

Näher an Kunden und Marktbedürfnissen, näher an effizienten Geschäftsprozessen

Geschäftsprozesse in Vertrieb, Marketing und Kundenservice automatisieren und optimieren – im Pflichtenheft von Energievertrieben und Netzbetreibern ist diese Aufgabe prominent platziert, denn Kostendruck und Aufgabenpensum durch Wettbewerb und Regulierung nehmen weiter zu. **„Auf, ans Mehr“ – unter diesem Motto präsentiert die CURSOR Software AG auf der E-world energy & water vom 7.-9. Februar 2012 in Essen Neues von EVI (für Energiedienstleister) und TINA (für Netzbetreiber).** Werkzeuge für Geschäftsprozess- und Kundenmanagement, die hochfokussiert auf die Erfüllung aktueller Anforderungen zugeschnitten sind. Wer könnte das glaubwürdiger bezeugen als die Kunden? Deshalb werden einige Anwender auf dem CURSOR-Messestand (Halle 3, Stand 109) exemplarisch über effiziente CRM-Prozesse in der Praxis berichten.

Mobiles CRM: mehr Flexibilität

Wie immer hat CURSOR in Essen viele Neuentwicklungen an Bord. Zum Beispiel mobile CRM-Anwendungen für Smart Phones, Netbooks und Tablet-PCs: „Mit dem CRM Web Client sind EVU-Mitarbeiter auch unterwegs stets auf dem Laufenden“, betont Vertriebsleiter Andreas Lange. „Geschäfts- und Ansprechpartnerdaten, Mitarbeiterinfos, Projekte, Anfragen und Aktivitäten stehen überall und jederzeit sicher zur Verfügung. Besonders praktisch: Mobil versandte Mails werden über den Postfach-Manager automatisch als neue Aktivität in der Kundenakte gespeichert.“ Ein Gewinn an Flexibilität, Reaktionsgeschwindigkeit und Komfort, den nicht nur Vertriebsmitarbeiter zu schätzen wissen.



Rechtskonformes Beschwerdemanagement: mehr Sicherheit

Brandneu ist das Modul Beschwerdemanagement. Laut § 111a EnWG müssen EVU Verbraucherbeschwerden zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen bei Anschluss, Energielieferung und Messung innerhalb von vier Wochen beantworten. Hier hat CURSOR eine Applikation auf Basis von Servicetickets entwickelt. „Zu jedem Vorgang wird im CRM-System ein Ticket erzeugt“, erläutert Sandra Krug, Leiterin Geschäftsfeldentwicklung. „Gleichzeitig startet ein Workflow, der den Mitarbeiter im Kundenservice bis zur Klärung der Beschwerde begleitet. Der Kunde bekommt mit der Bestätigungsmail eine Ticketnummer. Mit diesem Schlüssel kann er sich im Kundenportal rund um die Uhr über Bearbeitungsstatus und -fortschritt seines Anliegens informieren.“ Das sichert die rechtskonforme Abwicklung und ist zudem eine besonders kundenfreundliche Lösung.

Kundenwünsche integriert: mehr Praxisnutzen

Um das Produkt- und Leistungsangebot noch transparenter darstellen, hat CURSOR einen „Solution-Store“ eingerichtet – ein Portal, in dem sowohl über alle bestehenden als auch geplanten CRM-Lösungen informiert wird. Auch Kunden und Partner sind eingeladen, ihre individuellen Lösungen auf dieser Plattform vorzustellen.

Der Solution-Store ist Teil der CURSOR-Strategie, den Informationsaustausch mit Kunden und Anwendern weiter zu intensivieren. Zu diesem Zweck veranstaltet CURSOR beispielsweise auch regelmäßig Symposien zu verschiedenen Themen und für unterschiedliche Zielgruppen. „Den Kunden bietet das die Gelegenheit, ganz direkt Einfluss auf die Produktentwicklung zu nehmen“, erläutert Vorstand Jürgen Topp. „So lassen sich Kundenwünsche und -ideen schneller in anforderungsgerechte Applikationen umsetzen.“

„Kundenwünsche sind für uns die treibende Kraft“, bekräftigt Thomas Rühl, Vorstandsvorsitzender der CURSOR Software AG. „In diesem Sinne freuen wir uns auch in Essen über einen intensiven fachlichen Dialog mit Kunden und Marktpartnern.“

Unmittelbar nach der E-world rückt für CURSOR schon das nächste Großereignis ins Blickfeld: Am 1. April 2012 wird das Unternehmen ein Vierteljahrhundert alt. Highlight des Jubiläums ist der „CRM-Kongress 25 Jahre CURSOR“ am 25.-26. April 2012 in Frankfurt am Main.

Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten

Bildmaterial (zum Download Link anklicken)



[Mobilität und Flexibilität mit Web Client und Smartphone-App \(jpg – 1 MB\)](#)



[CURSOR-Vertriebsleiter Andreas Lange präsentiert mobile CRM-Anwendungen \(jpg – 400 KB\)](#)

Die CURSOR Software AG

Kunden- und Geschäftsprozess-Management (CRM, Customer Relationship Management) ist seit 25 Jahren das Spezialgebiet der CURSOR Software AG. Das Leistungsangebot umfasst Softwareentwicklung, Beratung, Softwareeinführung, Schulung und Support.

In enger Zusammenarbeit mit Kunden und Branchenexperten entstehen zeit- und kostensparende Lösungen für Vertrieb, Marketing und Kundenservice. Unternehmen der Energiewirtschaft (Produkte: EVI für Energiedienstleister und TINA für Netzbetreiber), Banken und Finanzdienstleister sowie Dienstleistungs- und Industrieunternehmen profitieren von exakt an ihren Anforderungen ausgerichteten Geschäftsprozessen.

Im Geschäftsbereich Software-Distribution vermarktet CURSOR Datenbanklösungen von IBM mit Schwerpunkt Informix und DB2. www.cursor.de

Pressekontakt



Steffen Barthel
Koordination Marketing und Öffentlichkeitsarbeit
Telefon: 0641 / 400 00 – 401

Steffen.Barthel@cursor.de