

*Den Kunden im Blick –
die Geschäftsprozesse
im Griff*



CARMEN[®]

Das CRM der nächsten Generation



Herzlich Willkommen bei CURSOR!

Vielen Dank für Ihr Interesse an CRM (Customer Relationship Management) – einem Thema, das entscheidend zu Ihrem Unternehmenserfolg beitragen kann.

Unser Haus zählt zu den weltweit führenden Anbietern von CRM-Lösungen:

- Fachlich weit herausragende, einzigartige Anwendungsstruktur (siehe Seite 6)

- Spitzen-Technologie (siehe Seite 9)
- verbunden mit erstklassigen Beratungsleistungen (siehe Seite 11)

führen zur maximalen Kundenzufriedenheit. Das Ergebnis ist eine Wiederkaufsquote von 100 % (siehe Seite 10), auf die wir sehr stolz sind.

Wenn Sie sich mit Überlegungen zur Einführung einer CRM-Lösung befassen, ist die entscheidende Frage:

Existiert in Ihrem Unternehmen ein zentrales Werkzeug für Ihre direkte Kunden- und Marktbearbeitung?

Die Lösung heißt: CARMEN!

Mit unserer neuen CRM-Software verbinden Sie Unternehmensbereiche, Menschen sowie Systeme und sorgen für Information und reibungslose Kommunikation.

Bitte prüfen Sie die Vorteile dieser top-modernen CRM-Lösung für Ihr Unternehmen. Profitieren Sie von unserer Erfahrung aus mehr als 250 CRM-Installationen mit über 10.000 Anwendern.

Sprechen Sie uns einfach bezüglich einer Nutzen-Präsentation für Ihr Unternehmen an.

Herzlichst, Ihr



Thomas Rühl
Vorstand

Telefon 06 41 / 40 000 - 700

E-Mail Thomas.Ruehl@cursor.de



Das Problem:

Informationensinseln behindern die Kommunikation

Kennen Sie die Situation?

- Wichtige Informationen über Kunden und Marktpartner, über Angebote und Aufträge versinken in der Flut täglicher Daten.
- Geschäftsprozesse können nicht durchgängig bearbeitet werden, da entscheidende Informationen in unterschiedlichsten Informationensinseln „verstauben“.
- Mitarbeiter sind mitunter mehr damit beschäftigt, Informationen zusammenzutragen, als diese gewinnbringend für Ihr Unternehmen einzusetzen.

Was hier fehlt, ist eine unternehmensweite Informations- und Kommunikationszentrale.

Hier fehlt eine Software-Lösung, die sämtliche Informationen über Kunden, Marktpartner und Geschäftsprozesse bündelt und bedarfsgerecht allen in einen Prozess eingebundenen Mitarbeitern – unabhängig von Zeit und Ort – zur Verfügung stellt. Nur so können die richtigen Entscheidungen zum richtigen Zeitpunkt getroffen werden.

Mögliche Informationensinseln – auch in Ihrem Unternehmen?



Die Lösung: *Perfekte Kommunikation!*



Matthias Weber, Leiter Consulting

Eine funktionierende, perfekt integrierte CRM-Lösung bringt Ihnen die entscheidenden Wettbewerbsvorteile. Ihre Kunden werden begeistert sein, denn:

- Anfragen, z. B. nach Produktinformationen, werden umgehend beantwortet.
- Angebote sind schnell erstellt und umgehend nachgefasst. Die Auftragswahrscheinlichkeit und der Auftragseingang steigen.
- Beschwerden werden sofort bearbeitet, Probleme schnell gelöst. Ihre Kunden wissen, dass ihnen schnell und unkompliziert geholfen wird.
- Im Call-Center muss ein Anliegen nur noch einmal erläutert werden.
- E-Mail, Internet, Fax, Brief, Telefon – die Integration aller Kommunikationskanäle ermöglicht Information und Kommunikation rund um die Uhr!

- Leistungen werden nicht nur versprochen, sondern auch umgehend erfüllt.
- Terminvereinbarungen erfolgen schnell und unkompliziert.
- Urlaubsvertretungen können jederzeit kompetente, verbindliche Auskünfte geben.
- Wichtige Informationen sind für alle Ansprechpartner transparent verfügbar.

Zufriedene Mitarbeiter – zufriedene Kunden

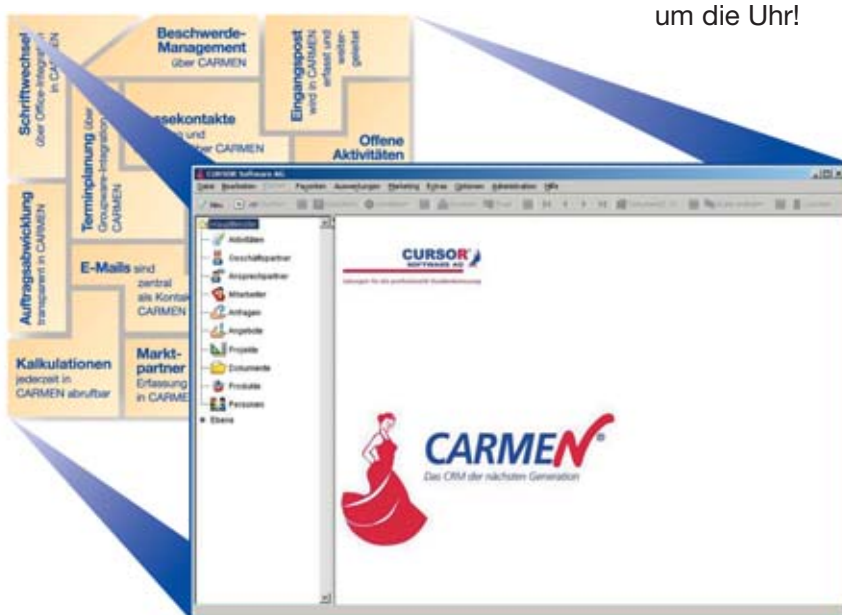
CARMEN verhilft Ihnen zu einer transparenten Unternehmenskommunikation und optimalen Betreuung Ihrer Kunden und Marktpartner.

Optimal organisierte Informations- und Kommunikationsprozesse bieten Ihnen die beste Voraussetzung für zufriedene Mitarbeiter und zufriedene Kunden – die Basis Ihres Geschäftserfolges.

Ihre Kunden werden von Ihrem individuellen Service begeistert sein und erst gar nicht daran denken, den Anbieter zu wechseln. Es entsteht eine Vertrauensbasis, die es Ihnen erleichtert, neue Angebote zu machen und zusätzliche Dienstleistungen zu platzieren.

Das Ergebnis:

Aus Kundenzufriedenheit wird Kundenbegeisterung – und Kunden werden zu Referenzen, die Ihr Unternehmen gerne weiterempfehlen!



CARMEN – Ihre unternehmensweite Informations- und Kommunikationszentrale

Ihre Vorteile:

CARMEN integriert.

Gestalten Sie Ihre CRM-Lösung

Mit CARMEN erhalten Sie eine flexible Basis zur Gestaltung Ihrer individuellen CRM-Lösung.

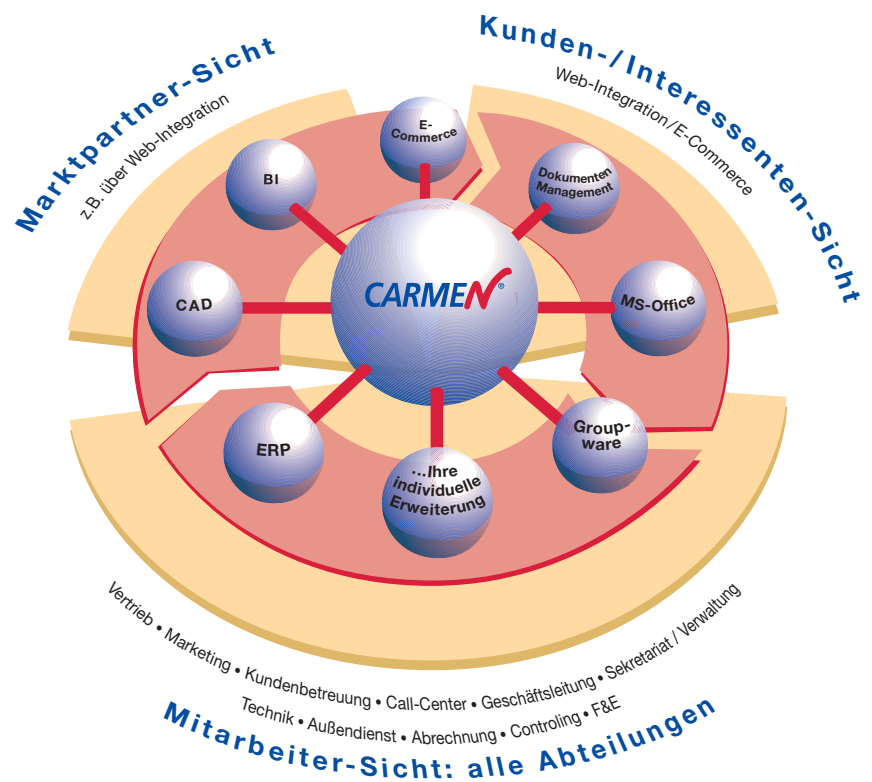
Die folgenden Beispiele zeigen nur einen Ausschnitt der CRM-Möglichkeiten in der täglichen Praxis:

- Selektieren Sie Kunden und Interessenten gezielt nach Interessenslagen und senden Sie individuelle und bedarfsgerechte Informationen und Einladungen per Serienbrief oder E-Mail.
- Reduzieren Sie die Bearbeitungszeit von Anfragen und versenden Sie Informationsmaterial und Angebote noch am gleichen Tag.
- Behalten Sie dank automatisierter Wiedervorlagen Anfragen und Angebote stets im Auge.
- Erstellen Sie für die Vertriebs- und Geschäftsleitung und für Meetings tagesaktuelle Auswertungen und Prognosen z. B. zur Geschäftsentwicklung.
- Protokollieren Sie Kundenkontakte – ob telefonisch, per E-Mail, Internet, Brief oder Fax – und vermeiden Sie so unnötige Rückfragen und Verzögerungen im Bearbeitungsprozess.

- Verschaffen Sie Ihrer Telefonzentrale durch die automatische Anruferkennung noch vor dem Abheben einen Überblick über den Gesprächspartner und die intern zuständigen Mitarbeiter.
- Optimieren Sie die Bearbeitung von Kundenwünschen im Support durch die Integration einer Wissensdatenbank und ermöglichen Sie Ihren Kunden über die Internet-Integration, sich jederzeit auf Ihrer Homepage über den Bearbeitungsstatus einer Anfrage oder eines Auftrages zu informieren.

CARMEN integriert Ihre IT-Systeme

CARMEN ermöglicht die Integration Ihrer gesamten IT-Systeme. Besonders wichtig ist dabei die vollständige Einbindung von MS-Office-Programmen: von der Word-Integration inklusive Angebots- und Dokumentenmanagement mit umfangreichen Einzel- und Serienbrieffunktionen bis hin zur bidirektionalen MS Outlook-, Lotus Notes und Groupwise-Integration. Im Bereich der ERP-Integration stellt die bidirektionale Anbindung von SAP R/3 ein besonderes Highlight dar. Sie profitieren von einer Integration der Systeme, die hinsichtlich Datenabgleich und Online-Kommunikation Maßstäbe setzt.



CARMEN integriert Ihre IT-Systeme und schafft so eine einheitliche Informations- und Kommunikationsplattform im Unternehmen

Das Geschäftspartnermodell: Für eine exzellente Zusammenarbeit



Jürgen Topp,
Leiter Marketing und Vertrieb

Der Name ist Programm:

CARMEN ist „Communication And Relationship Management for Excellent Networking.“

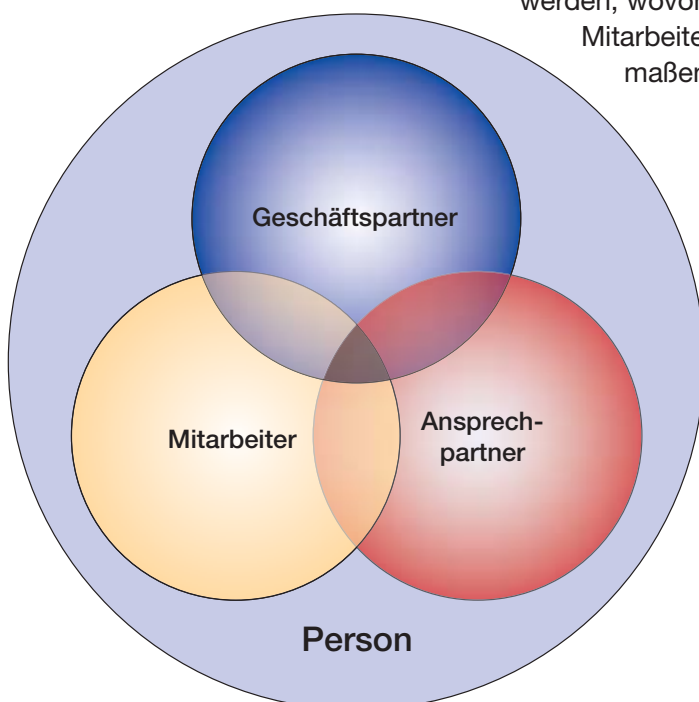
Mit CARMEN erweitern wir den gängigen CRM-Begriff der Kundenbetreuung um den kompletten Bereich der Unternehmenskommunikation. Der Fokus verlagert sich von Customer zu Communication – und dies keinesfalls zum Nachteil für den Kunden: Denn nur, wenn sich der Tunnelblick auf den Kunden zum 360°-Blick im Unternehmen erweitert, ist ein wirklich zielgerichtetes Management von Kundenbeziehungen möglich.

Mit CARMEN können Sie Ihre Geschäftsbeziehungen bei optimaler Informationstransparenz abbilden. Eine Vielzahl von Geschäftsprozessen kann vereinfacht oder aber die Bearbeitungszeit deutlich verkürzt werden, wovon Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen profitieren.

Java-basiert und mit einem innovativen Geschäftspartnermodell ausgestattet, setzt CARMEN funktional wie technologisch neue Maßstäbe.

Die nahezu unbegrenzte Skalierbarkeit und Integrationsflexibilität von CARMEN ermöglicht eine optimale Anpassung der Lösung an die dynamischen Anforderungen des Marktes und die Entwicklung Ihres Unternehmens.

Im Tagesgeschäft profitieren Sie vor allem von der ergonomisch gestalteten Oberfläche und automatisierten Abläufen („Workflows“). Änderungen, z. B. von Stammdaten, werden über alle relevanten Verknüpfungen aktualisiert und müssen so nur einmal vorgenommen werden. Sie behalten jederzeit den Überblick, denn egal welchen Einstieg Sie wählen, Sie erhalten genau die Informationen, die Sie benötigen.



Person:

natürliche/juristische Person, zu der eine Geschäftsbeziehung besteht.

Geschäftspartner:

Verhältnis des Geschäftspartners zu Ihrem Unternehmen (Kunde, Interessent, Lieferant, Wettbewerber etc.)

Ansprechpartner/Mitarbeiter:

Natürliche Personen, die einem oder mehreren Geschäftspartnern zugeordnet sein können.

Mehr Nutzen – mehr Erfolg

CARMEN-Einsatz in allen Unternehmensbereichen

Kundendaten-Transparenz

Adress- und Projektverwaltung
Ansprechpartner und Einfluss
Kundenzufriedenheit
Entwicklung des
Kundenverhaltens (Historie)
Nachfrage- und
Bedarfsänderungen
Zukünftige Absatzchancen
(Potenziale)

Marketing-Kampagnen

Zielgruppenbezogene Aktionen
Erfolgsanalysen
Auswertungen und grafische
Darstellungen

Kundenverknüpfungen

Konzernverknüpfungen
Einkaufs- und
Vertriebspartnerschaften
Lieferantenbeziehungen
Filialunternehmen

Kontakt-Management

Umfassende Kontakthistorie
Kontaktprotokollierung und
-weiterleitung
Transparenz bei Aktivitäten
Bearbeitung von
Kundenbeschwerden
Anfragenannahme und
-weiterleitung

Terminkalender und Wiedervorlagen

Weiterleitung von Aufgaben
und Informationen
Zeitersparnis durch optimierte
Planung

Gesprächsvorbereitung

Abspraken und Termine
Persönliche Notizen
Neueste Zahlen und Informationen
Kundenporträts auch zur
Besuchsvorbereitung

Vertriebsprojekte und Angebote

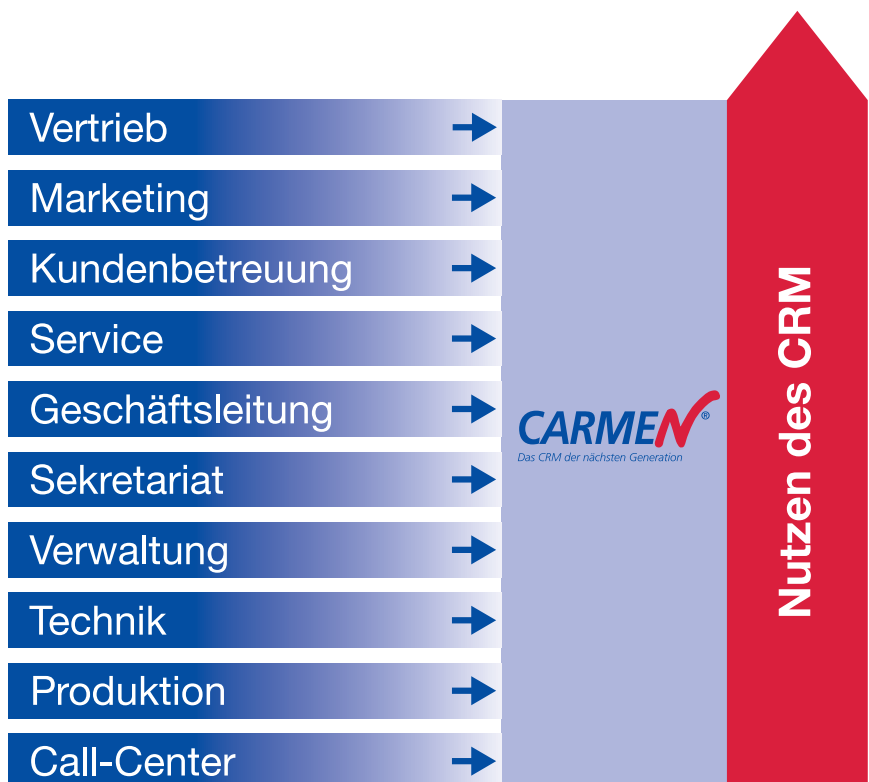
Anfragen als Projekte anlegen
Angebotserstellung in MS Word
Übersicht/Analyse bei Angebots-
fortschritt und Aktivitäten
Unterstützung strategischer sowie
operativer Entscheidungen
Team-Verkauf, Angebots-
Forecasting, Absatzplanung
und -analyse
Cross-Selling: Ausschöpfung nicht
erschlossener Absatzpotenziale

Reports und Analysen

Zahlreiche Standardauswertungen
Freie Definition eigener
Auswertungen/Statistiken
Prognosen

Office-Integration

Vollständige Office-Einbindung
Bidirektionale Groupware-
Integration zu MS Outlook, Lotus
Notes und Groupwise (optional)
Automatische Übernahme von
Kundenadressen, Ansprech-
partnern und Kommunikations-
daten
Briefe/Serienbriefe, Protokolle
E-Mails/Serien-E-Mails
Dokumentenmanagement:
Ablage und Aufruf beliebiger
Dateiformate



Mehr Nutzen – mehr Erfolg durch unternehmensweites CRM

Warum CURSOR?

Profitieren Sie von den Erfahrungen des Marktführers



Thomas Ebel,
Kundenmanagement und Vertrieb

Bei der Realisation der bisher über 250 CRM-Projekte haben sich im Wesentlichen folgende Alleinstellungsmerkmale gezeigt, durch die wir uns aus Sicht unserer Kunden positiv von unseren Wettbewerbern unterscheiden:

1. Alles aus einer Hand

Ein Team aus Kundenbetreuern und Consultants unterstützt Sie vor, während und nach der Softwareeinführung.

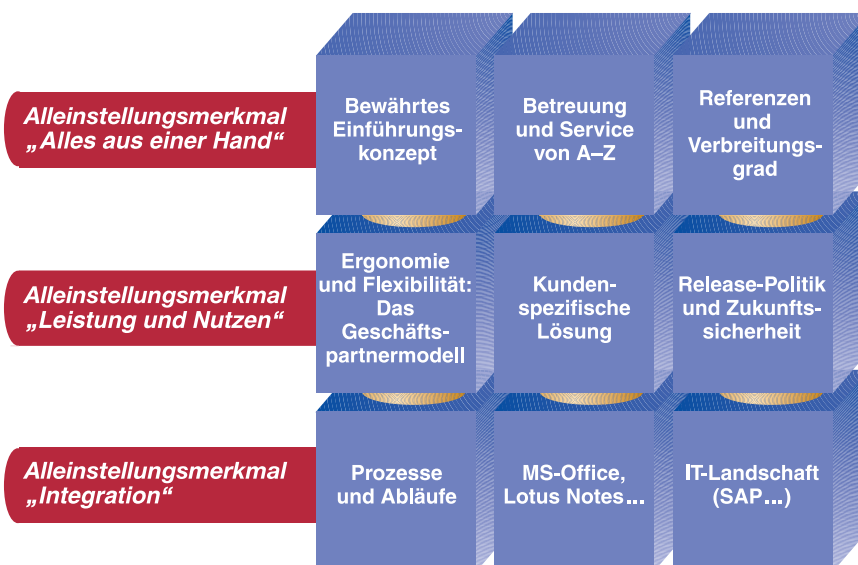
Mit dem in den Schulungen unserer Akademie vermittelten Wissen setzen Sie CARMEN als schlagkräftiges Instrument im Wettbewerb ein. Bei Fragen steht Ihnen unser Support jederzeit gerne zur Verfügung.

2. Leistung und Nutzen

CARMEN bietet eine hervorragende Ergonomie und praxisgerechte Leistung. Das erhöht die Akzeptanz der Lösung, verringert die Einarbeitungszeit und hilft, Personalkosten zu sparen. Der geringe Customizing-Aufwand sichert beste Performance und Releasefähigkeit.

3. Integration

Die modulare Flexibilität von CARMEN bietet vielfältige Integrationsmöglichkeiten für Ihre gesamte IT-Landschaft. Sie profitieren von der zentralen Verfügbarkeit aller im Tagesgeschäft benötigten Informationen aus einem System heraus. Sie selbst bestimmen dabei den Leistungsumfang der Lösung und können jederzeit flexibel auf Marktanforderungen reagieren.



CURSOR und CARMEN – die Vorteile für Sie!

Heute und in Zukunft – Der technologische Vorsprung mit CARMEN



Java als Programmiersprache

- Moderne, objektorientierte Programmstruktur.
- Wirtschaftlichkeit durch wiederverwendbare, auf Komponenten basierende Software-Module („Enterprise Java Beans“).
- Maximale Flexibilität in der individuellen Gestaltung der Lösung (umfassendes Customizing).
- Optimaler Datenschutz durch 3-Stufen-Sicherheitskonzept.
- Auf allen Plattformen und Betriebssystemen lauffähig (damit u. a. besonders geringe Betriebskosten).

3-Ebenen-Architektur entsprechend der J2EE Spezifikation

J2EE beschreibt den Software-Standard der Zukunft: alle führenden Hersteller entwickeln Lösungen auf Basis dieser Spezifikation. Damit ist CARMEN kompatibel z. B. mit SAP NetWeaver, IBM Websphere und Oracle 10g (OC4J).

Die service-orientierte Architektur (Application-Server-Konzept) setzt neue Standards hinsichtlich

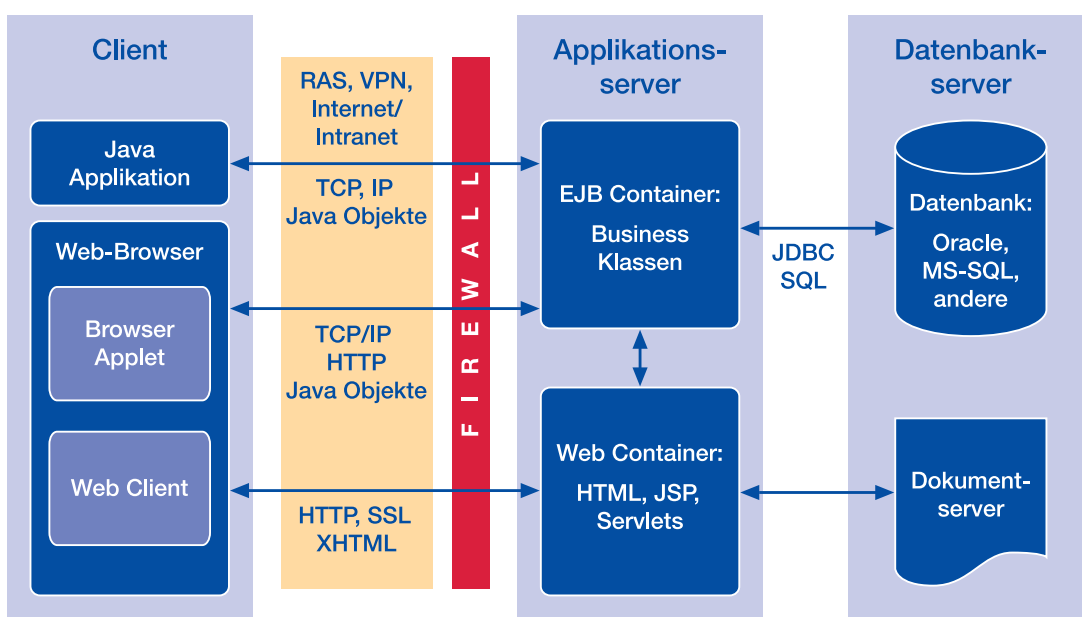
- **Integrationsflexibilität**
Der Applikationsserver verbindet heterogene Systemlandschaften, standardisierte Schnittstellen für direkten Zugriff auf Remote-Geschäftsobjekte (z. B. von SAP) werden unterstützt.

Skalierbarkeit

Durch Lastverteilung auf mehrere, vernetzte Applikationsserver („Load Balancing“) ist die Anwen-derzahl (5 bis x.000) frei skalierbar.

Mobiler Zugriff auf wichtige Informationen

- Abgleich von Terminen, Aufgaben etc. auf mobile Endgeräte über die Groupwareschnittstelle.
- Mit optionalem Web-Client auch Nutzung als mobiles Endgerät mit Datenbank-zugriff und Datenerfassung.



3-Ebenen-Architektur entsprechend der J2EE-Spezifikation

Das Ergebnis:

100 % Kundenzufriedenheit



Axel Hoffmeister,
Leiter Vertriebsorganisation

Gemeinsam zum Projekterfolg

Sie sind von Anfang an in die Umsetzung Ihrer Lösung eingebunden. Geschäftsleitung und Mitarbeiter erläutern im Vorfeld Ihren CRM-Bedarf und Ihre Erwartungen. Auf der Basis unserer langjährigen Erfahrung und anhand des bewährten Consulting-Leitfadens erarbeiten wir dann gemeinsam mit Ihnen die Bestandteile Ihrer CRM-Lösung und planen die konkreten Zeitabschnitte der Einführung der Software.

Parallel werden die Geschäftsprozesse unternehmensweit analysiert und bezüglich CRM-Werkzeug optimiert.

Nach der Schulung können Sie die optimierten Geschäftsabläufe sofort nutzen.

Zukunftssicherheit

Bleibt in Ihrem Unternehmen die Zeit stehen? Sicherlich nicht: Kundenanforderungen ändern sich stetig, die Nachfrage unterliegt Schwankungen, teilweise unterliegen Rahmenbedingungen einem rasanten Wandel.

Wir beachten laufend die Entwicklungen am Markt und nehmen regelmäßig neue Anforderungen auf, sei es auf Kundenwunsch, eigener Ideen oder aufgrund gesetzlicher Vorgaben.

Anwender können sich durch die jährlichen Versions-Updates auf CARMEN verlassen!

Aus Kundensicht die Nr. 1

Im Rahmen der Studie "TOP 15 der deutschen CRM-Anbieter" beantworteten 100 % der benannten CURSOR-Referenzen die Frage „Würden Sie das CRM-Projekt wieder mit dem gleichen Anbieter machen?“ mit "Ja".

Besonders zufrieden zeigten sich unsere Kunden mit dem Leistungsangebot und der Umsetzung ihrer CRM-Ansprüche.

Danke an unsere Kunden!

Für uns ist es gleichzeitig eine Verpflichtung, uns auch weiterhin um eine maximale Kundenzufriedenheit zu bemühen.



Quelle: schwetz consulting, Jan. 2004

CURSOR-Kunden sind zufriedene Kunden!

Wann wollen Sie starten?

Schritte zum erfolgreichen CARMEN-Einsatz

Präsentation

Als ersten Schritt empfehlen wir Ihnen, sich CARMEN in einer Live-Präsentation einmal anzusehen, um einen Eindruck vom Leistungsumfang und vom praktischen Nutzen zu gewinnen. Diese Präsentation kann

- in Ihrem Haus,
- bei CURSOR in Gießen,
- bei einem Anwender oder
- online über das Web (Voraussetzung: Internet-Browser) erfolgen.

Eine Präsentation in Ihrem Haus wird mit passenden Geschäftsprozessen und Daten vorbereitet und bietet den großen Vorteil, dass Ihre Mitarbeiter aus den relevanten Unternehmensbereichen direkt eingebunden werden können. Bitte sprechen Sie uns an, welche Form der Präsentation Ihnen am besten zusagt.

Pflichtenheft / Anforderungskatalog

Das Pflichtenheft beschreibt den zukünftigen Leistungsumfang Ihrer Lösung. Deshalb wird zur Erstellung des Pflichtenhefts (auch Lastenheft oder Anforderungskatalog genannt) ein Projektteam gebildet. Themen in diesem Pflichtenheft sind beispielsweise Spezifikationen zur zukünftigen

Abbildung von Geschäftsprozessen in CARMEN, Integrationen von Drittsystemen und Schnittstellen zu ERP-Anwendungen. Technische, organisatorische und zeitliche Aspekte runden das Pflichtenheft zur Einführung der Anwendung ab.

Einführung nach Plan

Der Projektplan dient als zeitliche Basis. CARMEN wird schrittweise in Abstimmung mit den Unternehmensanforderungen und internen Kapazitäten eingeführt.

Die gesamte Phase der Implementierung wird organisatorisch und technisch von einem erfahrenen CURSOR Projektteam begleitet. Bedarfsgerecht abgestimmte Schulungen bereiten Ihre Mitarbeiter auf den effizienten CARMEN-Einsatz vor.

Damit der CRM-Einsatz zum größtmöglichen Erfolg für Ihr Unternehmen und Ihre Mitar-

beiter wird, rufen wir einen Lenkungsausschuss und einen Arbeitskreis zur laufenden Optimierung von CARMEN ins Leben. So ist Ihr Werkzeug zukünftig immer aktuell, so bleiben Sie erfolgreich!

Betreuung und Support

CARMEN-Anwender schätzen den Rundum-Service von CURSOR beim täglichen Einsatz der Lösung.

Für unsere 75 Mitarbeiter ist CRM nicht nur ein Fachbegriff, sondern eine Philosophie – das zeigt nicht zuletzt die sehr gute Bewertung unseres Supports durch die Kunden.

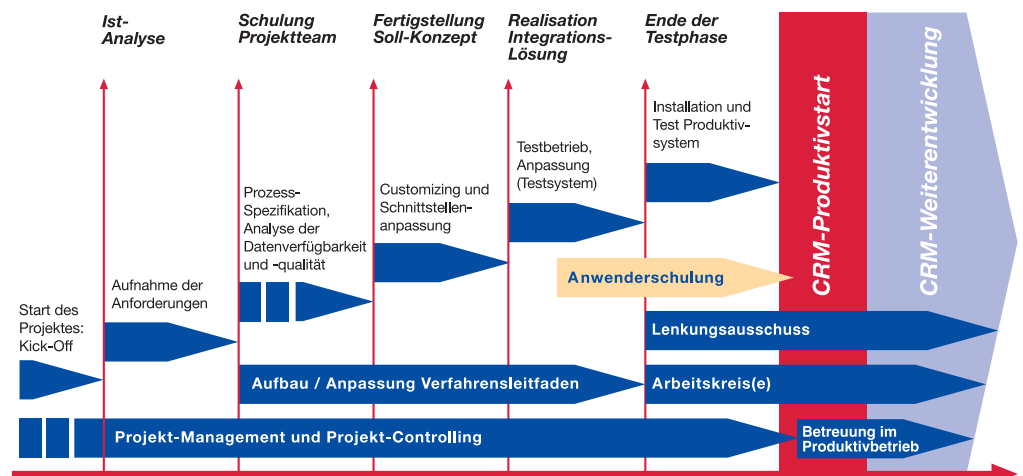
Jederzeit startbereit

Bei Fragen, Ideen, Plänen – wir sind immer für Sie da!

+49-800-CURSORAG

+49-800-28 77 67 24

Kostenlos anrufen
rund um die Uhr.



In 5 Schritten zur erfolgreichen CRM-Einführung und Weiterentwicklung

Wir von CURSOR sind für Sie da!



Seit 1987 steht die CURSOR Software AG für erfolgreiche Entwicklung, Beratung, Implementierung, Schulung und Support von Software-Lösungen für die professionelle Kundenbetreuung.

Mehr als 10.000 Mitarbeiter in über 250 Unternehmen arbeiten täglich mit unserer Software. Im Bereich der Energieversorgungsunternehmen sind wir mit unserer CRM-Branchenlösung EVI europäischer Marktführer. Unabhängige Gutachten und Auszeichnungen renommierter Experten bestätigen unsere Arbeit.

Im Wettbewerb "Best Innovator 2005", veranstaltet von der WirtschaftsWoche und A. T. Kearney, erreichte CURSOR das Finale der 15 innovativsten deutschen Unternehmen.

Eine Auswahl unserer Referenzen:



Technische Änderungen vorbehalten, Stand: August 2005
Alle im Text erwähnten Produkte sind Marken der jeweiligen Firmen



Mehr Informationen:

www.cursor.de

E-Mail: info@cursor.de

CURSOR Software AG
Friedrich-List-Str. 31
D-35398 Giessen

Telefon 06 41 / 4 00 00 - 0

Telefax 06 41 / 4 00 00 - 666



**Ihr
Ansprechpartner:**

Jürgen Topp
Leiter Marketing und
Vertrieb

Telefon 06 41 / 4 00 00 - 400

E-Mail Juergen.Topp@cursor.de