

CRM-Systeme auf dem Prüfstand

CRM-Software Zertifizierung
2007 / 2008

CURSOR Software AG
CURSOR-CRM



Karlsruhe, im Oktober 2007

schwetz consulting
customer relationship management 
www.schwetz.de

D-76137 Karlsruhe ♦ Karlstraße 128
Tel. +49 (0) 721-940 420 ♦ Fax. +49 (0) 721- 940 4212
info@schwetz.de ♦ www.schwetz.de

Copyright schwetz consulting
D-76137 Karlsruhe, Karlstraße 128,
Tel. +49 (0) 721 / 940 42 - 0, Fax +49 (0) 721 / 940 4212

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung oder Verarbeitung in Datenverarbeitungsanlagen, sowie auch eine auszugsweise Verwertung, bleiben vorbehalten.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

schwetz consulting
customer relationship management

Seit 17 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).

schwetz consulting ist seit 1990 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) e.V.. Weitere Informationen unter 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.

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Unternehmenshintergrund	4
2. Die Bewertung im Rahmen der CRM-Zertifizierung 2007 / 2008	7
3. Die Zertifizierungsergebnisse von CURSOR-CRM	8
4. Aufgaben der CRM-Zertifizierung 2007 / 2008	9
4.1 Neuerfassung und Qualifizierung von Leads / Lead Management	10
4.2 E-Mail-Management	15
4.3 Besuchsplanung und Besuchsbericht	18
4.4 Workflow-Unterstützung	21
4.5 Service-Aufgaben	23
4.6 Jahresplanung im Vertrieb	25
4.7 Mailing-Aktion	27
4.8 Customizing	30
4.9 Datenimport	32
5. Zusammenfassung	34

1. Unternehmenshintergrund

CRM Leadership - Made in Germany: Die CURSOR Software AG ist spezialisiert auf branchenspezifische CRM-Lösungen für integriertes Kundenmanagement und Geschäftsprozessoptimierung. Das in Gießen ansässige Unternehmen beschäftigt 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Leistungsangebot umfasst Softwareentwicklung, Beratung, Implementierung, Schulung und Support.

Seit mehr als 20 Jahren nutzen Anwender CRM-Lösungen von CURSOR in vielfältiger Art und Weise – und immer mit einem Ziel: den Erfolg Ihres Unternehmens zu steigern. Dies gelingt durch die optimale Unterstützung der Geschäftsprozesse in Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Marktpotentiale können so früher erkannt und konsequent ausgenutzt werden. Das Ergebnis: Qualität, Umsatz und Produktivität steigen. Aus Kundenzufriedenheit wird Begeisterung. Kunden werden zu Referenzen, die Ihr Unternehmen gerne weiterempfehlen.

Handels- und Dienstleistungsunternehmen (Energie-, Finanz- und IT-Dienstleister, kommunale Unternehmen, ÖPNV) sowie Unternehmen der Investitions- und Verbrauchsgüterindustrie schätzen CURSOR-CRM als Basis für effiziente Kundengewinnung und langfristige Kundenbindung. Mehr als 10.000 Anwender in über 250 Unternehmen arbeiten täglich mit CURSOR-CRM. Im Bereich der Energieversorgungsunternehmen ist CURSOR mit der CRM-Branchenlösung EVI europäischer Marktführer.

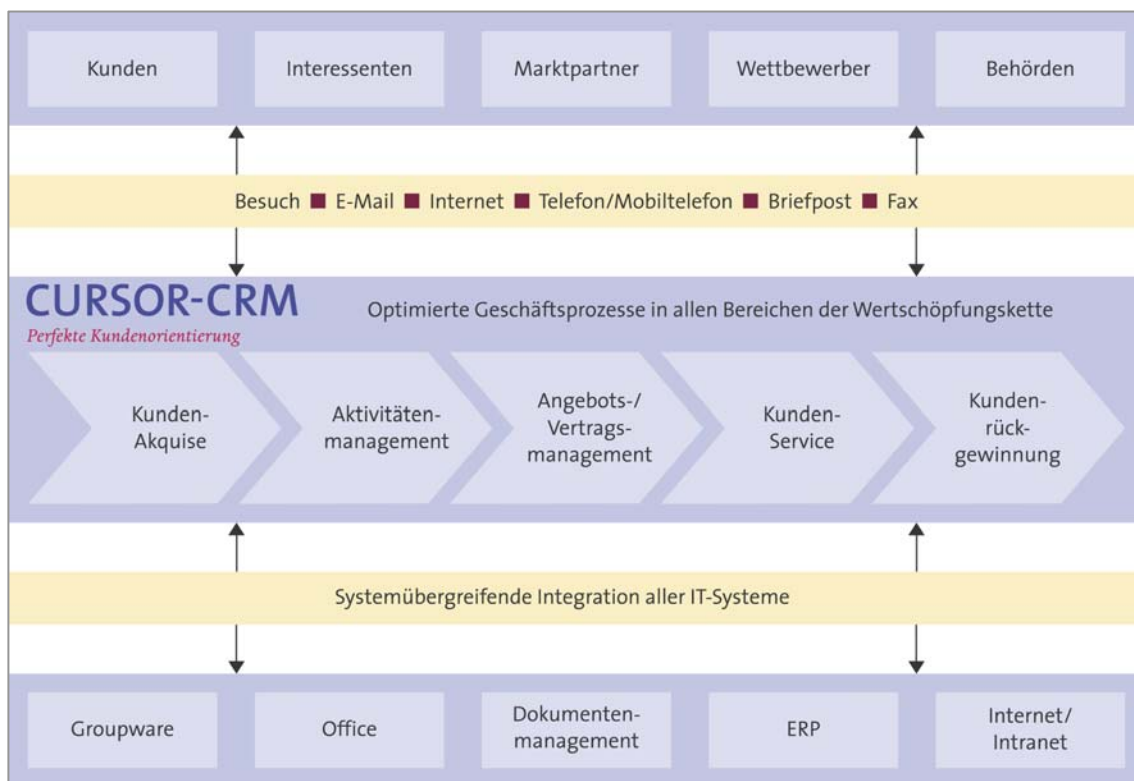


Abb.: CURSOR-CRM bietet eine systemübergreifende Informations- und Kommunikationsplattform und umfassende Geschäftsprozessunterstützung in allen Bereichen der Wertschöpfungskette.

CURSOR-CRM bietet individuelle, effiziente Unterstützung bei Kundenakquisition, Aktivitätenmanagement, Angebots- und Vertragsmanagement, Kundenbetreuung und Service. Kampagnen, etwa im Marketing oder zur Kundenrückgewinnung, werden zentral mit CURSOR-CRM als Steuerzentrale durchgeführt. Individuell definierbare Workflows gewährleisten eine umfassende Prozesskommunikation sowie eine effiziente Bearbeitung aller Abläufe im Tagesgeschäft. Die Visualisierung der Geschäftsprozesse ermöglicht allen Beteiligten einen sofortigen Überblick über den jeweiligen Bearbeitungsstatus.

Lösungen des Branchenspezialisten CURSOR setzen neue Maßstäbe bei Funktionalität, Flexibilität und mit Blick auf das Preis-/Leistungsverhältnis:

Funktionalität: Java-basiert und mit einem flexiblen Datenmodell ausgestattet, setzt die Lösung funktional wie technologisch neue Maßstäbe. Das Personen-Rollen-Modell bietet die Basis für eine perfekte, langfristige Ausrichtung des Leistungsangebots an individuelle Kundenbedürfnisse.

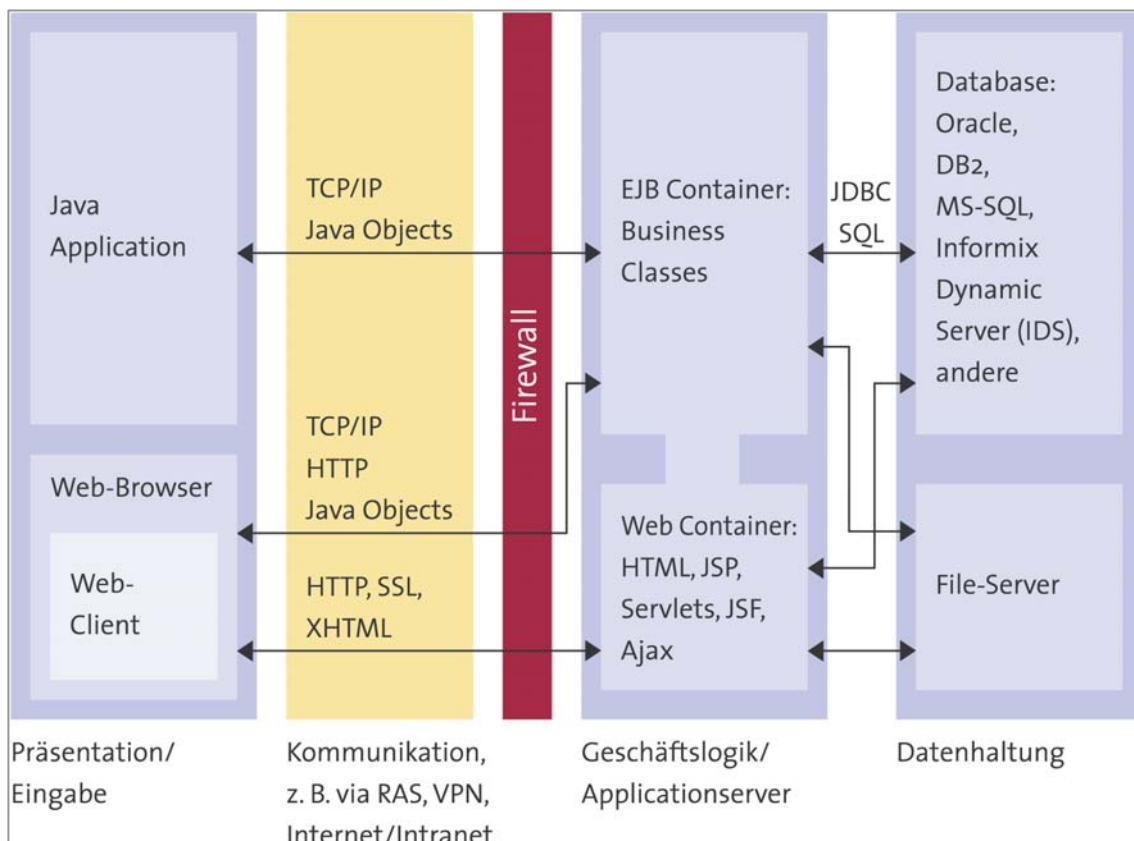


Abb.: 3-Ebenen-Architektur, entsprechend der J2EE-Spezifikation

Flexibilität: CURSOR-CRM ist perfekt vorbereitet für die Integration in Service-orientierte Architekturen. Die Lösung ist modular aufgebaut und kann jederzeit erweitert werden. Zum Beispiel mit Lösungskomponenten für Call Center-Unterstützung und Kampagnenmanagement sowie mit Integrationslösungen zu ERP-, Dokumentenmanagement- und allen weiteren relevanten IT-Systemen. Die nahezu unbegrenzte Skalierbarkeit und Integrationsflexibilität ermöglicht eine optimale Anpassung an die dynamischen Anforderungen des Marktes und die Entwicklung des Unternehmens. Das individuelle Feintuning der Lösung erfolgt über weitreichende Customizing-Möglichkeiten. Alle Anpassungen bleiben selbstverständlich bei Release-Updates erhalten.

Preis-/Leistungsverhältnis: Mit CURSOR-CRM ist ein einfacher und zielorientierter Start möglich. Die Basislösung wird dabei mit genau den benötigten Komponenten erweitert und enthält keinen überflüssigen „Ballast“. Das hilft, Projektkosten zu senken und ermöglicht die schnelle Nutzung der optimierten Geschäftsprozesse.



Abb.: Eine Auswahl der Referenzen der CURSOR Software AG

2. Die Bewertung im Rahmen der CRM-Zertifizierung 2007 / 2008

Zum dritten Mal stellte sich die CURSOR Software AG erfolgreich der anspruchsvollen Zertifizierung seiner Java-basierten CRM-Softwarelösung CURSOR-CRM. Seit 2004 unterzieht die auf CRM spezialisierte schwetz consulting CRM-Systeme einem ausführlichen Praxistest.

Als langjähriges, herstellernerutrales CRM-Beratungsunternehmen hat sich schwetz consulting zum Ziel gesetzt, führende CRM-Systeme einer qualitativen Bewertung hinsichtlich der Alltags- und Zukunftstauglichkeit zu unterziehen. Hierbei zählt nicht die Anzahl möglicher Funktionen, sondern die Lösung von praktischen Aufgaben im Tagesgeschäft der Anwender. Damit wird für die Anwender eine klare Orientierung bei der Softwareauswahl geschaffen und das Risiko bei der Entscheidungsfindung gesenkt. Die Zertifizierung gibt außerdem Herstellern die Gewissheit, sich in praxisrelevanten Aufgaben behaupten zu können.

Bewertungsschema:

Das Schema der Bewertung entspricht den Sternen der Hotelkategorien.

☆☆☆☆☆ = sehr gute, weit über dem Durchschnitt liegende Aufgabenerfüllung

☆☆☆☆ = umfassende Lösung der Aufgaben

☆☆☆ = befriedigende Aufgabenerfüllung

☆☆ = Aufgaben nicht zufrieden stellend gelöst, Anforderungen nicht erfüllt

+ entspricht einer Zwischennote (0,5)

3. Die Zertifizierungsergebnisse von CURSOR-CRM

Die **CURSOR Software AG** hat die gestellten Aufgaben auf der Basis der Software CURSOR-CRM Version 2008 sehr überzeugend gelöst und in der Bewertung **mit 4 ½ Sternen** (exakter Wert 4,5) überdurchschnittlich gut abgeschnitten:



Hervorzuheben ist neben der modernen Technologie das ausgefeilte Personen- /Rollenmodell, das in dieser Funktionalität einmalig sein dürfte.

Aufgaben	Bewertung
1. Neuerfassung und Qualifizierung von Leads, Lead Management	★★★★+
2. E-Mail-Management	★★★★+
3. Besuchsplanung und Bericht	★★★★+
4. Workflow-Unterstützung	★★★★+
5. Service-Aufgaben	★★★★
6. Jahresplanung im Vertrieb	★★★★
7. Mailing-Aktion	★★★★★
8. Customizing	★★★★★
9. Datenimport	★★★★+

4. Aufgaben der CRM-Zertifizierung 2007 / 2008

Bei den Aufgabenstellungen, die als Zertifizierungsgrundlage herangezogen wurden, haben wir uns an den praktischen Anforderungen aus zahlreichen Projekten orientiert. Um eine gewisse Vergleichbarkeit sicher zu stellen, haben wir uns branchenneutrale Aufgabenstellungen des täglichen Bedarfs ausgewählt, die in jedem Unternehmen vorkommen.

Aufbauend auf den Erfahrungen der ersten drei Jahre der CRM-Zertifizierungen wurden die Prüfungsaufgaben weiter entwickelt, um so die aktuellen Schwerpunkte und neuen Erkenntnisse entsprechend berücksichtigen zu können.

Die Lösung dieser Aufgaben sollen bei dem Zertifizierungstermin vorgeführt werden. Ebenso wird der Lösungsweg während der Zertifizierung bewertet. Eine CRM-Zertifizierung nimmt ca. vier Stunden in Anspruch und erfordert eine entsprechende Vorbereitung des CRM-Anbieters.

Die detaillierten Aufgabenbeschreibungen werden den angemeldeten Anbietern vier Wochen vor dem Zertifizierungstermin per E-Mail zugesandt.

Abschließend erhält jeder CRM-Anbieter einen Bericht mit der Bewertung der gezeigten Lösungen zu den einzelnen Aufgaben. Die Bewertung entspricht unserer neutralen Einschätzung aus jahrelanger Erfahrung in der Beobachtung und Analyse des Softwareangebots im CRM-Markt.

4.1 Neuerfassung und Qualifizierung von Leads / Lead Management

Aufgabe:

Die Anlage eines neuen Kontaktes (Firma, Ansprechpartner, Kontakt) im CRM-System mit der Darstellung der Qualifizierungsmerkmalen, Erstellung von eventuellen Querverweisen und Beziehungen zu anderen Marktpartnern steht im Mittelpunkt dieser Aufgabe.

Dabei sollen auch die Funktionen zur Dublettenerkennung vorgeführt werden.

Die Möglichkeiten zur Definition und Auslösung von Folgeaktivitäten nach durchgeführter Qualifizierung neuer Kontakte sollen vorgeführt und erläutert werden. Die Software soll eine automatische Folgebearbeitung von Anfragen ermöglichen. Im weiteren Vertriebsprozess soll zu jedem Zeitpunkt der aktuelle Status der einzelnen Leads nachverfolgt werden können.

Zusätzlich soll die Datenreplikation bei einem Offline-Betrieb erläutert und durchgeführt werden, um eine Verteilung der neuen Adressen auch an Außendienstmitarbeiter zu simulieren. Alternativ ist die Arbeitsweise mobiler Anwender zu erläutern.

Lösung:

Im Personenmodell von CURSOR-CRM wird jede natürliche und juristische Person nur einmal angelegt. Die Funktionen einer Person und die relevanten Geschäftsbeziehungen werden in den Rollen Geschäftspartner, Ansprechpartner und Mitarbeiter abgebildet.

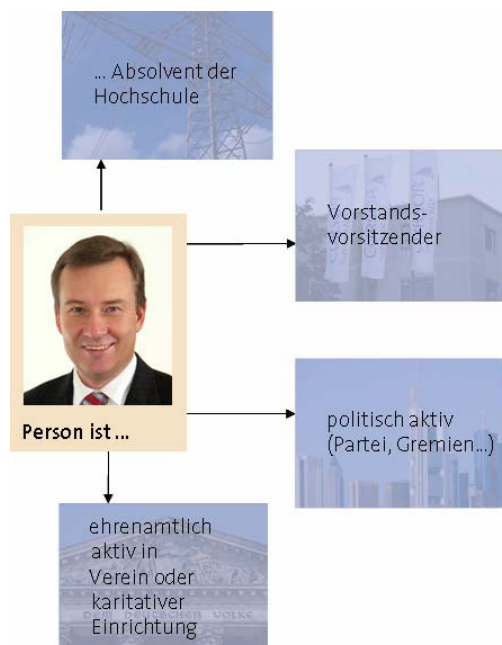
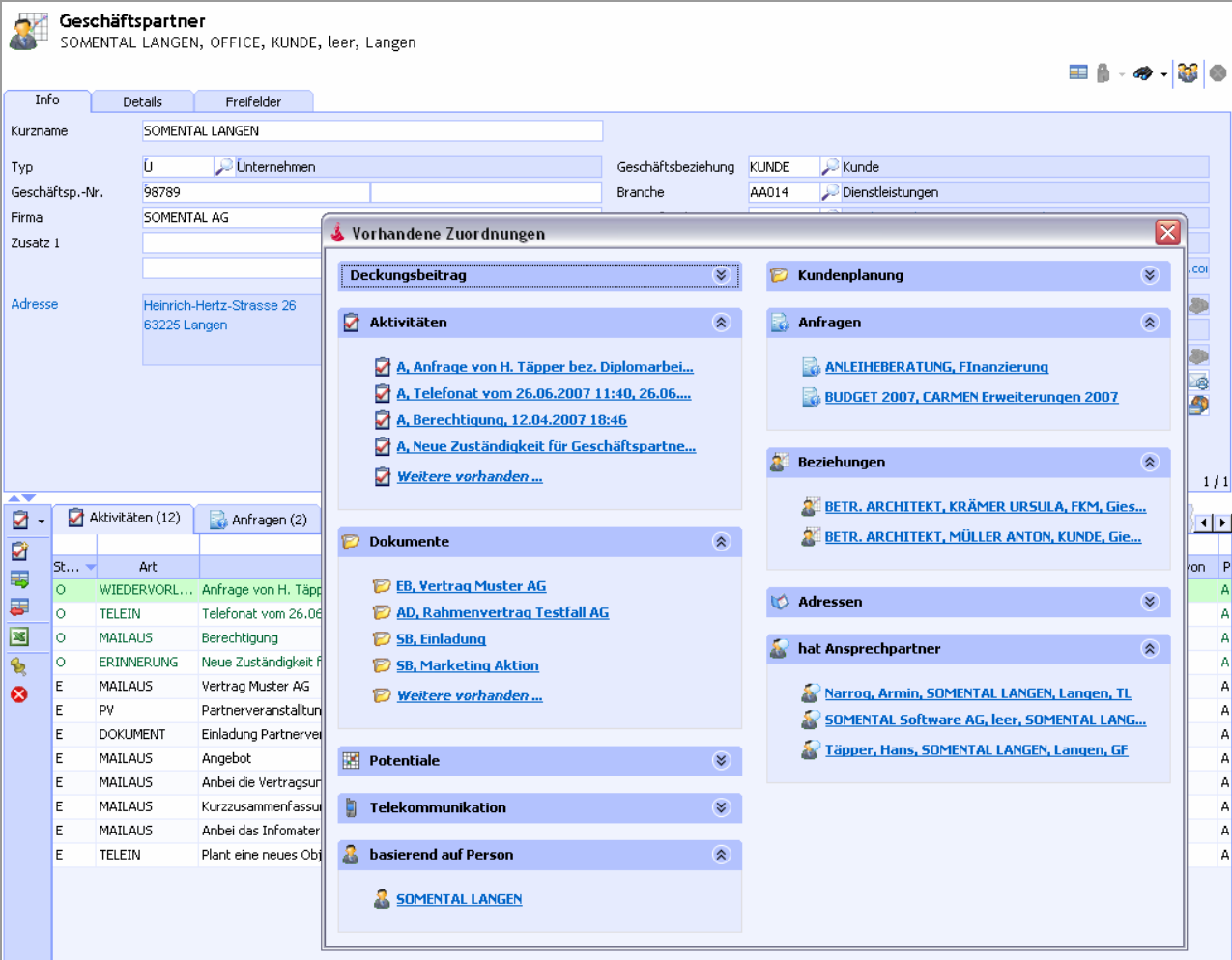


Abb.: Abbildung der Realität im Personenmodell von CURSOR-CRM

Hauptvorteile des Personenmodells sind: Vermeidung der redundanten Datenhaltung, somit bessere Datenqualität, Reduzierung des Eingabeaufwands bei Neuanlagen, Mehrfachzuordnungen von Adressen und Telekommunikationsverbindungen zu Geschäftspartnern, Ansprechpartnern und Mitarbeitern und die Bündelung aller Daten und Informationen aus den verschiedenen Rollen in einer Person. Damit ist optimale Informationstransparenz auch bei komplexen Beziehungsgeflechten gegeben.

Auf Grundlage des Personenmodells erfolgt die Neuanlage eines Geschäftspartners oder Ansprechpartners mittels des Neuanlage-Assistenten. In diesem sind eine Dublettenprüfung und ein Schnellerfassungsformular integriert. Die Dublettenprüfung verhindert, dass Personen bzw. Rollen mehrfach angelegt werden. Dabei werden vor der Neuanlage eines Geschäftspartners oder Ansprechpartners über ein Schnellerfassungsformular bestehende Datensätze anhand mehrerer Kriterien überprüft. In dem editierbaren Formular können alle relevanten Informationen zum Geschäftspartner bzw. des Ansprechpartner abgebildet werden, die für die Dublettenprüfung gewünschten Angaben sind über das Customizing anpassbar.

Nach der Überprüfung werden alle eingegebenen Informationen für die Neuanlage übernommen und müssen somit nicht noch mal erfasst werden.



Geschäftspartner
SOMENTAL LANGEN, OFFICE, KUNDE, leer, Langen

Info Details Freifelder

Kurzname SOMENTAL LANGEN

Typ U Unternehmen Geschäftsbeziehung KUNDE Kunde

Geschäftsp.-Nr. 98789 Branche AA014 Dienstleistungen

Firma SOMENTAL AG

Zusatz 1

Adresse Heinrich-Hertz-Strasse 26
63225 Langen

Vorhandene Zuordnungen

- Deckungsbeitrag
- Kundenplanung
- Anfragen
 - ANLEIHEBERATUNG, Finanzierung
 - BUDGET 2007, CARMEN Erweiterungen 2007
- Beziehungen
 - BETR. ARCHITEKT, KRÄMER URSULA, FKM, Gies...
 - BETR. ARCHITEKT, MÜLLER ANTON, KUNDE, Gie...
- Adressen
- hat Ansprechpartner
 - Narroq, Armin, SOMENTAL LANGEN, Langen, TL
 - SOMENTAL Software AG, leer, SOMENTAL LANG...
 - Täpper, Hans, SOMENTAL LANGEN, Langen, GF
- Potentiale
- Telekommunikation
- basierend auf Person
 - SOMENTAL LANGEN

Aktivitäten (12)

St...	Art
O	WIEDERVORL... Anfrage von H. Täpp...
O	TELEIN Telefonat vom 26.06...
O	MAILAUS Berechtigung
O	ERINNERUNG Neue Zuständigkeit f...
E	MAILAUS Vertrag Muster AG
E	PV Partnerveranstaltun...
E	DOKUMENT Einladung Partnerver...
E	MAILAUS Angebot
E	MAILAUS Anbei die Vertragsur...
E	MAILAUS Kurzzusammenfassun...
E	MAILAUS Anbei das Infomater...
E	TELEIN Plant eine neues Obj...

Abb.: Geschäftspartner mit der Übersicht über vorhandene Zuordnungen

Zu Geschäfts- und Ansprechpartnern existieren eine Vielzahl von Qualifizierungsmöglichkeiten (Geschäftsbeziehungen, Umsatzinformationen, Kundenbindung, Abteilung, Funktion, Einfluss, ...) sowie die Möglichkeit interne Betreuer wie Key Accounter und Innendienstmitarbeiter zuzuordnen. Bei Neuanlage eines Ansprechpartners zu einem bestehenden Geschäftspartner erhalten die zugeordneten Mitarbeiter automatisch eine Benachrichtigungsmail. Gleiches gilt für Neuordnungen und Änderungen. Über die zahlreichen Verknüpfungsmöglichkeiten können Geschäftsbeziehungen wie Konzernzugehörigkeiten von Geschäftspartner als auch Organisationsstrukturen bei den Ansprechpartnern abgebildet werden. Über die Feldänderungshistorie kann jeder Änderung an einem Datensatz verfolgt werden. Berechtigungen können bis auf Feldebene eingeschränkt/definiert werden.

Alle einem Geschäfts- oder Ansprechpartner zugeordneten Daten wie z.B. Aktivitäten, Anfragen Angebote und Verträge, Dokumente und Projekte werden in einem Fenster unterhalb der eigentlichen Maske angezeigt, oder können über einen Dialog zur schnellen Übersicht ausgegeben werden. Der Anwender hat die Möglichkeit über einfach einzurichtende Schnellsuchen und Diagramme auf dem Desktop zu seinen zugeordneten Vorgängen zu gelangen, ohne lange im System zu suchen. Ein Beispiel hierfür wären aktuelle Anfragen eines Geschäftspartners oder anstehende Aufgaben in den nächsten Tagen. Über myCURSOR-CRM kann der Anwender für seine tägliche Arbeit wesentliche Aufrufe für bestimmte Datensätze (Favoriten), Hauptfenster, Auswertungen, Workflows und (Schnell-) Suchen ablegen und verwalten.

Neben der manuellen Neuanlage von Geschäftspartnern und Ansprechpartnern können diese auch über definierte Schnittstellen aus Drittsystemen (z. B. Abrechnungssystemen) oder als Kontakte aus Outlook direkt per Drag&Drop integriert und zur lokalen Verwendung synchronisiert werden (Siehe auch Aufgabe 9. Datenimport).

Neben dem Zugriff per UMTS, Terminalserver- oder Citrix steht dem Außendienst ab Anfang 2008 ein Webclient für das Kontaktmanagement zur Verfügung. Eine offline-Verfügbarkeit von Daten steht nicht zur Verfügung.

Bewertung: ★★★★★+

Die Aufgaben der Neuanlage von Geschäftspartnern und Ansprechpartnern konnten einwandfrei gelöst werden. Die integrierte Orts- und Postleitzahlentabelle erleichtert die Adresseingabe zusätzlich. Komfortabel ist auch die automatisch generierte Folgeaktivität beim zuständigen Kundenbetreuer. Reichen die vorhandenen Qualifizierungsmerkmale nicht aus, können weitere über Freifelder in einem neuen Fenster / Reiter angelegt werden.

Um mehrfache Beziehungen und Rollen einer Person darstellen zu können, gleichzeitig aber eine redundante Datenhaltung zu vermeiden, wurde ein spezielles Personen- und Rollenmodell in CURSOR-CRM entwickelt. Dadurch werden alle Beziehungen einer Person im System transparent. Das ist sicher eines der Highlights der neuen CRM-Lösung von CURSOR.

Sehr hilfreich für die tägliche Arbeit ist das benutzerindividuell einzurichtende Cockpit "myCURSOR-CRM", das es dem Anwender ermöglicht, die für ihn wichtigen Informationen aus dem System auf ei-

nen Blick zu erhalten. Zusätzlich kann sich der Anwender benutzerindividuelle Schnellsuchen einrichten, die übersichtlich über anstehende Aufgaben in tabellarischer und grafischer Form auf dem Desktop informieren.

Komfortabel ist auch der Assistent zum Import von neuen Kontakten aus Outlook mit integrierter Dublettenprüfung. Können Kontakte aufgrund fehlender Daten nicht vollständig importiert werden, besteht die Möglichkeit, diese zu einem späteren Zeitpunkt - auch wieder assistentengestützt - nachzubearbeiten und zu importieren.

Die konfigurierbare Dublettenprüfung während der Erfassung von Neukunden oder Ansprechpartnern sowie beim Import aus Outlook prüft auf Feldebene die Übereinstimmung mit vorhandenen Datenbankeinträgen. In der farblichen Anzeige des Ergebnisses der Dublettenprüfung hat der Anwender die Wahl zwischen sicheren, möglichen und keinen Dubletten.

Anfragen können mit Zusatzmerkmalen und Schlüsseln (z.B. Status) erfasst sowie über Freifelder um weitere Qualifizierungsmerkmale ergänzt werden. Resultieren aus einer Anfrage mehrere Folgeaufgaben, können diese über eine Kopie der Anfrage erzeugt und weiter bearbeitet werden, wobei wesentliche Eingaben wie Kunde, Ansprechpartner, Datum, übernommen werden.

4.2 E-Mail-Management

Aufgabe:

Für die Behandlung eingehender E-Mails ist es wichtig, dass der Anwender von einer manuellen, aufwendigen Bearbeitung bei Annahme und Speicherung bei den entsprechenden Stammdaten in der Kundendatenbank des CRM-Systems entlastet wird.

Entscheidend dabei ist eine möglichst automatische Identifizierung (Kunde, Ansprechpartner, Projekt, Vorgang, etc), eine automatische Klassifizierung (nach Inhalten, Absendern und speziellen Filtern) und eine automatische Weiterleitung / Zuordnung / Speicherung / Ablage im CRM-System.

Ebenso wichtig ist, wie Dateianhänge bei eingehenden E-Mails behandelt werden (Ablage, Archivierung). Auch bei ausgehenden, individuellen E-Mails und E-Mail-Kampagnen ist eine weitgehend automatische Verarbeitung innerhalb des CRM-Systems zur Entlastung der Anwender von administrativen Aufgaben wichtig.

Hier geht es um Fragen des automatischen Eintrags nach Versand der E-Mails bei allen Empfängern in der Kontakthistorie, die Speicherung der E-Mail-Nachrichten und der Anhänge.

Lösung:

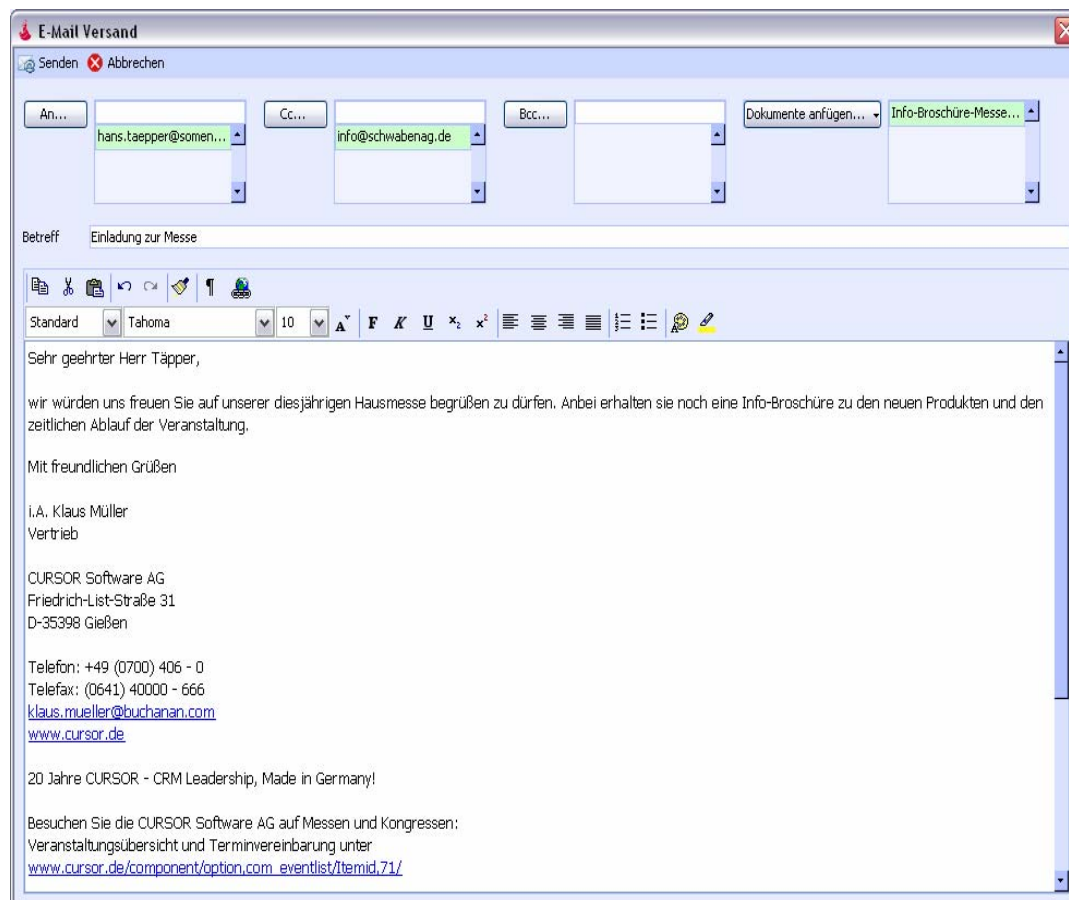


Abb.: E-Mail-Versand aus einer Aktivität über den CURSOR-CRM Mailclient

Neben der MS Outlook Clientanbindung bietet CURSOR-CRM auch die Möglichkeit über standardisierte Protokolle wie IMAP, POP3 und SMTP Nachrichten über den integrierten CURSOR-CRM-Mailclient direkt an den Groupware-Server (Exchange, Lotus Notes, etc.) zu senden, oder von dort zu empfangen. Der CURSOR-CRM-Mailclient bietet analog dem Groupware-Client die wichtigsten Funktionen für die tägliche Arbeit, wie das Hinzufügen von Empfängern, Formatierungsmöglichkeiten sowie das Anhängen und Verwalten von Attachments. Mit dem CURSOR-CRM-Mailclient ist für den Prozess der Mailerstellung oder -beantwortung kein Absprung in ein Drittsystem (z.B. Outlook) notwendig, sondern die Aufgabe wird ganzheitlich in CURSOR-CRM gelöst.

Der E-Mail Import wird manuell über den Aktivitätenabgleich, oder automatisch beim Öffnen der Aktivitäten gestartet. Jeder Anwender kann über die Benutzereinstellungen definieren, welche E-Mails aus dem Groupware-System (z.B. Outlook, Lotus Notes) importiert werden. Zur Auswahl stehen interne, externe, nur ungelesene, oder gar nur E-Mails aus einem bestimmten „Import Ordner“ des Groupware-Systems. Beim Aktivitätenabgleich wird der Anwender von einem Assistenten unterstützt, der durch verschiedene Aktionen beim Import eines Groupware-Objektes führt, die fallabhängig automatisch vom System erweitert werden. Beispiel: Kann der Absender nicht automatisiert erkannt werden oder sind Attachments zur Integration in das Dokumentenmanagement System vorhanden, bietet der Assistent bei Bedarf Entscheidungsunterstützung und führt durch den definierten Prozess.

Neben E-Mails können über den Aktivitätenabgleich auch Aufgaben und Termine aus dem Groupware System übernommen, oder bereits übernommene Objekte synchronisiert werden.

Bei der clientseitigen Groupware-Anbindung mit Outlook ist es möglich, E-Mails per Drag&Drop in das CRM zu übertragen. Alle importierten E-Mails werden im CURSOR-CRM als Aktivitäten angelegt und mit den wichtigsten Daten wie Absender und Empfänger automatisch anhand der E-Mailadressen verknüpft und Aktivitätenart (Maileingang), Datum, Uhrzeit, Priorität und Status „Offen“ übernommen. Die Original-E-Mail (MSG-Datei) aus dem Groupware-System wird im Dokumentenmanagement System abgelegt und zur Aktivität verknüpft. Somit kann jederzeit auf die Originaldatei zugegriffen werden. Im Groupware-System selbst werden die E-Mails bei Bedarf in einen definierten Ordner „CURSOR-CRM Aktivitäten“ verschoben.

Der E-Mail-Outbound erfolgt ebenfalls über die Aktivitäten, in denen zunächst der Betreff, der Beschreibungstext und dessen Formatierung, Attachments aus dem Dokumentenmanagement System und die Empfänger als auch CC- oder BCC-Empfänger definiert werden können. Über die Schalter E-Mail intern, E-Mail extern oder Antwort wird jetzt die Art der E-Mailvorlage mit entsprechender Signatur und Anredegenerierung ausgewählt und an den Outlook-Client oder für die serverseitige Groupware-Anbindung an den CURSOR-CRM Mailclient übergeben.

Über beide Verfahren ist es möglich, weiteren Text anzufügen und diesen zu formatieren, weitere Empfänger hinzuzufügen, zu entfernen, oder weitere Dokumente aus dem File- oder Dokumentenmanagement System anzuhängen. Alle Änderungen werden nach dem Versand mit dem CURSOR-CRM rücksynchronisiert und Änderungen in die ursprüngliche Aktivität übernommen, wobei das Versanddatum und Uhrzeit, als auch die Empfänger im Beschreibungstext protokolliert werden. Der Status der Aktivität wechselt von offen auf Erledigt und die Aktivitätenart wird auf Mailausgang gesetzt.

Alle Mailaktivitäten sind später in den entsprechenden Kundenakten einsehbar. Zusammengehörende, zunächst importierte und anschließend beantwortete Mails werden automatisch über die Aktivitätenverknüpfungen miteinander verknüpft. Somit sind alle Kommunikationsvorgänge beim Geschäftspartner und Ansprechpartner transparent nachvollziehbar.

Bewertung: ★★★★★+

Einwandfrei konnten auch die Aufgaben zum E-Mail-Management gelöst werden. Die Handhabung des E-Mail-Management in CURSOR-CRM erfolgt weitgehend intuitiv und halbautomatisch. Eine Vollautomatik wäre hier auch meist unerwünscht.

Gut gelöst ist nicht nur der automatische E-Mail-Versand aus einer CURSOR-CRM-Aktivität, sondern auch die anschließende Synchronisation mit dem E-Mail-Client und die vollständige Abbildung in der Kundenhistorie. Neu in CURSOR-CRM ist die serverseitige Anbindung der Groupware über die standardisierten Protokolle IMAP, SMTP und POP3 und den damit verbundenen CURSOR-CRM Mailclient. Damit dürften im E-Mail-Management keine Wünsche mehr offen bleiben.

4.3 Besuchsplanung und Besuchsbericht

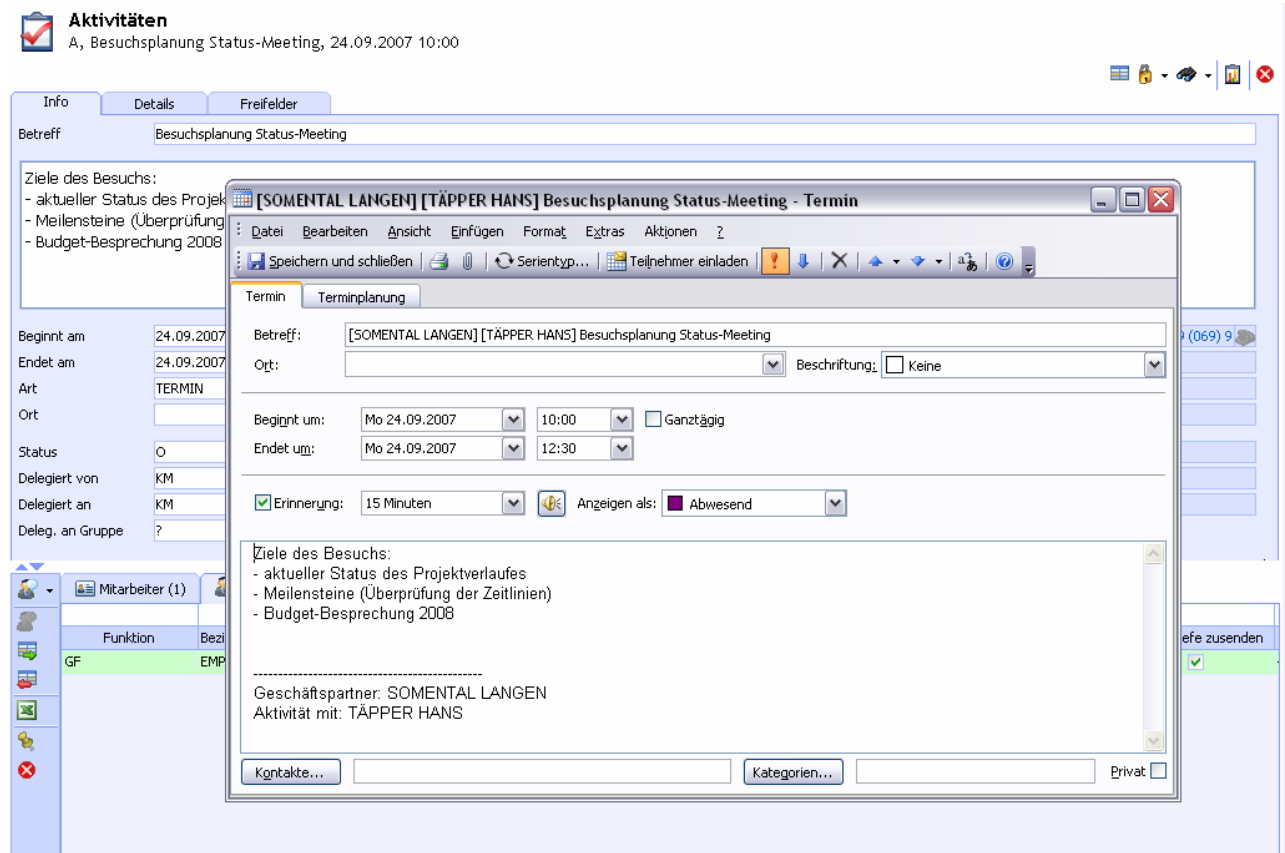
Aufgabe:

Im Mittelpunkt dieser Aufgabe stehen die Besuchsplanung und die Verarbeitung der Ergebnisse von Kundenkontakten mit möglichst strukturierten Selektions- und Auswertungsmöglichkeiten.

Bei der Besuchs- oder Kontaktplanung sollen die unterschiedlichen Anlässe wie Wiedervorlagen im Kalender, externe Terminanfragen, Umsetzung der Jahresplanung oder Qualifizierung von Leads aufgezeigt werden. Zur Vorbereitung eines Kontakts sollen möglichst alle Angaben wie Datum und Zeit, Ziele, Ansprechpartner u.ä. strukturiert erfasst werden. Dazu gehören auch Sonderfälle mit mehreren Ansprechpartnern und Themen pro Termin.

Der Kundenbetreuer kann außerdem die Kundenhistorie selektiv als Gesprächsleitfaden anzeigen und ausdrucken. Nach dem Besuch / Kontakt sollen die Ergebnisse auf der Grundlage der Besuchsplanung in möglichst strukturierter Form erfasst werden, um damit rasch Selektionen und Auswertungen durchführen zu können. Dabei soll es auch möglich sein, mehrere Folgeaktivitäten pro Kontakt zu erfassen.

Lösung:



The screenshot displays a CRM interface with an 'Aktivitäten' (Activities) window and an Outlook 'Terminplanung' (Appointment) window. The CRM window shows details for an activity titled 'A, Besuchsplanung Status-Meeting, 24.09.2007 10:00'. The Outlook window is titled '[SOMENTAL LANGEN] [TÄPPER HANS] Besuchsplanung Status-Meeting - Termin' and shows the appointment details, including the date and time (Mo 24.09.2007, 10:00 to 12:30), location, and reminder settings. The CRM window also shows a list of employees and a table with columns for 'Funktion' and 'Bezi'.

Abb.: Besuchsberichte auf Grundlage der Aktivitäten mit Synchronisation als Outlook-Termin

Für die Besuchsplanung stehen in CURSOR-CRM einige Standardauswertungen zur Verfügung, wie beispielsweise allgemeine Terminübersichten innerhalb eines Zeitraumes, Reisekostenermittlungen und Geschäftspartner nach Postleitzahlengebieten. All diese Auswertungen werden mit Daten angereichert und können in verschiedenen Formaten ausgegeben werden.

Weiterhin können allgemeine Informationen zur Besuchsvorbereitung zu einem Geschäftspartner ermittelt und bei Bedarf als Ausdruck auf die Reise mitgenommen werden. Über externe Aufrufe ist es möglich, die Adresse an einen Routenplaner zu übergeben und die Route automatisch berechnen zu lassen.

Wie schon bei der E-Mail-Korrespondenz kommen für die Besuchsplanung und die daraus resultierenden Folgeaktivitäten die Aktivitäten als zentrales Werkzeug zum Einsatz. Zur Vereinfachung der Datenerfassung lassen sich Aktivitätsvorlagen/-arten definieren, die Vorgabewerte enthalten, welche über Textvorgaben im konkreten Planungs- bzw. Protokollierungsprozess die Erfassungsaufgaben vereinfachen. Bei der Neuanlage einer Aktivität der Arten Termin, Wiedervorlage, Aufgaben und Besprechungen wird automatisch eine Synchronisation mit dem Groupware-System durchgeführt. Anschließende Terminverschiebungen können nun im CRM als auch im Groupware-System getätigt werden. Der Anwender wird jeweils über den CURSOR-CRM Erinnerungsdiallog über anstehende Aktivitäten aufmerksam gemacht, oder hat diese auf dem CURSOR-CRM Desktop jederzeit im Blick. Mittels bidirektionaler Synchronisation bleiben beide Systeme auf dem aktuellsten Stand. Auch mobile Endgeräte können so mit dem CRM synchronisiert werden.

The screenshot displays the CURSOR-CRM interface. At the top, the contact profile for 'Ansprechpartner' Hans Täpper is shown, including fields for name, address, and business partner details. A call log window is open, displaying a list of activities with columns for status, end time, and start time. The call log shows several entries, with the most recent one being a call on 24.09.2007 at 10:50. The interface also includes a navigation pane on the left and a main content area with various icons and buttons.

Abb.: Telefon-Inbound mit automatisch identifiziertem Ansprechpartner

Folgeaktivitäten zu einem Termin, wie resultierende Aufgaben oder Protokolle können schnell und einfach über die Kopierfunktion mit Verknüpfung zur Ursprungsaktivität erzeugt werden. Alle relevanten Daten wie Ansprechpartner, Geschäftspartner oder Informationen zu Anfragen und Angeboten werden automatisiert übernommen und müssen nicht noch einmal manuell zugeordnet werden. Briefkorrespondenzen, Terminbestätigungen und Protokolle können nach Auswahl der entsprechenden Vorlage erstellt werden. Alle benötigten Daten wie Anrede, Termindatum, Kundennummer werden bei der Dokumentenerstellung aus dem CRM selektiert und an entsprechender Stelle in der Vorlage platziert. Das fertige Dokument wird im Dokumentenmanagement-System abgelegt. Alle Aktivitäten und Dokumente sind nun beim Kunden hinterlegt und die Historie kann einfachst nachvollzogen werden. Weitere Unterstützung bei der Korrespondenz mit Ansprechpartnern liefert die Telefon-Schnittstelle (TAPI), die überall dort wo eine Telefonnummer hinterlegt ist, per Klick einen Anruf auslöst. Eingehende Anrufe werden anhand der Telefonnummer identifiziert und die Ansprechpartnermaske mit der Aktivitätenhistorie geöffnet. Per Button können weitere Aktionen (Rückruf, Aktivitätsanfrage etc.) ausgelöst werden.

Bewertung: ★★★★★+

Die Funktionsweise und das Handling der Aktivitäten erfüllten die Aufgabenstellungen einwandfrei. Die Verwendung von Vorlagen und Auswahltabellen erleichtert die Planung künftiger Kundenkontakte sowie die Verfolgung und Auswertung der Ergebnisse von Kundenkontakten. Folgeaktivitäten können per Kopie einfach erzeugt werden und sind mit dem ursprünglichen Bericht verknüpft. Dadurch kann auch die Historie leicht nachvollzogen werden.

In CURSOR-CRM angelegte und geänderte Termine und Aufgaben können automatisch mit der Groupware synchronisiert werden. Außerdem können in der Groupware angelegte Termine in CURSOR-CRM importiert werden.

Für den Anwender sehr komfortabel ist auch der automatische Aufruf der Ansprechpartner-Maske bei eingehenden Telefonanrufen über die Telefon-Anbindung.

4.4 Workflow-Unterstützung

Aufgabe:

Automatisierte Geschäftsprozesse entlasten die Mitarbeiter von Routineaufgaben und administrativen Tätigkeiten. Die Anlage von Workflows für standardisierte Aufgaben durch einen Systemadministrator, d.h. ohne Programmierkenntnisse, soll am Beispiel eingehender Beschwerden und Messeinladungen dargestellt und erläutert werden

Ebenso sollen automatische Überwachungsfunktionen wie Terminerinnerungen und Statusanzeigen über den Workflow generiert werden.

Der Einsatz grafischer Workflow-Tools ist dabei wünschenswert.

Lösung:

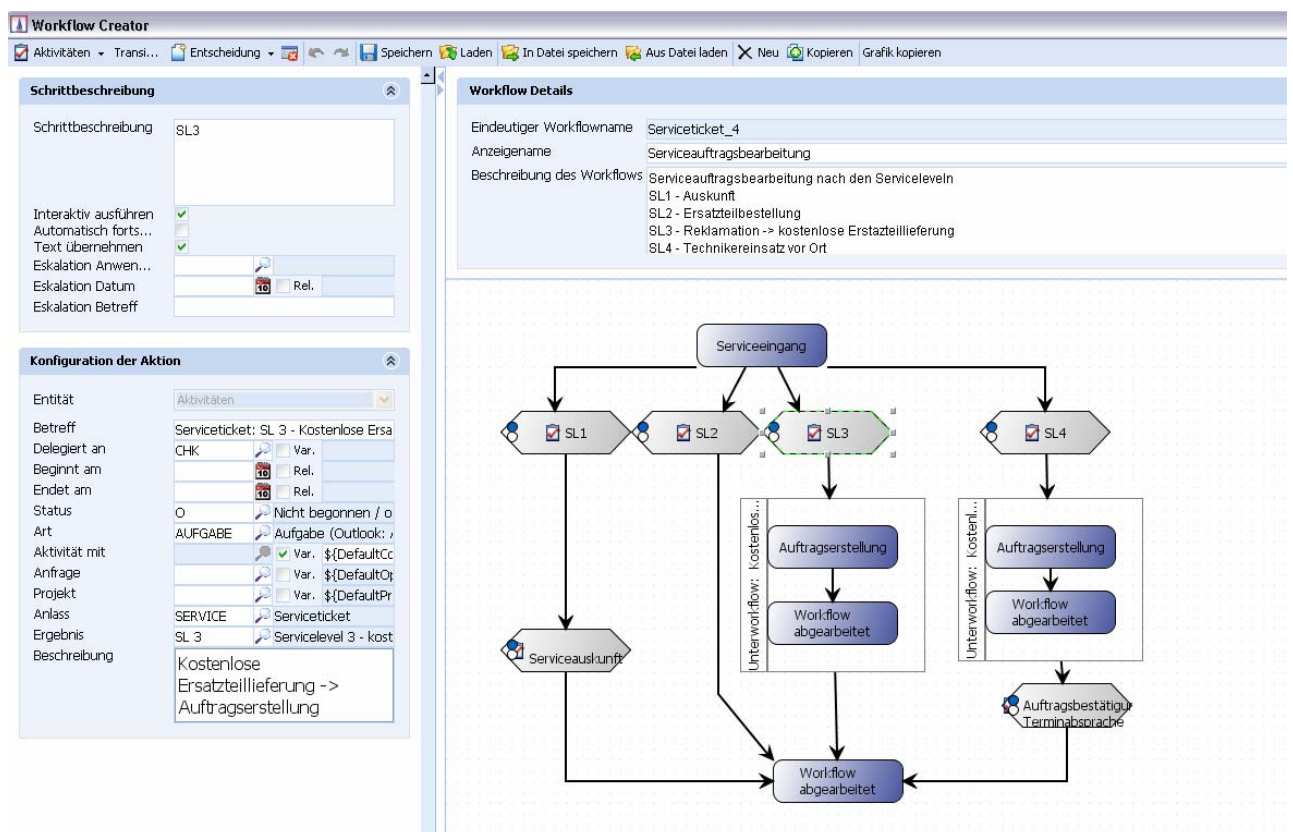


Abb.: Grafischer Workflow-Designer bei der Definition des Workflows „Serviceauftragsbearbeitung“

Das Ziel der Workflow-Unterstützung in CURSOR-CRM ist es, dafür zu sorgen, dass die jeweils anstehende Aufgabe zum richtigen Zeitpunkt den richtigen Mitarbeiter erreicht und er daher auch über die notwendigen Informationen verfügt. So lassen sich Vorgänge automatisieren und effizient abarbeiten. Jedem Workflow liegt eine Definition zugrunde, die durch den Administrator mittels grafischem

Workflow-Designer erstellt wird. Bei der Erstellung der Workflow-Definition kann der Administrator auf verschiedenste Datenobjekte und deren Felder zurückgreifen, die als Auslöser einer Aktion dienen.

Dies könnte beispielsweise eine Konstellation von Eingabewerten bei den Aktivitäten, eine Neuanlage einer Anfrage mit einem bestimmten Status oder ein über das Modul „Customer Self Service Center“ vom Kunden angelegter Beschwerdevergang sein, welcher über einen Passwortgeschützten Bereich im Internet an das CRM übermittelt wird. Als Folge wird für den Kundenbetreuer eine Aktivität erzeugt.

Neben Datenobjekten, die zur Neuanlage eines Datensatzes vorkonfiguriert werden können, gibt es die Möglichkeit interaktive Entscheidungsknoten mit vordefinierten Eingabewerten zu erstellen, oder gar bestehende Workflow-Definitionen einzubinden. Die Workflow-Definition kann so erstellt werden, dass der Anwender im Prozess so wenig wie möglich Eingaben tätigen muss und auf vorgefüllte Formulare zurückgreifen kann.

Zur optimalen Nutzung der Workflows verfügt der Workflow-Designer über graphische Unterstützungselemente, und zwar sowohl bei der Workflow-Definition, als auch beim Workflow-Einsatz. Bei der Definition kann der Administrator alle Elemente per Drag&Drop ausrichten und die Reihenfolge der Aktionen festlegen.

Jeder ausgeführte Workflow wird mit einer eindeutigen Workflownummer, der Ticketnummer versehen. Anhand dieser kann der Prozess identifiziert und der Status der Abarbeitung überprüft werden („Tracking“).

Zu Sicherstellung definierter Reaktionszeiten verfügt der Workflow über Eskalationsfeatures, die auf jedem Workflow-Schritt aufsetzen können, und ab einer definierbaren maximalen Nichtbearbeitungszeit eines Schrittes einen verantwortlichen Mitarbeiter hierüber in Kenntnis setzen. Hierzu kann wiederum die automatische Erinnerungsfunktion von CURSOR-CRM Verwendung finden, die ungeachtet der jeweils aktuell bearbeiteten Transaktion den Anwender durch ein Erinnerungsfenster auf anstehende und damit fällige Aktivitäten erinnert.

Bewertung: ★★★★★+

Die in CURSOR-CRM integrierte Workflow-Engine ist in der Lage, Geschäftsprozesse bzw. Workflows in graphischer Form zu erzeugen und auch im Programm auszuführen. Je nach geforderter Aktion können Einstellungen zum Start, Ende, verantwortlich, Status, Eskalationsregeln individuell vorgenommen werden. In Abhängigkeit dieser Parameter wird von CURSOR-CRM für jeden Workflow-Schritt automatisch eine Aktivität angelegt. Dabei können beliebige Datensätze, z.B. Geschäftspartner oder Ansprechpartner in einen Workflow integriert werden. Gut geklappt hat auch die Erinnerungsfunktion zu einer Folgeaktivität. Das Anlegen von Workflows wird durch vordefinierte Workflows wesentlich erleichtert.

4.5 Service-Aufgaben

Aufgabe::

Ein Kunde meldet eine Störung seiner Anlage per E-Mail oder Telefon.

Dies löst je nach Kundenstatus und Wartungsvertrag unterschiedliche Aktivitäten von der telefonischen Problemlösung bis zur Reparatur vor Ort aus.

Dabei kann es Bezüge zur Auftragshistorie, dem Ersatzteilkatalog und Reparaturaufträgen ebenso geben wie zur terminlichen Disposition der mobilen Kundendienst-Techniker. Die Aufgaben mit den unterschiedlichen Lösungsalternativen sind darzustellen.

Lösung:

The image shows two screenshots of the CURSOR CRM web interface. The top screenshot displays the 'Änderung der Geschäftspartner-Stammdaten' (Change Business Partner Master Data) form. The bottom screenshot displays the 'Kontaktaufnahme' (Contact) form.

Änderung der Geschäftspartner-Stammdaten

Geschäftspartnernummer.	1222234
Typ	Firma
Firma	Muster AG
Zusatz	Die Einsparungsspezialisten
Land	Deutschland
PLZ / Ort	10115 Berlin
Ortsteil	
Straße	Liebigstrasse
Haus-Nr. / Zusatz	22

Kontaktaufnahme

Bitte schreiben Sie eine Nachricht an Ihren Kundenbetreuer.

Betreff: Rechnungsbeschwerde

Beschreibung: Rechnung zu hoch!

Abb.: Customer Self Service Center – das Kundenzentrum im Internet

Für die Meldung einer Störung oder Beschwerde kann das wie schon in Aufgabe 4, Workflow-Unterstützung, genannte „Customer Self Service Center“ zum Einsatz kommen. Hierüber setzt der Kunde seine Meldung an den Kundenbetreuer, oder an eine definierte Person im Support ab, wodurch einen Serviceprozess (Workflow) gestartet wird. Weiterhin können Serviceprozesse auch durch

einen Telefoneingang mittels der Telefon-Schnittstelle (TAPI) in Gang gesetzt werden. Prinzipiell ist ein Serviceprozess eine Abfolge von Aktivitäten, die durch den Erstkontakt, also die Meldung vom Kunden, gestartet wird. Ist eine Störungsmeldung (Aktivität) im CRM eingegangen, werden anhand des Absenders automatisch die laufenden Verträge, offene Anfragen und eingesetzte Produkte selektiert und mit der Aktivität verknüpft. Der Supportmitarbeiter hat somit einen Gesamtüberblick über die Kundenhistorie als auch offene Vorgänge und kann anhand dieser Informationen die weiteren Schritte des Prozesses koordinieren.

Weiterführende Folgeaktivitäten des frei definierbaren Service-Workflows können die Delegation von Aufgaben an Serviceteams, allgemeine Terminvereinbarungen z.B. für Reparaturen vor Ort oder die Erstellung von Serviceaufträgen mit anschließender Abrechnung sein. Alle Informationen des Erstkontaktes sind auch in den einzelnen Schritten des Prozesses enthalten, damit kein Informationsverlust entsteht und selbst der Techniker vor Ort über alle relevanten Informationen verfügt.

Über einfaches Customizing kann die Standardanwendung um weitere servicerelevante Datenobjekte ergänzt werden, um weitere Informationen in den Serviceprozess einzubinden.

Bewertung: ★★★★★

Die Aufgabe wurde mit Hilfe des „Customer Self Service Center“ gelöst. Damit lassen sich über Workflows und das Aktivitätenmanagement eine Reihe von Service-Aufgaben gut abbilden. Weitere Kundendienstfunktionen wie Reparaturaufträge und Ersatzteilmanagement werden in CURSOR-CRM über Schnittstellen an das ERP- oder Warenwirtschaftssystem übergeben. Die Ergebnisse werden dann wieder ins CRM-System zurück übertragen.

Mit Hilfe des flexiblen Customizing können jedoch neue Objekte und Beziehungen angelegt und integriert werden.

4.6 Jahresplanung im Vertrieb

Aufgabe:

Die Jahresplanung auf Kundenebene ermöglicht eine kundenorientierte Betreuung und individuelle Angebotserstellung. Zu zeigen ist, wie ein Außendienstmitarbeiter für seine Top A-Kunden (80:20) eine Jahresplanung für den Umsatz in Euro (Forecast) aufbauen kann. Schwerpunkt ist die Planung auf Kunden- und Spartenebene.

Dabei soll der Kunde für die Planung und Steuerung noch weiter nach Sparten unterteilt werden. Planungsgrundlage sind auf dieser Ebene der Vorjahresumsatz, das Potenzial, die Anteile der wichtigsten Wettbewerber und bereits vorhandene Opportunities. Die Planwerte für 3 Kunden sind pro Kunde und Sparte einzugeben.

Alle anderen Kunden werden mit einem Prozentaufschlag auf den Vorjahresumsatz pro Sparte geplant. Beide Planungsvarianten sollen vorgeführt werden.

Anschließend soll die Planung für einzelne Kunden für das Planjahr einschließlich bereits vorhandener 3 Opportunities gezeigt werden, die mit Betrag Euro, Prozent Wahrscheinlichkeit und erwartetem Abschlusszeitpunkt bewertet sind.

Weiter soll die Verdichtung auf regionale Sicht und das gesamte Bundesgebiet gezeigt werden: Planumsatz für alle Kunden eines AD (Gebiet) als Liste (Summe pro Kunde Vorjahr, laufendes Jahr, Abweichung in Prozent). Abschließend soll der Planumsatz für ein AD-Gebiet pro Sparte dargestellt werden (Summe pro Sparte pro AD-Bezirk).

Lösung:

Die Abbildung der Sparteninformationen zu einem Kunden wird über das Einrichten eines speziellen Datenobjektes (hier: Potentiale) mittels des Daten-Designers von CURSOR-CRM realisiert. Hierzu werden zu dem neuen Datenobjekt die benötigten Eingabefelder definiert und die Verknüpfungen zu bestehenden Datenobjekten eingerichtet (hier: Verknüpfungen zum Geschäftspartner, zu dem die Informationen gepflegt werden, und zum Datenobjekt der Anfragen, aus denen der Wert der Opportunities ermittelt werden kann). Danach wird das passend zum neuen Datenobjekt gewünschte Formular mit Hilfe des Formular-Designers angelegt.

Für die automatisierte Umsatzplanung per prozentualen Aufschlag wird die bidirektionale Excel-Schnittstelle verwendet. Hierzu wird eine entsprechende Excel-Vorlage erstellt, die aus dem zuvor erstellten Datenobjekt aufgerufen werden kann. Dabei werden definierte Feldinhalte an die Excel-Tabelle übergeben, dort Ergebniswerte berechnet und die Ergebniswerte an die gewünschten Zielfelder im CURSOR-CRM Datenobjekt übertragen.

Neben Wertberechnungen über eine Excel-Vorlage besteht in CURSOR-CRM die Möglichkeit, Berechnungen auch über ein spezielles Maskenscripting durchzuführen. In diesem Fall bietet die bidirektionale Excel-Integration einen weiteren Vorteil, da das Kalkulationsdokument zum Datensatz verknüpft wird und im Dokumentenmanagement System zur Verfügung steht.

Geschäftspartner
CURSOR GIESSEN, KUNDE, 10210, Giessen

Info Details Freifelder

Kurzname CURSOR GIESSEN

Typ U Unternehmen

Geschäftsp.-Nr. 10210

Firma CURSOR Software AG

Zusatz 1 Lösungen für die professionelle Kundenbetreuung

Adresse Friedrich-List-Strasse 31
35418 Giessen

Geschäftsbeziehu... KUNDE Kunde

Branche KA720 Datenverarbeitung und -banken

Consult./Zuständig SST Stojanowic, Steffen, -953, SST

Backoffice HWE Weimann, Horst, -937, HWE

Keyaccount Mgr. KN Nesbigall, Klaus, -946, KN

Telefon 40000 - 0

Fax 40000 - 666

Mobiltelefon

E-Mail info@cursor.de

Webseite www.cursor.de

1 / 1

Anfragen (3) Dokumente (18) Beziehungen (1) Adressen (3) Telekommunikation (1) Potentiale (3) hat Ansprechpartner (4)

Sparte	Potential	Opportunities	Umsatz Vorjahr	Planumsatz	Abweichung	Letzter Auftrag
Software	500.000,00	250.000,00	350.000,00			01.07.2006
Hardware	150.000,00	50.000,00	75.000,00			01.05.2006
Dienstleistungen	750.000,00	125.000,00	350.000,00			01.04.2006

Abb.: Kundenstammsatz mit Sparten-bezogenen Potential-Daten im Unterbereich

Neben Auswertungen können auf Grundlage der oben beschriebenen Daten benutzerindividuelle Schnellsuchen angelegt und auf dem Startbildschirm angezeigt werden. Der Key Accounter hat direkt beim Starten der Anwendung alle Daten im Blick und kann entsprechend agieren.

Alle Anpassungen der Basislösung bleiben selbstverständlich bei Release-Wechseln erhalten.

Bewertung: ★★★★★

Mit Hilfe individueller Anpassungen und zusätzlich angelegter Informationsobjekte einschließlich Berechnungsformeln (Masken-Skripting) konnten die gestellten Aufgaben der Jahresplanung auf Kunden- und Spartenebene in der geforderten Spezifizierung gut erfüllt werden. Zusätzlich demonstrierte das integrierte Reporting-Tool eine hohe Flexibilität. Gut gelöst mit Hilfe der bidirektionalen Excel-Schnittstelle ist auch der Export in Excel, um weitere Detailplanungen vorzunehmen und der anschließende Rück-Import der Ergebnisse in CURSOR-CRM.

Die Ergebnisse können als Diagramme mit verschiedenen Selektions- und Auswertungsmöglichkeiten auch graphisch dargestellt werden.

4.7 Mailing-Aktion

Aufgabe:

Die Marketingabteilung plant die Durchführung einer Aktion zur Reaktivierung von Kunden, die schon längere Zeit in einer Sparte nichts gekauft haben. Dazu ist eine Selektion in der Kundendatenbank erforderlich, bei der Kunden nach Umsatz pro Sparte und außerdem nach Datum des letzten Auftrags selektiert werden (alle Kunden, die in einer Sparte schon länger als 6 Monate keinen Umsatz mehr hatten).

Das Selektionsergebnis (Kunden-Namen, PLZ, Umsätze in 3 Sparten mit Datum des letzten Auftrags) soll gezeigt und gespeichert werden. Danach soll die Selektion weiter eingegrenzt werden nach Kunden der Region PLZ 4 bis 8. Auch hier wieder mit Anzeige des Ergebnisses in Listenform.

Anschließend soll eine Direktmailing-Aktion mit diesen Kunden gestartet werden. Dabei ist die kostengünstigste bzw. die vom Kunden bevorzugte Kontaktart vorzuziehen. Die Ansprechpartner sollen einen personalisierten Serienbrief /Serien-E-Mail unter Bezugnahme auf den letzten Auftragseingang mit Werbematerial der betreffenden Sparte erhalten.

Bei allen angeschriebenen Personen soll anschließend ein Eintrag in der Kontakthistorie erzeugt werden, damit der AD gezielt nachfassen kann. Zeigen Sie die Kontakthistorie pro Kunde. Danach sollen Wiedervorlagen eines Kundenbetreuers und Termine im Kalender gezeigt werden.

Lösung:

Für die Durchführung von Marketing-Kampagnen kommen in CURSOR-CRM Projekte zum Einsatz. Alle Maßnahmen und Aktivitäten, welche zur Planung, Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Marketing- oder PR-Aktionen erforderlich sind, werden unter dem Projekt kumuliert abgebildet (z.B. Dokumentation, Aufgaben, Termine und notwendige Ressourcen). Durch die Bindung interner Kapazitäten, die Erstellung von Prospekten oder den Versand des Serienbriefes entstehen Kosten. Die Gesamtkosten können einem Projekt zugeordnet werden. Durch die Betrachtung von Budget, Kosten, Status und Fortschritt ist ein effizientes Controlling und Risikomanagement möglich.

Um die Adressaten für das Direkt-Mailing festzulegen, wird auf Ansprechpartnerebene eine Selektion erstellt, die auf den im Datenobjekt „Potentiale“ hinterlegten Daten „Sparte“ und „Datum des letzten Auftrags“ zurückgreift. Die erstellte Suche kann für eine spätere Wiederverwendung als Selektion gespeichert werden. In der Ergebnisliste werden die gefundenen Ansprechpartner angezeigt und dem Projekt mit dem Beziehungstyp „Teilnehmer“ zugeordnet. Die Teilnehmerliste kann nun über die Zuordnungsfunktionen erweitert oder verringert werden.

Bei der Neuanlage eines Ansprechpartners wird die bevorzugte Kontaktart hinterlegt, welche bei der Erstellung des Direkt-Mailings berücksichtigt wird.

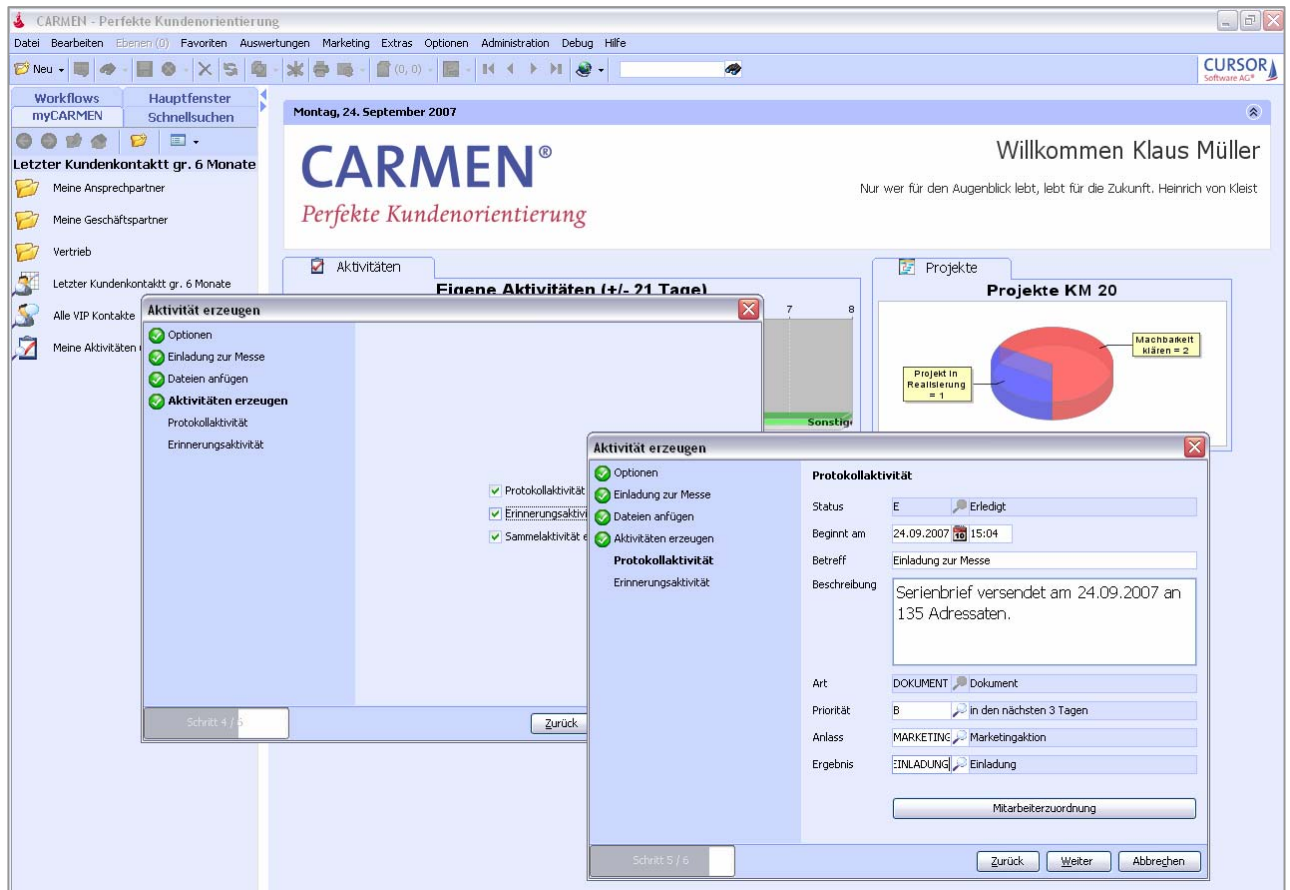


Abb.: Serienbrief-Assistent mit der Detail-Definition der Protokollaktivität

Ist die Selektion der Adressaten beendet, wird im weiteren Verlauf der Serienbrief-/Mail Assistent gestartet. Im Falle der Serienbrieferstellung findet die Word-Schnittstelle von CURSOR-CRM Anwendung. Hierbei können Dokumentvorlagen erstellt, sowie Datenfelder aus dem CURSOR-CRM in den Serienbrief eingebunden und deren Inhalte an die individuellen Dokumente übergeben werden. Das gleiche gilt für den Serienmail-Assistenten, der auf vordefinierte HTML-, oder nur Text-Vorlagen zurückgreift.

Der Assistent bietet standardmäßig die Möglichkeit, automatisiert je eine Aktivität zur Protokollierung der Teilnahme als auch eine Wiedervorlage für den KeyAccounter zum Nachfassen auf die Aktion zu generieren. Alternativ besteht die Möglichkeit, die selektierten Datensätze für den Versand durch einen externen Dienstleister ausgeben zu lassen. Die Protokollierung erfolgt dann mit Angabe des vereinbarten Versandtermins.

Am Ende des Assistenten werden die selektierten Daten an den Serienbrief-/Mail übergeben und das entsprechende Word-Dokument, oder die entsprechende E-Mail erstellt. Hierzu wird in CURSOR-CRM jeweils ein Dokumentendatensatz und die während der Erstellung generierten Aktivitäten erzeugt und mit dem Projekt als auch mit den zugeordneten Geschäftspartner und Ansprechpartnerdatensätzen verknüpft. Für den Key Accounter oder den Kundenbetreuer ist somit die Teilnahme eines Kunden an einem Serienmailing über die Kontakthistorie ersichtlich.

Die auf das Direkt-Mailing folgenden Nachfassaktionen mit den Ansprechpartnern werden als Rückläufer erfasst, worauf hin definierte Folgeaktivitäten wie z.B. die Protokollierung oder Terminvereinbarungen automatisch angelegt und abgearbeitet werden können.

Bewertung: ★★★★★

Verfeinert wurde in der Version 2008 die Organisation von Kampagnen über Projekte. Damit lassen sich nun nicht nur alle relevanten Informationen bündeln und jederzeit transparent abrufen, sondern auch die Kosten der Aktion besser erfassen und verfolgen. Zur Selektion der Adressdaten wird eine erweiterte Suchfunktion aufgerufen, mit der auch eine weitere Eingrenzung des Empfängerkreises möglich ist. Bei der Versandart kann individuell die kostengünstigste, soweit vorhanden, gewählt werden. Der gesamte Ablauf wird durch Assistenten schrittweise begleitet und ist durch neue Wizard-Funktionen sehr komfortabel. Entscheidend ist, dass anschließend sowohl über den Kundenstamm als auch über die Sicht des Kundenbetreuers diese Aktion und die Folgeaktivitäten nachvollzogen werden können. Dies konnte in sehr kompetenter Weise demonstriert werden.

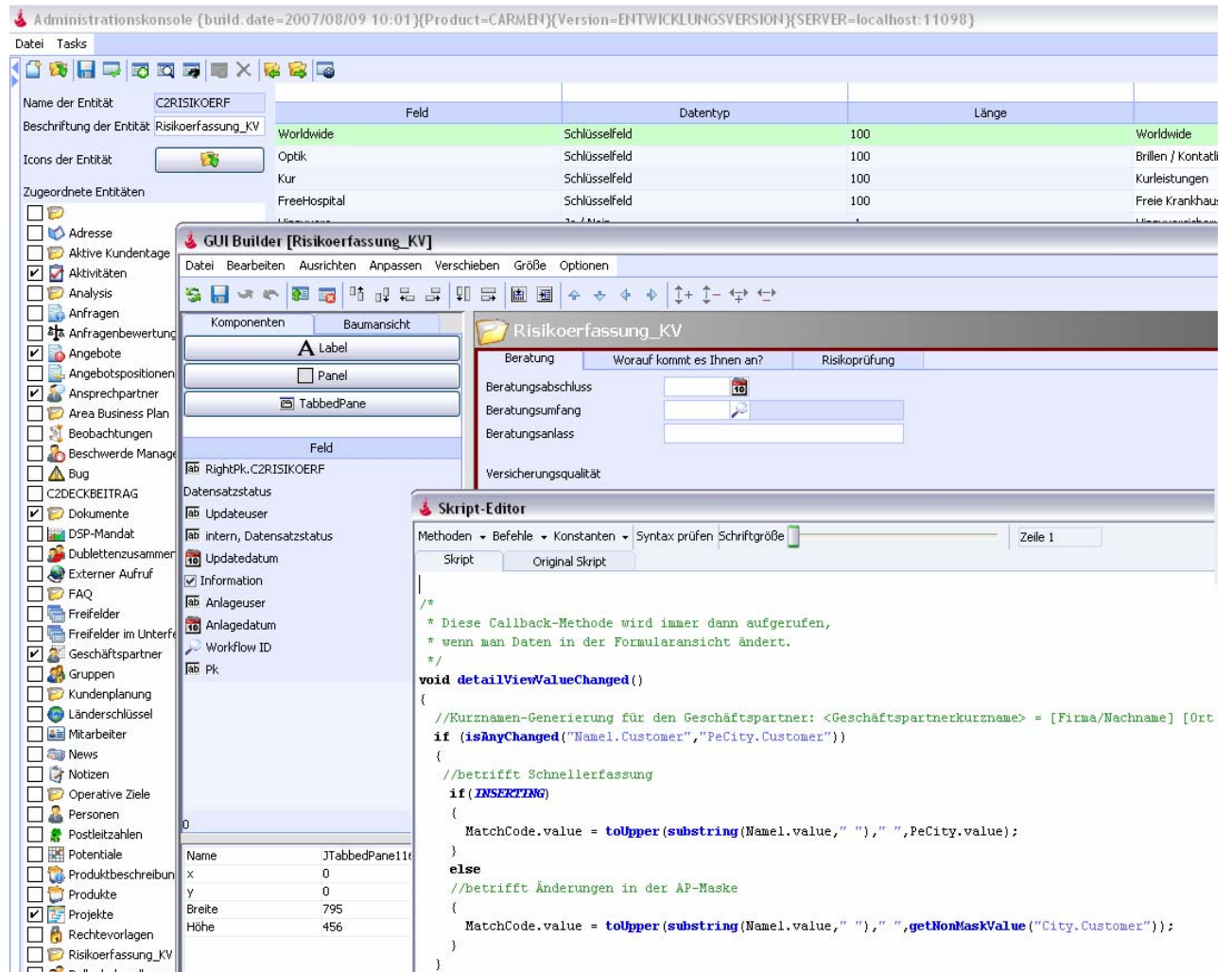
4.8 Customizing

Aufgabe:

Mit dieser Aufgabe soll die Anpassbarkeit und Flexibilität des CRM-Systems demonstriert werden. Es sind Änderungen in der Kundendatenbank durchzuführen, indem eine neue Tabelle mit drei Datenfeldern mit Verknüpfung zum Kundenstamm angelegt wird.

Anschließend werden die Maske für Dateneingaben angelegt und Daten erfasst.

Lösung:



Name der Entität	Feld	Datentyp	Länge	
C2RISIKOERF	Worldwide	Schlüsselfeld	100	Worldwide
Risikoerfassung_KV	Optik	Schlüsselfeld	100	Brillen / Kontaktlinsen
	Kur	Schlüsselfeld	100	Kurleistungen
	FreeHospital	Schlüsselfeld	100	Freie Krankhausleistungen

```

Skript-Editor
Methoden ▾ Befehle ▾ Konstanten ▾ Syntax prüfen Schriftgröße
Skript Original Skript
Zeile 1
/*
 * Diese Callback-Methode wird immer dann aufgerufen,
 * wenn man Daten in der Formularansicht ändert.
 */
void detailViewValueChanged()
{
  //Kurznamen-Generierung für den Geschäftspartner: <Geschäftspartnerkurzname> = [Firma/Nachname] [Ort]
  if (isAnyChanged("Name1.Customer", "PeCity.Customer"))
  {
    //betrifft Schnellerfassung
    if (INSERTING)
    {
      MatchCode.value = toUpper(substring(Name1.value, " ", " ", PeCity.value));
    }
    else
    //betrifft Änderungen in der AP-Maske
    {
      MatchCode.value = toUpper(substring(Name1.value, " ", " ", getNonMaskValue("City.Customer")));
    }
  }
}

```

Abb.: Die Customizing-Werkzeuge von CURSOR-CRM - Daten- und Formular-Designer sowie der Skript-Editor.

Anpassungen speziell auf individuelle Prozesse sind der Schlüssel zur effizienten Datenerfassung und zur Zufriedenheit und Akzeptanz bei den Anwendern. CURSOR_CRM bietet hierzu umfassende und ergonomische Optionen.

Dem Administrator stehen eine Vielzahl von Werkzeugen wie etwa Daten- und Formulardesigner zur Verfügung. Die Anzeige und das Verhalten von Feldern oder ganzen Masken lassen sich über die Einstellmöglichkeiten in den Feldeigenschaften und über Maskenskripte anpassen.

Dabei bieten die Skripte eine wesentlich größere Flexibilität, da über sie Feldeigenschaften z. B. wertabhängig, eingestellt werden können. Die in den Skripten verwendete Sprache ist das JAVA basierende BeanShell, in der sämtliche Maskenobjekte der Applikation zur Verfügung stehen und (abhängig von anderen Werten und Eigenschaften) manipuliert werden können. All diese Customizings können über Berechtigungen einzelnen Anwendergruppen zugeteilt werden und bleiben bei Release-Wechseln erhalten. Bis auf das komplexe Maskenskripting sind alle Werkzeuge und Konfigurationsmöglichkeiten ohne Programmierkenntnisse intuitiv bedienbar.

Neben der Erweiterung von Standardmasken wie z.B. der Geschäftspartner-Maske können über den Daten-Designer, wie in der Aufgabenstellung gefordert, neue Datenobjekte und deren Eingabefelder in der Datenbank hinzugefügt und mit bestehenden Datenobjekten verknüpft werden (siehe hierzu auch Aufgabe 6). Die Datenmodellerweiterungen können selbstverständlich in Auswertungen, Selektionen, die Dokumentenerstellung und in die Abbildung von Prozessen mittels Workflow-Designer eingebunden werden.

Zusätzlich zu den vom Administrator vorzunehmenden Anpassungen kann der Anwender selbst sein Arbeitsumfeld gestalten. Über die Benutzereinstellungen kann die Farbe der Anwendung und die Darstellung von Baum- und Listenansichten gesteuert werden, wie z.B. die Reihenfolge und die Sortierung. Jede Standardsuche kann benutzerindividuell erweitert und als Schnellsuche in myCURSOR-CRM oder dem Startbildschirm abgespeichert werden.

Bewertung: ★★★★★

Beeindruckend sind die umfangreichen und flexibel anwendbaren Customizing-Werkzeuge in CURSOR-CRM. Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich. Jedoch sollten die Veränderungen dem Systemadministrator vorbehalten bleiben. Gezeigt wurde neben der Umbenennung vorhandener Datenfelder auch die Anlage einer neuen Tabelle mit Schlüsselfeldern. Für Anzeigen und Eingaben wurde anschließend das Maskenlayout mit dem GUI-Builder entworfen und die Verknüpfungen hergestellt. Wichtig ist auch, dass die vorgenommenen Anpassungen bei Release-Wechseln erhalten bleiben.

4.9 Datenimport

Aufgabe:

Ein einfacher Datenimport am Beispiel der im Format Excel erfassten Kontakte auf einer Messe soll die automatische Datenübernahme mit Überprüfung des Datenimports und des Dublettenabgleichs demonstrieren.

Die Anbieter erhalten vorab zehn Musterdatensätze, um das Format vorbereiten zu können. Der vollständige Datenimport von rund 600 Datensätzen mit zahlreichen verschiedenen Dublettenvarianten erfolgt während der Zertifizierung nach Übergabe der Importdatei (USB).

Lösung:

The screenshot shows a CRM application window titled 'Geschäftspartner' with the record 'NSI, OFFICE, KUNDE, leer, Giessen'. The 'Info' tab is active, showing fields for 'Kurzname', 'Typ', 'Geschäftsp.-Nr.', 'Firma', 'Zusatz 1', and 'Adresse'. An overlaid 'Microsoft Excel - GP Import' window is open, displaying a table with the following data:

MatchCode.Customer	PeMatchCode.Customer	Name1.Customer	CustomerNo1 .Customer	PhoneNoCountry. Customer	PhoneNoCi Customer
true	false	true	false	false	true
ASFC	ASFC	ASFC	0	+49	911
NSI	NSI	NSI	0	+49	641
BRÜHL CONSULT	Brühl Consult	Brühl Consult	0	+49	2248
G-EDV SOFTWARE	G-EDV Software	G-EDV Software	0	+49	6406

MatchCode.ContactPerson	FirstName.ContactPerson	LastName.ContactPerson	Sex.ContactPerson	CustomerKey.ContactPerson	FunctionKey.ContactPerson
true	true	true	false	false	false
STORCH JÜRGEN	Jürgen	Storch	H	NSI	EKM
BRÜHL MARKUS	Markus	Brühl	H	BRÜHL CONSULT	VM
GLODEK SIEGBERT	Siegbert	Glodek	H	G-EDV SOFTWARE	GF

Abb.: Maske Datenimport

Datenimporte aus externen Anwendungen nach CURSOR-CRM für Massendaten werden über eine von CURSOR entwickelte Standardschnittstelle durchgeführt, die je nach Prozess online oder zeitgesteuert angestoßen wird. Meist ist dies die Übernahme und Synchronisation von Daten aus Abrechnungssystemen.

Für allgemeine Datenimporte in geringeren Mengen, wie z. B. Adressdaten (wie in der Aufgabenstellung beschrieben via Excel-Tabelle angeliefert) kommt der XML-Importer zum Einsatz. Hierbei werden in Excel die konkreten Importstrukturen des betroffenen Datenmodells definiert und Prüffelder für eine Dublettenprüfung beim Import festgelegt (z.B. eindeutige Merkmale wie E-Mail-Adressen, Name, Vorname, Telefonnummer etc). Dafür stellt CURSOR eine einfach anzupassende Standard EXCEL-Vorlage mit integrierter Logik zur Verfügung.

Per Klick werden die Daten aus Excel heraus in eine XML-Struktur umgewandelt, die vom Applikationsserver verarbeitet werden kann und die Datensätze werden so in die definierten Datenfelder von CURSOR-CRM übernommen. Datensätze, die aufgrund der Dublettenprüfung abgewiesen werden, können anschließend in einem Verarbeitungsprotokoll eingesehen werden.

Bewertung: ★★☆☆+

Die Handhabung des Datenimports gestaltete sich einfach. Die Dublettenprüfung konnte die versteckten Dubletten in verschiedenen Konstellationen unter den Geschäftspartnern und Ansprechpartnern problemlos identifizieren. Darüber hinaus verfügt CURSOR über langjähriges Know-How zur Anbindung komplexer ERP-Systeme.

5. Zusammenfassung

Die CURSOR Software AG konnte mit CURSOR-CRM in allen Punkten überzeugen. Die besonderen Stärken der Lösung liegen in der Vertriebs- und Marketingunterstützung sowie den zahlreichen Customizing-Möglichkeiten. Durch die mächtigen Customizing-Tools können im Standard nicht verfügbare Funktionalitäten zum Beispiel im Servicebereich individuell komfortabel ergänzt werden. Besonders hervorzuheben ist das ausgefeilte Personen-/Rollenmodell, das in dieser Funktionalität einmalig sein dürfte. Damit wird zum einen eine redundante Datenhaltung vermieden, und weiterhin eine hohe Transparenz über unterschiedliche Rollen von natürlichen und juristischen Personen erzeugt.

Die Stärken von CURSOR-CRM sehen wir vor allem in

- dem Personen- Rollenmodell
- der modernen, zukunftsweisenden Technologie mit JAVA
- der 3-Schicht-Architektur
- dem gelungenen Maskendesign
- der hervorragenden Benutzerfreundlichkeit
- der übersichtlichen Navigation
- den umfangreichen Selektionsmöglichkeiten
- dem leistungsfähigen graphischen Workflow-Modul für eine abteilungsübergreifende Prozess-Steuerung
- dem flexiblen Customizing zur individuellen Erweiterung und Anpassung mit Erhaltung der Releasefähigkeit
- dem umfangreichen Reporting-Tool mit zahlreichen Standard-Reports
- der langjährigen Erfahrung des Herstellers, die sich in der Reife der Lösung wider spiegelt.