

CRM-Systeme auf dem Prüfstand

CRM-Software Zertifizierung
2006 / 07

CURSOR Software AG
Carmen



Karlsruhe, im Februar 2007

schwetz consulting
customer relationship management

www.schwetz.de

D-76185 Karlsruhe ♦ Kaiserallee 62
Tel. +49 (0) 721-940 420 ♦ Fax. +49 (0) 721-44010
info@schwetz.de ♦ www.schwetz.de

Copyright schwetz consulting
D-76185 Karlsruhe, Kaiserallee 62,
Tel. +49 (0) 721 / 940 42 - 0, Fax +49 (0) 721 / 440 10

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 2006/07 | 7 |
| 3. Die Zertifizierungsergebnisse von CARMEN | 8 |
| 4. Aufgaben der CRM-Zertifizierung 2006/07 | 9 |
| 4.1 Neuerfassung und Qualifizierung von Leads / Lead Management..... | 10 |
| 4.2 E-Mail-Management | 13 |
| 4.3 Besuchsplanung und Besuchsbericht | 15 |
| 4.4 Workflow-Unterstützung | 17 |
| 4.5 Service-Aufgaben | 19 |
| 4.6 Jahresplanung im Vertrieb | 21 |
| 4.7 Mailing-Aktion | 23 |
| 4.8 Customizing | 25 |
| 4.9 Datenimport | 27 |
| 5. Zusammenfassung | 29 |

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 Integriertes Kundenmanagement und Geschäftsprozessoptimierung. CURSOR bietet CRM-Komplettlösungen aus einer Hand. Das Leistungsangebot umfasst Geschäftsprozess-Beratung, Entwicklung äußerst flexibler Standard-Software, Projektierung und Implementierung branchenspezifischer Applikationen, Individualisierte, an Kundenprozessen orientierte Anwenderschulungen sowie professionellen Support und kontinuierliche Weiterentwicklung der eingesetzten Lösungen. 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.

Das CURSOR Baukastensystem ermöglicht einfach, schnell und zielorientiert den Start mit einer vorkonfigurierten Lösung. Diese kann jederzeit mit zusätzlichen Bausteinen erweitert werden. Zum Beispiel mit branchenspezifischen Erweiterungen oder mit Modulen für Call Center-Einsatz, Kampagnenmanagement, analytisches CRM etc., bis hin zu Integrationslösungen für alle im Tagesgeschäft relevanten IT-Systeme.

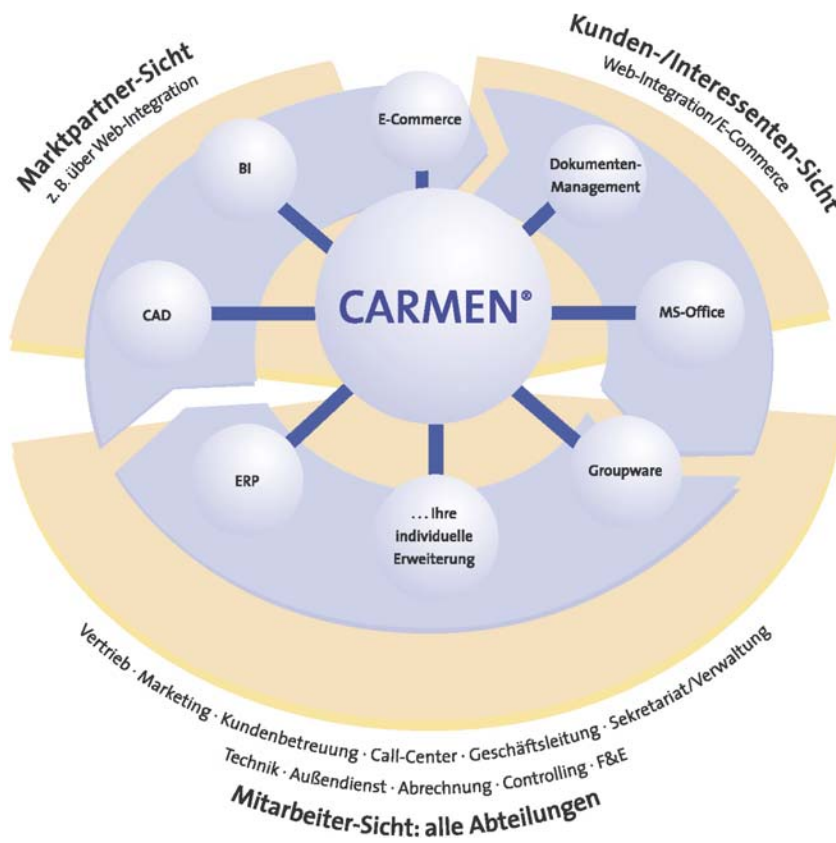


Abbildung 1: CARMEN integriert IT-Systeme und schafft eine zentrale Informations- und Kommunikationsplattform im Unternehmen

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.

Exklusiv-Distributoren unterstützen die Vertriebsarbeit, wie z.B. IFS Italia für den Bereich Italien und Zentraleuropa. Lokale Integrationspartner verstärken das Implementierungsteam von CURSOR an verschiedenen Standorten in Deutschland.

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

CURSOR hat weltweit mehr als 250 Kunden und insgesamt mehr als 10.000 Anwender. Im Bereich der Energieversorgungsunternehmen ist CURSOR mit über einhundert Installationen der CRM-Branchenlösung EVI europäischer Marktführer. Aktuell schickt sich die Ende 2005 in den Markt gestartete Neuentwicklung CARMEN mit moderner Java-Technologie und serviceorientierter Architektur an, in die gleichen Fußstapfen zu treten. Allerdings mit einem anderen Branchenfokus: Angesprochen werden unter anderem mittelständische Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen, Banken und Finanzdienstleister, Kommunen und Hochschulen sowie Rechenzentren.

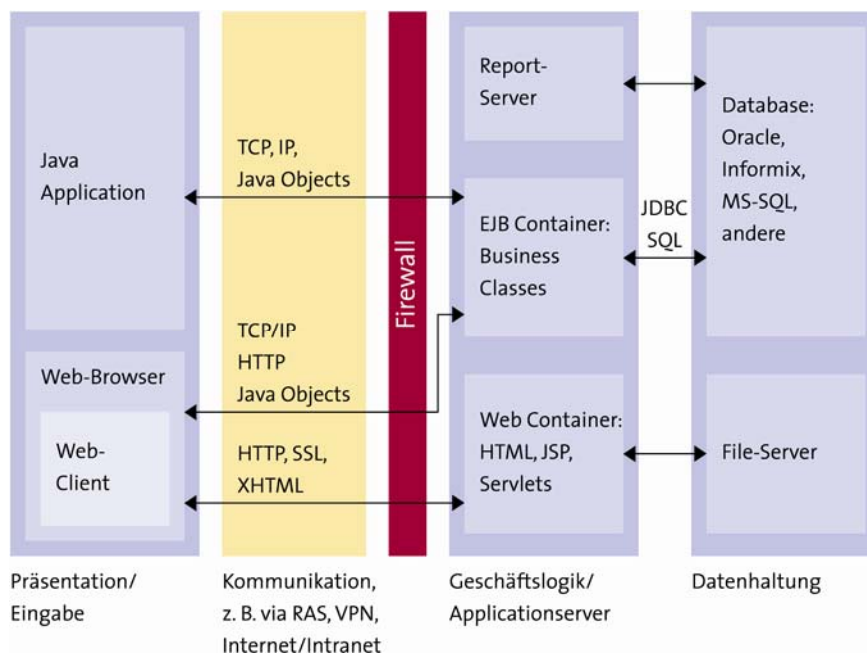


Abbildung 2: 3-Ebenen-Architektur von CARMEN, entsprechend der J2EE-Spezifikation

Aufgrund der innovativen Teilkonzepte und der modernen Softwarearchitektur ist eine erfolgreiche Migrationsstrategie von den bisherigen Basislösungen EVI CS und WINVIS zu CARMEN bzw. EVI Jet problemlos möglich. Geschäftsprozess-Abbildungen, Workflows und Integrationen in andere Applikationen lassen sich auf der neuen Basis schnell, einfach und kostengünstig realisieren.

Im Bereich von 5 bis 900 Anwendern finden Lösungen von CURSOR zurzeit Ihren Einsatz. CARMEN hat sich mittlerweile in der Praxis bewährt. Seit mehr als einem Jahr setzt die Landesbank Hessen-Thüringen die Neuentwicklung für ein integriertes Kundenmanagement ein, Ende 2006 migrierte man beim langjährigen CURSOR-Kunden ekom21 auf die Java-Lösung und nutzt intensiv die Möglichkeiten der Prozesssteuerung und -optimierung. Und auch bei der auf Vertriebsoutsourcing und -beratung spezialisierten IT-Agentur Schäfer vertraut man auf die neue CURSOR-Lösung. CARMEN ist mit einem branchenübergreifenden Ansatz und einer flexibel anpassbaren, modularen Architektur Basis für vertikale Branchenlösungen und branchenspezifische Standards. Auf CARMEN basierend, ist EVI Jet in der Energiewirtschaft gestartet und konnte mit den Referenzen Elektro Ljubljana, den Stadtwerken in Chemnitz und Augsburg, LuxEnergie und DB Energie bereits namhafte Unternehmen überzeugen. Ausgehend von aktuellen Projekten erwartet CURSOR bis Ende 2007 eine Zahl von rund 3.000 Anwendern für die neue Lösungsgeneration auf Java-Basis.



Abbildung 3: CURSOR-Referenzen in Auswahl

Die positive Geschäftsentwicklung der vergangenen Jahre wird anhand der Grafik nachvollziehbar. Das Engagement in innovative Java-Technologien in Kombination mit praxisrelevanten Lösungen hat sich das Unternehmen bis heute rund 5 Mio. Euro kosten lassen (Stand 31.12.06).



Abbildung 4: Geschäftsentwicklung CURSOR

2. Die Bewertung im Rahmen der CRM-Zertifizierung 2006/07

Zum dritten Mal stellte sich die CURSOR Software AG erfolgreich der anspruchsvollen Zertifizierung seiner Java-basierten CRM-Softwarelösung CARMEN. 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 CARMEN

Die **CURSOR Software AG** hat die gestellten Aufgaben auf der Basis der Software CARMEN Version 2007 sehr überzeugend gelöst und in der Bewertung **mit 4 Sternen** (exakter Wert 4,2) überdurchschnittlich gut abgeschnitten:



Hervorzuheben ist neben der modernen Technologie das ausgefeilte Personen- /Rollenmodell, das in diesem Umfang 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 2006/07

Bei den Aufgabenstellungen, die als Zertifizierungsgrundlage herangezogen werden, haben wir uns an den bereits vom CRM-Prüfstand auf der jährlich stattfindenden Fachmesse crm-expo bekannten Aufgaben orientiert. Aufbauend auf den Erfahrungen der ersten beiden 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.

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:

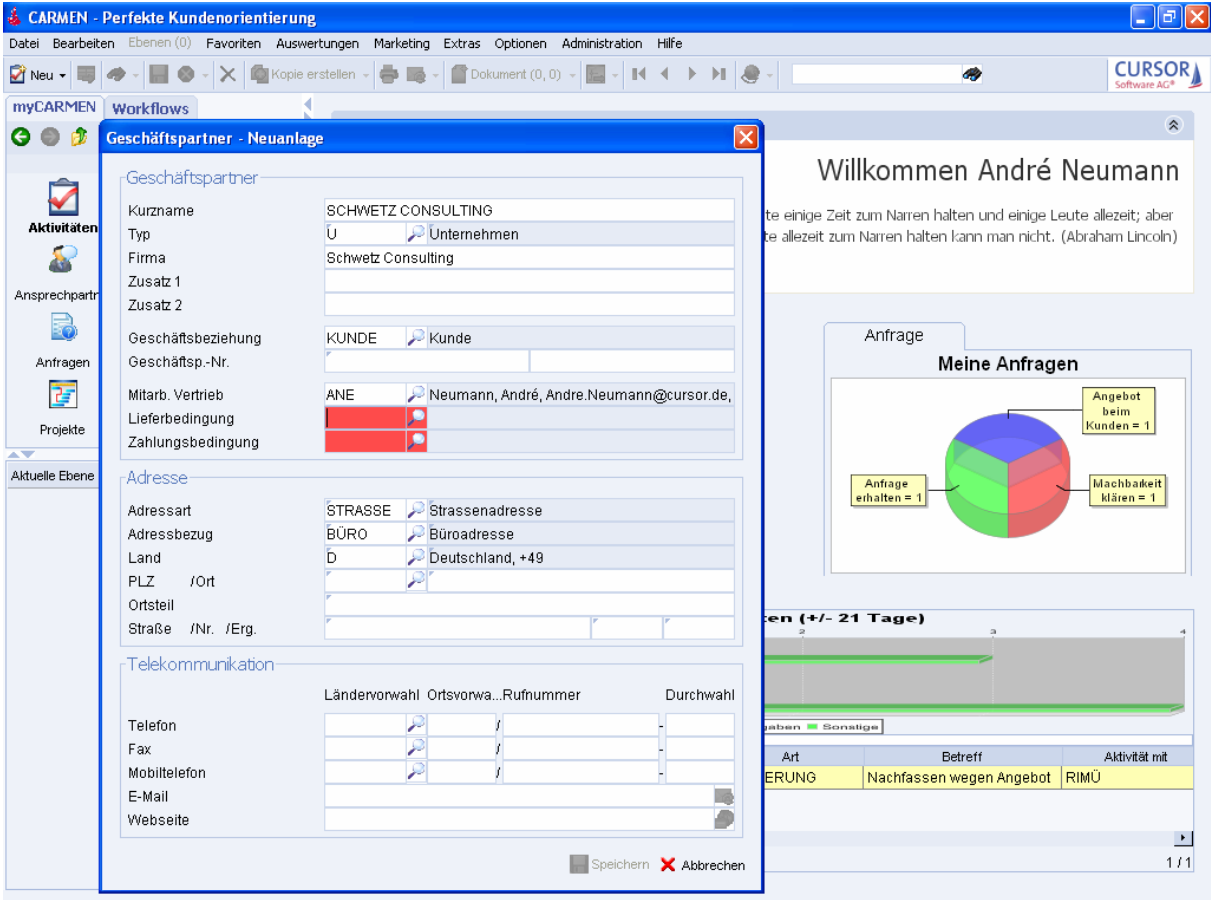


Abb. Neuanlage eines Geschäftspartners

Die Neuanlage eines Geschäftspartners erfolgt ebenso wie die eines Ansprechpartners mittels eines Schnellerfassungsformulars. Wichtige Felder lassen sich in dem Formular als Muss-Felder einrichten. Zu Geschäfts- und Ansprechpartner existieren eine Vielzahl von Qualifizierungsmöglichkeiten (Geschäftsbeziehungen, Beziehungen zu anderen Geschäfts- und Ansprechpartnern, Abteilung, Funktion, Einfluss, ...) sowie die Möglichkeit, beliebig viele Kontakt- und Kommunikationsdaten zu hinterlegen (Telefonnummern, Adressen). Der einem neuen Geschäftspartner zugeordnete Betreuer (Key Accounter, Innendienstmitarbeiter) wird über die Zuordnung bzw. die Neuanlage des Stammsatzes automatisch mit einer Nachricht (Aktivität) informiert.

Eine Besonderheit stellt das durchdachte CARMEN-spezifische Personen- /Rollenmodell dar, über das eine Person in der gesamten Datenbank von CARMEN nur einmal angelegt werden muß. Je nach Funktion und Rolle stellt CARMEN die Beziehungen zu den Geschäftspartnern (Kunden) und zu anderen Personen im System dar. Ein Beispiel soll dies verdeutlichen: Eine Person kann sowohl Geschäftsführer eines Kunden, gleichzeitig Sprecher eines Fachverbands, Mitglied im Prüfungsausschuss der IHK und als Privatperson Endverbraucher sein. In CARMEN kommt die Person nur einmal vor und erscheint je nach seinen verschiedenen Rollen in der Beziehung zu diesen Geschäftspartnern.

Wird zu dem Geschäftspartner eine Anfrage angelegt, kann sich der für die Anfrage zuständige Mitarbeiter diese über einfach einzurichtende Schnellsuchen anzeigen lassen oder den jeweiligen Status seiner Anfragen in einer Grafik auf seinem CARMEN – Desktop „im Auge“ behalten.

Kontakt-Daten, die in Microsoft Outlook etwa offline gepflegt wurden, können mit Drag&Drop nach CARMEN übernommen werden, wobei während des Datenimports eine Dublettenprüfung dafür Sorge trägt, dass keine bereits vorhandenen Daten in CARMEN übernommen werden.

CARMEN verfügt als reine Web-Applikation über keine Datenreplikation.

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. Positiv hervorzuheben ist außerdem das spezielle Personen- und Rollenmodell in CARMEN, durch das alle Beziehungen einer Person im System transparent werden. Damit wird eine redundante Datenhaltung vermieden.

Das benutzerindividuell einzurichtende Cockpit "myCarmen" ermöglicht es dem Anwender, die für ihn wichtigen Informationen aus dem System auf einen Blick zu erhalten. Zusätzlich kann über den Systemadministrator oder geschulten Anwender eine Schnellsuche aktiviert werden, die übersichtlich über anstehende Aufgaben in tabellarischer und graphischer Form informiert.

Hilfreich ist der Assistent beim Import von neuen Kontakten aus Outlook. Kontakte, welche aufgrund einer Dublette oder eines fehlenden Geschäftspartners nicht importiert wurden, können zu einem späteren Zeitpunkt - auch wieder assistentengestützt - nachbearbeitet und importiert werden.

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:

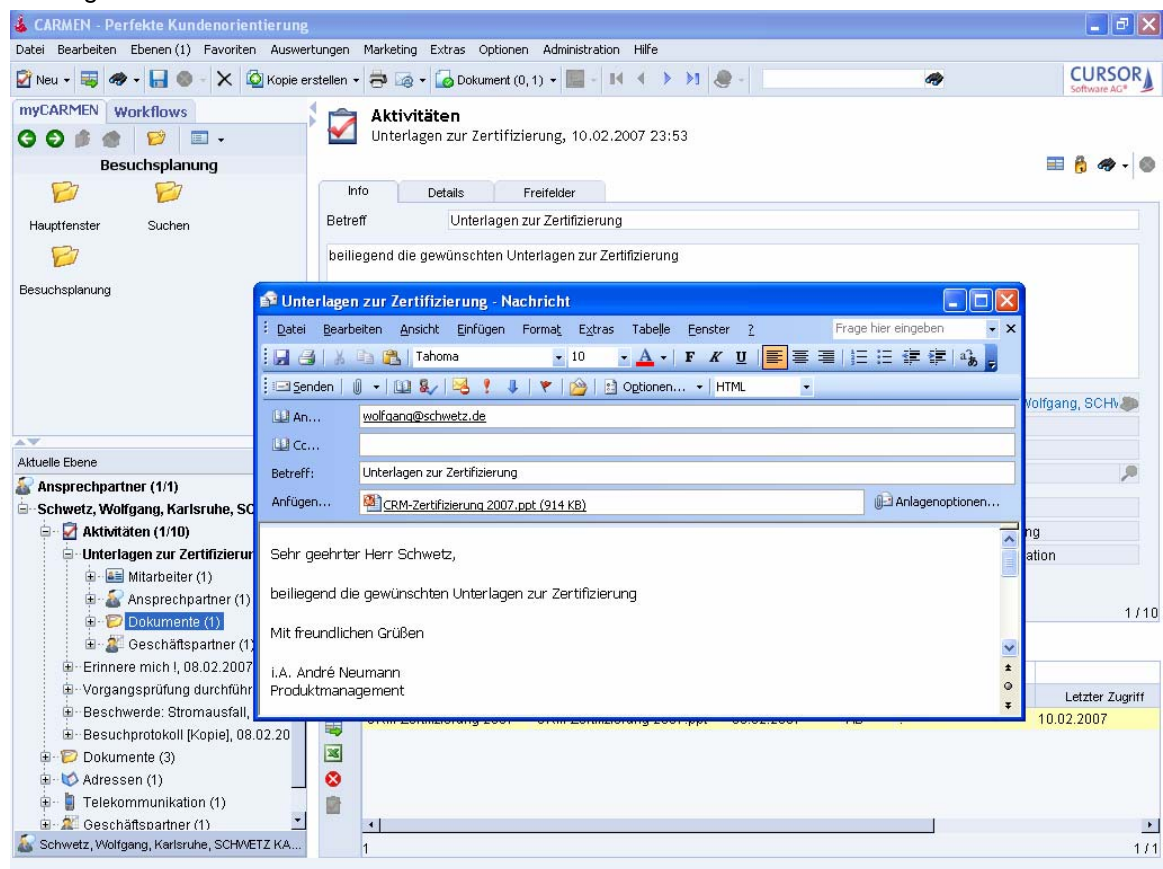


Abb. E-Mail-Versand aus einer Aktivität

E-Mails, die im Groupware-System (Outlook, Lotus Notes) eingegangen sind, können per Drag&Drop oder über einen definierten Import-Ordner des Groupware-Systems nach CARMEN übernommen werden. Dabei werden Anhänge an der E-Mail gleichfalls nach CARMEN übernommen. E-Mails werden als Aktivitäten in CARMEN abgelegt und deren Anhänge als Dokumenten-Datensätze, die mit der Aktivität verknüpft sind. Ist die E-Mail-Adresse des Absenders in CARMEN hinterlegt, wird automatisch der Ansprechpartner für die aus der E-Mail erzeugte Aktivität ermittelt und eingefügt. Die in Groupware-Systemen ursprünglich eingegangenen E-Mails können anschließend dort gelöscht werden.

Aus Aktivitäten können per Mausklick ausgehende E-Mails generiert werden. Sind Dokumente an der Aktivität in CARMEN angehängt, werden sie automatisch in die E-Mail übernommen. Die Anrede für die E-Mail ergibt sich aus der Briefanrede des Ansprechpartners; die Mail-Signatur kann in CARMEN definiert werden. Textliche Änderungen innerhalb des E-Mail-Clients werden nach CARMEN rück-synchronisiert, wobei auch das Versanddatum und -uhrzeit in CARMEN protokolliert werden.

Zusammengehörende zunächst importierte und anschließend beantwortete Mails lassen sich über Aktivitätenverknüpfungen miteinander verbinden. Jede Aktivität wird in der Kundenhistorie protokolliert.

Bewertung: ★★★★★

Auch die Lösung der Aufgaben zum E-Mail-Management funktionierte einwandfrei. Die Handhabung des E-Mail-Management in CARMEN erfolgt weitgehend intuitiv und halbautomatisch. Eine Vollautomatik wäre hier auch meist unerwünscht. Lediglich das nachträgliche manuelle Löschen des Eingangs im E-Mail-System stört den integrierten Ablauf.

Gut gelöst ist nicht nur der automatische E-Mail-Versand aus einer CARMEN-Aktivität, sondern auch die anschließende Synchronisation mit dem E-Mail-Client und die vollständige Abbildung in der Kundenhistorie.

4.3 Besuchsplanung und Besuchsbericht

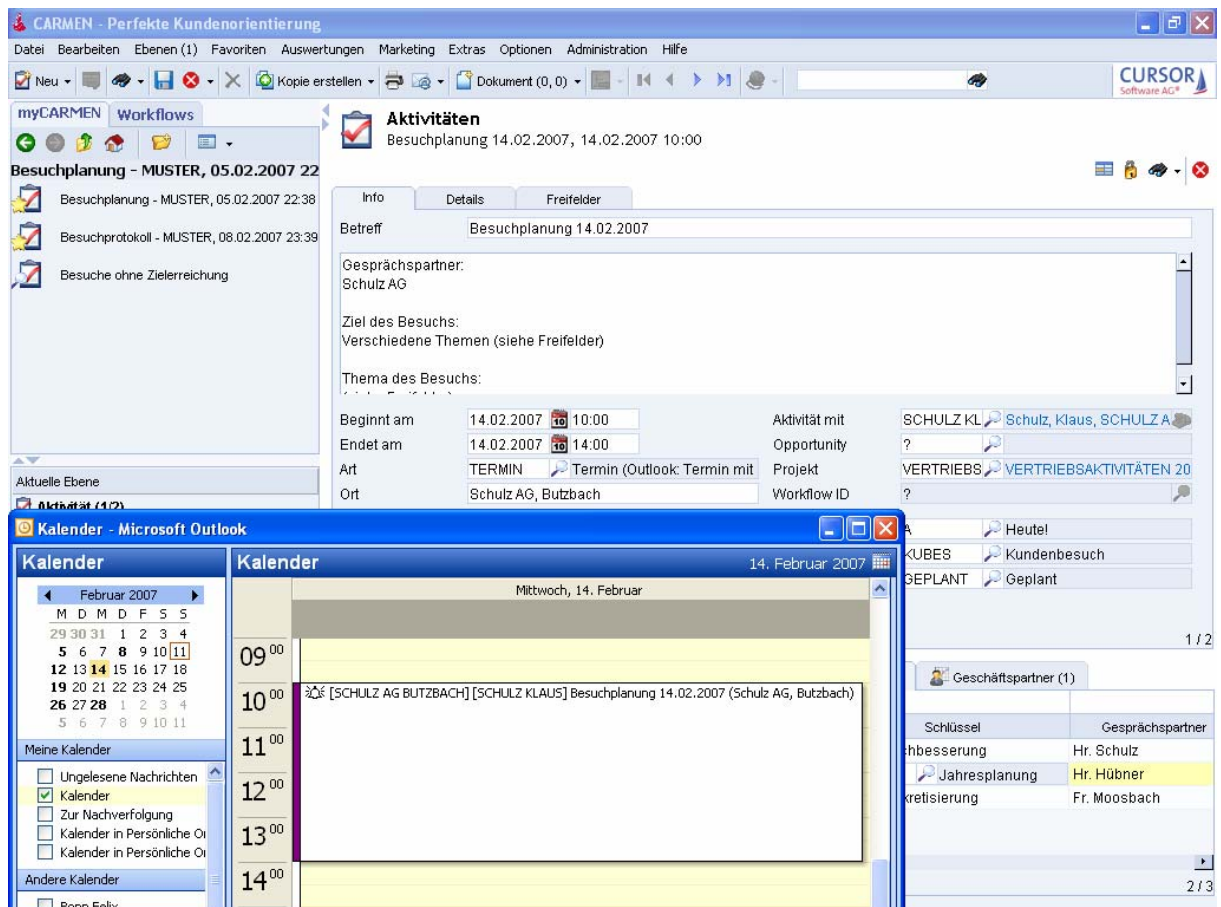
Aufgabe:

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 shows the CARMEN CRM interface. The main window is titled 'Aktivitäten' and displays details for a visit on 14.02.2007 at 10:00. The visit is titled 'Besuchplanung 14.02.2007' and is associated with the contact partner 'Schulz AG'. The visit goal is 'Verschiedene Themen (siehe Freifelder)'. The start time is 14.02.2007 10:00 and the end time is 14.02.2007 14:00. The location is 'Schulz AG, Butzbach'. The visit is categorized as 'TERMIN' and 'Termin (Outlook Termin mit...'. The activity is associated with 'SCHULZ KL' and 'Schulz, Klaus, SCHULZ A'. The opportunity is '?'. The project is 'VERTRIEBS' and 'VERTRIEBSAKTIVITÄTEN 20'. The workflow ID is '?'. The visit is also associated with 'Heute!', 'KUBES', 'Kundenbesuch', and 'GEPLANT'. The visit is also associated with 'Geschäftspartner (1)'. The visit is also associated with 'Schlüssel' and 'Gesprächspartner'. The visit is also associated with 'Verbesserung' and 'Hr. Schulz'. The visit is also associated with 'Jahresplanung' and 'Hr. Hübner'. The visit is also associated with 'Klassifizierung' and 'Fr. Moosbach'. The visit is also associated with '2 / 3'.

The Microsoft Outlook calendar window is overlaid on the CARMEN interface. It shows a monthly view for February 2007. The visit is scheduled for Wednesday, February 14, 2007, from 10:00 to 14:00. The visit is titled '[SCHULZ AG BUTZBACH] [SCHULZ KLAUS] Besuchplanung 14.02.2007 (Schulz AG, Butzbach)'. The Outlook calendar also shows a weekly view for February 2007. The visit is also associated with 'Heute!', 'KUBES', 'Kundenbesuch', and 'GEPLANT'. The visit is also associated with 'Geschäftspartner (1)'. The visit is also associated with 'Schlüssel' and 'Gesprächspartner'. The visit is also associated with 'Verbesserung' and 'Hr. Schulz'. The visit is also associated with 'Jahresplanung' and 'Hr. Hübner'. The visit is also associated with 'Klassifizierung' and 'Fr. Moosbach'. The visit is also associated with '2 / 3'.

Abb. Maske Besuchsberichte

Besuchsplanung und Besuchsprotokollierung lassen sich in CARMEN sehr einfach über die Entität der Aktivitäten umsetzen. Zur Vereinfachung der Datenerfassung lassen sich Aktivitätenvorlagen definieren, die Vorgabewerte enthalten, welche im konkreten Planungs- bzw. Protokollierungsprozess die Tätigkeit vereinfachen. Grundsätzlich bestehen für die Aufgabenstellung des gesamten Besuchsprozesses die Möglichkeiten, wahlweise zwei getrennte Aktivitäten, die miteinander verknüpft sind, anzulegen oder der gesamte Prozess über eine gemeinsame Aktivität abzuwickeln.

Für die Terminvergabe führt CARMEN eine Groupware-Synchronisation durch, so dass in CARMEN hinterlegte Termine automatisch auch im Groupware-System erscheinen. Selbst anschließende Terminverschiebungen in CARMEN werden automatisch im Groupware-System nachgezogen.

Detailinformationen zur Planung bzw. Protokollierung können als Freitext im Aktivitäten-Memofeld in beliebiger Länge erfasst werden, wobei die Verwendung von Vorlagen die Möglichkeit eines vordefinierten Erfassungsleitfadens bietet. Alternativ können diskrete Werte als Schlüsselfelder definiert und im Unterbereich zur Aktivität auswertbar hinterlegt werden. Ein einfaches Aktivitäten-Reporting, etwa über ein Schlüsselfeld der Zielerreichung, bietet die Möglichkeit eines einfachen Besuchs-Controllings.

Bewertung: ★★★★★

Die Funktionsweise und das Handling der Aktivitäten erfüllen 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 CARMEN angelegte und geänderte Termine und Aufgaben können automatisch mit Outlook synchronisiert werden. Außerdem können in Outlook angelegte Termine in CARMEN importiert werden. Die Zuordnung der Geschäftspartner in CARMEN muß durch individuelle Auswahl vorgenommen werden.

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:

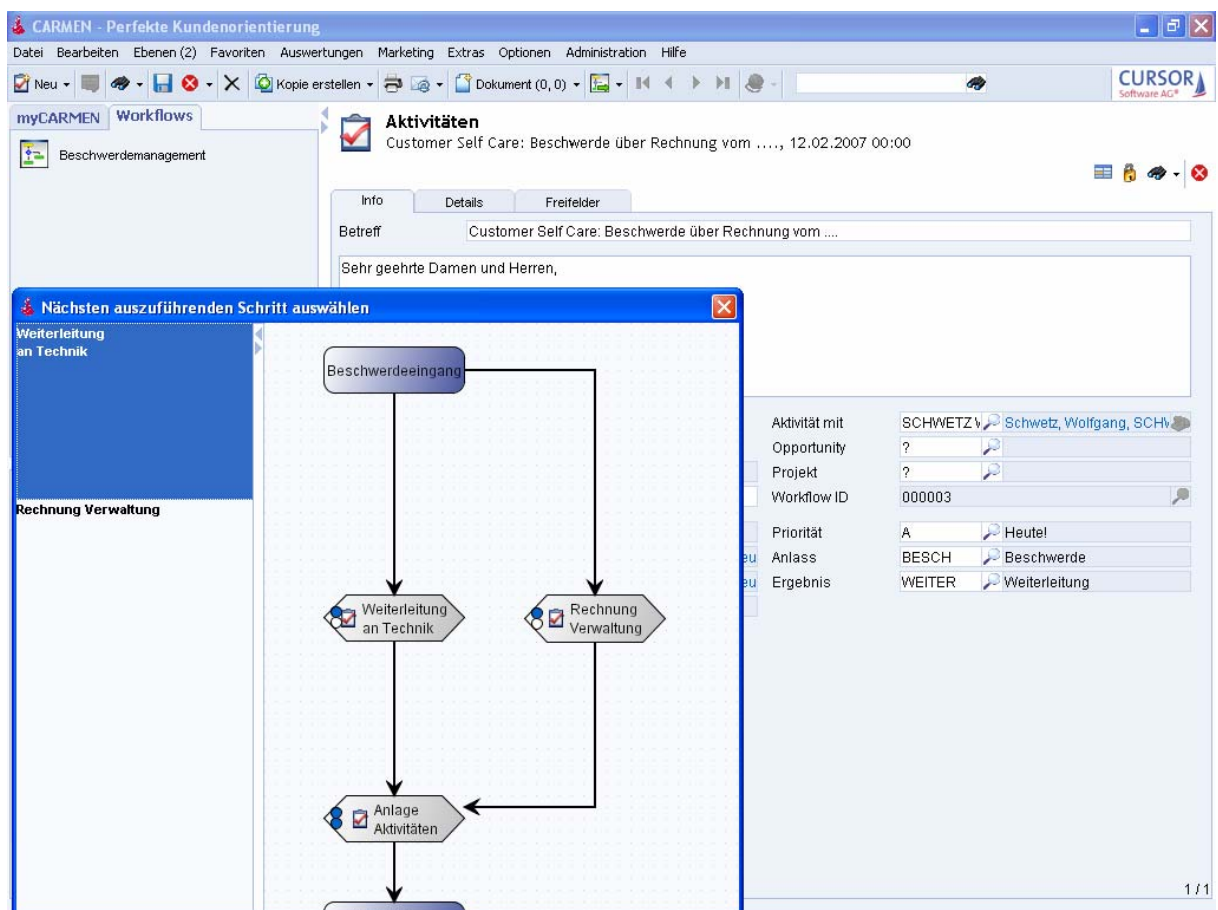


Abb. Workflow Auswahl des Folgeschritts im Workflow „Beschwerdemanagement“

Zur Demonstration der Möglichkeiten des CARMEN-Workflows wurde das Beispiel eines Beschwerde-Prozesses gewählt, der als Internet-Kontakt über das CARMEN-Modul „Customer Self Care“ gestartet werden kann. Über das Modul kann ein Kunde Passwort-geschützt sowohl seine Stammdaten pflegen, als auch eine Nachricht an den im Stammsatz des Kunden hinterlegten Kundenbetreuer übersenden. In beiden Prozessen wird für den Kundenbetreuer jeweils eine Aktivität erzeugt und in

seinem Posteingang hinterlegt. Durch die Aktivität wird ein Workflow in CARMEN ausgelöst, der automatisch die für diesen Prozess notwendigen Folgeschritte ausführt.

Zur optimalen Nutzung der Workflows verfügt die CARMEN Workflow-Engine über graphische Unterstützungselemente, und zwar sowohl bei der Workflow-Definition, als auch beim Workflow-Einsatz.

So gibt beispielsweise ein Flowchart einen Überblick über den Gesamt-Workflow, während Bearbeitungsalternativen zur Workflow-Steuerung im Bearbeitungsfenster ausgewählt werden können (hier: Rechnung an Verwaltung zur Rechnungsprüfung oder Weiterleitung an Technik zur technischen Prüfung).

Zu Sicherstellung definierter Reaktionszeiten verfügt der Workflow über Eskalationsfeatures, die auf jedem Workflowschritt aufsetzen können, und ab einer definierbaren maximalen Nichtbearbeitungszeit eines Schrittes einen verantwortlichen Mitarbeiter hierüber in Kenntnis setzen.

Hierzu kann wiederum die automatische Erinnerungsfunktion von CARMEN Verwendung finden, die ungeachtet der jeweils aktuell bearbeiteten Transaktion den Anwender durch ein Erinnerungsfenster auf anstehende und damit fällige Aktivitäten erinnert.

Bewertung: ★★☆☆+

Die Demonstration des Workflows am Beispiel einer Beschwerde hat einwandfrei geklappt. Die in CARMEN 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 CARMEN für jeden Workflow-Schritt automatisch eine Aktivität angelegt. Gut geklappt hat auch die Erinnerungsfunktion zu einer Folgeaktivität mit Wecker.

4.5 Service-Aufgaben

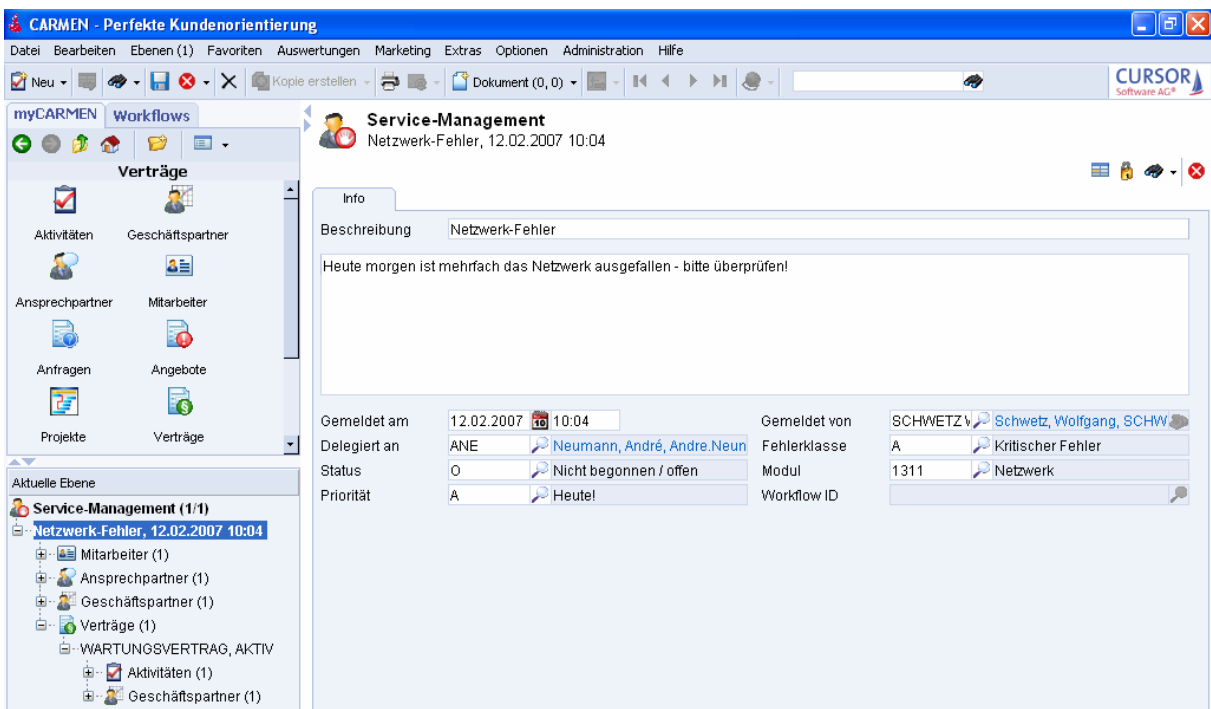
Aufgabe:

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 screenshot shows the CARMEN software interface. The main window is titled "Service-Management" and displays a record for a "Netzwerk-Fehler, 12.02.2007 10:04". The description field contains the text: "Heute morgen ist mehrfach das Netzwerk ausgefallen - bitte überprüfen!". Below the description, there is a metadata table with the following entries:

| | | | |
|--------------|--------------------------------|--------------|------------------------------------|
| Gemeldet am | 12.02.2007 10:04 | Gemeldet von | SCHWETZ V. Schwetz, Wolfgang, SCHW |
| Delegiert an | ANE Neumann, André, Andre.Neun | Fehlerklasse | A Kritischer Fehler |
| Status | O Nicht begonnen / offen | Modul | 1311 Netzwerk |
| Priorität | A Heute! | Workflow ID | |

The left sidebar shows a navigation menu with categories like "Verträge", "Aktivitäten", "Geschäftspartner", "Anfragen", and "Angebote". The "Aktuelle Ebene" (Current Level) shows a tree view for "Service-Management (1/1)" with sub-items for "Netzwerk-Fehler, 12.02.2007 10:04", "Mitarbeiter (1)", "Anspruchspartner (1)", "Geschäftspartner (1)", and "Verträge (1)".

Abb. Service-Management zur Erfassung von Service-Meldungen

Für die Erfassung von Service-Fällen können die Funktionen des Aktivitäten-Managements sowie der flexiblen Workflows genutzt werden. Neben einer Reihe Service-relevanter Informationen können frei definierbare Service-Workflows angelegt werden und abhängig von den auftretenden Service-Meldungen automatisiert Folgeaktivitäten für Service-Mitarbeiter, etwa notwendige Kontaktaufnahmen der Service-Spezialisten oder auch vereinbarte Termine mit Wartungskunden, auslösen.

Dort, wo explizite Wartungsvereinbarungen für die Bearbeitung relevant sind, können die in CARMEN hinterlegten Wartungsverträge mit der Service-Meldung verknüpft werden und somit nachfolgenden Mitarbeitern direkt zur Verfügung gestellt werden.

Bewertung: ★★☆☆+

Zwar verfügt CARMEN über kein ausgeprägtes Service-Modul, jedoch lassen sich über Workflows und das Aktivitätenmanagement eine Reihe von Service-Aufgaben allgemeinen Charakters brauchbar abbilden. Echte Kundendienstfunktionen wie Reparaturaufträge und Ersatzteilmanagement fehlen allerdings im Standard. 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:

The screenshot shows a CRM application window titled 'Geschäftspartner' for 'CURSOR GIESSEN, KUNDE, 10210, Giessen'. The interface includes a menu bar (Marketing, Extras, Optionen, Administration, Hilfe) and a toolbar. The main area displays customer information in a tabbed format (Info, Details, Freifelder). Below this, a summary table provides a breakdown of sales data by department.

| 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

Die Abbildung der Sparteninformationen zu einem Kunden lässt sich über das Einrichten einer speziellen Entität (hier: Potentiale) mittels des Daten-Designers (Entity Creator) von CARMEN realisieren. Hierzu werden zu der neuen Entität die benötigten Felder definiert, die Verknüpfungen zu bestehenden Entitäten eingerichtet (hier: Verknüpfungen zum Geschäftspartner, zu dem die Informationen gepflegt werden, und zur Entität der Anfragen, aus denen der Wert der Opportunities ermittelt werden kann) und das passend zur neuen Entität gewünschte Formular mit des Formular-Designers (GUI-Builder) angelegt.

Für die automatisierte Umsatzplanung per prozentualem Aufschlag wird die bidirektionale Excel-Schnittstelle verwendet. Hierbei wird zu der gewünschten Entität, für die eine Excel-Berechnung benötigt wird, eine entsprechende Excel-Vorlage erstellt, die aus dieser Entität aufgerufen werden kann. Dabei werden definierte Feldinhalte an die Excel-Tabelle übergeben, dort Ergebniswerte berechnet und mit dem Speichern der Excel-Tabelle definierte Ergebniswerte an die gewünschten Zielfelder in der CARMEN-Entität übertragen.

Die Darstellung der Planungsergebnisse mit den gewünschten Verdichtungsstufen kann in CARMEN mittels eines speziell hierfür erstellten Berichts erfolgen, der über das Reportingtool Jasper Reports erstellt und visualisiert wird.

Bewertung: ★★★★★

Mit Hilfe individueller Anpassungen und zusätzlich angelegter Informationsobjekte ermöglicht, 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 auch der Export in Excel, um weitere Detailplanungen vorzunehmen und der anschließende Rück-Import der Ergebnisse in CARMEN.

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:

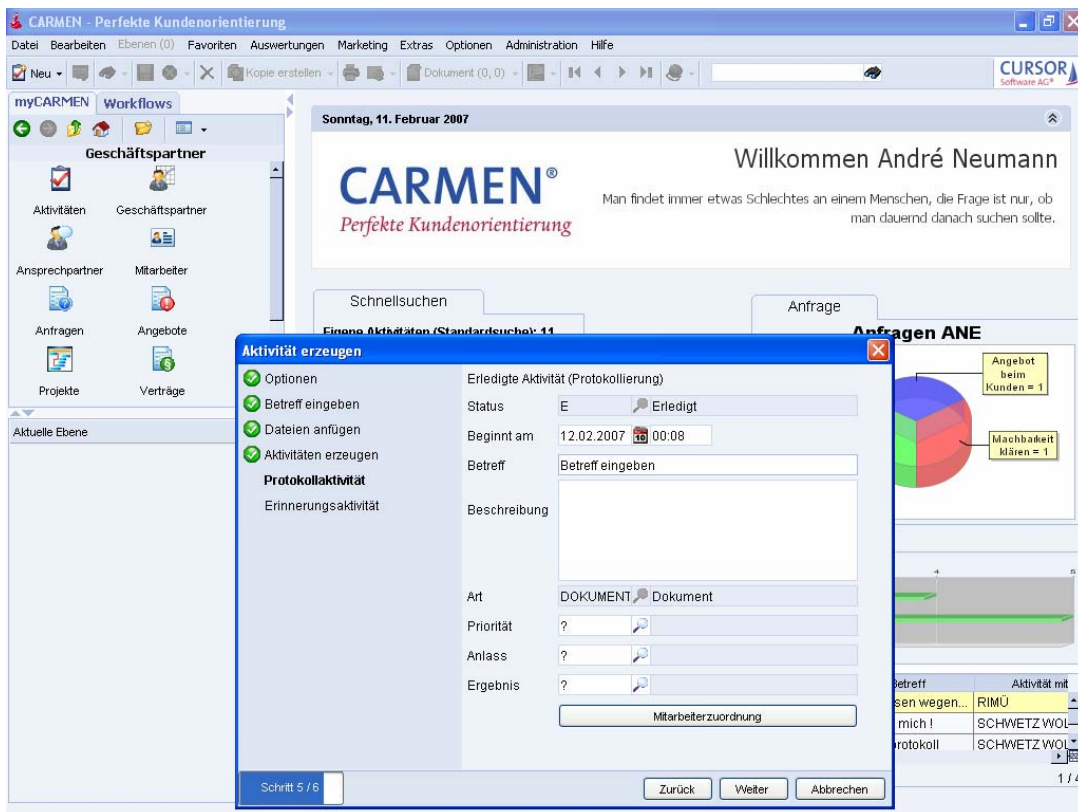


Abb. Serienbrief-Assistent mit der Detail-Definition der Protokollaktivität

Bei der Erstellung eines Serienbriefs findet die Word-Schnittstelle von CARMEN Anwendung. Hierbei können Dokumentvorlagen erstellt sowie Datenfelder aus CARMEN in den Serienbrief eingebunden und deren Inhalte an die individuellen Dokumente übergeben werden. Die Serienbrieferstellung wird in CARMEN durch einen Assistenten unterstützt. Der Serienbrief-Assistent bietet standardmäßig die Möglichkeit, automatisiert je eine Aktivität zur Protokollierung der Teilnahme eines Kunden an einer Aktion und zur Erinnerung für den Kundenbetreuer 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 in CARMEN erfolgt dann mit Angabe des vereinbarten Versandtermins. Nachgelagerte Prozessschritte (terminierte Nachfassaktionen, Rückläuferfassung etc.) erfolgen dabei analog zum hier beschriebenen Verfahren.

Für die Mailingaktion wurde auf die in der Entität „Potentiale“ hinterlegten Daten „Sparte“ und „Datum des letzten Auftrags“ zurückgegriffen. Die entsprechenden Datenfelder können in die Selektionsmaske für die Serienbrieferstellung aufgenommen werden und bei Bedarf für eine spätere Wiederverwendung als Selektion gespeichert werden.

Nach Auswahl der für den Serienbrief zu verwendenden Dokumentenvorlage und der Selektion der Serienbrief-Adressaten führt der Serienbrief-Assistent durch die gesamte Dokumenterstellung. Hierbei bestehen standardmäßig die Optionen, eine Aktivität zur Protokollierung für die an der Mailingaktion teilgenommenen Kunden zu erzeugen sowie eine Erinnerungsaktivität für den zuständigen Kundenbetreuer zum telefonischen Nachfassen auf das Mailing automatisch von CARMEN anlegen zu lassen.

Am Ende des Dokumenterstellungsprozesses werden die selektierten Daten an den Serienbrief übergeben und das entsprechende Word-Dokument erstellt. Hierzu wird in CARMEN ein Serienbrief-Datensatz erzeugt, mit dem sowohl das Serienbrief-Dokument, als auch die gegebenenfalls während der Erstellung generierten Aktivitäten verknüpft sind. Diese erzeugten Aktivitäten sind natürlich auch aus den betroffenen Kundenstammsätzen sowie über die Aktivitäten des Kundenbetreuers ersichtlich.

Bewertung: ★★☆☆+

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 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:

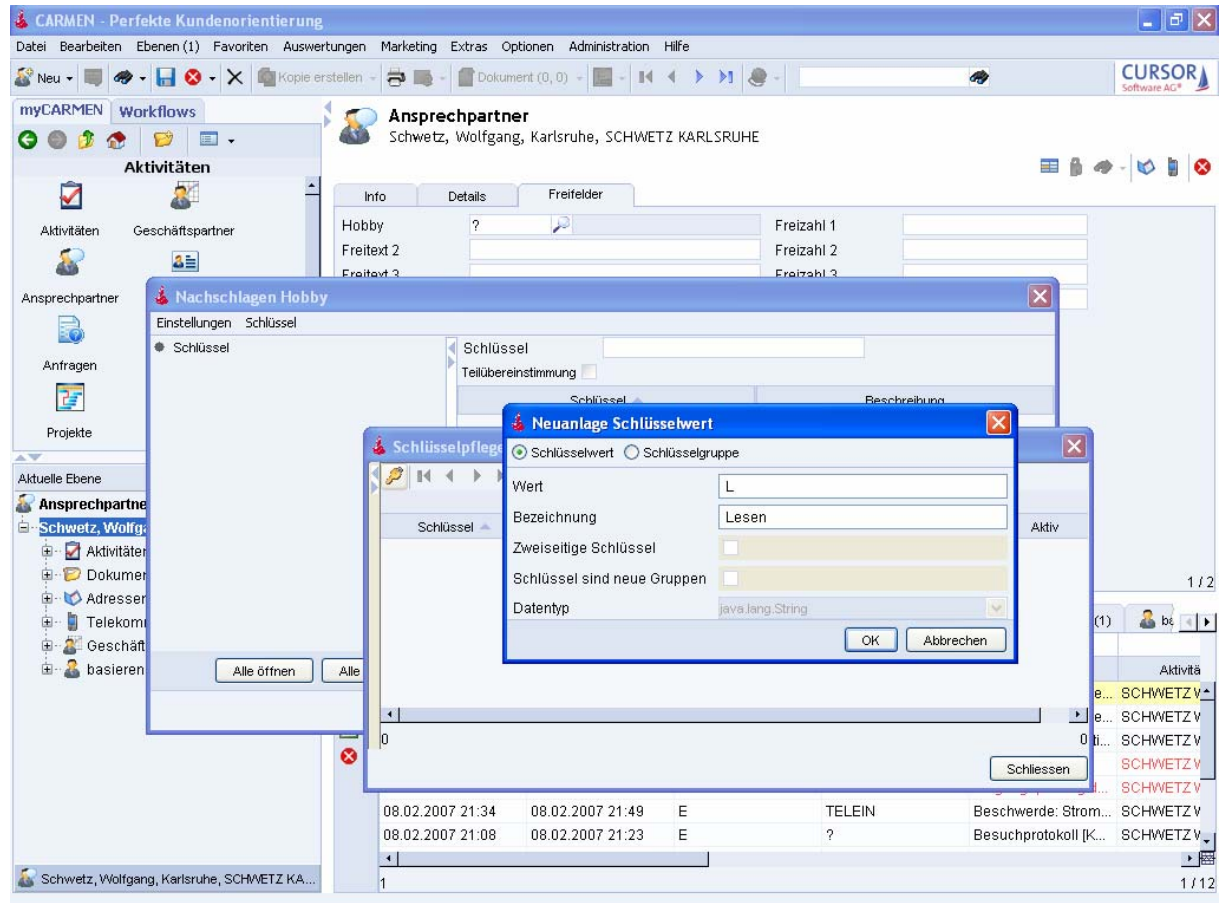


Abb. Customizing: Anlage von Schlüsselwerten zu dem Nachschlagefeld „Hobby“

Die vorgegebene Aufgabenstellung lässt sich in CARMEN sehr einfach lösen. Unter der Voraussetzung der benötigten Administrationsberechtigung kann eines der zahlreich vorhandenen Freifelder direkt in der Kundenstammmaske umbenannt werden und steht damit bereits zur Aufnahme der gewünschten Information zur Verfügung. Ergänzend hierzu lassen sich zu dem neuen Feld Schlüsselwerte erfassen, die für eine strukturierte Informationsablage verwendet werden können. Als weitere Ergänzung würde der Formular-Designer in CARMEN die Möglichkeit bieten, das neue Feld „Hobby“ an einer beliebigen Stelle des Kundenstamms zu positionieren.

Das neu eingerichtete Feld „Hobby“ lässt sich bei Bedarf in die Suchmaske der Ansprechpartner übernehmen und selbstverständlich auch hierbei auf die erfassten Schlüsselwerte zur Selektion zurückgreifen.

Bewertung: ★★★★★

CARMEN verfügt über umfassende und einfach zu handhabende Customizing-Möglichkeiten, die im bestehenden Datenbankraster durchgeführt werden können. Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich. Jedoch sollten die Veränderungen dem Systemadministrator vorbehalten bleiben. Gezeigt wurde die Umbenennung vorhandener Datenfelder. Außerdem wurde über die Administrator-Console wie gefordert eine neue Tabelle mit Schlüsselfeldern angelegt. Für Anzeigen und Eingaben wurde anschließend das Maskenlayout mit dem GUI-Builder entworfen und die Verknüpfungen hergestellt. Die vorgenommenen Anpassungen bleiben bei Release-Wechseln erhalten.

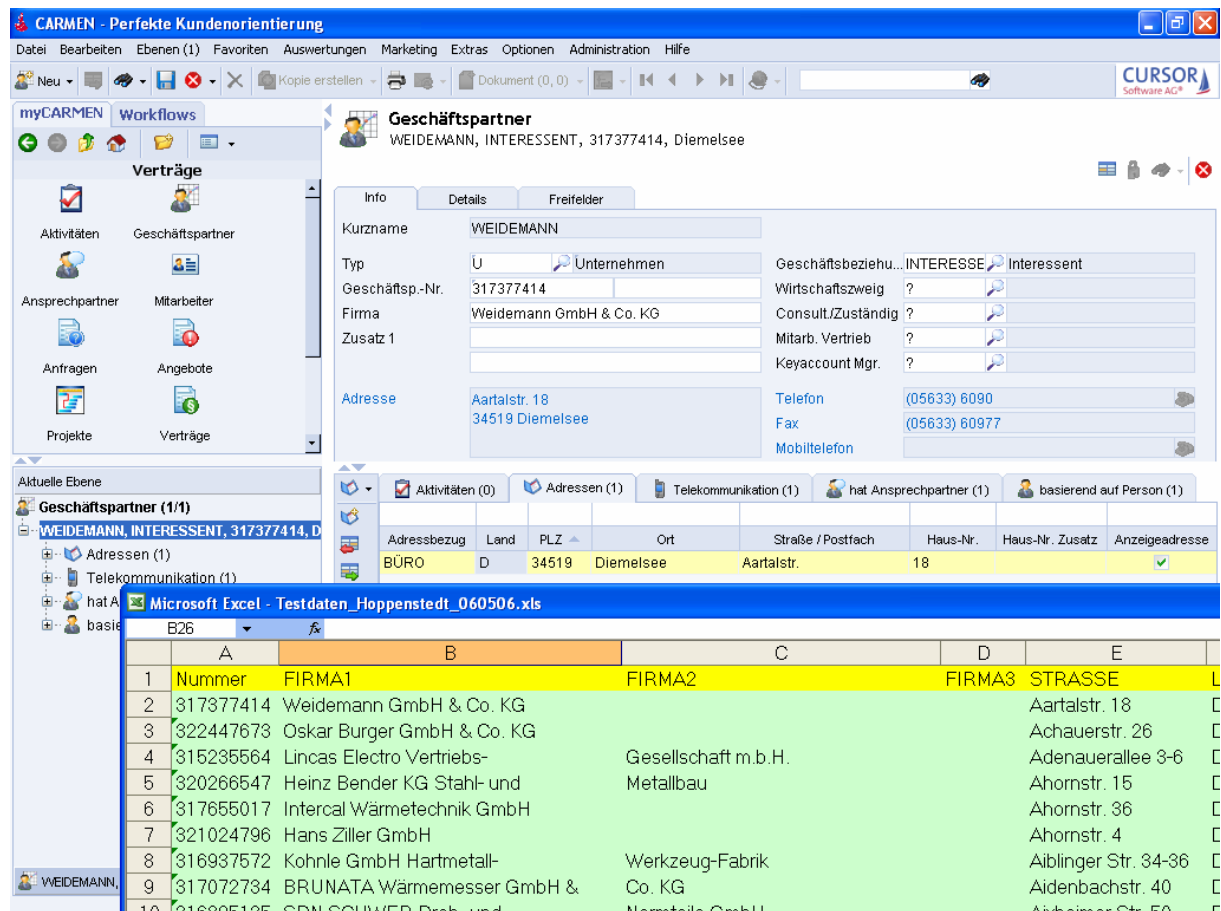
4.9 Datenimport

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 erfolgt während der Zertifizierung nach Übergabe der Importdatei (USB).

Lösung:



The screenshot shows the CARMEN software interface. The main window displays a 'Geschäftspartner' (Business Partner) record for 'WEIDEMANN, INTERESSENT, 317377414, Diemelsee'. Below this, a table shows the imported data from an Excel file. The table has columns for 'Nummer', 'FIRMA1', 'FIRMA2', 'FIRMA3', and 'STRASSE'. The data rows show various company names and addresses.

| Nummer | FIRMA1 | FIRMA2 | FIRMA3 | STRASSE |
|--------|-----------|----------------------------|---------------------|----------------------|
| 1 | 317377414 | Weidemann GmbH & Co. KG | | Aartalstr. 18 |
| 2 | 322447673 | Oskar Burger GmbH & Co. KG | | Achauerstr. 26 |
| 3 | 315235564 | Lincas Electro Vertriebs- | Gesellschaft m.b.H. | Adenauerallee 3-6 |
| 4 | 320266547 | Heinz Bender KG Stahl- und | Metallbau | Ahornstr. 15 |
| 5 | 317655017 | Intercal Wärmetechnik GmbH | | Ahornstr. 36 |
| 6 | 321024796 | Hans Ziller GmbH | | Ahornstr. 4 |
| 7 | 316937572 | Kohnle GmbH Hartmetall- | Werkzeug-Fabrik | Aiblinger Str. 34-36 |
| 8 | 317072734 | BRUNATA Wärmemesser GmbH & | Co. KG | Aidenbachstr. 40 |
| 9 | 316805135 | SDN SCHWED. Dreh- und | Normteile GmbH | Ainbeimer Str. 50 |

Abb. Maske Datenimport

Auch für die Aufgabenstellung des Datenimports kommt in CARMEN die bidirektionale Excel-Schnittstelle zum Einsatz, wenngleich in diesem Fall nur unidirektional eingesetzt. Hierbei wird in Excel die konkrete Importstruktur des betroffenen Datenmodell-Teils definiert und die in Excel vorhandenen Datensätze in die definierten Datenfelder von CARMEN übernommen. Der Import erfolgt natürlich unter Berücksichtigung des CARMEN-Berechtigungskonzepts und unter Verwendung einer Dublettenprüfung über definierbare Prüfungsfelder. Datensätze (Geschäftspartner und/oder Ansprechpartner), die aufgrund der Dublettenprüfung abgewiesen werden, können anschließend in einem Verarbeitungsprotokoll eingesehen werden.

Bewertung: ★★★★★

Die Handhabung des Datenimports gestaltet sich einfach. Die eigenentwickelte Dublettenprüfung konnte die versteckten Dubletten unter den Geschäftspartnern und Ansprechpartnern problemlos identifizieren. Bis Mitte 2007 ist eine Erweiterung dieser Importfunktion mit weiteren Funktionen zur Erhöhung des Komforts geplant.

5. Zusammenfassung

Die CURSOR Software AG konnte mit CARMEN in allen Punkten überzeugen. Die besonderen Stärken der Lösung liegen in der Vertriebs- und Marketingunterstützung. Besonders hervorzuheben ist das ausgefeilte Personen-/Rollenmodell, das in diesem Umfang 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 CARMEN sehen wir vor allem in

- der modernen, zukunftsweisenden Technologie mit JAVA
- der 3-Schicht-Architektur
- dem gelungenen Maskendesign
- der hervorragenden Benutzerfreundlichkeit
- der übersichtliche Navigation
- dem leistungsfähigen graphischen Workflow-Modul für eine abteilungsübergreifende Prozess-Steuerung
- dem flexiblen Customizing zur individuellen Erweiterung und Anpassung (Tabellen und Entitäten) mit Erhaltung der Releasefähigkeit
- der Web-Fähigkeit
- dem umfangreichen Reporting-Tool mit zahlreichen Standard-Reports
- der langjährigen Erfahrung des Herstellers in verschiedenen Branchen.