

MIDCOM CRM

Cloud-Lösung mit Additiven

Mit verschiedenen Modulen zum individuellen System – das ist die Strategie von midcom. Die Meckenheimer bieten vorrangig eine Reihe von Cloud-basierten Lösungen für kleinere und mittelständische Unternehmen. Das modulare Portfolio umfasst sowohl CRM als auch ERP, Shop, Zeiterfassung und GPS-Tracking. Alles für den mobilen Einsatz und aus der Cloud.

Eine Anfrage kommt bei der midcom idealerweise über das Webformular in das System. Egal, ob Messelead, E-Mail oder Kontaktformular, das System antwortet dem Kunden direkt auf seine Anfrage. In unserem Szenario wurde gezeigt, wie auf einen Messebericht ein personalisiertes Angebot zu einem Produkt versendet wurde.

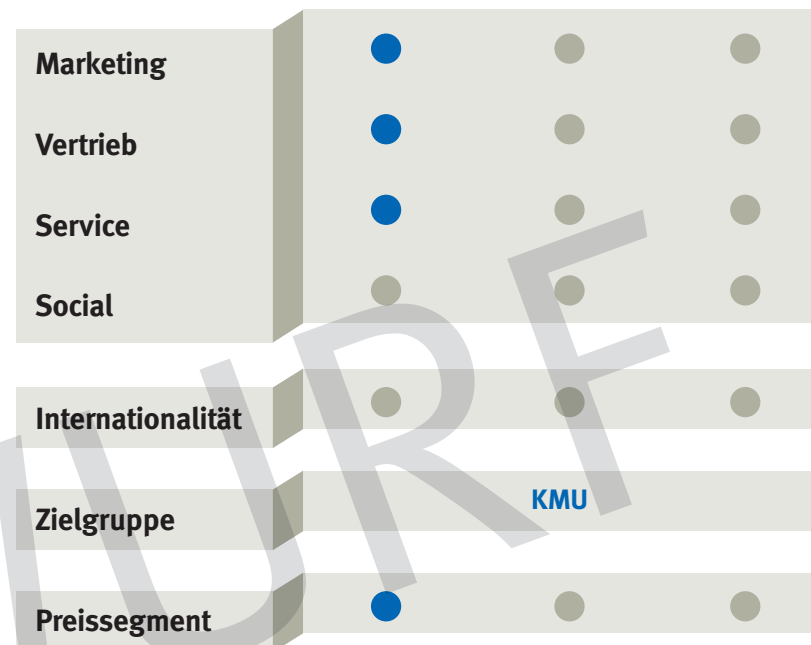
In Kampagnen unterstützt das System mit einfachen Funktionen Mailings per Brief oder E-Mail und erstellt Telefonlisten. Die Selektion der Zielgruppe basiert hierbei auf vorgefertigten Abfragen, lässt aber nur wenig Spielraum für ausgefallene Kriterien.

Im Vertrieb gibt es eine native App für Android-Devices. Der mobile Kundenbetreuer informiert sich hier mit seinem Smart Phone oder Tablet über einen anstehenden Besuch. Der Besuchsbericht kann auch offline erfasst werden und synchronisiert sich später mit dem System. Opportunitys werden als Projekte geführt. Bei der Erstellung eines Angebots profitiert das CRM von dem integrierten ERP-Modul. Das recht einfach gehaltene ERP-System unterstützt die Angebotserstellung mit einem eigenen Artikelstamm, einer Preiskalkulation und dem Angebotsmanagement. Angebote können in Aufträge umgewandelt werden.

Im Service ist das System für einen schnellen Serviceeinsatz vorkonfiguriert. Deshalb wird anstatt eines Servicetickets sofort ein Auftrag angelegt. Der Link zur installierten Basis ist umständlich, da die beim Kunden eingesetzten Geräte in den Projekten abgelegt werden. Der Serviceprozess verliert seinen logischen Fluss.

Der Serviceeinsatz vor Ort kann mit Hilfe der Zeiterfassung gut dokumentiert werden. Auf dem Tablet wird jede Arbeits-

CRM-Profil



zeit mit einem Zeitstempel erfasst. Für die anschließende Fakturierung von Material und Arbeitszeit sind weitere manuelle Schritte notwendig.

Bei der midcom sind Auswertungen in einer tabellarischen und grafischen Darstellung möglich.

Die Anbindung der Zeiterfassung ist für Dienstleister, zum Beispiel im Facilitymanagement und der Pflege, eine wichtige Funktion. Mit dem Modul GPS-Tracking kennen Dispatcher immer den Standort ihrer Fahrzeuge. So wurden zum Beispiel bei der Planung des Serviceeinsatzes die Standorte aller Servicetechniker in einer geografischen Karte angezeigt. Diese Technologie ist elementar für Handwerker, Wachdienste und Logistiker.

MIDCOM CRM

Look & Feel

Den User begrüßt nach dem Einloggen ein mächtiger Willkommensbildschirm mit zahlreichen Listen und Auswertungen, unterteilt in Gruppen und Spalten. Navigiert wird über einen ausgeprägten Navigationsbaum links. In den jeweiligen Detailmasken erhält der Benutzer wiederum zahlreiche Informationen. Diese sind in Gruppen und nochmals in Blöcke unterteilt. Schwierig wird es in den Projekten, da die einzelnen Blöcke weiterhin mit Reitern unterteilt sind.

Der gesamte Bildschirm lässt sich vertikal scrollen. Dabei hilft die farbliche Trennung der Inhalte bei der Orientierung. Besonders wichtige Inhalte stechen z. B. rot hervor. Nach einer gewissen Einarbeitung gewöhnt sich der User an die Farbcodierung und findet schnell die gewünschten Informationen. Für mehr Platz in den Masken lässt sich die Navigation rechts einklappen. Alle Bedienelemente sind konsequent den jeweiligen Informationsblöcken zugeordnet.

Alles in allem gibt es viele kleine Fenster mit vielen Informationen.

Mobile-Client

Für den Mobile-Client bietet midcom eine native App für Smart Phone und Tablet. Die Apps unterstützen das Betriebssystem Android und sind offline nutzbar.

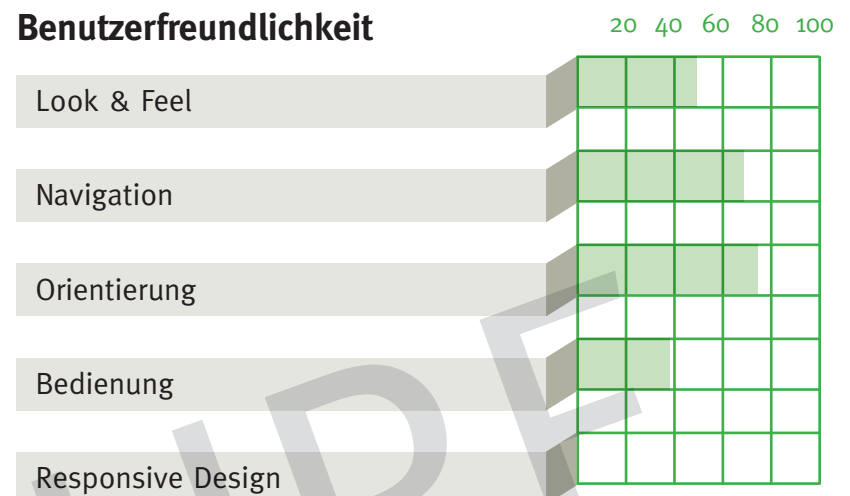
Die Macher von midcom präsentierten im Test den Vertriebs- und den Serviceprozess in dieser nativen App. Von einem Startbildschirm aus navigiert der Nutzer mit der Touchfunktion zu den Informationen des Kundenbesuchs. Im Service wird die Durchführung des Auftrags über die App erfasst.

Das Look & Feel des mobilen Clients ist nüchtern. Die Bedienung erfolgt ausschließlich über Touchfunktionen und die eindimensionale Navigation macht das System etwas starr. Die typischen Tabletfunktionen wie Kamera und Dokumentenpräsentation werden nicht angeboten.

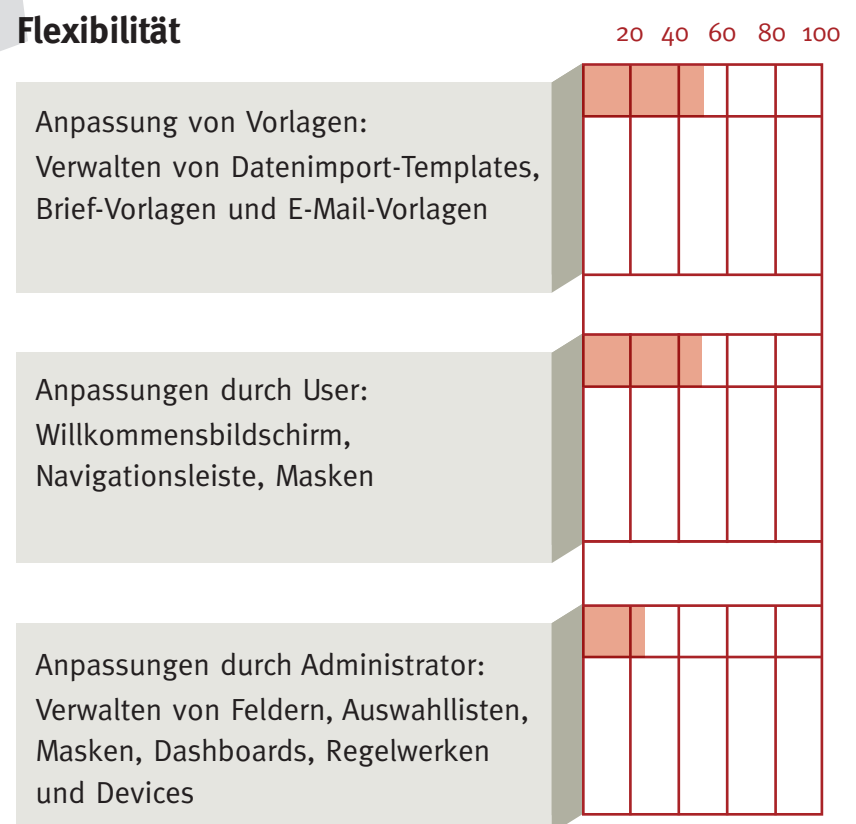
Internationalität

Das CRM von midcom stellt den nationalen Einsatz in den Vordergrund. Es verzichtet konsequent auf Währungszeichen und Mengenangaben.

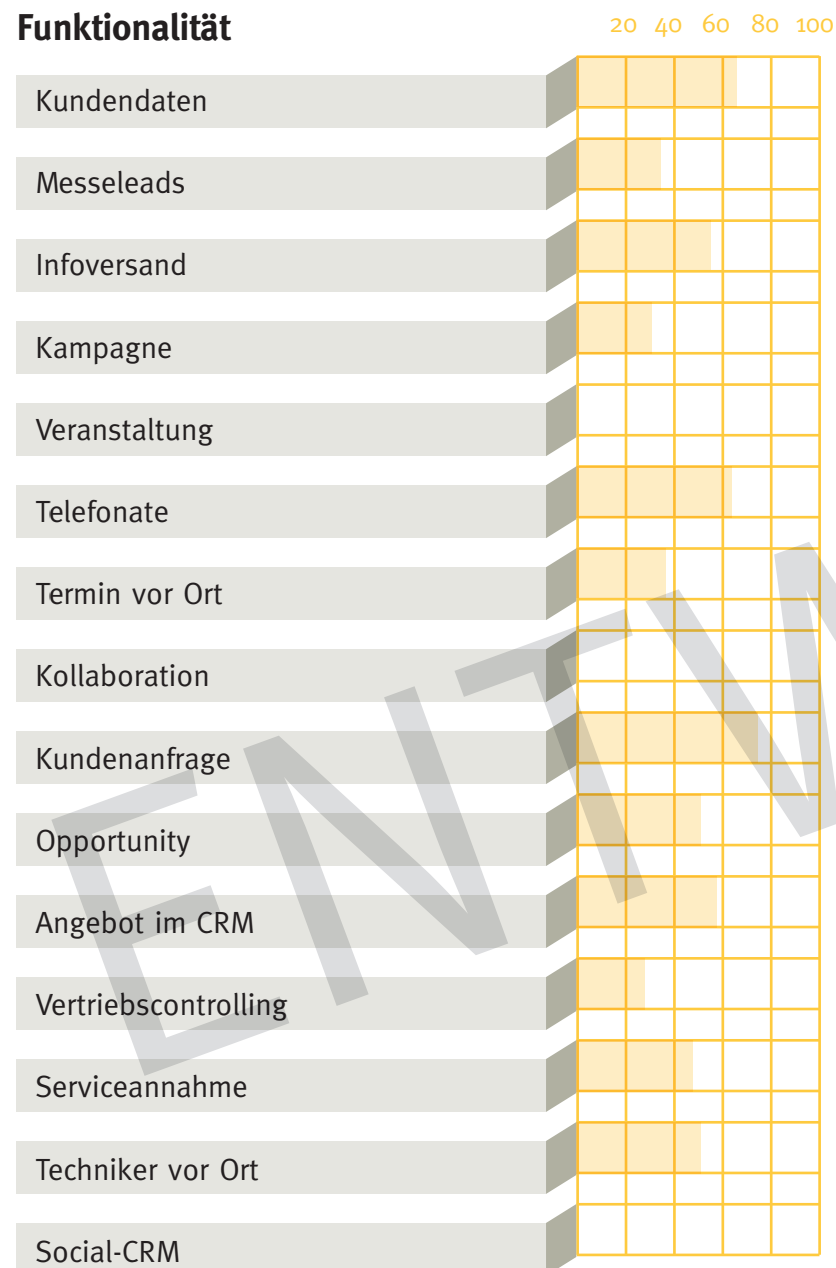
Benutzerfreundlichkeit



Flexibilität



Funktionalität



Stärken

Cloud-Technologie – Die Cloud befreit den Nutzer von dem Aufwand eines eigenen Serverbetriebs. Darüber hinaus kann das CRM-System in der Private-Cloud oder on-premise umgesetzt werden.

Tablet-Apps – Mit den nativen Apps können CRM, ERP und Zeiterfassung bequem bedient werden, denn die Darstellung ist für die jeweiligen Bildschirmgrößen optimiert.

Modular – Mit jedem Zusatzprodukt wird das Produkt stärker und gewinnt durch einige Module Alleinstellungsmerkmale.

Schwächen

Kampagnen – Es sind einfache einstufige Kampagnen möglich, dennoch lässt die Handhabung und Funktionalität Wünsche offen.

Bedienung – Die Bedienung des Systems wirkt zum Teil umständlich. Es fehlt oft der direkte Weg zu den Ergebnissen und ein durchdachter Aufbau der notwendigen Funktionen.

Fazit

Midcom ist ein einfaches cloudbasiertes CRM-System mit interessanten Zusatzmodulen.

MIDCOM CRM

The screenshot displays the MIDCOM CRM user interface for user Toni Büttgen. The interface is divided into several main sections:

- Navigation (Left):** A vertical menu with categories like 'Persönlicher Bereich', 'Call Center', 'Partnerakte', 'Projektakte', 'Dienstplan', 'Ticket', 'Vertrieb', 'Kundendienst', 'Zeitwirtschaft', 'Faktura', 'Reporting', 'Kampagne', 'Warenwirtschaft', 'Personalakte', and 'Web-Portale'.
- Benutzereigenschaften (User Profile):**
 - Name: Büttgen Toni
 - Vorname: Toni
 - Straße & Nr.: Bahnhofstr. 2
 - PLZ Ort: 53340 Meckenheim
 - Telefon: 02225 / 999 999-1
 - Telefax: 02225 / 999 999-8
 - Mobiltelefon: 0177 2395002
 - persönliches Zeichen: TB
 - e-Mail-Adresse: toni.buettgen@midcom.de
- Umsatzdiagramm des Mitarbeiters (Sales Chart):** A bar chart showing monthly sales for the current year (2014) and the previous year (2013). The Y-axis ranges from 0 to 60,000.
- eingeloggte Benutzer (Logged-in Users):** A list of active users with their login times.

Benutzer	Mitgliedschaft	Letzter Login
Logintest, Hans	M: logintest K: logintest	12.08.2014 13:35
Büttgen, Toni	M: midcom K: midBüttgen	12.08.2014 13:33
Datafox, PZE-Master	M: midcom K: pzeMaster	12.08.2014 13:27
Kremser, Patrick	M: midcom K: midKremser	12.08.2014 13:10
Jankowoy, René	M: SKSServicecenter K: SKSJankowoy	12.08.2014 13:05
Kilian, Thore	M: McCandy K: thilian	12.08.2014 13:03
Paciorek, Wojciech	M: midcom K: midPaciorek	12.08.2014 12:03
Neugebauer, Ralf	M: SKSServicecenter K: SKSNeugebauer	12.08.2014 11:55
Nacke, Christiane	M: midcom K: midNacke	12.08.2014 11:47
Müller, Heinrich	M: Obbenburg K: obMueller	12.08.2014 08:58
- Management Cockpit (Bottom):** A grid of charts and reports for 'Büttgen, Toni (midBüttgen), Geschäftsführung'.
 - Umsatzdiagramm:** Monthly sales comparison for current and previous years.
 - Besuchsberichte aktuelles Jahr:** A message stating 'Es sind keine Daten für das Diagramm: Besuchsberichte aktuelles Jahr, in der Datenbank verfügbar.'
 - Vorgang Vormonat:** Process flow chart for the previous month.
 - Leads aktueller Monat:** Lead count for the current month.
 - Leads Vormonat:** Lead count for the previous month.
 - Leads Vorjahr:** Lead count for the previous year.
 - Leads aktuelles Jahr:** Lead count for the current year.
 - Telefonvertrieb aktuelles Jahr:** Monthly sales for tele-sales this year.
 - Telefonvertrieb Vorjahr:** Monthly sales for tele-sales last year.
 - Kontakte Vorjahr:** Contact count by month for the previous year.
 - Kontakte aktuelles Jahr:** Contact count by month for the current year.
 - Kontakte Vormonat:** Contact count for the previous month.

Startbildschirm

Management Cockpit

Suche Rücksprachen

von Datum: TT.MM.JJJJ bis Datum: TT.MM.JJJJ Suche: Vertriebsstatus: Sortierung:

Rücksprachen	Betreuer	Fragebogen
0815-012222 Rita Schmitz 1.2 Golf Club Musterhausen e.V. Nicht Golf 31 Tel. 42 Briefe 49 e-Mails 13 Besuche 2 Fragebögen Rücksprache für: 16.03.2009 um 10:00	Kerstin Pohl (mita@bluewin.ch), Thomas Pohlman (mita2), Peter Pohl (midPohl)	Feedback zu midcom-Produkten Registrieren eMail versenden
0714-5059 Skonto 1 Tel. 0 Briefe 1 e-Mail 0 Besuche	Thomasch Pohlman	Feedback zu midcom-Produkten Registrieren eMail versenden

Daten zum Partner

Firma: 1.2 Golf Club Musterhausen e.V. Nicht Golf
Anspruchspartner: Rita Schmitz
Telefon: 0911757522
Telefax: (0177)899999
Mobil: (0177)899999
Straße & Nr.: Hauptstr. 123
PLZ Ort: 53229 Bonn
e-Mail-Adresse: thomas.pohl@midcom.de
Homepage: Homepage
Datenimport: 1 Golfclub Leipzig e.kjv

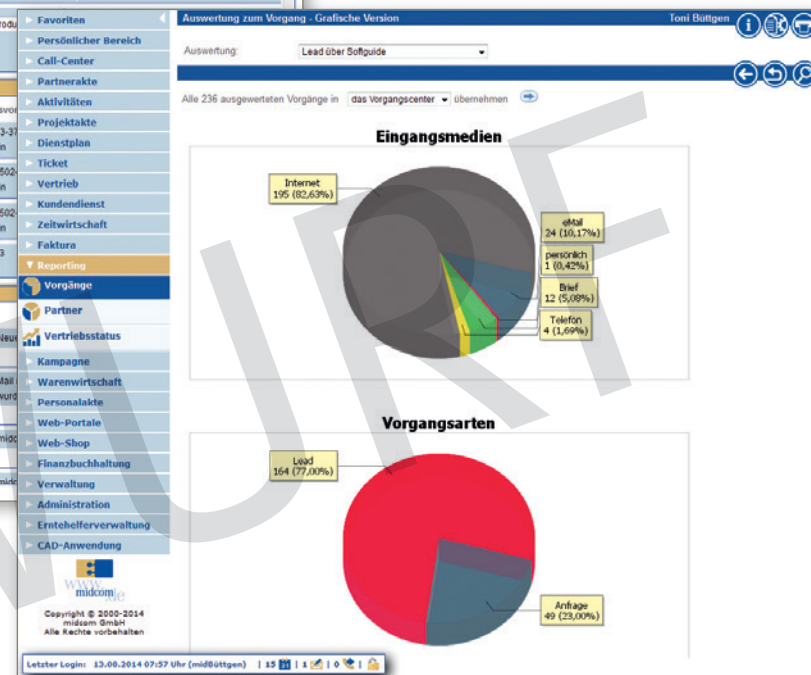
Projekte zum Partner

Projekt	Ansprechpartner	Status
Es-Gent-Doch-Nicht	12345 Bonn	LOO280213-31
moe	12345 Bonn	LOB20120502
moe2	12345 Bonn	LOB20120502
sZasddd	12345 Bonn	B051112-13
		Bestellung

Kontakte und Vorgänge zum Partner

Vorgänge zum Partner	Anfrage	Kontakte zum Partner
B20120924-01 Anfrage 22.03.14	Blubb-o- Pohlman, Thomasch, 0712-2958 (mita2) Offen	20.03.2014
B20120919-03 Beschwerde 21.03.14	Blubb-o- Pohlman, Thomasch, 0712-2958 (mita2) Offen	09.12.2013 Mail Feedback-Tracking 04.12.2013 Mustermann

Rücksprache mit einem Kunden



Auswertung

Partner

Name: Bayern AG

Anspruchspartner: Hans-Joachim Markwardt

Straße: Leopoldstr. 1

Postleitzahl: 81929

Ort: München

Umsatzanzeige Geschäftsvorfälle auf Karte anzeigen

Artikelbestellung Auftrag anlegen Hauptmenue

Anspruchspartner auf dem Smart Phone

Schnellerfassung für Projekt: Filzen

- Fahrt zum Büro (*)
- Fahrt zum Kunden (*)
- GPS (*)
- Arbeitsanfang (*)
- Arbeitsbeginn Büro (*)
- Arbeitsbeginn Kunde (*)
- Sturm Anfang (*)
- Krankheit (*)
- Ankunft beim Kunden (*)

Zeiterfassung auf dem Smart Phone

Bericht

Baugruppe: Steuerung

Tätigkeiten: Fehlersuche

Teile repariert:

Sicherung defekt

Servicebericht auf dem Smart Phone

MIDCOM CRM

Systemeigenschaften*

Produktbezeichnung und Version	midcom CRM
Systemanbieter	
Hersteller / Anbieter / Testpartner	midcom GmbH
Anschrift	Bahnhofstr. 2 53340 Meckenheim Deutschland
Homepage	www.midcom.de
System-Architektur	
Web-Client	ja
Mobil-Client	ja
mögliche Browser	Firefox, Opera, Safari, Internet Explorer
Server-Standort	
On-Premise	ja
Hybrid	ja
Cloud	ja
Land der Datenhaltung (Cloud, Hybrid)	DE
Branchenausrichtung des Systems	
Industrieunternehmen	ja
Handelsunternehmen	ja
Dienstleistungsunternehmen	ja
Öffentliche Organisationen	ja
weitere / andere	Non-Profit-Organisationen
Anzahl der Installationen	
Deutschland	1.000
weltweit	1.300
Systemsprachen (im Standard)	
DE	ja
EN	ja
weitere	Französisch, Spanisch
Standard-Schnittstelle zu Systemen	
ERP-System(en)	-
Mail-Server(n)	-
Dokumentenmanagement (DMS) / Archivierungssystem	ELO
Datawarehouse / BI	-
Auswertungs- / Reporting-Systeme	-
Microsoft- / Office-Produkte	-
Schnittstellen zu Endgeräten	
CTI	Placetel Cloud Telefonie
Mobile Endgeräte	Android
V-Card-Leser	dynCrad
Weitere Endgeräte	Brother Mobile Drucker
Dokumentation	
Online Help	ja
Schulungsangebot	
Administrator-Schulung	ja
Trainer-Schulung ("Train the Trainer")	ja
„Sand Box“ (Übungs- und Testinstallation)	ja
Kostenfreie Test-Version	
Desktop Version	ja
Mobile Version	ja

Preisbeispiel*

Anbieter	midcom GmbH	
Konfiguration der Anwendung		
100 namend User		
davon 20 User Marketing		
davon 60 User Vertrieb plus 40 mobile User		
davon 20 User Service plus 12 mobile User		
Benutzersprachen (Oberfläche)		
deutsch, englisch, 2. Fremdsprache		
Funktionalitäten:		
alle im Test bewerteten Funktionen		
Schnittstellen: (entsprechend getesteter Konfiguration)		
ERP-System		
Dokumentenmanagement		
Mail Server		
Anmerkung zur Konfiguration	mySQL und HTMLDOC notwendig	
Aufwandsschätzung		
	Cloud	On-Premise
Lizenzkosten Server	incl.	3.900 EUR
Lizenzkosten alle User Web-Client	4.990 EUR/Monat	ab 65.000 EUR
Lizenzkosten alle User Mobil-Client	3.990 EUR/Monat	ab 18.200 EUR
1,5 PT Installation	1.500 EUR	1.500 EUR
1 PT Feinkonzept Workshop	ca. 1.000 EUR	ca. 1.000 EUR
5 PT für Schnittstellen	ca. 5.000 EUR	ca. 5.000 EUR
1 PT für Customizing	ca. 1.000 EUR	ca. 1.000 EUR
1 PT für Rollout	ca. 1.000 EUR	ca. 1.000 EUR
1 PT für Administrator / Train the Trainer	ca. 1.000 EUR	ca. 1.000 EUR
SOA XML Schnittstelle	159 EUR / Monat / Nutzer	
Wartungskosten		
Wartungskosten pro Jahr (%-Satz der Berechnungsgrundlage)	19 % auf Lizenzen	

* Angaben des Anbieters / Testpartners, ohne Gewähr