

CRM-Lösung für Macs und iPhone

Beziehungen betreuen mit Daylite 3

Kundenbeziehungsmanagement oder Customer Relationship Management (CRM) ist der Schlüssel für erfolgreiche Geschäfte, so steht es in jedem Business-Ratgeber. Doch auch wer größere Projekte plant und Gruppenaktivitäten organisiert, benötigt eine Software, die diese über Mail, iCal und Adressbuch hinaus verbindet. Daylite integriert die Apple-Programme und bietet viele Erweiterungen für die komfortable Organisation – jetzt endlich auch auf Deutsch.



Projektplanung und Fortschrittskontrolle wird mit Daylite einfacher



Daylite Touch bringt nicht nur einen Wochenkalender aufs iPhone oder den iPod touch, sondern auch sämtliche Projektverwaltungsinformationen wie Aufgaben und Kontaktdaten

Programmen schaffte [5], jedoch Imangels Masse aufgegeben wurde. Now Contact und Now Up to Date waren lange beliebte und solide Lösungen, leider meldete auch Now Software im März Insolvenz an. Darüber hinaus gibt es selbstverständlich Möglichkeiten, CRM browserbasiert über das Intranet/Web zu betreiben: Highrise, Salesforce und Zoho CRM sind nur einige davon.

Anschlüsse nutzen

Daylite ist nun etwas ganz Besonderes. Ähnlich wie CRM4Mac verlangt es als integrierende Lösung nicht den Abschied von Mail, Adressbuch und iCal. Für Mail gibt es einen Plug-In, mit dem einzelne Mails per Click in die Daylite-Korrespondenz-Sammlung aufgenommen werden – und gleich dem richtigen Kontakt und dem entsprechenden Projekt zu geordnet werden können. Umgekehrt funktioniert selbstverständlich der Versand von Nachrichten aus Daylite über Mail und andere Wege. Aus dem Adressbuch und iCal lassen sich Kontakte (als vCards) und Termine importieren und synchronisieren, sodass sie in allen Programmen und auf Smartphones aktuell sind. Darüber hinaus bietet Daylite mit Daylite Touch auch eine kostenlose App für iPhone und iPod touch an, mit der Projekte, Informationen und Ressourcen verwaltet werden können. Mit dem kostenlosen Daylite-Server wird Daylite mehrplatzfähig (bis zu 50 Nutzer) und bietet Telefonie-Integration [6]. Dass bei ankommenden Anrufen gleich der passende oder ein neuer Kontakt und entsprechende Gesprächsnotizen angelegt werden können, gelingt mit FoneConnector bzw. diversen Skripten. Um aus Daylite direkt eine Telefonverbindung zu öffnen, lassen sich kostenlose Skripte für ver-

Es ist ein Kreuz. Mac OS X enthält so praktische und gut gestaltete Programme wie Mail, Adressbuch und iCal, die jeder Mac-Anwender sogleich und gerne nutzt. Zumal sie den Vorteil der einfachen Synchronisation mit iPad, iPhone und iPod touch bieten. Doch eine Verbindung zwischen Kontakten, Terminen, Aufgaben, E-Mails, Dokumenten, Gesprächsnotizen und Projekten lässt sich damit nicht herstellen. Welche Briefe eine Person geschrieben hat, was man sich beim letzten Telefonat notiert hat und wie viele Aufgaben noch für das Projekt zu erledigen sind, diese Informationen verteilen sich fein auf der

Festplatte in einem entsprechend eingerichteten Projektordner und den drei Standardprogrammen. Wer kommerziell oder professionell strukturiert und systematisch mit „Kunden“ und Projekten arbeiten will, greift meist zu einer gesonderten Datenbanklösung als CRM-bzw. Warenwirtschaftssystem – und nutzt die lieb gewonnenen Apple-Programme nur noch für den Austausch.

In [1] haben wir bereits über Warenwirtschaftssysteme berichtet und Topix als eine der mächtigsten ERP-Lösungen mit der Einstiegsvariante Topix basic gesondert vorgestellt [2]. Einige der Mail-Programme in [3] wie FirstClass, Chandler Desktop und Revolver bieten ebenfalls Kontaktmanagement- und Groupware-Funktionen, manche sogar mit Anbindung an Smartphones. Eine andere CRM-Alternative sind Lösungen wie Entourage von Microsoft, das E-Mail, Kalender, Kontakte und Dokumentenmanagement miteinander verbindet [4], und CRM4Mac, das eine Verbindung zwischen den drei Apple-

Preise

- Daylite Productivity Suite: 239 Euro, 5 Nutzer 1195 Euro
- Daylite Touch: 49 Euro (pro Gerät und Jahr)
- FoneConnector for Daylite: 59 Euro (1 Nutzer)
- CTI-Connector für Starface-Telefonanlagen: ab 49 Euro je Nutzer
- FileMaker Connector: 299 Euro (1 Nutzer)
- Daylite Delivery: 199 Euro
- Daylite Report 59 Euro, Daylite Druckvorlage 39 Euro



Jegliche Notizen und Korrespondenzen lassen sich in individuell gestaltbaren Templates anlegen, sodass von Angeboten bis zu Rechnungen alles möglich ist



Kontakte und Organisationen sind einzelne Bereiche, deren Teilnehmer, Projekte, Aufgaben, Termine und Korrespondenzen miteinander „verlinkt“ werden



Mit der Daylite Server Administration werden Datenbanken und Touch-Geräte verwaltet. In den Einstellungen lassen sich umfangreiche individuelle Anpassungen vornehmen

schiedene Anlagensysteme installieren (AppleScript Dialer Plug-in). Zusätzlich gibt es einen Plug-In, um Daten aus den diversen Berichtsformularen auslesen zu können (Forms Exporter), und Report- und Drucklayouts für die gestaltete PDF- und Druckausgabe von CRM-Daten. Über das Daylite Search Plug-in können zusätzliche Infos aus den Personalsuchmaschinen und sozialen Netzwerken erforscht werden. Mit Billings bietet Marketcircle, Hersteller von Daylite, zudem eine eigene, integrierbare Lösung für ein etwas komfortableres Rechnungswesen (Faktura) an, für einfache Rechnungsstellung reicht Daylite aus. Darüber hinaus lässt sich Daylite per Daylite-Connector im US-Sektor an die gut gestalteten Business-Programme AccountEdge, LightSpeed und MoneyWorks anschließen. Ebenso gibt es einen FileMaker-Connector, einen Merlin-Connector (für das externe Projektmanagement) und das Zusatzmodul Daylite Delivery, mit dem sich einstellbare Reports automatisch generieren und per E-Mail zusenden lassen.

Integriert managen

Angesichts der Anschlussfähigkeit, der gelungenen Programmintegration und umfangreichen Funktionen ist Daylite besonders in den USA bei kleinen und mittleren Organisationen weit verbreitet, im deutschsprachigen Raum sind trotz der englischen Benutzeroberfläche immerhin schon zahlreiche Lizenzen installiert. Das könnte sich jetzt beschleunigen: Die deutschen Entwicklungs- und Vertriebspartner OSXperts Limited haben eine deutschsprachige Erweiterung

geschaffen, die Daylite auch hier zu einem der beliebtesten Kontaktmanagementsysteme werden lassen könnte – zumal es eine offene Entwickler-Schnittstelle gibt und bereits Anbindungen an Finanzbuchhaltungen wie Topix entwickelt werden.

Der größte Vorteil des PostgreSQL-basierten Daylite ist seine Integrationsfähigkeit. Das Interface-Design ist angesichts der neun Funktionsbereich-Schalter in der linken oberen Ecke vielleicht nicht gerade preisverdächtig, während Funktionsumfang und Funktionalität bereits von vielen internationalen Mac-Magazinen ausgezeichnet wurden. Im Einfenster-Prinzip stehen den Anwendern je nach Funktionsbereich alle relevanten Informationen zur Verfügung. Neben Kontakten, Organisationen, Gruppen, Kalender, Terminen, Aufgaben und Notizen lassen sich Projekte und Verkaufschancen verwalten. Damit können die Aktivitäten zur Kundengewinnung, von Kampagnen, die Erstellung von Angeboten und die Umsetzung von Aufträgen unter einer Oberfläche kontrolliert und koordiniert werden. Zahlreiche Templates für einzelne Branchen und die Dokumentgestaltung in unterschiedlichsten Programmen oder auch in Daylite können angelegt werden, in zeitstrahligen „Pipelines“ kann der Projektfortschritt für alle Teammitglieder festgehalten werden, alle Aktivitäten, Kontakte, Absprachen und Korrespondenzen werden chronologisch aufgeführt und sind mit durch farbige Symbole erkennbar. Selbstverständlich lassen sich Termine und Aufgaben umfangreich zeitlich planen und mit

weitaus umfangreicheren Alarmfunktionen als in iCal versehen. Windows-Switcher auf ACT!-Basis können den ACTToDaylite-Konvertierungsservice (239 Euro pauschal) nutzen.

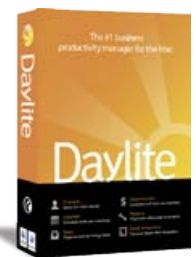
Fazit

Einige Funktionen erschließen sich erst im laufenden Betrieb, wer jedoch viele Kontakte und komplexere Projekte zu verwalten hat und auf Mail, iCal und Adressbuch nicht verzichten will, wird mit Daylite schnell glücklich werden. Die bisher noch englischsprachige Dokumentation ist umfangreich, das Aufsetzen von Server und Synchronisation ist eine Frage des systematischen Vorgehens, bei Datenabgleichen zwischen Nutzern, Programmen und iPhones hatten wir keine Probleme, die Telefonie-Integration funktionierte mit unserer Fritz!Box, und die Oberfläche erlaubt einen ausgezeichneten Überblick über sämtliche Projektdaten. Trotz des nicht gerade günstigen Preises pro Arbeitsplatz und jeweils kostenpflichtiger Plug-Ins ist das jetzt auch deutschsprachige Daylite die derzeit gelungenste CRM- und Groupware-Lösung – vor allem für diejenigen, die ihre Organisation aus Mail, Adressbuch und iCal heraus wachsen lassen wollen. Da bereits die Fibu Topix anschließbar ist, fehlt uns nur noch eine Anbindung an MonkeyOffice.

Ralf Bindel

Literatur:

- [1] Warenwirtschaftssysteme im Vergleich, Mac Life 06.2009
- [2] Unternehmensverwaltung mit Topix 8, Mac Life 06.2009
- [3] Kommunikation am Mac, Teil 3: Mailen, Mac Life 12.2009
- [4] Richtig mailen mit Entourage, Mac Life 06.2009
- [5] CRM4Mac 3.0, www.maclife.de/testcenter/office/crm4mac-30
- [6] Kommunikation am Mac, Teil 2: Telefonie, Mac Life 11.2009



Daylite Productivity Suite 3.10

Hersteller: Marketcircle

Vertrieb: OSXperts Limited

Web: daylite.biz

Alternativen: Chandler Desktop Entourage, FirstClass, Revolver, Topix basic, Zimbra Desktop

Preise: siehe Kasten

- + integriert Apple Programme
- + gelungene Kontakt- und Projektverwaltung
- + Telefonie-Integration
- + einfacher Daten-Import und -Export
- + gute Synchronisation
- Zeiterfassung verbesserungswürdig
- teuer

Bewertung:

