stets den vollen Überblick und erstellen Berichte so im Handumdrehen. www.cas.de/produkte/drive/drive.asp



CAS Software AG

Wilhelm-Schickard-Str. 8–12

D-76131 Karlsruhe

Tel. +49 (721) 96 38-0

Fax +49 (721) 96 38-299

info@cas.de

www.cas.de

Küche & Co Adress Management System (AMS)



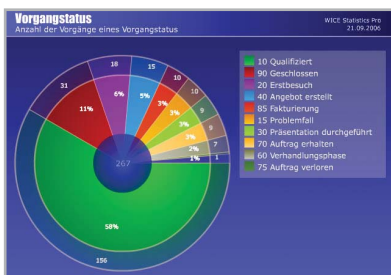
Küche & Co unterstützt seine Franchisepartner mit dem selbst entwickelten Adress Management System. Das innovative Programm stellt Kundenanfragen aus ganz Deutschland über eine Online-Plattform an das jeweils zuständige Küchenstudio in nächster Nähe des Kunden zur Verfügung.

www.kueche-co.de



Küche & Co GmbH
 Wandsbeker Straße 3-7
 D-22179 Hamburg
 Tel: +49 (40) 64 61-1185
 Fax: +49 (40) 64 61-7271
 info@kueche-co.de
 www.kueche-co.de

WICE CRM-Groupware



Mit der WICE CRM-Groupware optimieren Firmen ihre Kundenbeziehungen. Die Lösung hilft Unternehmen bei der Verkürzung der Bearbeitungszeit von Reklamationen sowie der Erhöhung der Effektivität der eigenen Marketing- und Vertriebsaktivitäten. WICE CRM-Groupware gibt es als On-Demand-Mietlösung oder Inhouse-Serverlösung.

www.wice.de



WICE GmbH
 Bernstorffstraße 99
 D-22767 Hamburg
 Tel: +49 (40) 4 13 03 50
 Fax: +49 (40) 4 13 03 510
 info@wice.de
 www.wice.de

SalesTop-System



Das SalesTop-System ist ein Instrument für Direktverkäufe. Es verbindet innovative Hardware mit ausgeklügelter Software. Der Laptop mit Monitor für den Kunden und den Verkaufsberater revolutioniert jedes Verkaufsgespräch.

www.sii.com/products-services/salestopo

Sii Europe GmbH

Käthe-Kollwitz-Ufer 76
D-01309 Dresden
Tel: +49 (351) 31 87 59 00
info@sii.com
www.sii.com

KORAKTOR



KORAKTOR ist ein ERP- und CRM-System der neuen Generation. Es hilft Unternehmen in allen Bereichen und unter allen Aspekten intelligent zu organisieren: perfektes Kundenmanagement - Informationen in Echtzeit - effizientere Arbeitsabläufe.

www.dimmel.de

Dimmel-Software Bautzen GmbH

Wilthener Straße 32
D-02625 Bautzen
Tel: +49 (3591) 35 58 30
info@dimmel.de
www.dimmel.de

StayGuest®



Das Web-to-Mailing-Portal StayGuest bietet Hotels loyalitätsorientiertes Dialogmarketing zur Bindung von Gästen. Hotels können kleinere und größere Mailing-Kampagnen einfach und schnell selbst planen und durchführen.

www.stayguest.de

StayGuest®

Ehrenbergstraße 16 A
D-10245 Berlin
Tel: +49 (30) 23 09 51-0
info@stayguest.de
www.stayguest.de

moCRM



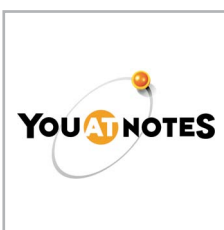
moCRM ist ein Web 2.0-basiertes System zur Verwaltung von Kontakten, Projekten, Kampagnen, Vorgängen und Aufgaben. Es ist speziell für die Nutzung auf mobilen Endgeräten wie Smartphones, TabletPCs oder Laptops konzipiert.

www.mobilonly.de

mobil only

Josef-Orlopp-Str. 50
D-10365 Berlin
Tel: +49 (30) 30 36 20-30
info@mobilonly.de
www.mobilonly.de

YouAtNotes CRM 5



YouAtNotes CRM 5 orientiert sich am Mittelstand und optimiert die Kundenbetreuung. Mittels eines Plugin-Managements bleibt es jederzeit updatetfähig. YouAtNotes CRM 5 kann auf Windows, MacOS und Linux eingesetzt werden.

www.youatnotes.de/innovation

YouAtNotes GmbH

Grandkuhlenweg 1a
D-22549 Hamburg
Tel: +49 (40) 84 05 57-0
info@youatnotes.de
www.youatnotes.de

ClickCRM



ClickCRM ist eine speziell auf den Möbelhandel zugeschnittene Lösung. Basis der Lösung ist ein skalierbares Customer-Data-Warehouse mit einem praxisrelevanten Auswertewürfel und vorkonfektionierten Reports.

www.clickcrm.de

SALT Solutions GmbH
Hansaallee 201
D-44137 Düsseldorf
Tel: +49 (211) 52 02 36-700
handel@salt-solutions.de
www.salt-solutions.de/

PRODUCTS



PRODUCTS verwaltet alle unternehmensrelevanten Produktinformationen. Auf einen Blick können diese webbasiert gepflegt, bearbeitet und abgerufen werden. Der Vertrieb wird schneller, kundenfreundlicher und erfolgreicher.

www.otris.de

Otris Software AG
Königswall 21
D-44137 Dortmund
Tel: +49 (231) 95 80 69-55
klepper@otris.de
www.otris.de

buw sales performer



Der buw sales performer bietet mittelständischen Unternehmen eine ganzheitliche CRM-Lösung im Top Preis-Leistungs-Verhältnis. Ermöglicht wird dies durch intelligente Daten-Synchronisation und geringe Implementierungskosten.

www.buw.de

buw Holding GmbH
Rheiner Landstr. 195
D-49078 Osnabrück
Tel: +49 (541) 94 62-0
buw@buw.de
www.buw.de

gozy



gozy bietet Mittelständlern eine einfache und preisgünstige Möglichkeit, einen eigenen Kundenstamm aufzubauen und zu verwalten sowie Kunden per SMS oder MMS mit Informationen, Aktionen oder Angeboten zu versorgen.

www.bo-mobile.com

Bo-Mobile GmbH
Trierer Str. 70-72
D-53115 Bonn
Tel: +49 (228) 90 90 74-0
kontakt@bo-mobile.com
www.bo-mobile.com

AG-VIP SQL CRM



AG-VIP SQL macht wirkliche Vertriebssteuerung möglich. Die integrierte Workflow-Engine bildet den kompletten Akquiseprozess ab. In jeder Stufe lässt sich messen bei wie vielen Vorgängen welche Folgeaktion ausgelöst wurde.

www.grutzeck.de/crm/crm_software_agvip_sql.htm

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
D-63452 Hanau
Tel: +49 (6181) 9 70 10
info@grutzeck.de
www.grutzeck.de

WiredMinds VertriebsAssistent



Der WiredMinds VertriebsAssistent identifiziert automatisch Besucher auf Firmenwebseiten und qualifiziert diese mit der angeschlossenen Datenbank. Mittelständler können so kostengünstig potentielle Kunden identifizieren.

www.wiredminds.de/VertriebsAssistent

WiredMinds AG
Immenhoferstr. 19
D-70180 Stuttgart
Tel: +49 (711) 58 53 31-0
contact@wiredminds.de
www.wiredminds.de

SUCCESSCONTROL



SUCCESSCONTROL ist eine CRM-Produktivitätslösung für MS-Office. Als Kontrollzentrum erhöht es ohne weiteren Aufwand den Überblick am Arbeitsplatz und verknüpft automatisch alle Office-Arbeiten in einer Access Datenbank.

www.successcontrol.de

Concept & Management GmbH
Sachsenstraße 51
D-71083 Herrenberg
Tel: +49 (7032) 9 18-612
info@successcontrol.de
www.successcontrol.de

fit4project



fit4project ist eine Lösung zur besseren Planung und Durchführbarkeit von CRM-Projekten. Anbieter akquirieren einfacher und Anwender führen reibungsloser ein: Sozial- und Marktforschungs-Know-how meets Qualitätsmanagement!

www.fit4project.de

MAYER&MAYER Marketing Consulting
Otterweg 8
D-71686 Remseck
Tel: +49 (7146) 2 81 95-0
info@fit4project.de
www.fit4project.de

Global Eagle Map&Sales



Eine ideale CRM-Lösung für den Außendienst. Die Software integriert die 3 Vertriebskomponenten: Systematische Kontaktpflege, Ertrags- und Umsatzoptimierung sowie die zeitliche Routenoptimierung der Außendienstmitarbeiter.

www.eagle-peak.de

Eagle Peak GmbH
Güblingstr. 78
D-73529 Schwäbisch Gmünd
Tel: +49 (7171) 10 41 91 10
bareiss@eagle-peak.de
www.eagle-peak.de

mc.mobile.CRM



Mit mc.mobile.CRM bietet milanconsult mittelständischen Unternehmen eine optimierte Unified Communications-Lösung, die Daten für Mitarbeiter jederzeit und überall auf mobilen Endgeräten, wie einem BlackBerry, nutzbar macht.

www.milanconsult.com

milanconsult GmbH
Am Seltenbach 1
D-78532 Tuttlingen
Tel: +49 (7461) 9 69 73 90
info@milanconsult.com
www.milanconsult.com

Actricity CRM Portal



Mit dem Actricity CRM Portal erhalten mittelständische Unternehmen ein professionelles und anpassungsfähiges CRM-Instrument an die Hand, das in der Lage ist dynamisch und flexibel mitzuwachsen und auch komplexe Netzwerke abzubilden.

www.actricity.de

Actricity Deutschland GmbH
Freiburger Straße 33
D-79427 Eschbach/Freiburg
Tel: +49 (7634) 50 70-184
info@actricity.de
www.actricity.de

ESTOS MetaDirectory Professional



ESTOS MetaDirectory Professional überführt bestehende CRM- & ERP-Systeme in einen Gesamtinformationpool und optimiert so Geschäftsprozesse. Das Versprechen: Daten einfach suchen und schnell finden – unternehmensweit und sicher.

www.estos.de/produkte/metadirectory/index.htm

ESTOS GmbH
Petersbrunner Straße 3a
D-82319 Starnberg
Tel: +49 (8151) 3 68 56-177
info@estos.de
www.estos.de

SalesInformationSystem - SIS



Das innovative Vertriebstool SIS ermöglicht Mittelständlern eine personenbezogene und einfache Datenverwaltung. Durch die individuellen Anpassungsmöglichkeit und Sprachvarianten ist das Tool ideal für alle Unternehmensgrößen.

www.salesinformationssystem.com

Candor Technologies GmbH
Maxfeldstraße 54
D-90409 Nürnberg
Tel: +49 (911) 9 23 18-408
info.de@candor.com
www.candor.com/de

1stAnswer



1stAnswer verbindet Menschen mit Prozessen und Wissen so geschickt miteinander, dass der gesamte Serviceprozess deutlich produktiver wird. Am Point-of-Service stellt die Lösung alle Informationen und Werkzeuge bereit.

www.1stanswer.de

Samhamer AG
Zur Kesselschmiede 3
D-92637 Weiden
Tel: +49 (961) 39 10-0
czahn@samhamer.de
www.1stanswer.de


info@hand CRBM



info@hand ist ein webbasierendes Customer Relationship und Business Management System. Es beschleunigt die Unternehmens-Organisation dank seiner intuitiven Benutzeroberfläche und der schnellen Lernkurve.

www.crbm.ch/software/infoathand-crbm.html

Unicum Consulting & Marketing GmbH
Luzernerstraße 51a
CH-6010 Kriens
Tel: +41 (76) 4 78 00-59
info@crbm.ch
www.crbm.ch

	iReward24 Comarch Software AG Chemnitzer Str. 50, D-01187 Dresden	Tel: +49 (351) 32 01-32 00 info@comarch.com www.comarch.de
	orgAnice organice Software GmbH Grunewaldstr. 22, D-12165 Berlin	Tel: +49 (30) 2 19 08 80 buchner@organice.de www.organice.de
	RoomDoctor RoomDoctor Ltd. & CO. KG Neusser Str. 374, D-41065 Mönchengladbach	Tel: +49 (2161) 5 76 34-42 info@roomdoctor.de www.roomdoctor.de
	SuperOffice SIX SuperOffice GmbH Otto-Hahn-Str. 20, D-44227 Dortmund	Tel: +49 (231) 75 86-0 vertrieb@superoffice.de www.superoffice.de
	POLLEX-LC ERP .NET ALCG - Advanced Logical Circle Germany GmbH Sudholzstraße 184, D-44879 Bochum	Tel: +49 (234) 57 98 08-0 info@alcg.de www.alcg.de
	Vemas.NET scholz.msconsulting GmbH Moerser Straße 660, D-47802 Krefeld	Tel: +49 (2151) 5 69 70 info@msconsulting.de www.msconsulting.de
	3D-Widget DHL-Versandhelfer infoMantis GmbH Westerbreite 7, D-49084 Osnabrück	Tel: +49 (541) 91 19 46 45 presse@infomantis.de www.infomantis.de
	Geschenkkartenwelt Retailo AG Teutoburgerstr. 13, D-50672 Köln	Tel: +49 (221) 56 95 75 33 fischer@retialo.de www.retailo.de
	eBook „Elektronischer CRM-Workshop“ SKILL Software GmbH Karl-Albert-Straße 33, D-60385 Frankfurt am Main	Tel: +49 (69) 94 50 89 07 info@skillsoftware.de www.skillsoftware.de
	CRM und gut! JSM Arts Webservices GbR Am Pfahlgraben 19, D-61239 Ober-Mörlen	Tel: +49 (6002) 916-986 frank.juestel@jsmarts.de www.jsmarts.de



Hamilton SFA

Konnexio GmbH
Brunsenstraße 16–18, D-64293 Darmstadt

Tel: +49 (6151) 368 63 20
info@konnexio.de
www.konnexio.de



EBI Neutrino R1 Open Source CRM

EBI Neutrino R1 Open Source CRM / ERP Framework
Sudetenstraße 18, D-73734 Esslingen

Tel: +49 (711) 8 82 41 73
fbramante@arcor.de
www.ebineutrino.org



celanio CRM LEADMANAGEMENT

celanio GmbH
Haid-und-Neu-Str. 7, D-76131 Karlsruhe

Tel: +49 (721) 5 68 83 22
info@celanio.com
www.celanio.com



Salesforce CRM

salesforce.com Germany GmbH
Elisabethstraße 91, D-80797 München

Tel: +49 (89) 59 08-23 64
clinsenmeier@salesforce.com
www.salesforce.com/de



Kundenagent

Solution Research GmbH
Pelkovenstr. 81 B, D-80992 München

Tel: +49 (89) 89 06 70 40
miriam.stier@solution-research.com
www.solution-research.com



telepark.contact

telepark
Postfach 710910, D-81459 München

Tel: +49 (89) 3 00 18 03
info@telepark.de
www.telepark.de



VTE Enterprise System for vTiger CRM

Different Solutions GmbH
Berliner Straße 27, D-84478 Waldkraiburg

Tel: +49 (8638) 88 56-0
info@different-solutions.com
www.different-solutions.com



Traumhaus-Werkstatt

CITY BAU GmbH
Innstraße 1, D-84524 Neuötting

Tel: +49 (8671) 25 58
info@citybau.de
www.citybau.de



TurnFriendly

FIPROX. AG
Schillstraße 4, D-90491 Nürnberg

Tel: +49 (911) 9 37 88-0
info@fiprox.com
www.turnfriendly.com

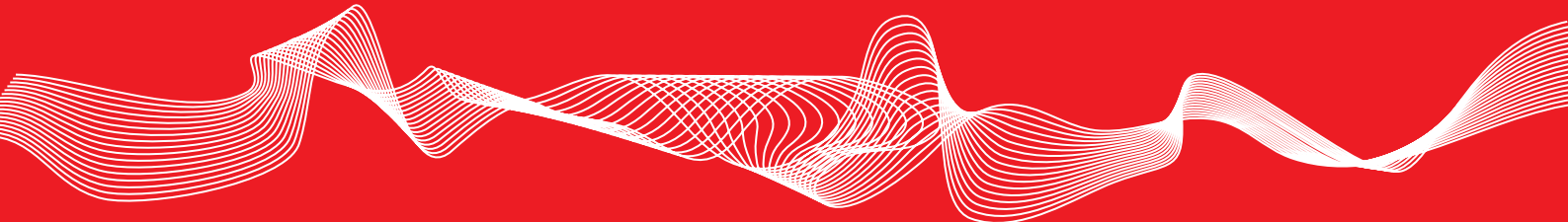


BiT

:a:k:t: Informationssysteme AG
Dr.-Emil-Brichta-Straße 7, D-94036 Passau

Tel: +49 (851) 5 60 97-0
info@akt-infosys.de
www.akt-infosys.de

INNOVATIONSPREIS-IT 2009



Die Initiative Mittelstand hat im sechsten Jahr den INNOVATIONSPREIS-IT verliehen und im Rahmen einer feierlichen Preisverleihung auf der CeBIT die innovativsten mittelstandsgeeigneten IT-Lösungen in 34 Kategorien ausgezeichnet.


Die 60-köpfige Fachjury aus Wissenschaftlern, IT-Experten und Fachjournalisten hat dabei 2000 Bewerbungen gesichtet und bewertet.



www.innovationspreis-it.de

Impressum

Die Mittelstandsliste wird herausgegeben von der Initiative Mittelstand und ist eine eingetragene Marke der Huber Verlag für Neue Medien GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

 **Mittelstandsliste** Hotline: 0800 / 88 99 110 (Kostenfrei aus dem deutschen Festnetz)

Erscheinungsweise: 4 Ausgaben jährlich.

Ein Jahres-Abonnement der Printausgabe ist zum Preis von 36,- EUR (inkl. 7% MwSt. und Versandkosten innerhalb Deutschlands) erhältlich.

www.mittelstandsliste.de



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

initiative
mittelstand