

Sonderdruck
CRM-Kongress 2003



*Den Markt managen –
die Zukunft gestalten!*



CRM-Kongress 2004

Jetzt schon vormerken:
28.-29. Oktober im Radisson SAS Hotel
in Berlin

Unser Tipp:
Verbinden Sie den Termin mit einem
Wochenendaufenthalt!

CURSOR[®]
SOFTWARE AG 

CRM-Kongress 2003 von CURSOR

Perspektiven des CRM in der Energiewirtschaft

Das Customer-Relationship-Management-(CRM-)Jahresereignis, der am 17. und 18. September in Nürnberg von der CURSOR Software AG, Gießen, ausgerichtete CRM-Kongress 2003, wurde von den rd. 120 Teilnehmern mit guten bis sehr guten Noten bewertet. Besonders gelobt wurde das hohe fachliche Niveau der Veranstaltung in der Nürnberger Meistersingerhalle. Dies ergab eine detaillierte Befragung der Kongressteilnehmer.

Die beiden Kongresstage boten unter dem aus dem Vorjahr fortgeschriebenen Generalthema »Den Markt managen – die Zukunft gestalten« ein prall gefülltes Programm mit Fachvorträgen, Podiums- und Publikumsdiskussionen, Praxis-Workshops, Live-Szenario und Prominentenvortrag. Referenten kamen aus Anwenderunternehmen, Consulting-Unternehmen sowie von CURSOR selbst. Auf der begleitenden CRM-Fachausstellung präsentierten Marktpartner ihr Leistungsangebot. Unterhaltung und Branchengeselligkeit auf der Abendveranstaltung rundeten den CRM-Kongress 2003 ab.

EVI hat eine Schwester: CARMEN

Der CRM-Kongress war – wie in den letzten Jahren – geprägt von Themen aus der Energiewirtschaft. Am Beispiel des hier mit Abstand am meisten eingesetzten CRM-Systems EVI unterstrich CURSOR erneut ihre Kompetenz darin, branchenbezogene und gleichzeitig unternehmensindividuelle Lösungen für die professionelle Kundenbetreuung zu entwickeln und zu

implementieren. Als Motor für CRM-Innovationen präsentierte sich CURSOR in Nürnberg mit der neuen Java-basierten Produktlinie, die ab 2004 die Client/Server-Lösungen ergänzt: EVI Jet (CRM-Lösung für die Energiewirtschaft) und CARMEN (CRM-Basis für unternehmensindividuelle Lösungen) heißen die neuen Produkte.

In seiner Begrüßung zum CRM-Kongress 2003 vermeldete Jürgen Topp, Leiter Marketing und Vertriebsmanagement CURSOR Software AG, die seit dem letztem Kongress deutlich gestiegene Verbreitung von CRM-Systemen des Gießener Unternehmens. Dies sei Bestätigung der CURSOR-Philosophie, mit umfassender Branchenerfahrung optimal auf das einzelne Unternehmen und die Arbeitswelt seiner Mitarbeiter abgestimmte CRM-Lösungen zu entwickeln. Der

CRM-Award für EVI als die beste CRM-Branchenlösung in der Energiewirtschaft unterstreiche dies einmal mehr.

Quo vadis, CRM?

Erster Höhepunkt des CRM-Kongresses 2003 war die Grundsatzrede »Was kommt nach CRM?« von Thomas Rühl, Vorstand der CURSOR Software AG. Nach einer CRM-Standortbestimmung legte er die von CURSOR entwickelten CRM-Zukunftsperspektiven dar und zeigte den Weg von der »Vertriebssteuerung« zu heutigen CRM-Systemen mit branchenspezifischen Software-Werkzeugen auf. Der Nutzen von CRM sei bei einer laufenden inhaltlichen und technischen Weiterentwicklung sehr hoch. Eine wesentliche Aufgabe sei es dabei heute immer noch, eine engagierte Nutzung durch die Anwender zu erreichen, wofür noch viel Umdenken und Einsatz erforderlich seien.

Allerdings genüge klassisches CRM mit dem »Tunnelblick« auf den Kunden künftig nicht mehr. Das Management der Kundenbeziehungen müsse sich zu einem umfassenden System der Kundenkommunikation unter Einbeziehung aller Bereiche des Unternehmens entwickeln – in einem nicht endenden Verbesserungsprozess.

Den Begriff CRM definierte Th. Rühl neu: Nicht mehr für »Customer Relationship Management«



»Wir müssen vom Tunnelblick auf den Kunden auf den 360-Grad-Blick im Unternehmen kommen«, forderte Thomas Rühl (r.), Vorstand der CURSOR Software AG, hier mit Jürgen Topp, Leiter Marketing und Vertriebsmanagement von CURSOR

Karlheinz Hartmann, Fachredaktion Energie, Frankfurt (Main).



Gerhard Weber, Leiter Privat- und Gewerbekunden, (l.) und Manfred Haas, Kundenmanager, N-Ergie AG, referierten über die CRM-Unterstützung von Strategien und Strukturen des Nürnberger Energieversorgers



Katalog handfestem CRM-Nutzens: Stefan Fomm, Geschäftsführer der Syncon GmbH, bei seinem Vortrag

stehen künftig für CURSOR diese drei Buchstaben, sondern für »Communication and Relationship Management«. Auch eine entsprechende Lösung hatte *Th. Rühl* parat: die bereits erwähnte EVI-Schwester CARMEN (Communication And Relationship for Excellent Networking), produktiv im Jahr 2004.

Konzentrierte Fachinformation

Den Reigen der Fachvorträge eröffneten am ersten Kongresstag CRM-Experten der N-Ergie AG, Nürnberg: *Gerhard Weber*, Leiter Privat- und Gewerbekunden, und *Manfred Haas*, Kundenmanager Geschäfts-

kunden. Sie behandelten die »CRM-Unterstützung von Strategie und Strukturen der N-Ergie«. *Stefan Fomm*, Geschäftsführer der Syncon GmbH, stellte dar, wie »Mehr Profit und Nutzen durch den Einsatz von CRM-Software« erreicht werden kann.

Mit drei parallel durchgeführten Workshops wurde auf Seminar-niveau CRM-Know-how geboten. Im Workshop I wurde die Frage »Wie können Sie die Kundenbetreuung im Energiemarkt verbessern?« von einem Expertengremium, darunter *Marc Litim*, Leiter Vertrieb ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG, Dresden, mit vie-

len Anregungen beantwortet. Moderator war *Hagen Lotz*, Leiter Kundenmanagement der CURSOR Software AG.

Das Thema von Workshop II lautete »CRM nach Maß – 10 Jahre Praxiserfahrung eines Pioniers«, das unter der Moderation von *Axel Hoffmeister*, CURSOR-Kundenmanagement, ebenfalls von einem Expertengremium, darin *Thomas Koch*, Key-Account-Manager, und *Katja Pfeiffer*, Messe- und Event-Managerin, Lampertz GmbH & Co. KG, Wallmenroth, behandelt wurde.

»Entscheidungskriterien und Methodiken zum Einsatz einer CRM-Software« wurden im Workshop III



Treffpunkt für Kundenbetreuungs-Profis: Die Qualität des CRM-Kongresses von CURSOR ist in Fachkreisen bekannt und brachte ein volles Haus



»Kundenorientierung ist ein Prozess permanenter Qualitätsverbesserung«, meinte Minoru Tominaga, JIT Management Institut

erarbeitet. Die Beiträge des Expertengremiums um Gerd-Joachim Grom, Geschäftsleitung GEW Wilhelmshaven GmbH, wurden von J. Topp moderiert.

Kundenbetreuung auf Japanisch

»Keine Kundenorientierung ohne Mitarbeiterorientierung« lauteten Titel und These des Vortrags von Minoru Tominaga, japanischer Starberater von der Düsseldorfer JIT Management Institut GmbH. In seinem Vortrag stellte er, ergänzt durch einen Filmbeitrag, den vorbildlichen, hoch entwickelten, streng eingehaltenen Stil japanischer Kundenbetreuung im Vergleich zum deutschen dar. Dass es hierzulande erheblichen Nachholbedarf gibt, wurde schnell deutlich. Der reich mit japanisch-deutschem Schalk



Ideale Gelegenheit für neue Kontakte: Holger Schmitz, EnerGate Energieportal GmbH & Co. KG, als Aussteller des CRM-Kongresses im Foyer der Meistersingerhalle

gewürzte Beitrag mündete in dem Resümee, dass Kundenorientierung als Prozess permanenter Qualitätsverbesserung verstanden werden müsse.

Schau aktueller CRM-Technologie

Der zweite Kongresstag wurde mit dem Vortrag »Der Kunde – das (un)bekannte Wesen: Die Bedeutung von Kundendaten für Produktentwicklung und Wechselkunden-Management« von Harald Weber, Geschäftsleitung YourSales Vertriebsunterstützung, Speyer/Deidesheim, eröffnet.

Fester Bestandteil der CRM-Kongresse ist ein kleines »CRM-Theater«, in dem Mitarbeiter von CURSOR schauspielerische Talente zeigen und mit Humor und fachlichem Nutzwert Praxisszenen aus dem Kundenbetreuungs-Alltag spielen. In Nürnberg präsentierte die Gießener Gastspieltruppe die Client/Server- und Java-Technologie aus dem CURSOR-Produktportfolio 2004 im Live-Szenario.

Top-Thema zum Abschluss

Der CRM-Kongress 2003 schloss mit einem von der aktuellen Energiepolitik bestimmten Thema. Stefan Wietzke, IT- und Managementberater bei der ConEnergy AG, Essen, erörterte »Unbundling – rechtliche Vorgaben und erste Umsetzungsüberlegungen aus Sicht der Energieversorger«. Erwartungsgemäß regte dieses zurzeit wohl wichtigste Thema in der Energiebranche

zu einer lebhaften Diskussion im Anschluss an den Vortrag an. H. Lotz kündigte die Bildung eines Arbeitskreises Unbundling an, in dem CURSOR-Experten zusammen mit EVI-Anwendern und Vertretern der Verbände konkrete Lösungsansätze erarbeiten werden. Viele Interessenten ließen sich sofort in einer entsprechende Liste eintragen.



Im Plenum der CRM-Experte und Juror des CRM-Awards: Wolfgang Schwetz (r.) als kritischer Diskussionsteilnehmer



Siegbert Glodek, CURSOR-Produkt-Manager ist mit CARMEN (Communication And Relationship for Excellent Networking) auf Du

Auch spontane Stimmen aus dem Publikum und von Referenten bestätigten die hohe Bedeutung des CRM-Kongresses von CURSOR als das Jahrestreffen der CRM-Szene. »Im nächsten Jahr sehen wir uns wieder« war der einhellige Tenor beim Abschied.

(33262)

Mehr Informationen:

CURSOR Software AG
Friedrich-List-Str. 31
D-35398 Giessen
Telefon 06 41 / 4 00 00 - 0
Telefax 06 41 / 4 00 00 - 666
E-Mail: info@cursor.de
www.cursor.de

litteraturverlag@web.de

www.cursor.de