

# CRM-Software- Zertifizierung CURSOR



HEWSON GROUP

Naujoks & Collegen  
Beratung und Marktforschung

*schwetz consulting*   
customer relationship management

Text und Abbildungen wurden mit größter Sorgfalt erarbeitet. Die Autoren übernehmen jedoch für eventuell verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen keine Haftung.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme der Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf fotomechanischen oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.



HEWSON GROUP

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

#### **Hewson Group**

Hewson Group bietet seinen Kunden unabhängige und objektive Beratung und Marktforschung. Das Team hat sich auf Hersteller- und Anwenderberatung in den Themengebieten Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM) und Enterprise Resource Planning (ERP) spezialisiert.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Ralf Korb, entweder per Telefon unter +49 (0) 6003 81 06 16 oder per E-Mail [korb@hewson.de](mailto:korb@hewson.de)

#### **schwetz consulting - customer relationship management**

Seit 15 Jahren beraten die Karlsruher CRM-Spezialisten ausschließlich herstellernerneutral bei Konzeption, Einsatzplanung, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management - CRM). Zu den Zielgruppen gehören insbesondere mittelständische bis große Unternehmen des B2B-Markts. Einen besonderen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt sowie das crmforum als Internetplattform mit über 200 Anbietern in der größten deutschen virtuellen CRM-Messe ([www.crmforum.de](http://www.crmforum.de)). schwetz consulting ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.. Weitere Informationen unter [www.schwetz.de](http://www.schwetz.de). Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Wolfgang Schwetz, Tel. +49 (0) 721 - 940 420 oder per E-Mail [wolfgang@schwetz.de](mailto:wolfgang@schwetz.de).

## Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmenshintergrund.....	4
2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06.....	8
2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads .....	9
2.2. Lead-Management .....	11
2.3. Workflow-Unterstützung .....	12
2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten.....	14
2.5. Jahresplanung .....	16
2.6. Mailing-Aktion .....	17
2.7. Customizing .....	18
2.8. Einfacher Datenimport.....	19
2.9. Datenimport .....	20
3. Lösungshighlights.....	21

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: CARMEN als einheitliche Informations- und Kommunikationsplattform .....	4
Abbildung 2: Architektur CARMEN.....	5
Abbildung 3: CURSOR-Referenzen in Auswahl.....	6
Abbildung 4: Geschäftsentwicklung CURSOR.....	7
Abbildung 5: Ergebnis der Software-Zertifizierung.....	8
Abbildung 6: Erfassungsmaske CARMEN .....	9
Abbildung 7: E-Mail-Übernahme in CARMEN.....	12
Abbildung 8: Workflow .....	13
Abbildung 9: Beschwerdemanagement.....	14
Abbildung 10: Jahresplanung .....	16
Abbildung 11: Mailing-Selektion .....	18
Abbildung 12: Customizing.....	19
Abbildung 13: Import mit Exceldaten.....	20

# 1. Unternehmenshintergrund

Die CURSOR Software AG, 1987 von Thomas Rühl gegründet und 1999 zur AG umfirmiert, ist spezialisiert auf CRM- (Customer Relationship Management-) Lösungen für die professionelle Kundenbetreuung. Das Leistungsangebot deckt das gesamte Spektrum der Wertschöpfungskette ab: Geschäftsprozess-Beratung, Software-Entwicklung, Projektierung und Implementierung, Schulung und Support. CURSOR ist einer der führenden CRM-Spezialisten in Europa und mit über 100 Referenzen Branchen-Marktführer bei CRM-Lösungen für die Energiewirtschaft. Insgesamt arbeiten über 250 Unternehmen mit über 10.000 Anwendern mit CURSOR-Softwarelösungen.

CURSOR bietet CRM-Lösungen bei denen ein integrativer Ansatz konsequent verwirklicht ist und die deshalb eine ideale Plattform für ein unternehmensweites Informations- und Kommunikationsmanagement darstellen. Mit der Java-basierten Lösung CARMEN, die im Rahmen der diesjährigen Zertifizierung untersucht wurde, definiert CURSOR den CRM-Begriff neu als "Communication and Relationship Management". CARMEN bedeutet **C**ommunication **A**nd **R**elationship **M**anagement for **E**xcellent **N**etworking und setzt technologisch wie funktional ganz neue Maßstäbe im CRM-Markt.

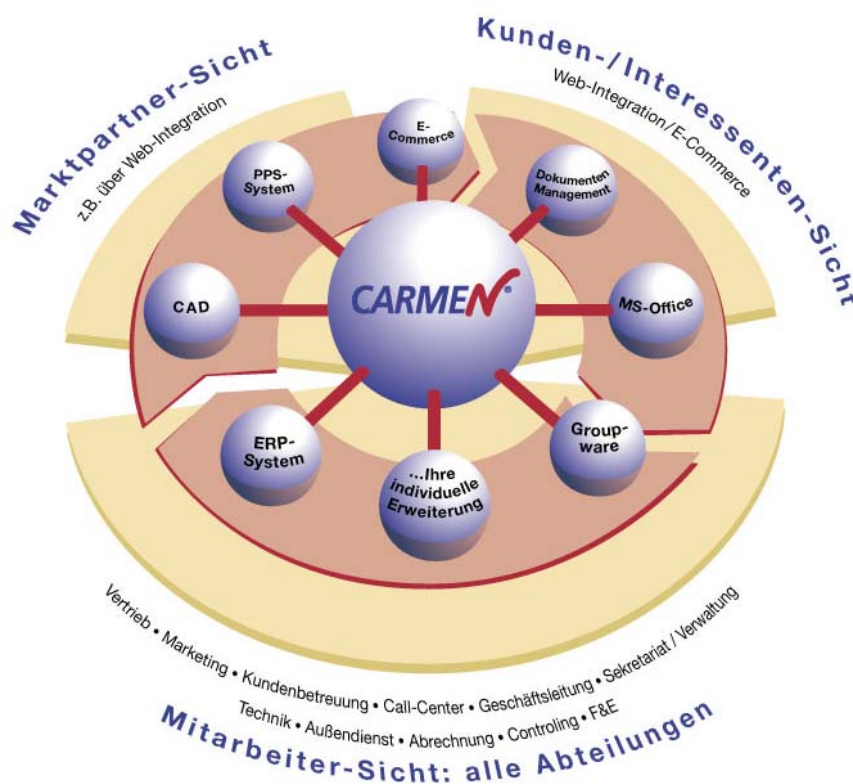


Abbildung 1: CARMEN als einheitliche Informations- und Kommunikationsplattform

Die im letzten Jahr zertifizierte Branchenlösung für Energieversorger, EVI CS, wird im Verlauf der nächsten Monate ebenfalls auf die Java Plattform migriert.

Die in Giessen ansässige CURSOR Software AG beschäftigt rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Am Stammsitz sind neben der Produktentwicklung auch das zentrale Marketing und der Finanzbereich, sowie die übrigen Verwaltungsfunktionen angesiedelt.

Zusätzlich zu den eigenen Vertriebsstandorten wird CURSOR in Holland und Italien, durch Exklusiv-Distributoren vertrieben. Lokale Integrationspartner verstärken das Implementierungsteam von CURSOR an verschiedenen Standorten in Deutschland.

Das Produkt kann in den Sprachen Deutsch, Französisch, Spanisch, Englisch, Italienisch, Niederländisch und Portugiesisch ausgeliefert werden.

CURSOR hat weltweit mehr als 250 Kunden und insgesamt mehr als 10.000 Anwender. Zielgruppe sind zum einen Unternehmen aus der Energiewirtschaft, wo über 100 Unternehmen in den vergangenen Jahren gewonnen wurden. Im B-2-B Bereich mit einem Schwerpunkt auf die generischen Lösungen hat sich auch das klassische WINVIS, welches durch CARMEN abgelöst werden wird, etabliert.

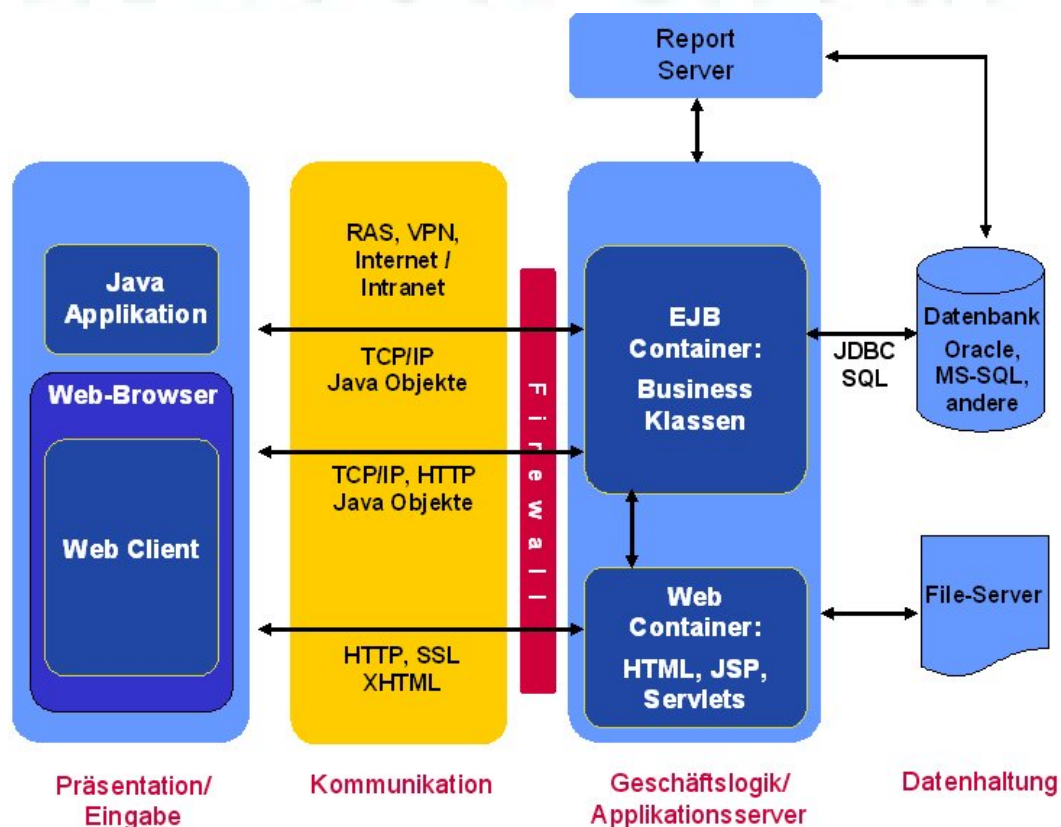


Abbildung 2: Architektur CARMEN

Aufgrund der innovativen Teilkonzepte und der modernen Softwarearchitektur ist eine erfolgreiche Migrationsstrategie von EVI CS und WINVIS zu CARMEN bzw. EVI Jet in kürzerer Zeit und mit moderneren Methoden möglich, als bei herkömmlichen Konzepten. Geschäftsregeln, Workflows und Integrationen in andere Applikationen lassen sich auf der neuen Basis schneller, einfacher und kostengünstiger realisieren. Neben der Energiebranche hat CURSOR einen Schwerpunkt auf die Branchen B2B-Serviceunternehmen, insbesondere Kommunen, Banken, Finanzdienstleister/ Versicherungen und Entsorger gelegt. Im Bereich von 20 bis 900 Anwendern findet die Lösung zurzeit Ihren Einsatz. Die Kundenbasis in Deutschland konnte konsolidiert werden. CURSOR zählt unter anderem Unternehmen wie Cegedel Luxemburg, Enel Rom, E.ON, enviaM, Landesbank Hessen-Thüringen (Helaba), rhenag, RITTO, Stadtwerke Düsseldorf, TEAG oder WISAG Service Holding zu ihren Kunden.



Abbildung 3: CURSOR-Referenzen in Auswahl

schwetz consulting  
customer relationship management

Die positive Geschäftsentwicklung der vergangenen Jahre wird anhand der Grafik nachvollziehbar. Das Engagement in innovative Technologien in Kombination mit praxisrelevanten Lösungen hat sich das Unternehmen bis heute ca. 3.8 Mio. Euro kosten lassen (Stand 30.9.05) und hat mit der Landesbank Hessen-Thüringen (Helaba) einen CARMEN Pilotkunden bereits im produktiven Einsatz.

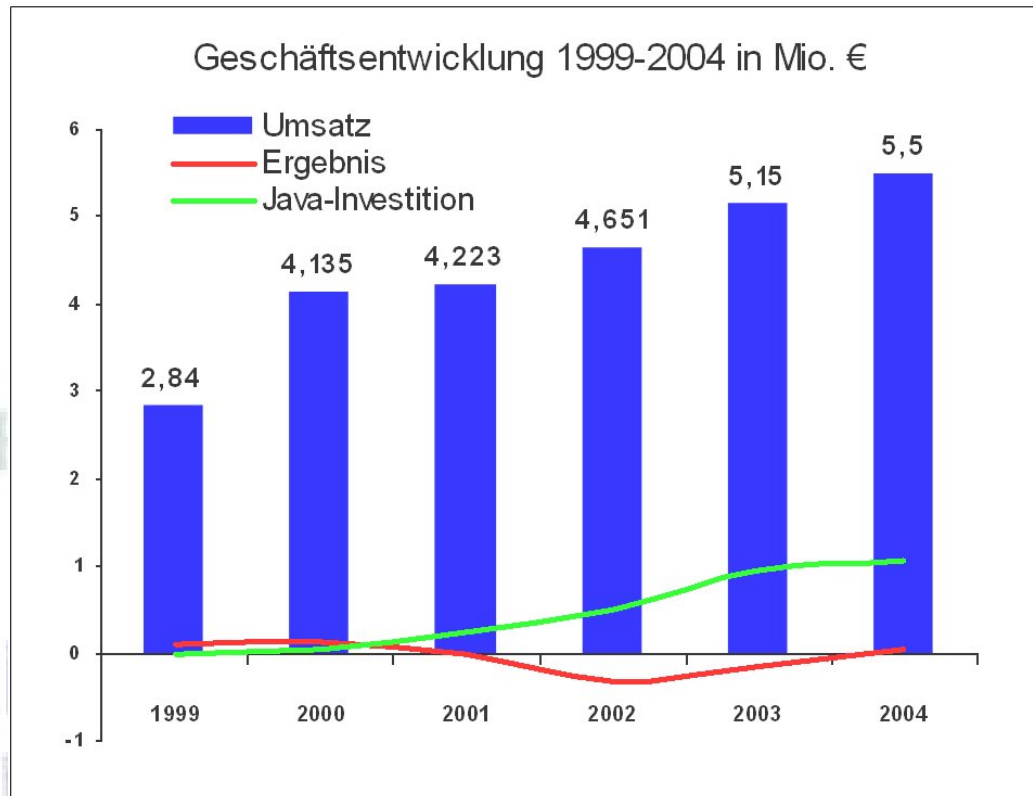


Abbildung 4: Geschäftsentwicklung CURSOR

*schwetz consulting*  
customer relationship management



## 2. CRM-Software-Zertifizierung 2005/06

Licht ins Dunkel zu bringen und wegkommen von der reinen Auflistung von Features war das erklärte Ziel von schwetz consulting, Naujoks & Kollegen und Hewson Group, die CRM-Software-Zertifizierung einzuführen. Statt Bits & Bytes steht das Lösen praktischer Aufgaben aus dem Anwenderalltag im Vordergrund.

Mit diesem Vorgehensmodell wird dem Informationssuchenden mit anderen Informationsquellen in der Kombination die Softwareauswahl erleichtert und ein transparentes, vergleichbares, identisches Praxislevel zur Evaluation angeboten.

Aufgabe 1	Qualifizierung	2,1	😊
Aufgabe 2	Lead Management	1,9	😊
Aufgabe 3	Workflow	2,5	😊+
Aufgabe 4	Service	2,0	😊
Aufgabe 5	Jahresplanung	2,2	😊
Aufgabe 6	Mailing	2,0	😊
Aufgabe 7	Customizing	1,8	😊
Aufgabe 8	Einfacher Import	2,0	😊
Aufgabe 9	Komplexer Import	2,0	😊
<b>Gesamtnote</b>		<b>2,1</b>	😊

Abbildung 5: Ergebnis der Software-Zertifizierung

Während das Lösungsangebot EVI im vergangenen Jahr der erfolgreichen Zertifizierung unterzogen wurde steht diesmal das neue Produkt CARMEN in der Version, wie sie sich bei der Landesbank Hessen-Thüringen im Einsatz befindet, auf dem Prüfstand.

CURSOR hat eine sehr solide Lösung, die ihre Stärken insbesondere im Bereich Lead-Management und Customizing überzeugen konnte. Die Bereiche Workflow und die Datenimporte sind für Alltagsaufgaben geeignet, bergen aber noch Potenzial, das Arbeiten mit CARMEN noch einfacher und produktiver zu gestalten. Insgesamt erreicht CURSOR eine Gesamtnote von 2,1. Neben dem eigenen DB Loader für Importe wird auch auf Excel oder Datenbanktools aus MS SQL und ORACLE bei komplexeren Vorgängen zurückgegriffen, wobei wir eine 2,0 für jede Aufgabe vergeben haben, die wir für umfassend gelöst angesehen haben. Eine 1,0 entspricht einer sehr umfassenden, sehr weit über dem Durchschnitt liegenden

Aufgabenerfüllung, eine 3,0 einer befriedigenden und eine 4,0 bedeutet, dass die Aufgabe beziehungsweise die Anforderung nicht erfüllt worden ist.

## 2.1. Neuerfassung / Qualifizierung von Leads

Gepflegte Adressen bilden die Basis für ein funktionierendes Kundenbeziehungsmanagement. Ohne dieses Fundament verlieren die weiterführenden Aktivitäten an Wirkung und leisten nicht das, was eigentlich möglich wäre. Bei der Aufgabe Neuerfassung und Qualifizierung von Leads soll die CRM-Software die alltägliche Praxistauglichkeit unter Beweis stellen.

### 😊 Leads

CARMEN verfügt über umfangreiche Qualifizierungsparameter bei der Eingabe. Die Möglichkeit der Zuschaltung einer automatisierten Dublettenprüfung erleichtert die Arbeit. Die Replikation mit externen Maschinen wird wohl zurzeit in der Regel durch Onlinezugriffe ersetzt. Die Neugestaltung auf der Java Plattform ist in Arbeit.

Am Beispiel einer Adressänderung und einer Beschwerde, die jeweils ein bereits in der Kundendatenbank erfasster Kontakt hereinschickt, werden die einzelnen Arbeitsschritte sowie der Komfort und die Arbeitserleichterung durch die Lösung bewertet. Im Idealfall wird ein Großteil der Änderungsarbeit dem Anwender automatisiert abgenommen. Eine Teilaufgabe besteht darin, einer

Informationsanforderung eines bis dahin unbekanntes Kontaktes nachzukommen und Folgeaktivitäten (Nachfassen des Vertriebs) automatisiert ablaufen zu lassen.

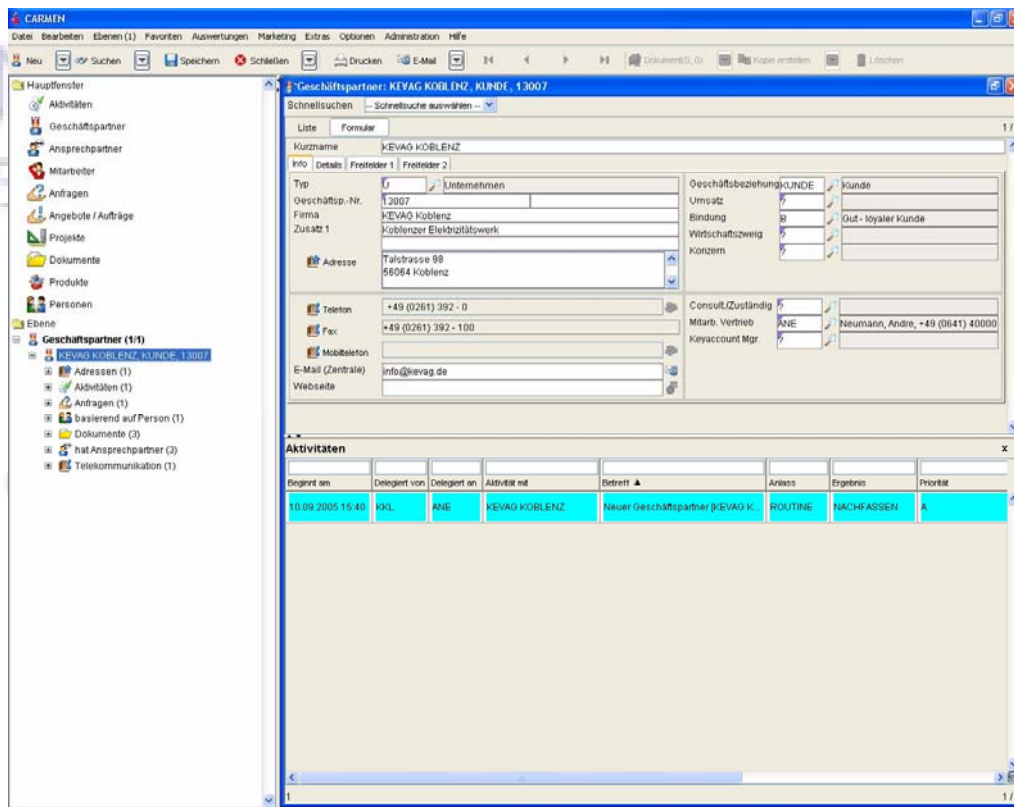


Abbildung 6: Erfassungsmaske CARMEN

Bei CARMEN kann sehr umfassend qualifiziert werden in Hinblick auf Adresse, Unternehmen und Person. Für die Grundsätze des Datenschutzes von besonderem Interesse ist die separate Datenhaltung nach Leads und Kunden. CARMEN bietet darüber hinaus eine Unterscheidung in natürliche und juristische Personen. Über das Berechtigungskonzept von CARMEN können alle aktuellen Bestimmungen des Datenschutzes vollumfänglich abgebildet werden. Hierbei können beliebig viele individuelle Schemata auf Personen- oder Gruppenebene hinterlegt werden, die prinzipiell bis auf einzelne Feldberechtigungen differenzierbar sind. Aufgrund der umfangreichen Anpassungsmöglichkeiten im Basismaskenlayout bspw. durch viele Freifelder sind Importe von Zusatzdaten oder Migrationen von Datenbeständen unkompliziert zu bewerkstelligen.

CARMEN enthält eine konfigurierbare Dublettenprüfung, bei der feldbezogen mit vorhandenen Datenbankeinträgen abgeglichen wird. Dabei kommen die Vorzüge des sog. Personenmodells zum tragen, denn über die Entität "Person" sind alle personenbezogenen Informationen "verwoben". Ein automatisiertes Verfahren mit Omikron ist projektspezifisch realisierbar, aber nicht Umfang des CARMEN-Standards. Eine deutliche Arbeitserleichterung stellt auch die automatische Postleitzahleneingabe dar. Aufgrund der Neuanlage eines Ansprechpartners, direkt aus dem Geschäftspartner heraus, wurde automatisch die entsprechende Verknüpfung zwischen Geschäftspartner und Ansprechpartner erstellt. Bei Speicherung des neuen Ansprechpartnerdatensatzes, werden die Telekommunikationsdaten etc. vom Geschäftspartner direkt an den neuen Ansprechpartner übergeben. Über den Schalter (hier Telekommunikation) hat der Anwender nun die Möglichkeit die personenspezifische Durchwahl und personalisierte Email-Adresse zu hinterlegen.

Gut gefallen hat uns des Weiteren die farbliche Kennzeichnung der unterschiedlichsten Aktivitäten wie E-Mail, Termin, Aufgabe etc. CARMEN verfügt über sehr umfangreiche Qualifizierungsmerkmale, inklusive einer Branchenzuordnung, Zuordnung von Vertriebsmitarbeitern und der Möglichkeit, Beziehungen darzustellen (bspw. Vorstand, Interessent, Kunde etc.).

Das Produkt wird rollenbasiert (Funktionsbereich, Aufgabenbereich, unterscheidbar nach natürlichen oder juristischen Personen, etc.) gesteuert – sowohl von den Rechten, als auch von eingefassten Workflows. Dies ermöglicht eine flexible Abbildung eines zumeist dynamischen Umfeldes: Geschäftsbeziehungen und Arbeitsverhältnisse, Wettbewerber, Ämter und Funktionen, Kooperationen usw. - jeweils mit kompletter Historie.

Die Replikation befindet sich in der Überarbeitung – zur Zeit steht die von WINVIS zur Verfügung – der Pilotkunde Landesbank Hessen-Thüringen repliziert nicht, sondern nutzt auch im Außendienst einen Online Zugriff. Die Umstellung auf eine gewohnt leistungsfähige Replikation für das Java-basierte Produkt läuft aber bereits.

Über ein Webseiten-Formular eingehende Kontakte (Anfrage eines Interessenten,...) können über einen Abgleich mit dem angebundenen Nachrichtensystem, z.B. MS Outlook, in die Datenbank übernommen werden. Die hinterlegte Mailadresse steuert den weiteren Verteiler. Die weitere Bearbeitung der Anfrage kann individuell oder Workflow-basiert erfolgen. Die gesamte Historie, ausgehend von der ersten Kontaktaufnahme über das Internet, ist jederzeit einsehbar und es ist bei Rückfragen immer eine Information über den aktuellen Bearbeitungsstatus möglich.

Das neue benutzerfreundliche GUI schmeichelt nicht nur dem Auge, sondern erleichtert auch die Arbeit. Ein echter Fortschritt zur WINVIS und EVI GUI.

## 2.2. Lead-Management

Bei der Aufgabe Lead-Management soll ein weiterer Realitätscheck vollzogen

### 😊 Lead-Management

CARMEN verfügt über umfangreiches Leadmanagement. Zusätzlich stehen verschiedene Berechtigungsschemata zur Verfügung, die bis auf Gruppen- oder Personenebene heruntergehen. Somit lassen sich Rollenschemata einfach abbilden und bereits bei der Anmeldung realisieren.

werden. Über Marketingaktivitäten werden Anfragen (Leads) generiert, welche zu fast 100% in Form von Email-Anfragen eingehen. Die Software soll eine automatische Verteilung dieser Anfragen nach PLZ-Gebieten gewährleisten. Im weiteren Vertriebsprozess soll zu jedem Zeitpunkt der aktuelle Status der einzelnen Leads nachverfolgt werden können.

Die Felder zur Angebotsbewertung waren umfassend und schlüssig. Informationen werden sehr detailliert gespeichert und dokumentiert.

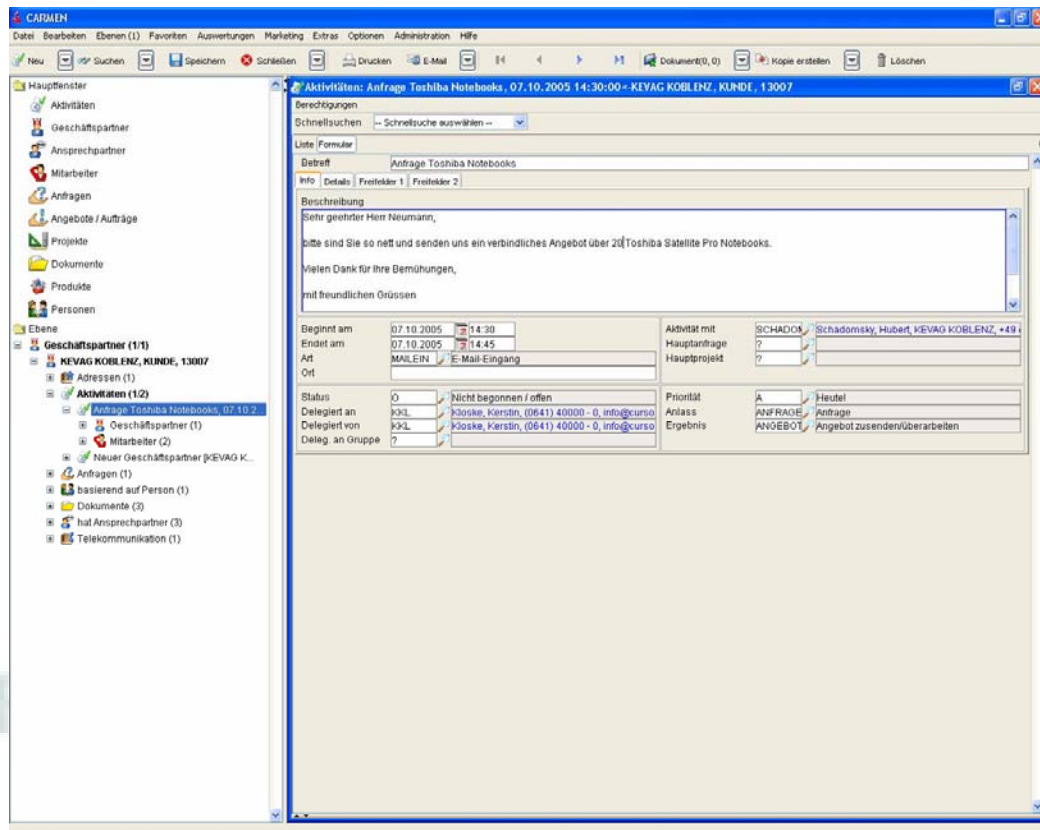


Abbildung 7: E-Mail-Übernahme in CARMEN

CARMEN verfügt nicht nur über umfangreiche Qualifizierungsmerkmale, sondern gestattet auch die unkomplizierte Zuordnung für die E-Mail Verteilung.

Eine weitere echte Arbeiterleichterung stellt die automatische Erzeugung von Aktivitätenprotokoll, einer Erinnerung zum Nachfassen und der Angebotsaktualisierung dar. Diese pfiffige Funktion hat uns sehr gut gefallen. Dergleichen haben wir bisher bei keinem Mitbewerber gesehen.

### 2.3. Workflow-Unterstützung

Durch die Automatisierung von Routineaufgaben kann CRM-Software den

#### 😊+ Workflow

Gut gefallen haben uns die vielfältigen Einstellungsmöglichkeiten zur Abbildung der Unternehmensprozesse. Weniger gut gefallen hat uns die fehlende Visualisierung der Workflows. Hier wünschen wir uns Optimierung.

Mitarbeitern eine Menge Arbeit erleichtern, wenn nicht sogar vollständig abnehmen, beispielsweise, weil eine Glückwunsch-E-Mail automatisch in einem vorgegebenen Layout zum Geburtstag versendet wird.

In der Aufgabe soll der Kundendialog nachvollzogen werden, der bei einer Beschwerde abläuft. Der Anbieter führt den Dialog eines Kunden vor, wie dieser dem System nutzenden

Unternehmen (nach Anmeldung) über das Internet oder über das Call Center eine Beschwerde mitteilt. Anschließend wird aus der Rolle des Kundenbetreuers die Kundenseite mit diesen Kontakten und den daraus automatisch generierten

Workflows gezeigt. Im Anschluss müssen die nächsten Schritte und der Status der einzelnen Aktivitäten präsentiert werden. Wie sieht anschließend die Sicht des Service-Mitarbeiters aus, der für diesen Kunden verantwortlich ist? Weitere Aktionen waren die automatische Erstellung von Geburtstags-, Jubiläums-, und sonstigen personalisierten Glückwunschschriften.

CARMEN verfügt über die Möglichkeit, solche Workflows halb- oder vollständig automatisiert abzuarbeiten. Gut gefallen haben uns die vielfältigen Einstellungsmöglichkeiten zur Abbildung der Unternehmensprozesse.

Im Rahmen der unterschiedlichen Unternehmensprozesse sind Workflowtemplates in der Planung. Diese erleichtern dann Branchenversionen und schaffen in diesen zusätzliche Produktivität. Auch würden sich hier Modelle für Businessregeln anbieten die bei CURSOR ebenfalls bereits ausgetestet werden und auf Ihre Nutzbarkeit analysiert wurden. Erste Versuche bei der Landesbank Hessen-Thüringen sind von Erfolg gekennzeichnet.

Weniger gut gefallen hat uns die fehlende Visualisierung der Workflows. Hier hätten wir uns, vor allem aus ergonomischer Sicht, zusätzlich zur Textdarstellung noch eine grafische Gestaltungsmöglichkeit gewünscht.

The screenshot shows the CARMEN CRM interface. The main window displays a table titled 'Beschwerde' with columns for Name, Bezeichnung, Anlass, Ergebnis, Status, and others. The table contains several rows of complaint data. The left sidebar shows a navigation menu with categories like 'Hauptfenster', 'Aktivitäten', 'Geschäftspartner', etc. The top menu bar includes 'Datei', 'Bearbeiten', 'Ebenen(1)', 'Favoriten', 'Auswertungen', 'Marketing', 'Extras', 'Optionen', 'Administration', and 'Hilfe'.

Name	Bezeichnung	Anlass	Ergebnis	Status	Nu...	Folgernumm...	Mitarbe...	Ziel [min]
Beschwerde	Beschwerdeannahme	BESCH	AUFNAHME	W	1	2	?	
Beschwerde	Beschwerde an Sachbearbeiter	BESCH	?	O	2		JH	
Beschwerde	Weiterleitung an Technik	BESCH	TECHNIK	W	3	5	?	
Beschwerde	Weiterleitung an Abrechnung	BESCH	ABRECHNUNG	W	3	4	?	
Beschwerde	Abrechnung	BESCH	?	O	4		GV	
Beschwerde	Technik	BESCH	?	O	5		MAS	

**Abbildung 8: Workflow**

Gut funktioniert haben die automatische Eintragung in die Kontakthistorie, die automatische Zuordnung des Servicemitarbeiters und mit leichten Einschränkungen

auch die automatisierte Glückwunscherstellung. Hier wurde ein Freifeld entsprechend modifiziert und dafür genutzt.

## 2.4. Zeiterfassung von Mitarbeitern für Service-Aktivitäten

Zur Zuordnung und Abrechnung von Aktivitäten des Service-Personals soll eine

### 😊 Service

CARMEN stellt die Bearbeitungszeit zu jedem einzelnen Kontakt dar. Die Bearbeitungszeit jedes einzelnen Kontaktes wird automatisch erfasst. Über Auswertungen auf Mitarbeiter- oder Kundenbasis können Informationen für Leistungsnachweise oder auch künftige Planungen und Kalkulationen generiert werden. Übergaben an nachgelagerte Abrechnungssysteme sind möglich.

Erfassung der abgearbeiteten Service-Zeit möglich sein, die sowohl dem Kunden/Anfrager zugeordnet wird als auch als Arbeitszeiterfassung/Leistungsnachweis des Mitarbeiters gilt.

Die Service-Aktivitäten werden über eine Aktivitätenanlass- und Aktivitätenergebniskombination erfasst. Hierbei wird ein automatischer Vorlagentext in die Aktivitätenbeschreibung eingefügt, welcher standardisierte Fragen zur Problemerkennung enthält.

CARMEN bietet die Möglichkeit, jedem Kunden verschiedene Service-Mitarbeiter zuzuordnen und diese auch Minutengenau abzurechnen.

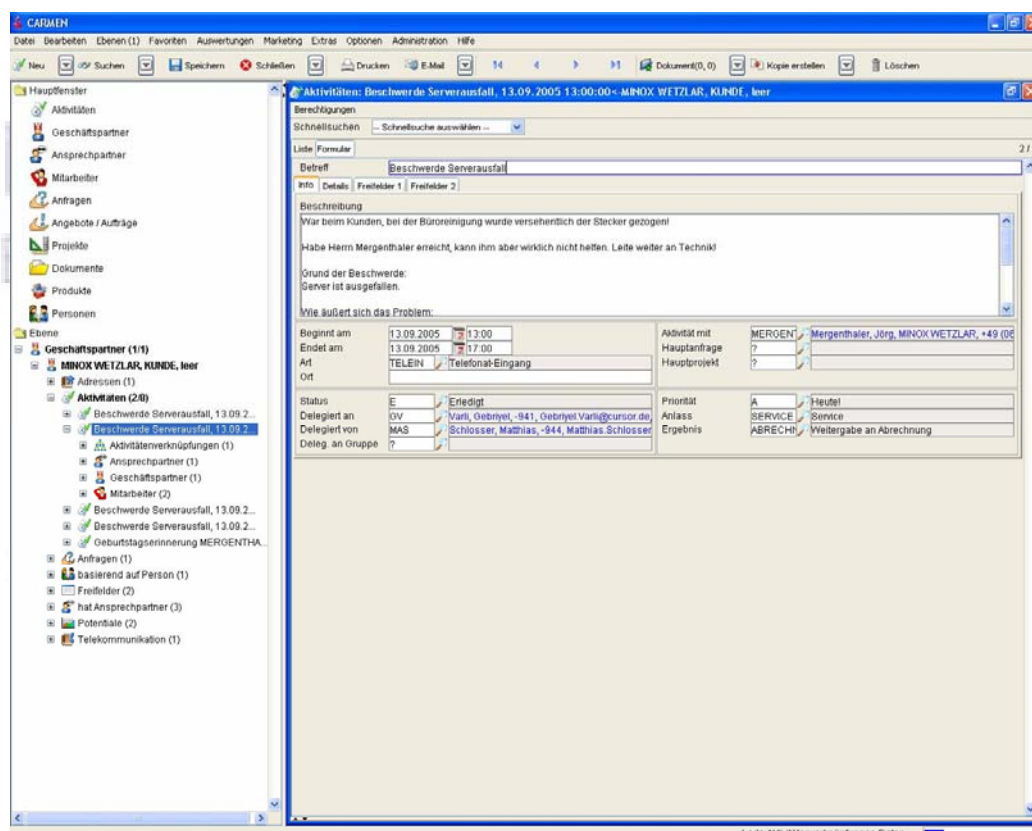


Abbildung 9: Beschwerdemanagement

Zusätzlich zeigt das Programm die Bearbeitungszeit zu jedem einzelnen Kontakt nach Mitarbeitern aufgeschlüsselt an, so dass eine genaue Kalkulation der einzelnen

Kundenaktivitäten möglich wird. Die daraus resultierenden Analysemöglichkeiten stellt das Produkt in einer übersichtlichen und intuitiv zu bedienenden Oberfläche dar.

Durch die Schnittstelle zum Buchhaltungssystem, standardmäßig zahlreiche Abrechnungssysteme, Zählerablesysteme oder Basispakete wie Navision oder SAP, erfolgt die Rechnungsstellung automatisiert, wenn der CRM-Benutzer den Vorgang abgeschlossen hat.

Gut gefallen hat uns das Handling der einzelnen Teilschritte, die zu einem stringenten und flüssigen Arbeitsablauf beitragen. Auch die Integration in die nachgelagerten Systeme ist vorbildlich gelöst und lässt manchen Mitbewerber in einem neuen Licht erscheinen.



HEWSON GROUP

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

*schwetz consulting*  
*customer relationship management*



## 2.5. Jahresplanung

In der Aufgabe Jahresplanung soll die CRM-Software den Mitarbeiter bei der Planung

### 😊 Jahresplanung

Die bereits im Basisprodukt enthaltenen Jahresplanung kann von Ihrer Semiautomatik noch in eine Vollautomatik verbessert werden. Die Berichtsmöglichkeiten zur Planungsunterstützung sind vielfältig.

der Umsätze für das kommende Jahr unterstützen. Aufgeteilt nach drei Sparten werden die Umsätze der drei besten Kunden von Hand geplant und die so genannten B-Kunden sollen einen prozentualen Aufschlag auf den erwarteten Umsatz des laufenden Jahres erhalten.

Folgende Punkte muss die Software leisten:

- Segmentierungsmöglichkeit nach Sparten und Umsatz
- Händische Planung der Top-Kunden
- Automatisierte Planung der selektierten B-Kunden
- Darstellung der Kunden nach Vertriebsgebiet /-mitarbeiter.

Die Jahresplanung ist im CARMEN-Standard enthalten. Eine Vollautomatisierung kann auf Wunsch gemäß den kundenindividuellen Gegebenheiten eingerichtet werden.

The screenshot shows the CARMEN CRM interface. The main window displays the profile for 'Geschäftspartner: MINOX WETZLAR, KUNDE, leer'. Below the profile, there is a 'Potentiale' table with the following data:

Sparte	Vorjahresumsatz	Planumsatz	vorhand. Opportunitäten	Potential	Anzahl Wettbewerber	Ges. Bedarf	Eiganteil %	laufender Umsatz
BW	250.000,00	120.000,00	120.000,00	500.000,00	45,00			
HW	100.000,00	125.000,00	45.000,00	300.000,00	45,00			

Abbildung 10: Jahresplanung

Neben einer sehr komfortablen Auswahl nach Kundenanzahl und Jahr besteht auch die Möglichkeit, die gewonnenen Daten zusätzlich nach Excel zu exportieren, um dort weitere Auswertungen und Darstellungen vorzunehmen.

Im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten – auch der umfangreichen Darstellung – erscheint dies aber nur in Ausnahmefällen nötig und sinnvoll.

Die manuelle Planung der Top-Kunden erfolgt auf Datensatzebene. Problemlos stellt sich die Planung der B-Kunden dar, für die ein prozentualer Aufschlag geplant wird und schön umgesetzt worden ist.

## 2.6. Mailing-Aktion

Bei der Aufgabe Mailing-Aktion plant die Marketing-Abteilung den Versand von

### 😊 Mailing-Aktion

Gut gefallen haben uns die grafische Bedienungsführung via Assistenten und die Möglichkeit, auf bereits durchgeführte Mailings aufzusetzen. Die Berücksichtigung von Erfordernissen des Permission Managements und des Datenschutzes sind ordentlich erfolgt. Durchdacht erscheint uns das Output-Management.: Die jeweils kostengünstigste Versandart wird zuerst gewählt.

Werbebriefen an Bestandskunden, die seit einiger Zeit nichts mehr gekauft haben. Die Software soll Kunden selektieren, die aus einem bestimmten Postleitzahlengebiet kommen und in einer bestimmten Sparte seit 6 Monaten nicht mehr gekauft haben. In einem Serienbrief wird mit Bezugnahme auf den letzten Kauf eine Botschaft platziert. Der Brief soll der Kontakthistorie hinzugefügt werden und der zuständige Vertriebsmitarbeiter eine Nachfass-Erinnerung automatisch in den Kalender geschrieben bekommen.

Die Selektion der Adressdaten erfolgt über eine erweiterte Suche und fein abgestufte Differenzierung. Das Ergebnis lässt sich auch Mitarbeiterindividuell abspeichern. Besonders gut gefallen hat uns

die Möglichkeit, Mailings möglichst kostengünstig zu versenden durch die Funktion, dass in einem Arbeitsschritt die E-Mail-Empfänger, aber auch die Fax-Empfänger und dann anschließend die Brief-Empfänger abgearbeitet werden.

Ist eine E-Mail-Adresse beim Empfänger vorhanden, wird diese verwendet; wenn keine E-Mail-Adresse aber ein Fax bekannt ist, wird aus dem System heraus das Fax versendet. Erst zuletzt werden die Briefempfänger aus der reduzierten Anzahl der ausgewählten Empfänger bedient. Über einfaches Anhaken wird festgehalten, ob der kontaktierte bestimmte Medien bevorzugt und ob er eine Permission zur Kontaktierung gegeben hat. Diese Berücksichtigung von Datenschutzerfordernissen gewinnt zunehmend an Bedeutung – nicht nur beim Gesetzgeber, sondern auch bei der öffentlichen Meinung.

Der gesamte Ablauf wird durch Assistenten schrittweise begleitet und ist sehr komfortabel.

Philosophie von CURSOR ist es, die CRM-Software als führendes Programm für Kalender und E-Mail einzusetzen. Es ist eine gut funktionierende Outlook-Synchronisation vorhanden.

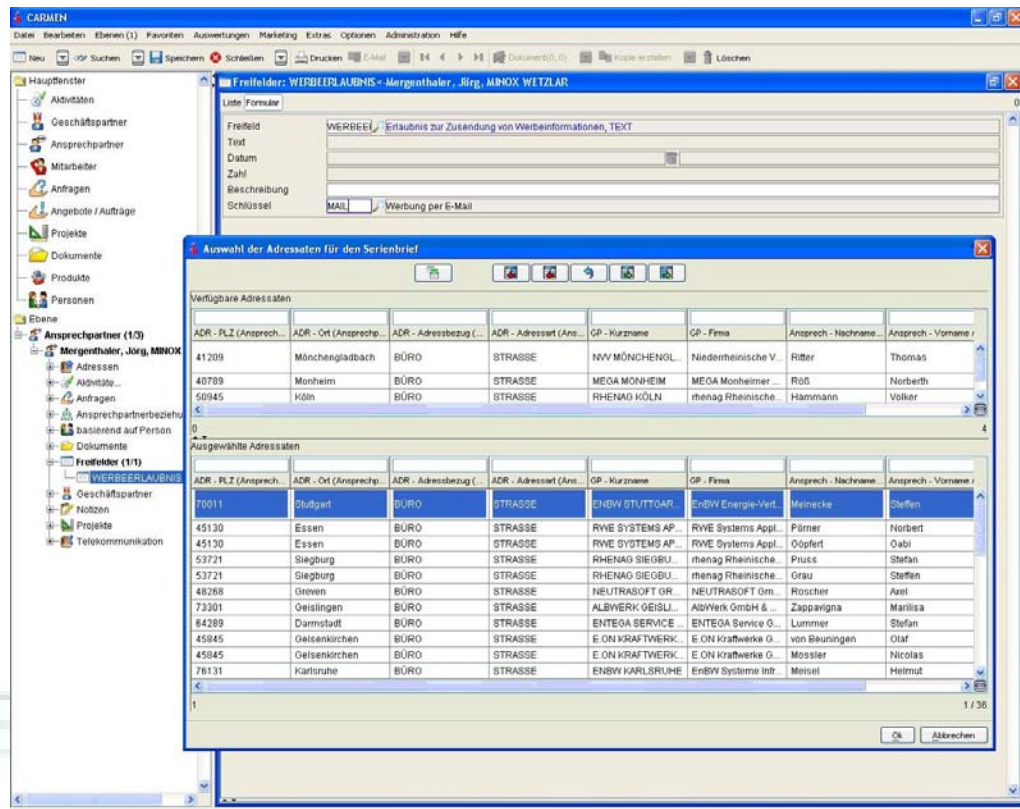


Abbildung 11: Mailing-Selektion

## 2.7. Customizing

### 😊 Customizing

Das Customizing ist gut durchdacht, relativ einfach zu lösen und von geübten Usern durchführbar. Komplexe Verfahren der Verteilung entfallen.

Die Aufgabe Customizing soll zeigen, wie eine neue Tabelle mit drei Feldern dem Standard hinzugefügt werden kann. Die neue Tabelle soll mit dem Kundenstamm verknüpft werden, so dass sie unternehmensweit nutzbar ist.

CARMEN verfügt über umfassende und einfach zu handhabende Customizing-Möglichkeiten, die im bestehenden Datenbankraster

durchgeführt werden können. Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich. Wenn Tabellenerweiterungen notwendig sind, muss hier mit Sachverstand verfahren werden – dies sollte dann vom Systemadministrator durchgeführt werden. Die vorgenommenen Anpassungen bleiben bei Release-Wechseln erhalten.

Die Adaption bzw. Neueinrichtung von Feldern geschieht simpel und vorbildlich. Komplexe Verfahren der Veröffentlichung entfallen durch die Administratorenfunktion.

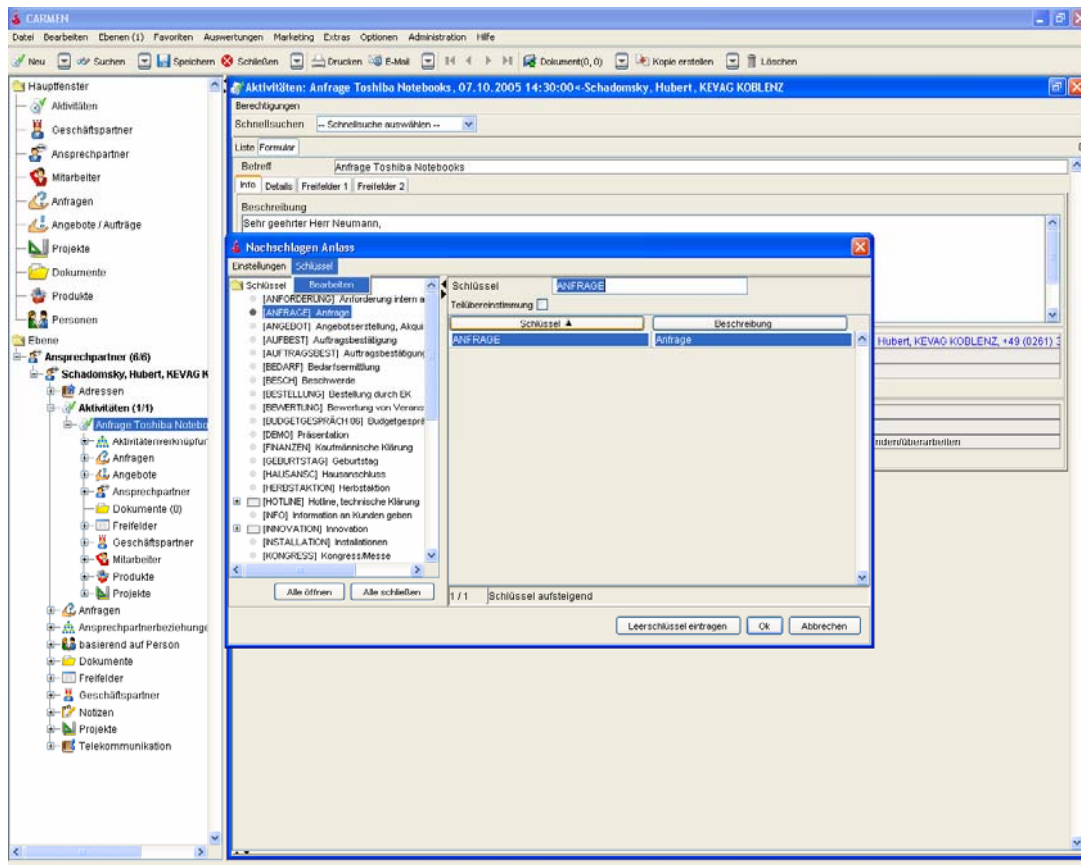


Abbildung 12: Customizing

## 2.8. Einfacher Datenimport

In der Aufgabe Einfacher Datenimport sollen knapp 600 gekaufte

### 😊 Datenimport (einfach)

Der einfache Datenimport wurde korrekt gelöst. Die eingebauten Dubletten wurden gefunden, da das Programm beim Import über eine automatische, herstellereigene Dublettenprüfung verfügt.

Interessentenadressen, die im Excel-Format vorliegen, in die Interessentendatenbank eingespielt werden, um weitere Aktionen durchführen zu können.

Die Handhabung des Datenimports gestaltet sich einfach. Die eigenentwickelte Dublettenprüfung konnte die versteckten Dubletten unter den Adressen problemlos identifizieren. Die Permissionkennzeichnung zur Kontaktaufnahmegenehmigung und

welcher Kanal gewählt werden soll geschah ebenfalls reibungslos. Auf Wunsch kann auch die Dublettenprüfung von Omikron zusätzlich erworben werden. Mit dieser wurde der große Import begleitet.

A	B	C	D	E	F	G
1681	Herr	Thomas	Sutter	Zentrale IT	IT-Leitung/ Informationstechnologie	Volkswagen Bank GmbH
1682	Herr	Georg	Szabo	Security-Management	IT-Führung/ IT-Manager	Deutsche Postbank AG
1683	Herr	Gunther M.	Szogs	Abt. ZIT S 4	IT-Leitung/ Schulung, Ausbildung	Commerzbank AG
1684	Herr	Reinhard	Taise	Abt. NF/FN 14	IT-Leitung/ Sonstiges	Ford-Werke GmbH
1685	Herr	Holger	Tanneberger	Abt. IT	IT-Führung/ IT-Manager	FPB Holding GmbH & Co. KG
1686	Herr	Michael	Tasche	Abt. IT	IT-Leitung/ Informationstechnologie	Barmenia Krankenversicherung aG
1687	Herr	Omer	Tasel	Abt. IT	IT-Führung/ IT-Manager	ThyssenKrupp Steel AG
1688	Herr	Gunther	Teichert	Abt. DV	IT-Führung/ EDV-Leiter	Der Grüne Punkt - Duales System Deutschland AG
1689	Herr	Josef	Teiß	Abt. HIT	IT-Führung/ IT-Manager	Hypo Real Estate Bank AG
1690	Herr	René	Temp	Abt. 971161	IT-Leitung/ Sonstiges	Signal Iduna Gruppe
1691	Herr	Bernhard	Tenhaaf	Abt. CGN-RW-K	IT-Leitung/ Informationstechnologie	Deutsche Lufthansa AG
1692	Herr	Karl-Heinz	Tepker	Zentral IT	IT-Führung/ IT-Manager	Benteler AG
1693	Herr	Titus	ter Horst	Abt. IT/Orga	IT-Leitung/ Sonstiges	Alfred C. Toepfer International GmbH
1694	Herr	Jürgen Heinz	Thiede	Abt. IT	IT-Führung/ IT-Manager	ExxonMobil Central Europe Holding GmbH
1695	Herr	Silvio	Thiede	Abt. IT	IT-Führung/ IT-Manager	HeidelbergCement AG
1696	Herr	Hans	Thiele	Abt. IT-SP5	IT-Führung/ Sonstiges	OSRAM GmbH
1697	Herr	Fred	Thielmann	Abt. IT	IT-Führung/ IT-Manager	Wintershall AG
1698	Herr	Georg	Thieser	Abt. RC	IT-Leitung/ Sonstiges	Merck KGaA
1699	Herr	Andreas	Thimm	Abt. LUBP	IT-Führung/ EDV-Leiter	REWE Zentral AG
1700	Herr	Jens-Peter	Thomsen	Abt. I-SB	IT-Leitung/ Informationstechnologie	Volkswagen Bank GmbH
1701	Herr	Dipl.-Robert	Thul	Abt. NKT	IT-Leitung/ Sonstiges	Oilingler Hütte GTS AG
1702	Herr		Thyssen	Abt. Telekommunikation/Organisa	IT-Führung/ IT-Manager	Hypo Real Estate Bank AG
1703	Herr	Rainer	Tichatzcy	Individual Application Development	IT-Leitung/ Sonstiges	Hella KGaA Hueck & Co.
1704	Herr	Maximilian	Tiefenthaler	Abt. IT	IT-Leitung/ Informationstechnologie	Braun GmbH
1705	Herr	Thomas	Tönshoff	Abt. ITV	IT-Führung/ EDV-Leiter	Victoria Versicherung AG
1706	Herr	Armin	Tönsmann	Abt. DV	IT-Leitung/ Datenverarbeitung	SCHUCO International KG
1707	Herr	Bernd	Topp	Abt. ORGA 001-23110	IT-Leitung/ Online, eBusiness	WestLB AG
1708	Herr	Reinhard	Torbecke	Rechenzentrum	IT-Führung/ Sonstiges	Wilhelm Karmann GmbH
1709	Herr	Karl-Heinz	Toussaint	Abt. ISG	IT-Führung/ IT-Manager	Debeka Allgemeine Versicherung AG
1710	Herr	Michael	Tramm	Abt. IS-S	IT-Führung/ IT-Manager	Delphi Deutschland GmbH
1711	Herr	Kurt	Trautmann	IT-Management	IT-Führung/ IT-Manager	SCHUCO International KG
1712	Herr	Volker	Trautmann	Technik/Telekommunikation	IT-Leitung/ Telekommunikation	Merck KGaA
1713	Herr	Ernst	Treib	Business	IT-Leitung	Siemens Business Services GmbH & Co. oHG
1714	Herr	Adolf	Tremml	Abt. IT	IT-Führung/ IT-Manager	EnBW Energie Baden Württemberg AG
1715	Herr	Frank	Trojahn	Abt. IT/Organisation - Bereich 963	IT-Leitung/ DV-Org	Kreissparkasse Köln

Abbildung 13: Import mit Exceldaten

## 2.9. Datenimport

 **Datenimport** (komplex)  
Die Aufgabe wurde sehr ordentlich und durchdacht gelöst. Die von uns eingebauten Dubletten wurden alle gefunden, sowohl beim kleinen, als auch beim großen Import. CURSOR nutzt Projektorientiert (auf Kundenwunsch) Omikron für die Dublettenprüfung, was sich sehr positiv bemerkbar macht.

Beim Komplexen Datenimport sollen insgesamt 6000 Datensätze im Access-Format in das CRM-System überspielt werden. Es handelt sich dabei um eine Datenbank, die Firmen, Interessenten, Kunden, Aufträge und Angebote beinhaltet, die unterschiedlich miteinander verknüpft sein können. Die existierende Struktur soll auch im neuen System vorhanden sein.

CARMEN stellt mit dem CURSOR eigenen DB-Loader ein Standard-Tool zum umfangreicheren Datenimport bereit. Daneben gibt es aber verschiedenste Arten, die Daten in das Programm zu bekommen, beispielsweise in Form von Skript-Importen. Klassisch

wird aber auch auf Excel oder Datenbanktools aus MS SQL und ORACLE bei komplexeren Vorgängen zurückgegriffen.

Die Aufgabe wurde sehr ordentlich und durchdacht gelöst. Die von uns eingebauten Dubletten wurden alle beim kleinen als auch beim großen Import gefunden, da das Programm beim Import eine automatische Dublettenprüfung (hier als Unterschied zum einfachen Import wurde es genutzt) mit Omikron durchführt. Der Import wurde sehr sorgfältig vorbereitet. Für nicht so erfahrene Anwender können Zusatzprodukte, wie etwa scribe oder C 360 die Vorgehensweise nochmals vereinfachen – diese ersetzen zwar nicht die Logik für die Zuordnung, entkomplizieren den Basisprozess aber angenehm.

### 3. Lösungshighlights

- Benutzerfreundliches GUI
- Moderne Programmiersprache
- Branchen-Know-how
- Grundsätzliche Basis auf moderner Architektur geschaffen, die Mobilität, On Demand oder Client Server Architektur nebeneinander (im Parallelbetrieb) ermöglicht.
- Investitionssicherheit durch klare Migrationsstrategien von vorheriger Produktfamilie auf neue Produktfamilie.
- Investitionssicherheit insbesondere auch durch die richtungweisende, moderne Architektur – zwei Optionen sind heute möglich .NET oder Java – wobei CURSOR den Weg der Unabhängigkeit mit Java und vielen Möglichkeiten der Optimierung durch eine große Entwicklercommunity zum Wohle des Kunden gewählt hat.
- Das Rollenkonzept mit den Personen im Mittelpunkt und der redundanzfreien Abbildung der Beziehungen in deren verschiedenen Rollen.

Naujoks & Kollegen  
Beratung und Marktforschung

*schwetz consulting*  
customer relationship management

