

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)

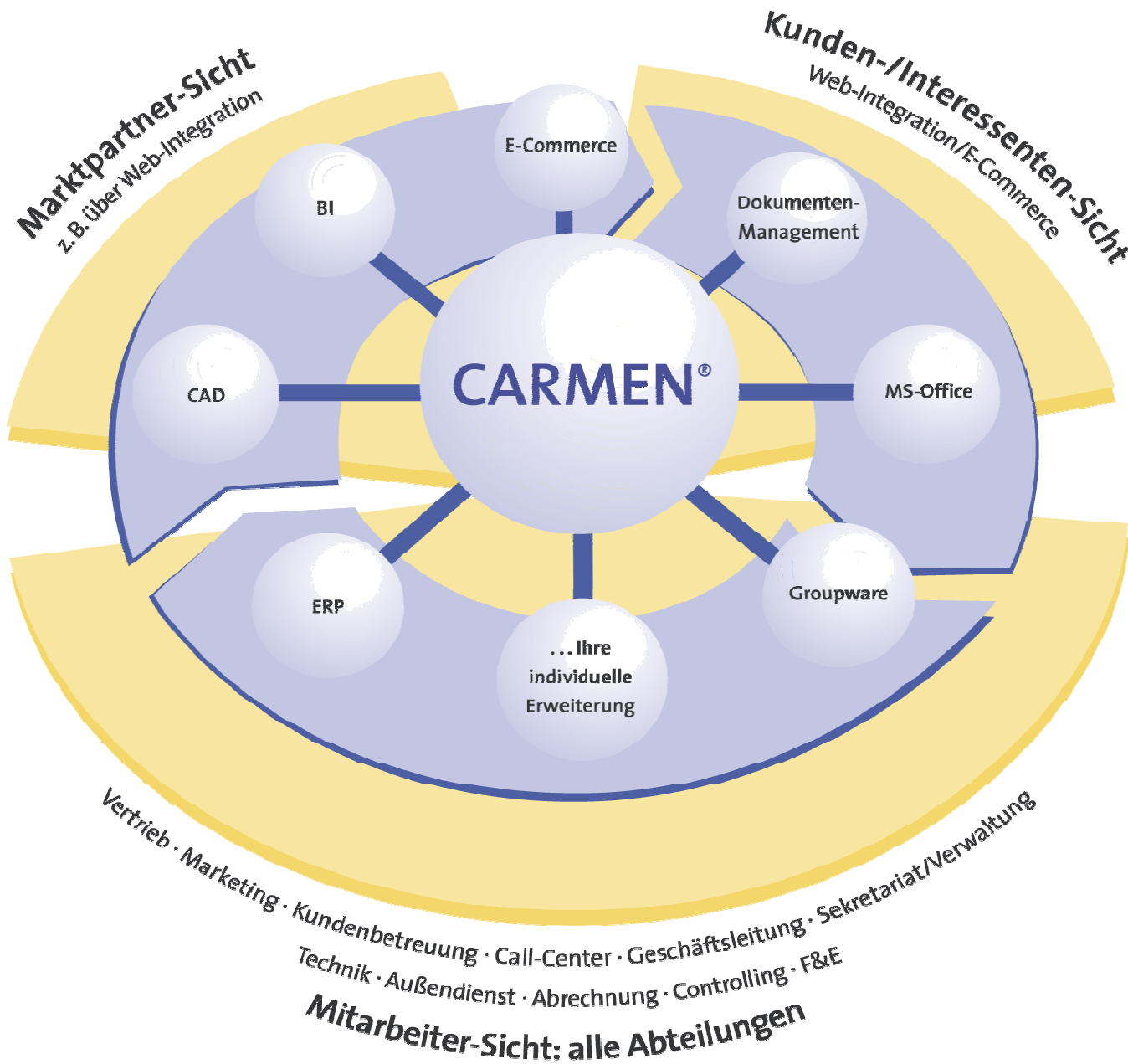
Steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg!



„**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.

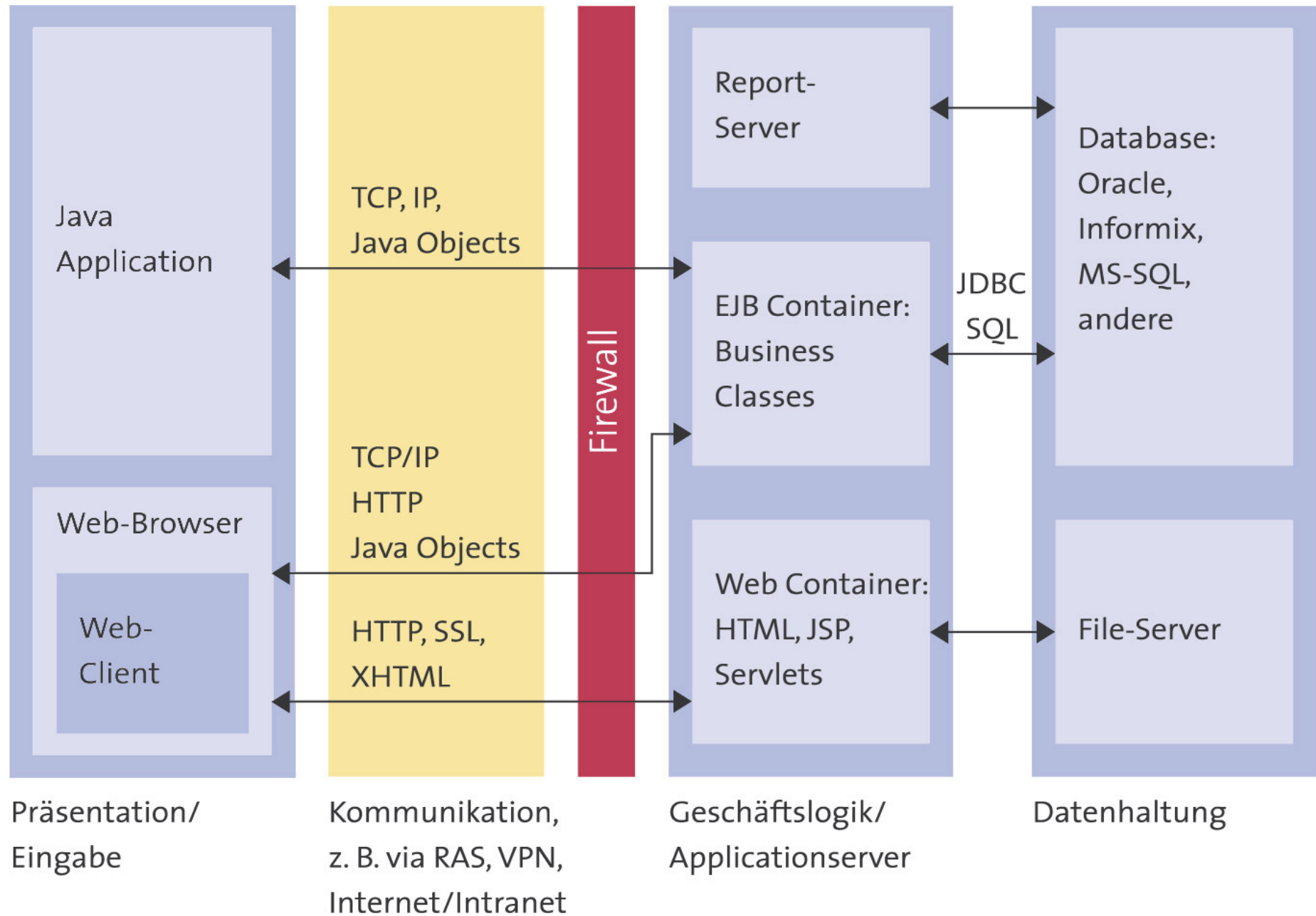
Gemeinsamkeit der Zielmärkte

- 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.



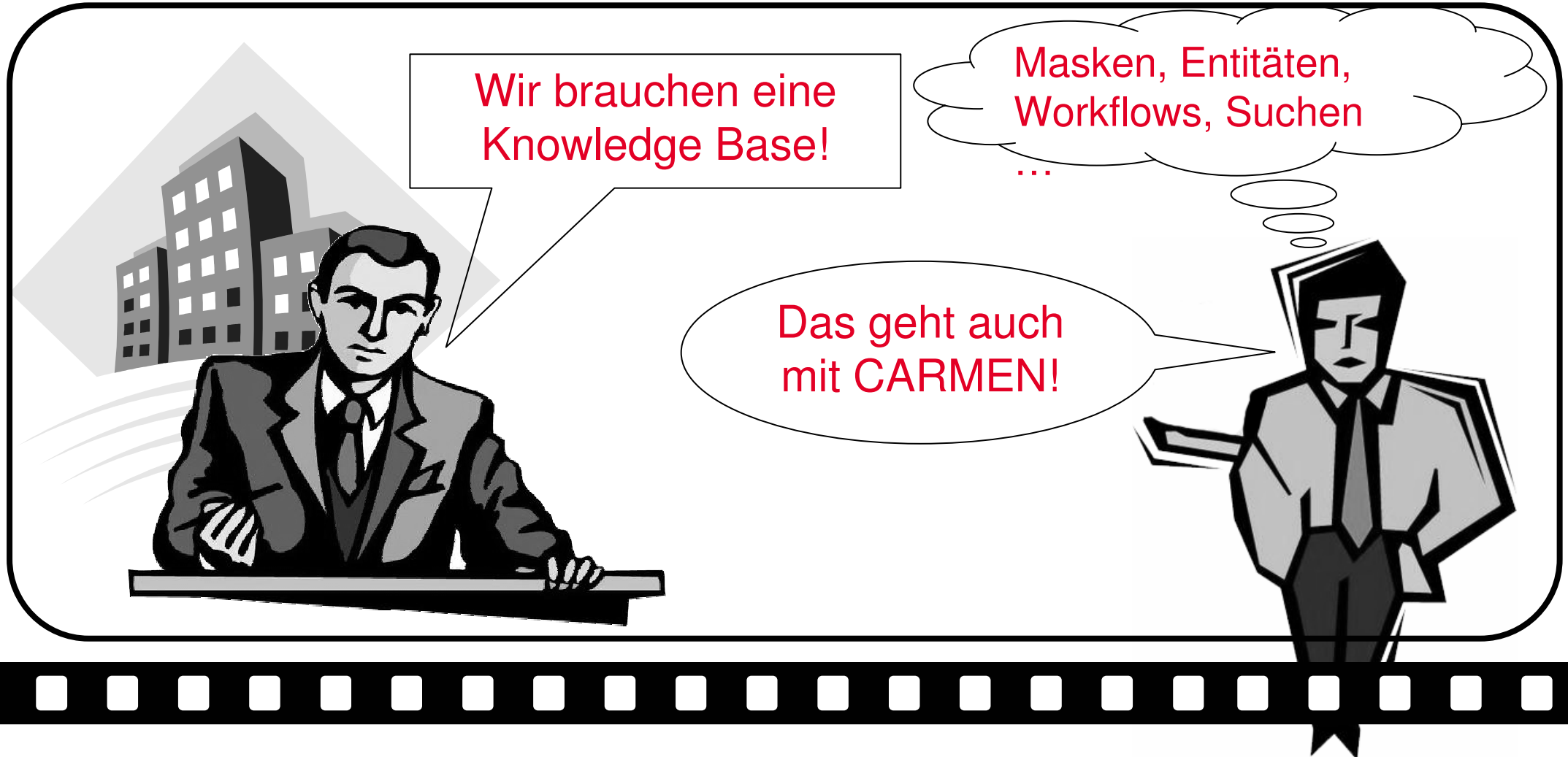
vom CRM-Standard zur individuellen Branchenlösung

„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
WFInstanceld	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 main workspace. On the left, there is a "Komponenten" (Components) tree view showing a hierarchy of UI elements like "JTabbedPane76 (TabbedPane)", "Problem (Panel)", and "Datensatzdetails (Panel)". Below the tree is a properties panel for the selected component "PersistentJPanel165", showing attributes like "Name", "x", "y", "Breite" (561), "Höhe" (54), and "Überdeckt Hintergrund" (checked).

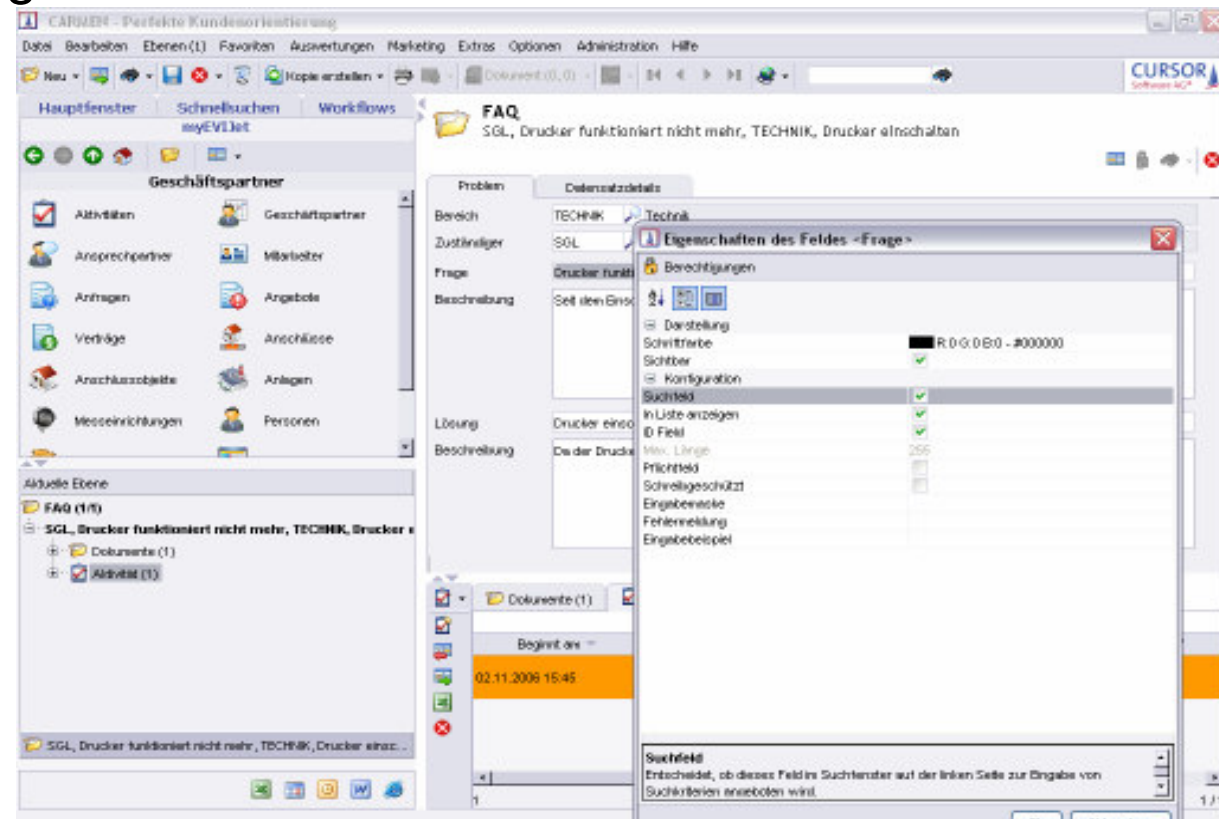
The main workspace displays a form layout for an FAQ system. The form is divided into sections: "Problem", "Datensatzdetails", "Frage", "Beschreibung", "Lösung", and "Beschreibung". A red rectangle highlights the "Bereich" and "Zuständiger" fields in the "Problem" section. The "Beschreibung" field in the "Lösung" section is highlighted with a blue dashed border and contains the coordinates "(645, 402)".



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**

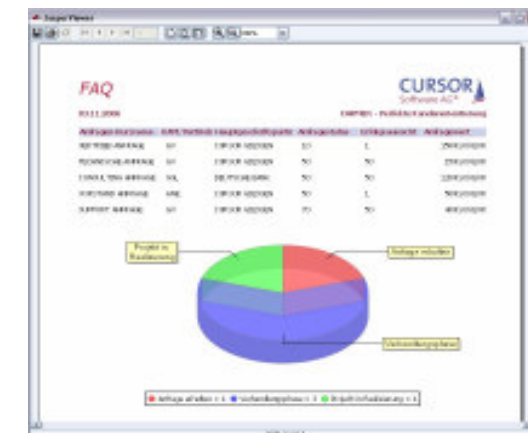
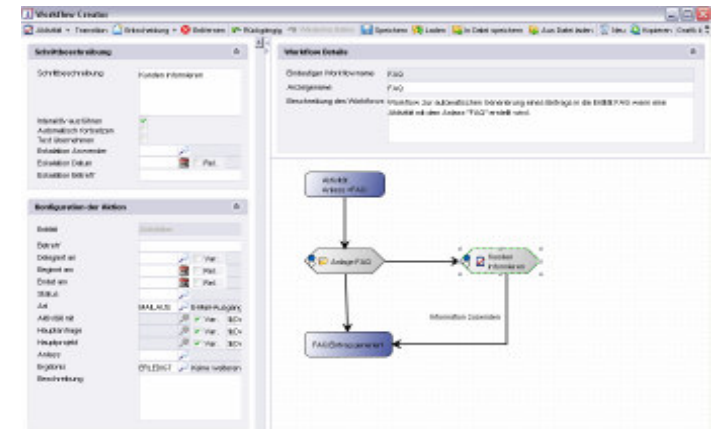
zur standardisierten Abarbeitung von Geschäftsprozessen

- **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, it displays 'Alle Ergebnisse (2)' and 'Ergebnisse 1 - 2 von 2 für drucker (0,46 Sekunden)'. The results list includes:

- [Aktivität: TELEFON: Drucker funktioniert nicht mehr, 02.11.2006 15:45](#)
- A:Heutel, Drucker funktioniert nicht mehr, TELEFON:Telefonat-Eingang, 02.11.2006 15:45:00, BURKERT, JÖRN Burkert, Jörn, BURKERT, JÖRN, (030) 59959333, KM.Müller, Klaus, +49 (03774) 1520 - 23, +49 ...
- [Dokumente: AD: Fehlmeldung Drucker geht nicht mehr](#)
- INTERN: Eingefügtes Dokument, 02.11.2006 17:07:95, Fehlmeldung Drucker geht nicht mehr, AD: Anwendungsdatei, \10tttdc11qkrmq27fD.o.jsf, 02.11.2006 13:33:00, Fehlmeldung Drucker geht nicht ...

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

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!