

Customizing Paradise; branchenspezifisches CRM-Design

Referenten:
Axel Hoffmeister, Vertriebsleiter
Dienstleistung, Handel, Industrie
Steffen Homrighausen,
Produktmanager
Nürnberg, 09. November 2006

Das Unternehmen - Überblick -

Marktführer für CRM-(Customer Relationship Management)
Software bei Energieversorgern in Deutschland

Kunden: 250, vorwiegend mittelständische
Unternehmen mit über 10.000 Anwendern

Gründung: 1987 / GmbH 1990 / AG 1999

Vorstand: Thomas Rühl, Jürgen Topp

Beteiligung: Nonne & Schneider Informationssysteme
GmbH (100%, seit 14. Dezember 2005)

Sitz: Gießen / Hessen

Mitarbeiter: 79 (konsolidiert, incl. NSI)

- Geschäftsprozess-Beratung zur Ermittlung des Optimierung-Potenzials
- Entwicklung von äußerst flexibler Standardsoftware
- Software-Projektierung und Implementierung
- Effiziente Anwenderschulungen zum schnellen Einsatz der verbesserten Geschäftsprozesse
- Professioneller Support und kontinuierliche Weiterentwicklung.



Die Weiterentwicklung von „CRM“

C A R M E N

Communication
And

Relationship

Management for
Excellent

Networking

Ziel und Nutzen:
exzellente Zusammenarbeit, intern und extern!



*PS: „CURSOR gehört zu den Top 15 der innovativsten
Unternehmen*

in Deutschland“ laut A. T. Kearney und WirtschaftsWoche (2005)

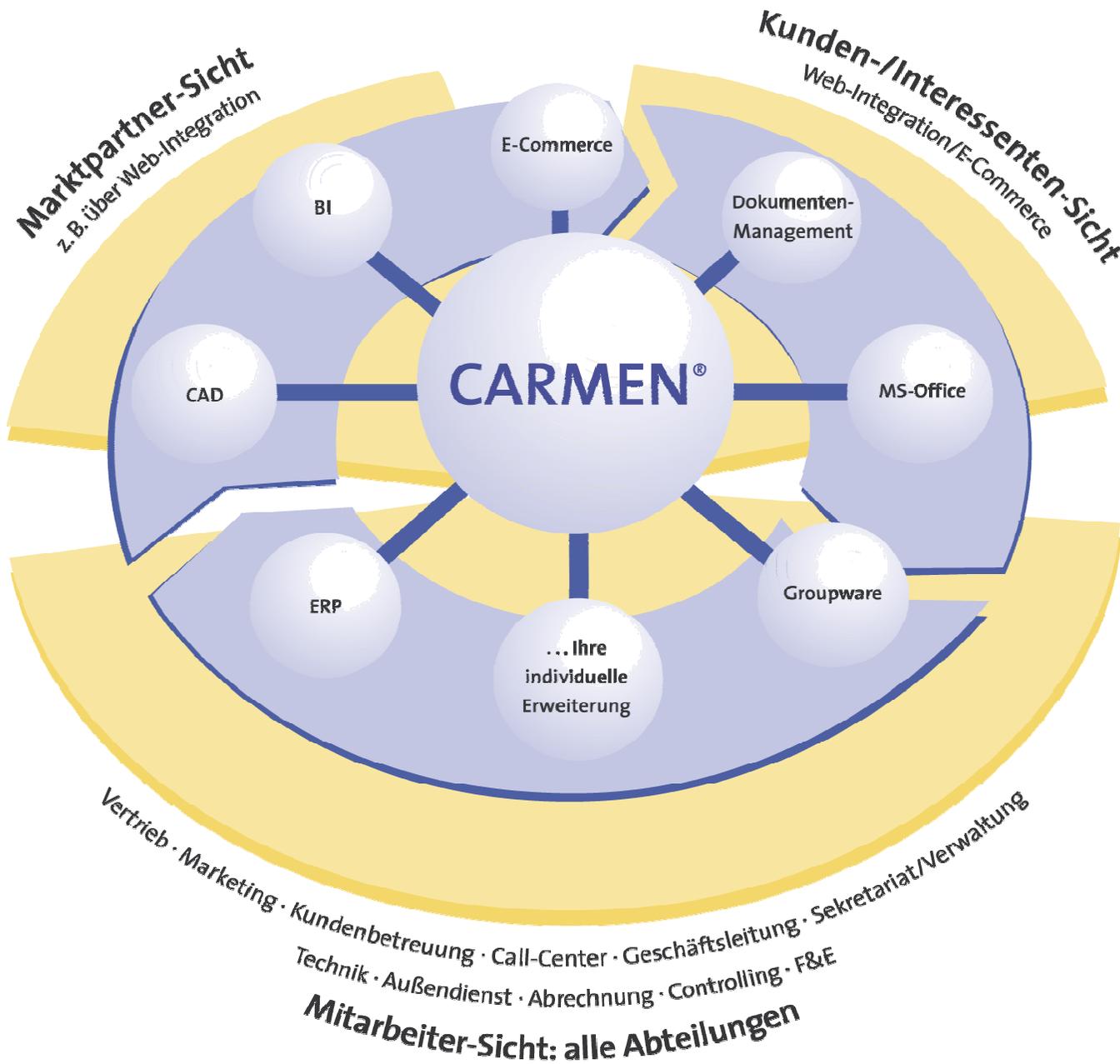
Steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg!



„**C**ommunication **A**nd **R**elationship **M**anagement for **E**xcellent **N**etworking – CURSOR bietet ein 360-Grad-CRM, das eine transparente und effiziente Kommunikation in alle Richtungen unterstützt.

Funktional und technologisch setzt CARMEN ganz neue Maßstäbe im CRM-Markt.“

Wolfgang Schwetz, schwetz consulting Karlsruhe



Ihr Nutzen:

CARMEN integriert die gesamte DV-Landschaft – und ermöglicht individuelle Sichten auf benötigte Informationen!

- **Besonderheit**
Eine natürliche Person kann mehrere „Rollen“ besitzen: Die Person selbst als Interessent oder Kunde und zusätzlich als Ansprechpartner in einem oder mehreren Unternehmen oder Institutionen, die wiederum selbst Interessent, Kunde, Marktpartner etc. sein können.
- CARMEN ist aus unserer Sicht die einzige CRM-Lösung, welche die Abbildung der Rollen vollständig und ergonomisch beinhaltet.
- **USP: Die Abbildung der Realität!**
 1. Gesamtüberblick über die Person und ihre Rollen.
 2. Langfristige Betreuungsmöglichkeit der Person, auch wenn die Rolle wechselt (z. B. bei einem Arbeitsplatzwechsel).



Personen: natürliche/juristische Personen, zu denen Beziehungen bestehen.

Geschäftspartner: geschäftliche Beziehung der Personen zu Ihrem Unternehmen (Kunde, Interessent, Lieferant etc.). Es sind beliebig viele Beziehungen definierbar.

Ansprechpartner: natürliche oder juristische Personen, die einem oder mehreren Geschäftspartnern zugeordnet sein können.

Mitarbeiter: alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens. Diese können auch anderen Geschäftspartnern zugeordnet sein (z. B. Freie).

Branchenschwerpunkte: Wo bietet CARMEN den größten Nutzen?

- Unternehmen der Energiewirtschaft (Branchenversion EVI Jet)
- Dienstleistungsunternehmen
- Vertriebsunternehmen in der Investitions-, Verbrauchs- und Konsumgüterindustrie
- Banken und Finanzdienstleister
- Kommunen.

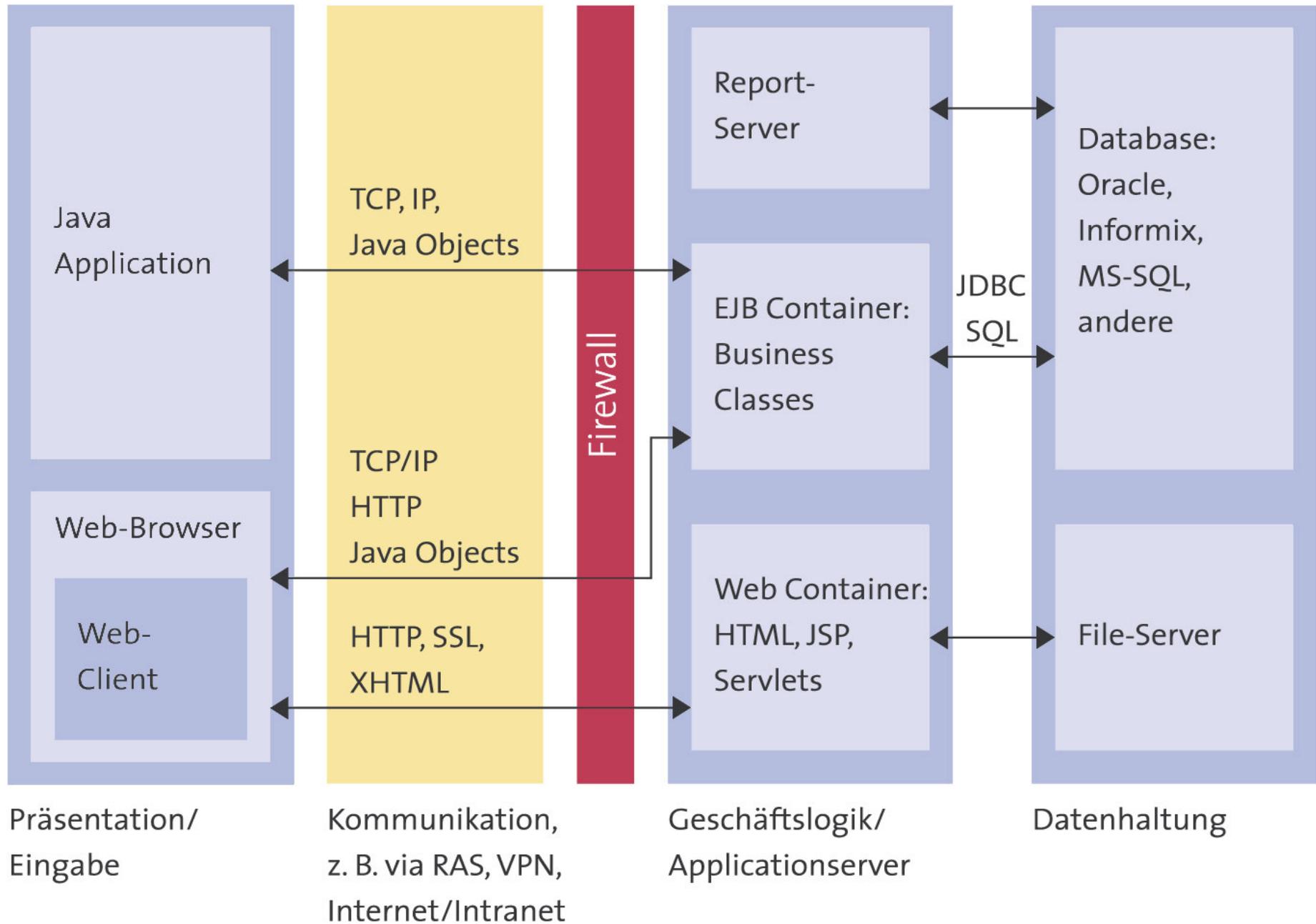
Gemeinsamkeit der Zielmärkte

- Absatz sowohl an juristische, als auch an natürliche Personen;
- an Unternehmen und/oder an Endverbraucher („B2B“; „B2C“)
- Die Zielmärkte sind durch spezifische, branchenbedingte Bedürfnisse klar abgegrenzt.

- Anfragenmanagement
- Angebotserstellung, -verfolgung und Vertragsmanagement
- Berichtswesen in Vertrieb, Marketing und Service
- Beschwerdemanagement
- Call-Center
- Kundenwert-Analyse
- Dokumentenmanagement-Integration (IXOS,)
- Innovationsmanagement
- Integration des Webauftritts: CARMEN Online

- Excel-Integration (bidirektional) für Kalkulationen
- Groupware-Integration: Kalender, Aktivitäten und Emails bidirektional mit Outlook, Lotus Notes und Groupwise
- SAP R3 – Schnittstelle
- Kampagnen in Marketing und Sekretariaten (Veranstaltungen, Mailings, ...)
- Projektmanagement

- Serienbriefe und Serienmails
- TAPI-Schnittstelle
(wählen aus CARMEN / Anruferkennung)
- Terminkalender
(im Abgleich mit MS Outlook oder Lotus Notes)
- Töchter und Beteiligungen mit CARMEN ausstatten
(Trend: „ein einheitliches Werkzeug im Konzern“)
- Vertragsmanagement.



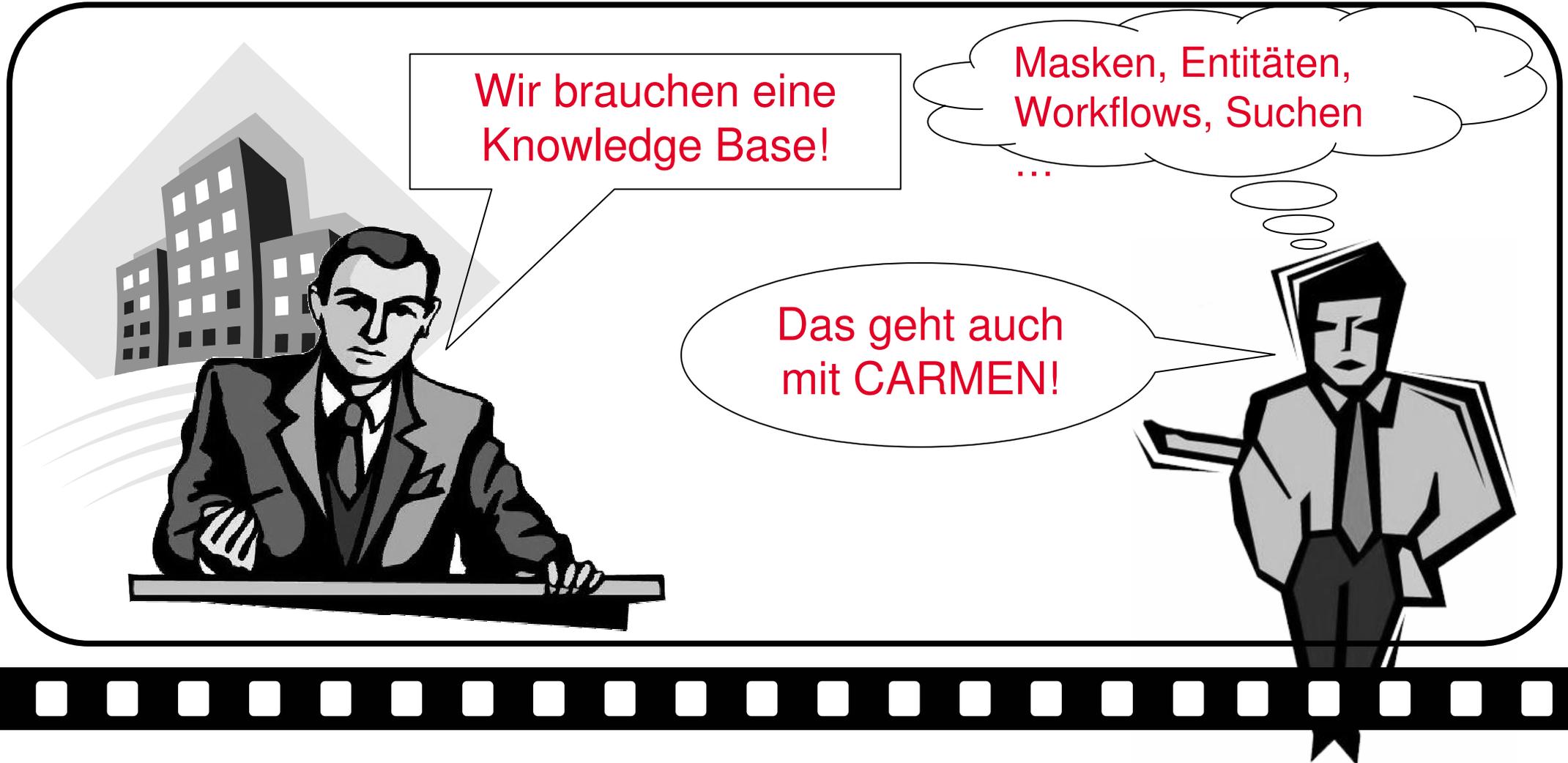
vom CRM-Standard zur individuellen Branchenlösung

„Customizing Paradise“

Branchenspezifisches CRM Design der Basisapplikation CARMEN

Wie auf Basis eines CRM-Baukastensystems
auf neuestem technischen Standard eine kundenindividuelle,
jederzeit flexibel zu erweiternde CRM-Lösung entsteht.







Ein Prototyp ist bestimmt erst in 4-6 Monaten fertig ☹️

Lass uns mal morgen für 20 Minuten zusammen setzen ...
Habe noch 4 andere Projekte, Urlaub ab übermorgen ...

Prima, wann können wir das nutzen?



Step 1 – Entity Creator

- Anlegen der individuell benötigten Tabellenfelder
- Erstellen der Verknüpfungen zu bestehenden Entitäten

Name der Entität: C2FAQ
 Beschriftung der Entität: FAQ
 Icons der Entität:

Zugeordnete Entitäten:

- Abrechnungsdaten
- Adresse
- Aktivität
- Altern Geschäftsp.-Nr.
- Anfrage
- Angebote
- Angebotspositionen
- Anlage
- Anschluss
- Anschlussobjekt
- Ansprechpartner
- Bankverbindung
- Beschwerdemanagement
- Bugs
- Dokumente
- Dublettenzusammenführung
- Eigenerzeugung
- Energiebedarf
- Energieverbraucher
- Externer Aufruf
- FAQ
- Freifelder
- Freifelder im Unterfenster
- Geschäftspartner

Feld	Datentyp	Länge	Anzeigename
ProblemSubject	Text	255	Beschreibung
ProblemText	Memofeld	-1	Workflow ID
WFInstancelid	Nachschlagefeld	100	Updatedatum
UpdateDate	Datum / Zeit	-1	Lösung
SolutionSubject	Text	255	Anlagedatum
CreateDate	Datum / Zeit	-1	Zuständiger
Assignee	Nachschlagefeld	100	Datensatzstatus
Active	Ja / Nein	-1	Beschreibung
SolutionText	Memofeld	-1	intern, Datensatzstatus
Status	Text	100	Anlageuser
CreateUser	Text	100	Updateuser
UpdateUser	Text	100	Bereich
Topic	Schlüsselfeld	100	Pk
Pk	Text	100	NeuesFeld
NeuesFeld	Text	255	NeuesFeld

NeuesFeld Datentyp Dropdown: Text, Zahl, Ja / Nein, Datum / Zeit, Memofeld



Step 2 – GUI Builder

- Erstellen der Maske(n) zur strukturierten Eingabe
- Masken können benutzergruppenspezifisch gelayoutet werden

The screenshot shows the GUI Builder application window titled "GUI Builder [FAQ]". The interface includes a menu bar (Datei, Bearbeiten, Ausrichten, Anpassen, Verschieben, Größe, Optionen), a toolbar, and a tree view on the left labeled "Komponenten" and "Baumansicht". The tree view shows a hierarchy of components including "JTabbedPane76 (TabbedPane)", "Problem (Panel)", "PersistentJPanel103 (Panel)", "ProblemSubject.C2FAQ (Label)", "ProblemSubject.C2FAQ (Textfeld)", "ProblemText.C2FAQ (Label)", "ProblemText.C2FAQ (Scrollpane)", "PersistentJPanel104 (Panel)", "PersistentJPanel165 (Panel)", "Topic.C2FAQ (Label)", "Topic.C2FAQ (Nachschlagefeld)", "Zuständiger (Label)", "Assignee.C2FAQ (Nachschlagefeld)", "Datensatzdetails (Panel)", and "CreateUser.C2FAQ (Textfeld)".

The main workspace displays a form layout for an FAQ system. The form is divided into sections: "Problem", "Datensatzdetails", "Bereich", "Zuständiger", "Frage", "Beschreibung", "Lösung", and "Beschreibung". A red rectangle highlights the "Bereich" and "Zuständiger" fields. The "Beschreibung" field is a large text area. The "Lösung" section also has a "Beschreibung" field. The bottom right corner of the workspace shows the coordinates "(645, 402)".

At the bottom of the screenshot, there is a table with properties for the selected component "PersistentJPanel165":

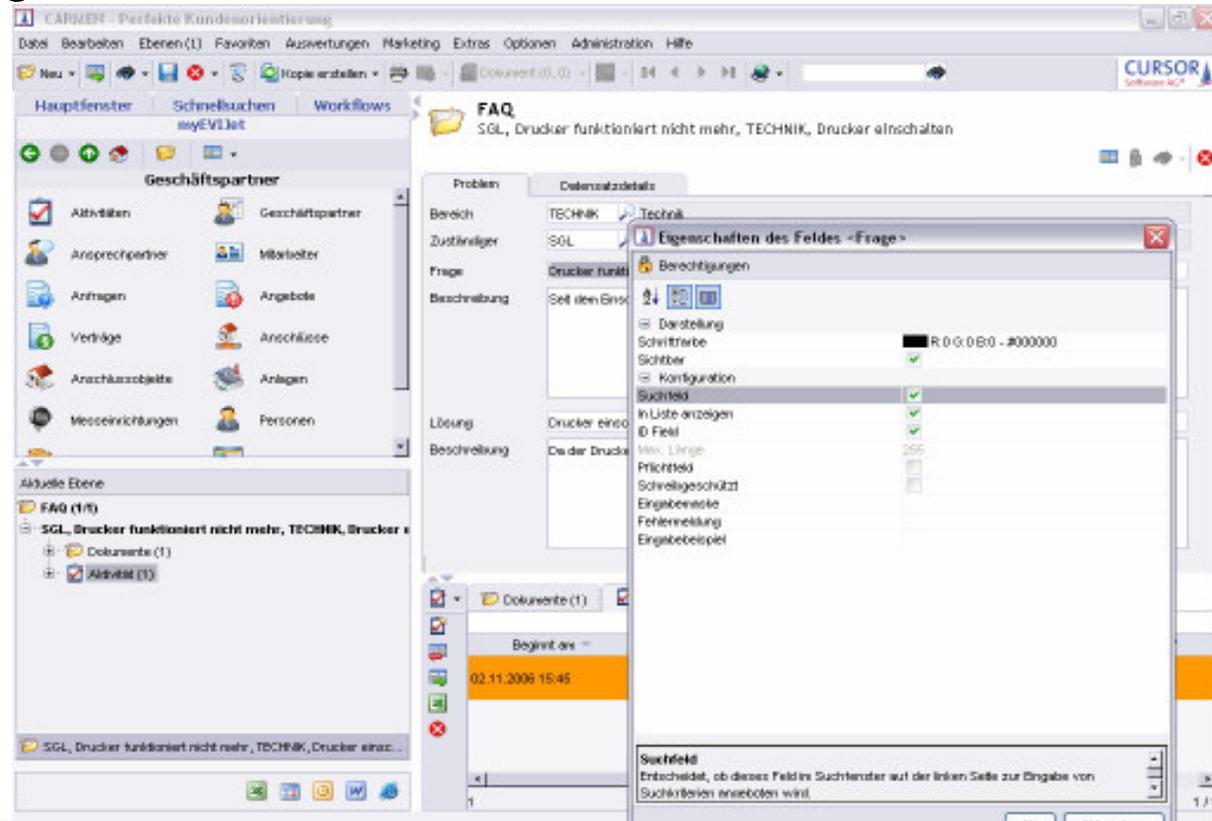
Name	PersistentJPanel165
x	0
y	0
Rahmen anzeigen	<input type="checkbox"/>
Breite	561
Höhe	54
Hor. Vergrößern	<input checked="" type="checkbox"/>
Vert. Vergrößern	<input type="checkbox"/>
Überdeckt Hintergrund	<input checked="" type="checkbox"/>



Step 3 – Abschliessende Arbeiten (Fein Tuning)

Konfiguration der

- Standardsuche
- benutzergruppenspezifischen Eigenschaften
- allgemeinen Feldeigenschaften
 - Informationsfelder in Navigation und Titelleiste
 - Pflichtfelder
 - Defaultvorgabewerte
 - Darstellung in Listen
 - Feldwertabhängiges Customizing



Weiterführende Aufgaben

- **Workflow**

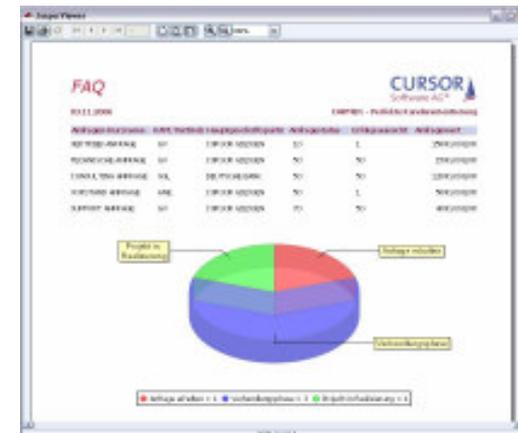
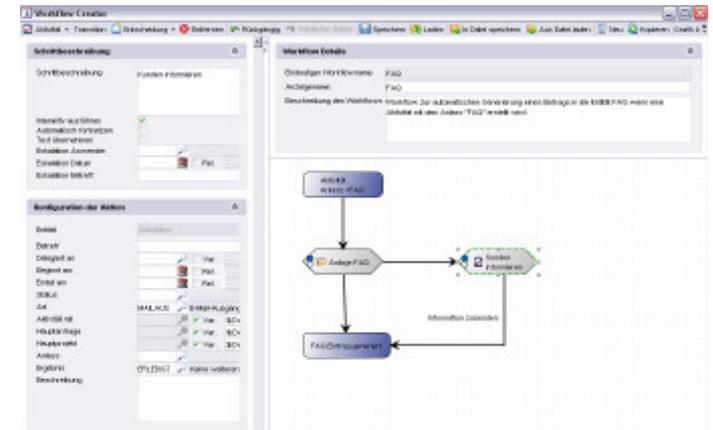
zur standardisierten Abarbeitung von Geschäftsprozessen

- **Reporting**

Bereitstellung statistischer Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage

- **Einfache Suchmöglichkeiten**

gewährleisten schnellen Informationszugriff



The screenshot shows a search results page titled 'Suchergebnisse - drucker'. It includes a search bar with the text 'drucker' and a search button. Below the search bar, there is a list of search results, including a link to 'Aktivität: TELEFON: Drucker funktioniert nicht mehr, 02.11.2006 15:45' and another link to 'Dokumente: AD: Fehlmeldung Drucker geht nicht mehr'.

Besuchen Sie uns auf
unserem Stand
Halle 10
Stand Nr. F10

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!