

Software besser integriert

Der Programmanbieter Cursor hat seine CRM-Lösung so erweitert, dass sie unter Beachtung der Vorgaben des Unbundling den Prozess des Lieferantenwechsels besser und automatisiert abarbeiten kann. Das neue Modul „Lieferantenwechsel“ unterstütze bei Lieferanten und Netzbetreibern alle Prozesse, die durch den Kundenwechsel ausgelöst werden, betont der Anbieter. Der Softwarebaustein steuere nicht nur intern das automatisierte Zusammenspiel von EDM (z.B. Kisters BelVIS), Abrechnungssystem (z.B. SAP IS-U oder Wilken Ener:gy) und CRM, sondern helfe auch bei der externen Kommunikation mit Netzbetreibern und anderen Lieferanten.

Dabei soll das Modul nicht die Aufgaben anderer Systeme übernehmen, sondern vielmehr deren Funktionen verzahnen und die Prozesse harmonisieren. Laut Cursor lassen sich dabei im Vergleich zur nicht automati-

sierten Prozessbearbeitung Einsparungen von 50 % und mehr realisieren. Dies gelte insbesondere für den Einsatz im Privatkundenbereich, bei dem dann ein schneller Return On Invest gewährleistet sei.

Zusammen mit Kunden und Partnern entwickelt der Software-Anbieter nach seinen Angaben derzeit weitere Module für die noch umfassendere, tiefere Vernetzung interner und externer Unternehmensprozesse. Beispiele dafür sind EVI online, das den Aufbau eines vollwertigen Kunden-Centers im Internet ermöglichen soll, ein weiteres Callcenter-Modul zur lückenlosen Bearbeitung aller kundenrelevanten Prozesse auch im Tarifikundengeschäft sowie Programme, die durch Analysen und eine Kosten-Erlös-Kalkulation einfachere Kundenwertanalysen und Deckungsbeitragsrechnungen sowie eine komfortable Kalkulation von Netzentgelten ermöglichen sollen.