

# EVI und TINA: Reibungslose Prozesse für die Energiewirtschaft



**CURSOR<sup>®</sup>**  
Software AG 

# Vom CRM zur Plattform für alle Geschäftsfelder

Unternehmen im Energiemarkt stehen vor großen Herausforderungen und müssen sich fortlaufend neu erfinden. Das heißt: sich in einem starken Wettbewerbsumfeld positionieren, neue Produkte erfolgreich vermarkten und die Digitalisierung vorantreiben. Doch wie lassen sich diese Herausforderungen bewältigen?

Ein Schlüssel zum Erfolg ist Kundenbeziehungsmanagement mit digitalen CRM-Werkzeugen. Dies erfordert passende Software mit branchenspezifischen Prozessen, Beratung mit EVU-Know-how und Integrationen zu allen energiewirtschaftlichen IT-Lösungen.

Mit Öffnung des Energiemarktes hat CURSOR in Zusammenarbeit mit vielen EVU die beiden Branchenlösungen „EVI“ und „TINA“ entwickelt. Heute vertrauen mehr als 100 Energieunternehmen bei CRM-Software und Beratung auf die Erfahrung und Branchenkompetenz der CURSOR Software AG.

**EVI** ist die führende CRM-Lösung für Vertrieb, Marketing und Kundenservice in der Energiewirtschaft.

**TINA** ist die Plattform für netzspezifische Geschäftsprozesse bei Verteil-, Übertragungs- oder Fernleitungsnetzbetreibern.

## EVI TINA

Mit EVI und TINA optimieren Sie Ihre Geschäftsabläufe und steigern Geschwindigkeit, Qualität sowie Wirtschaftlichkeit.

EVI und TINA sind exakt auf die Anforderungen der Energiebranche ausgerichtet, bieten optimale Unterstützung im Tagesgeschäft und ermöglichen die individuelle Gestaltung und Ausführung von Geschäftsprozessen: vom Kundenservice über Angebots- und Vertragsmanagement bis hin zur rechtskonformen Abbildung von gesetzlichen Anforderungen.

Im Zeitalter von Industrie 4.0 wird der Begriff „Relationship Management“ den zahlreichen Aufgaben des CRM kaum mehr gerecht. Heutzutage geht es vielmehr darum, die vielfältigen und flexiblen Funktionen des CRM-Systems mit den bestehenden IT-Systemen zu durchgängigen Prozessen zu verbinden. CURSOR bietet Ihnen mit EVI und TINA eine Plattform, die genau das ermöglicht.

### Vier Erfolgsfaktoren führen zum Ziel

Die vierdimensionale Plattform stellt Geschäftsprozesse bereit und verbindet IT-Systeme. Vervollständigt wird die Plattform durch eine branchenspezifische Community und zielführende Beratung.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre dieser Leistungsübersicht.

Herzlichst, Ihr CURSOR-Vorstand



# Warum CURSOR?

## SOFTWARE, DIE BEGEISTERT



### **FLEXIBILITÄT**

Ihr Unternehmen oder der Markt verändern sich? Kein Problem – unsere CRM-Lösungen sind jederzeit einfach anpassbar.



### **INTEGRATIONEN**

Damit Sie eine zentrale Arbeits- und Kommunikationsplattform erhalten, integrieren wir Ihre Drittsysteme.



### **DATENSICHERHEIT**

Deutsche Rechenzentren sowie ein mehrstufiges Sicherheitskonzept gewährleisten höchste Datensicherheit – auch in der CURSOR Cloud.



### **ZUKUNFTS- SICHERHEIT**

Modernste 3C-Technologie und innovative Softwareentwicklung garantieren die Zukunftssicherheit unserer CRM-Systeme.

## BERATUNG, DIE ZUM ZIEL FÜHRT



### **CRM-ERFAHRUNG**

Bauen Sie auf über 35 Jahre Software- und Beratungserfahrung.



### **BRANCHEN- EXPERTISE**

Profitieren Sie von dem Fachwissen unserer Energie- und Netzwirtschaftsexpertinnen und -experten.



### **ALLES AUS EINER HAND**

CRM-Software, Beratung, Implementierung, Schulung und Support erhalten Sie von uns aus einer Hand.



### **ZERTIFIZIERTE QUALITÄT**

Diverse Zertifikate für Software, Beratung und Integration bestätigen die Qualität der Leistungen.

# Neue Herausforderungen erfolgreich meistern

Die Energiebranche befindet sich durch Energie-  
wende, Klimawandel und Digitalisierung im Umbruch.  
Neue Akteure betreten den Markt und punkten mit  
innovativen Geschäftsmodellen. Die Erwartungen der  
Kunden nehmen im Wettbewerb zu, woraus sich eine  
zunehmende Komplexität des Produktportfolios der  
EVU ergibt.

## **DYNAMIK UND KOMPLEXITÄT BEHERRSCHEN**

Eine besondere Aufgabe ist deshalb, diese Komplexität  
zu beherrschen. EVI und TINA bieten Ihren Mitarbei-  
tenden eine übersichtliche Anwenderoberfläche mit  
leichter Bedienbarkeit. Das EVI-Cockpit ist individuell  
anpassbar. Jürgen Heidak, CTO bei CURSOR,  
erläutert:

*„Unser Ziel ist es, Unternehmen das Wissen  
über ihre Kunden auf einen Blick und mit nur  
wenigen Klicks zur Verfügung zu stellen.“*

So erhalten Kunden schnell und qualitativ hochwertig  
die gewünschten Leistungen: Auskünfte, Unterlagen,  
Angebote, Vertragsanpassungen und vieles andere  
mehr. Aktuelle und historische Vorgänge sind transpa-  
rent nachvollziehbar. So können Stellvertretungen  
weiterhelfen und müssen nicht nur vertrösten. Nicht  
zuletzt können mit EVI und TINA Beschwerden um-  
gehend bearbeitet und viele Probleme sofort gelöst  
werden.

## **DER TURBO FÜR GESCHÄFTSPROZESSE**

Die permanenten Marktveränderungen fordern von  
den EVU fortlaufende Optimierungsprozesse.  
EVI und TINA haben sich dabei als Turbo für Geschäfts-  
prozesse bewährt.



*„Die CRM-Lösung ist  
zentraler Bestandteil  
unserer Betriebs- und Ablauf-  
organisation. Mit EVI ist es uns  
gelingen, einen ganzheitlichen  
Ansatz der Unternehmens-  
führung zu realisieren.“*

Paul Weis, Geschäftsführer  
LuxEnergie S.A.

# Ein CRM für alle Geschäftsfelder in Vertrieb und Netz

Der Trend ist klar: Das Kerngeschäft von Energieversorgern liegt nicht mehr nur in der Bereitstellung von klassischen Commodity-Produkten wie Strom und Erdgas, sondern auch in der Bereitstellung von Energiedienstleistungen (EDL). Die Erschließung neuer Geschäftsfelder in Non-Commodity-Bereichen wie Energiecontracting, Fernwärme oder E-Mobility bietet EVU die Möglichkeit, ein breites Spektrum an Kundenbedürfnissen abzudecken und daraus neue Wertschöpfungspotenziale zu generieren. Damit dies gelingt, unterstützen Sie die CURSOR-Branchenlösungen EVI und TINA gezielt bei der Erschließung neuer Geschäftsfelder.

EVI und TINA verbinden Ihre Geschäftsfelder (Strom, Gas, Wasser, Fernwärme, Contracting, PV, ÖPNV, MSB, Elektromobilität, Entsorgung, Telekommunikation, ...). EDL-Projekte lassen sich gezielt im CRM darstellen. Informationen zu EDL-Verträgen (z. B. die Anzahl der Ladesäulen oder Termine zur Energieberatung) eines Kunden lassen sich direkt im CRM hinterlegen. Vorkonfigurierte Kacheln geben eine Übersicht der Next Best Actions und erleichtern die Bearbeitung und das Schnüren von Bündel-Angeboten.



CRM verbindet  
heutige und  
zukünftige  
Geschäftsfelder

# Mit vier Erfolgsfaktoren zum Ziel

Das CRM der Zukunft schon heute: Als Vorreiter für digitales Kundenmanagement in der Energiebranche bietet CURSOR eine CRM-Plattform auf Basis von vier Erfolgsfaktoren.

Der erste Erfolgsfaktor ist die CRM-Software selbst. Durch einen leistungsstarken Standard und die hohe Flexibilität können Sie EVI und TINA abteilungsübergreifend in allen Geschäftsfeldern einsetzen.

Der zweite Erfolgsfaktor ist zertifizierte Beratung auf Augenhöhe. Unsere CRM-Profis im IT- und Business-Consulting unterstützen Sie dabei, das Beste aus Ihrem CRM herauszuholen.

Integrationen, die verbinden, stellen den dritten Erfolgsfaktor dar. Mit EVI und TINA erhalten Sie zentrale Integrationsplattformen: Daten aus Drittsystemen werden nahtlos eingebunden und stehen so auf einen Blick zur Verfügung. Das sorgt für reibungslose Prozesse, erhöht die Qualität, spart Zeit und damit Kosten.

Die CURSOR Community ist der vierte und letzte Erfolgsfaktor. Hier finden sich vielfältige Möglichkeiten zur fachlichen Weiterbildung, zum Networking und zum branchenübergreifenden Austausch. In der CURSOR Development Community können Sie direkten Einfluss auf die marktgerechte Weiterentwicklung der CURSOR-Lösungen nehmen.

Mehr über die einzelnen Erfolgsfaktoren erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

Software,  
die begeistert

Beratung,  
die zum Ziel  
führt

Integrationen,  
die verbinden

Community,  
die Synergien  
schafft

# Smarte Geschäftsprozesse für alle Kundengruppen

EVI und TINA helfen Ihnen, Ihre täglichen Aufgaben und Geschäftsprozesse schnell und fehlerfrei zu erledigen. Die CRM-Systeme sind Ihre perfekte Lösung für die Betreuung aller Kundengruppen.

## **EVI UND TINA PASSEN VON ANFANG AN**

- Sie sind exakt auf die Anforderungen der Energiebranche ausgerichtet. Das spart Zeit und Kosten und erhöht die Akzeptanz bei Ihren Anwenderinnen und Anwendern.
- Sie können zügig und mit überschaubarem Aufwand eingeführt werden.

## **ON-PREMISE ODER CLOUD – SIE ENTSCHEIDEN**

Ausgestattet mit einem innovativen Datenmodell, setzen die CRM-Lösungen funktional wie technologisch neue Maßstäbe. Die nahezu unbegrenzte Skalierbarkeit, Integrationsfähigkeit und das flexible Betriebsmodell ermöglichen eine optimale Anpassung der Lösung an die dynamischen Anforderungen Ihrer Branche.

Software,  
die begeistert



*„Dank EVI werden alle Mitarbeiter aktiv in den Kommunikationsprozess miteingebunden. Daraus ergeben sich für uns und unsere Kunden wertvolle Mehrwerte.“*

Rüdiger Saß, Bereichsleiter Vertrieb  
Dezentrale Energie  
STEAG New Energies GmbH



# Im Privatkundengeschäft punkten

Schlagkraft gewinnen EVU mit digitalen Geschäftsprozessen, die standardisiert und automatisiert ablaufen. Gefragt ist eine CRM-Lösung, die Vertriebs- und Kundenprozesse für Privatkunden automatisiert. Mittels Business Process Modelling (BPM) werden Geschäftsprozesse von fachkundigen Mitarbeitenden modelliert und von Usern einfach und schnell ausgeführt.

Um Abläufe für Mitarbeitende in der Kundenbetreuung zu vereinfachen, stellt CURSOR ein spezielles Cockpit in EVI und TINA zur Verfügung. Die Mitarbeitenden erhalten in diesem Cockpit alle Informationen, die nötig sind, um ein Angebot erfolgreich platzieren zu können. Ruft beispielsweise ein Kunde im EVU an, wird dem Vertriebs- oder Service-Mitarbeitenden im System ein Dialogfenster aufgerufen, sodass das Anliegen schnell und professionell bearbeitet werden kann. Durch einen direkten Vergleich der eigenen Angebote mit Wettbewerbsprodukten kann Ihr Vertriebsteam – im Wortsinn – annehmbare Angebote machen. Dabei gelingt gleichzeitig auch die Platzierung von Cross-Selling-Angeboten.

## **BPM ALS TURBO FÜR IHRE GESCHÄFTSPROZESSE**

EVI und TINA bieten für Privatkundenprozesse praxiserprobte Verfahren. Ob Einzug, Angebotserstellung, Zählerstandsmeldung, Abschlagsanpassung, Tarifmanagement, Kündigung oder Kundenrückgewinnung – grundsätzlich steht jeder Prozess „ausführungsfertig“ zur Verfügung. Zusätzlich können sämtliche Prozessschritte individuell für jedes Unternehmen verfeinert werden.

Die Oberhessische Versorgungsbetriebe AG ist in Mittel- und Oberhessen für mehr als 200.000 Kundinnen und Kunden zuständig. Holger Ruppel, Leiter Vertrieb & Prokurist, arbeitet seit vielen Jahren mit EVI:



*„Das BPM-Modul ist der Turbo für unsere Geschäftsprozesse. Wir haben alle Standardtätigkeiten optimiert und sind so in der Lage, z. B. Neukundenanlagen oder auch Zählerstandsmeldungen praktisch ohne manuelle Arbeit von Mitarbeitenden zu bearbeiten.“*

Holger Ruppel, Leiter Vertrieb  
Oberhessische Versorgungsbetriebe AG



# Erfolgreich im Geschäftskundenbereich



Im sich stetig wandelnden Geschäftskunden-Umfeld ist ein CRM-System, das die Masse an Daten organisiert, bündelt und analysiert unverzichtbar. EVI und TINA unterstützen bei der Automatisierung von unternehmenseigenen Prozessen, sorgen für eine schnelle Angebotserstellung und somit eine verbesserte Neukundengewinnung von Geschäftskunden.

Die Stadtwerke Gießen AG (SWG) haben EVI im Geschäftskundenbereich seit 2014 erfolgreich im Einsatz. Besonders geschätzt wird dabei die Transparenz im visualisierten Angebotsprozess. Dadurch werden Fehleingaben reduziert und die Durchlaufzeiten verkürzt.

Einen besonderen Vorteil sieht Thomas Wagner, Leiter Vertrieb Industrie- und Geschäftskunden, in der hohen Flexibilität der Software. Daher könne man besonders zügig auf spontane Entwicklungen auf dem Markt reagieren.

Auch die Süwag Vertrieb AG & Co. KG schätzt die hohe Flexibilität von EVI – insbesondere beim Angebotsprozess. Die B2B-Kundinnen und Kunden der Süwag erhalten in regelmäßigen Abständen in EVI generierte Angebote per Mail mit der individuellen Preisentwicklungskurve. So konnten seitens der Süwag Effizienzsteigerungen von bis zu 30 Prozent realisiert werden.



*„Mit der CURSOR-Lösung erreichen wir ein neues Level im B2B-Vertrieb. EVI unterstützt uns optimal bei Kundenmanagement und Akquise.“*

Mario Beck, Geschäftsführer B2B-Vertrieb  
Süwag Vertrieb AG & Co. KG

# Schnelle Angebote – transparente Verträge

EVI und TINA bieten Ihnen eine zentrale Arbeitsplattform für das gesamte Angebots- und Vertragsmanagement. Dank Automatisierung und Workflowunterstützung erstellen Sie in kürzester Zeit fehlerfreie, perfekt kalkulierte Angebote. Das bringt Ihnen ein deutliches Plus an Qualität und Sicherheit.

## PERFEKTE KOMMUNIKATION BRINGT QUALITÄT UND WETTBEWERBSVORTEILE:

- Anfragen werden umgehend beantwortet.
- Angebote sind schnell erstellt und gezielt nachgefasst – Auftragswahrscheinlichkeit und Auftragszugang steigen.
- E-Mail, Internet, Brief, Telefon, WhatsApp – die Integration aller Kommunikationskanäle ermöglicht Information und Kommunikation rund um die Uhr.
- Wichtige Informationen sind für Ihre Mitarbeitenden transparent verfügbar.

## PRAXISBEISPIEL CONTRACTING

Der Contracting-Spezialist LuxEnergie S.A. beschleunigt seine Arbeitsabläufe bei der Betreuung von Groß- und Kleinanlagen. Mit automatisierten, vorkonfigurierten Workflows im Kunden- und Interessenmanagement, Dokumentenmanagement sowie bei der Erstellung und Verwaltung von Angeboten (inkl. Kalkulation) und Verträgen.

Auch bei der Planung und dem Bau der Anlage, der Abbildung der Bauakte, bei Dienstleistungsverträgen und schließlich bei Betrieb und Wartung werden alle Vorgänge mit EVI gesteuert und überwacht. Paul Weis, Geschäftsführer:

*„Die CRM-Lösung EVI sorgt für schnelle Angebote und transparente Vertragssituationen in unserem marktorientierten Contracting.“*

Ihre Mitarbeitenden werden einfach und Schritt für Schritt durch die Prozesse geführt

The screenshot displays the EVI software interface for a 'Tarifauswahl' (Tariff Selection) process. The top navigation bar includes a search field, a 'Suchbereiche' dropdown, and user information for 'Assistent'. The main content area shows a progress bar with steps: 'Initialisierung', 'Abrechnungsvertrag wählen', 'Angebotserstellung', 'Tarife', and 'Protokoll'. The current step is 'Tarife', which displays a list of available tariffs for a business partner named 'Completo, Cornelia Isolde...'. The interface includes a sidebar with 'Optionen' (Options) such as 'Neukundenbonus' and 'Sofortbonus', and an 'Ablehnen' (Decline) button. The main list shows two tariff options: 'Energy3000' and 'FixStrom'. The 'Energy3000' tariff is selected, showing a price of 1934,42 €/Jahr. Below the tariff name, there are icons for 'Details' and 'Fortsetzen' (Continue). The details for 'Energy3000-2023' are listed as follows:

| Energy3000-2023                     |                           | 1934,42€ / Jahr                | - |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---|
| • Arbeitspreis / kWh: 42,00 Cent    | • Neukundenbonus: 10,00 € | • Verlängerungsfrist: 3 Wochen |   |
| • Arbeitspreis NT / kWh: 42,00 Cent | • Sofortbonus: 5,00 €     | • Kündigungsfrist: 3 Wochen    |   |
| • Grundpreis / Jahr: 149,00 €       |                           | • Mindestlaufzeit: 12 Monate   |   |
| • Jahrespreis Netto: 1625,56 €      |                           | • Preisgarantie: 0 Monate      |   |
| • Abschlag: 161,20 €                |                           |                                |   |

The 'FixStrom' tariff is also visible below, with a price of 1139,56€ / Jahr and a total of 395,37 €.

# Digitalisierung der Kundenprozesse im Netz

Netzbetreiber stehen vor großen Herausforderungen. Versorgungssicherheit einerseits, die Energiewende andererseits und alles auf Basis der politischen Forderungen eines wettbewerbsfähigen Energiemarktes, dessen schwindende Erlöse den Verantwortlichen Sorgenfalten auf die Stirn treiben.

Gefragt sind daher performante IT-Lösungen, die bei Kundenmanagementprozessen effizient unterstützen. Verteilnetz-, Übertragungsnetz- und Fernleitungsnetzbetreiber setzen deshalb auf die Prozessmanagement-Lösung TINA.

TINA bietet ein breites Einsatzspektrum: von der Digitalisierung des Hausanschlussprozesses über Einspeisermanagement und dem Smart-Meter-Rollout, dem Management des zentralen Kundenservice bis zur Digitalisierung des kompletten Leistungsspektrums.

TINA ist hochflexibel und in der Lage, eine Vielzahl von Netzbetreiber-Prozessen abzubilden. Dabei stellt TINA eine Datendrehscheibe innerhalb des Unternehmens dar. Somit haben die Mitarbeitenden eine moderne, ergonomische und einheitliche Arbeitsplattform. Dies sorgt für eine hohe Akzeptanz der Anwenderinnen und Anwender – die Voraussetzung für erfolgreiche Geschäftsprozess-Optimierungen.

TINA garantiert bei der Amprion GmbH für standortübergreifende Transparenz. Andreas Hinni, Leiter Services, betont:

*„Wir schätzen die umfangreichen Möglichkeiten, TINA an unsere individuellen Anforderungen anzupassen.“*



*„Die flexible Gestaltung von Prozessen in TINA erleichtert uns das Tagesgeschäft enorm.“*

Julian Ehrler, Referent Sonderaufgaben  
Bilanzkreismanagement  
TransnetBW GmbH

# Erweiterungen von A-Z



## **ANALYTICS**

Das Wissen, wie ein Kunde auf spezielle Angebote, bestimmte Marktentscheidungen oder unternehmenseigene Kampagnen reagiert, ist Grundvoraussetzung für die Optimierung Ihres Vertriebs. Mit dem Modul CURSOR-Analytics können Sie Ihre gesammelten Kundendaten analysieren und zielgerichtete Maßnahmen ableiten.



## **CURSOR-APP**

Mit der CURSOR-App haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre CRM-Lösung von CURSOR. Optimiert für Smartphones und Tablets, überzeugt die CURSOR-App mit leichter Bedienbarkeit und intuitivem Design. Dank Offline-Modus haben Sie auch ohne Netzzugang Zugriff auf Ihr CRM.



## **B.BETTER BY CURSOR**

Mit b.better bietet CURSOR Ihnen eine flexible Software-Lösung, die den Beschwerdeprozess detailliert abbildet. Beschwerden, die über unterschiedliche Eingangskanäle eingehen, werden direkt als Ticket mit den relevanten Erfassungs- und Bearbeitungsinhalten (z. B. Bonus, Kompensation etc.) im CRM hinterlegt.



## **CURSOR-BPM**

CURSOR-BPM ermöglicht eine grafische Darstellung und Bearbeitung von Prozessen im CRM-System und im Zusammenspiel mit anderen Systemen. Das Spektrum der Möglichkeiten reicht von der Automatisierung von Standardabläufen im Tagesgeschäft bis hin zur Abbildung komplexer Abläufe über Bereichs-, System- und Unternehmensgrenzen hinweg.



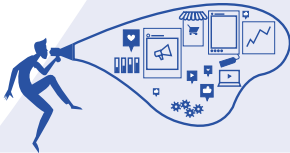
### CRM-PORTAL

Mit dem CURSOR-CRM-Portal verbinden Sie Ihre Kunden direkt mit Ihrem CRM-System. So profitieren Sie von der idealen Erreichbarkeit und den geringen Prozesskosten von Portallösungen. Im Portal kann Ihre Kundschaft via Self-Service relevante Endkundenprozesse aufrufen. Die Lösung fügt sich nahtlos in die Prozesse und das Corporate-Design Ihres Hauses ein.



### MARKETING AUTOMATION

Ergänzende Marketing Automation-Tools wie Evalanche bieten die Möglichkeit, das User-Verhalten, wie zum Beispiel Webseiten-Besuche oder Mailing-Klickraten, personenbezogen auszuwerten. Die Kombination aus CRM und Customer Experience Management bietet ganz neue Möglichkeiten für Marketing, Vertrieb und Kundenservice.



### KAMPAGNENMANAGEMENT

Erfolgreiche Marketingkampagnen treffen die Zielgruppe zur richtigen Zeit am richtigen Ort und finden eine Lösung für die Wünsche der Konsumierenden. Mit dem CURSOR-Kampagnenmanagement organisieren Sie Ihre Marketingkampagnen strukturiert, medienübergreifend und transparent über alle Abteilungen hinweg.



### ENERGIEDIENSTLEISTUNG

Das CURSOR-Modul Energiedienstleistungen ist die ideale Ergänzung für Ihr EVI-CRM: Erweitern Sie Ihr Dienstleistungs-Portfolio und entlasten Sie Ihre Vertriebs- und Service-Teams, indem Sie EDL-Projekte im Handumdrehen im CRM anlegen – komplett ohne Insellösungen und Excel-Tabellen.



### KUNDENWERT UND KÜNDIGUNGSPRÄVENTION

Das gemeinsam mit der Energieforen Leipzig GmbH entwickelte Modul ermöglicht gezielte Churn-Prognosen in EVI, um wechselbereite Kundinnen und Kunden im Vorfeld zu identifizieren. Übersichtliche Dashboards visualisieren entsprechende Kundenwerte und geben Ihrem Service-Team passende Handlungsempfehlungen vor.



### PRIVATKUNDENPROZESSE

Privatkunden wollen umfassenden Service, hohe Flexibilität und niedrige Preise. EVU müssen dazu knapp kalkulieren und möglichst automatisiert alle nötigen Geschäftsprozesse abbilden, um hier erfolgreich anbieten zu können. CURSOR bietet für Ihren Privatkundenbereich gemeinsam mit Kunden und Energieexperten entwickelte Standardprozesse an.

# Mit dem CURSOR- Consulting auf Zielkurs

## **IHR ERFOLG IST UNSER MASSSTAB**

Es ist unser Anspruch, bei der Lösung Ihrer Anforderungen ein starker und verlässlicher Partner zu sein. Unser Consulting-Team besteht aus praxis- und branchenerfahrenen Expertinnen und Experten, die Sie durch das Projekt führen – über die CRM-Einführung bis hin zur Betreuung und Optimierung Ihrer CRM-Anwendung.

## **BREITES SCHULUNGSANGEBOT**

Ergänzend zum Beratungsangebot unterstützt Sie die CURSOR-Akademie mit einem abgestimmten Schulungsangebot. Admin-Schulungen zu Beginn der Software-Einführung und fachliche Schulungen zu den Geschäftsprozessen sind die Basis für den erfolgreichen Einsatz von EVI/TINA. Individuelle Trainings – beispielsweise im Rahmen der laufenden Weiterentwicklung – sorgen für eine hohe Benutzer-Akzeptanz. Kurz gesagt: Beratung, die zum Ziel führt.

Beratung,  
die zum Ziel  
führt

*„Für eine exzellente Customer Experience ist eine konsequente Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf Ihre Kunden nötig. Das CURSOR-Consulting hilft Ihnen, das Zusammenspiel von Menschen, Strukturen und IT-Systemen zu optimieren.“*

Jürgen Heidak, CTO  
CURSOR Software AG



## EINE AUSWAHL UNSERER BERATUNGSLEISTUNGEN

- ✓ Projektierung, Schulung und Implementierung: Branchenspezifische und individuelle Lösungskonzepte für Vertrieb, Kundenbetreuung, Marketing und Informationsmanagement
- ✓ Optimierung und Vernetzung von Geschäftsprozessen: Beratung und Gestaltung von Abläufen zur Kostensenkung und Effizienzsteigerung
- ✓ Betreuung und Anpassung Ihrer CRM-Anwendung: Optimale Performance durch individuelle Anpassungen, z. B. bei strategischen und technologischen Veränderungen oder gesetzlichen Anforderungen
- ✓ Integration: Wir binden Ihre Systemlandschaft nahtlos in die CRM-Lösung ein





# Ihr CRM als Integrationsplattform

## **NUR MIT AUTOMATISIERTEN INTEGRATIONEN WIRD IHR CRM-PROJEKT ZUM ERFOLG**

Heute liegen fast alle Informationen bereits digital vor. Allerdings sind diese Daten häufig in unterschiedlichen Anwendungen gespeichert. Die Informationsbeschaffung aus diesen „Datensilos“ erfolgt meist manuell, ist somit mühsam und fehleranfällig.

In der Praxis führt diese Inselwelt dazu, dass aufgrund des Aufwands sogar auf die aktuelle und korrekte Informationsbeschaffung verzichtet wird. Entscheidungen basieren dann auf Halbwissen oder Näherungswerten. CRM-Projekte scheitern häufig, da Schnittstellen entweder nicht vorhanden sind oder nicht automatisiert funktionieren. Das ist inakzeptabel – und muss auch gar nicht sein.

Mit EVI und TINA erhalten Sie zentrale Integrationsplattformen: Daten aus Drittsystemen werden nahtlos eingebunden und stehen so auf einen Blick zur Verfügung. Das sorgt für reibungslose Prozesse, erhöht die Qualität und spart Zeit und damit Kosten.



Integrationen,  
die verbinden



*„Die CURSOR-Integrationswelt bedient mittlerweile alle gängigen ERP- und Verbrauchsabrechnungssysteme in der Energiewirtschaft.“*

Markus Keil, Director of Consulting  
CURSOR Software AG

## EVI UND TINA BINDEN IHRE IT-LANDSCHAFT OPTIMAL IN DIE PROZESSE EIN, Z. B.:

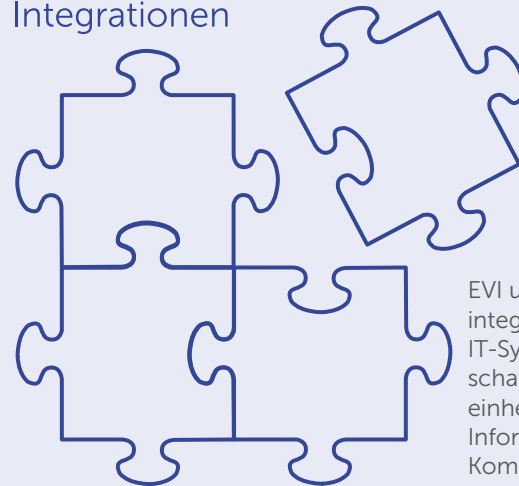
- **VA/ERP**, z. B. powercloud; SAP (S/4HANA Utilities, IS-U, SD, ...); Wilken (CS/2, ENER:GY); rhenag (LIMA); iS Software (WinEV); Schleupen (CS.VA); SIV (kVAsy); Somentec (XAP); MS-Navision
- **MS-Office** (Excel, Outlook, Word, PowerPoint ...)
- **Groupware**, z. B. Microsoft (Outlook); IBM (Lotus Notes); Google (Gmail)
- **Kalkulation**, z. B. KISTERS (AnKa-fix); SOPTIM (SE:Sales); ENERKO (EnSupply); robotron (robotron\*ecount); PSI (PSImarket); Klafka & Hinz (FirstSale); Syneco (Synection)
- **CTI/Telefonie**  
Kopplung mit CTI-Telefonanlage via "Clarity Communication Connector"
- **GIS**, z.B. INFOGRAPH (GIS Mobil); INTERGRAPH (Interstrom)
- **Web-Portale**, z. B. ITC (Power Commerce); IFS (EDX-D)
- **DMS**, z. B. EASY (EASY Archiv); IXOS/OPEN TEXT; ELO; Docuware
- **EDM**, z. B. Siemens (Sat-Prophet); KISTERS (BelVis); PSI (Merkur); robotron (\*ecount); Klafka & Hinz (FirstNET); soptim (NEM, NZM)
- **SSO/SAML**, z. B. Microsoft Azure
- **Marketing Automation**, Evalanche (SC-Networks)
- **Geschäftspartnerqualifizierung**, Creditreform, SCHUFA, Dun & Bradstreet
- **Angebotsunterstützung**, BDEW, ene't

## SAP WEBSERVICE-ONLINE-INTEGRATION

Die Webservice-Online-Integration von CURSOR ist eine flexibel erweiterbare Schnittstelle. Sie verbindet die CRM-Lösung EVI und IS-U. Dieser „Digital Service“ ermöglicht den Austausch von Daten in Echtzeit. Dabei kann das Modul seitens CURSOR mit niedrigem Aufwand installiert werden. Auf SAP-Seite sind lediglich Transportaufträge nötig. Die Funktionsweise ist ereignisabhängig, das heißt z. B. nach der Neuanlage oder Änderung eines Geschäftspartners, überträgt die Webservice-Online-Integration den aktualisierten Datensatz per RFC oder Webservice zwischen EVI und SAP. Durch den unmittelbaren Datenabgleich schafft das CURSOR-Modul eine Datenkonsistenz über beide Systeme.

**SAP® Certified**  
Powered by SAP NetWeaver®

> 400  
Integrationen



EVI und TINA integrieren Ihre IT-Systeme und schaffen so eine einheitliche Informations- und Kommunikationsplattform

# Profitieren Sie von der CURSOR Community

Die CURSOR Community ist der vierte Erfolgsfaktor innerhalb der Unternehmensphilosophie. Diverse Komponenten des Netzwerks garantieren permanent marktnahe Lösungen.

Die CURSOR Community ist geprägt von engagierten Kundinnen und Kunden, die partnerschaftlich die marktorientierte Weiterentwicklung unterstützen und betreiben. Die innovative Arbeitsumgebung bietet die Möglichkeit zum Bau neuer Funktionen und Module. Durch die 3C-Architektur stehen diese Funktionen und Module allen Teilnehmenden der Community zur Verfügung.

Community,  
die Synergien  
schafft



Die **CURSOR-Akademie** bietet diverse Möglichkeiten zur fachlichen Weiterbildung, zur Vernetzung und zum branchenübergreifenden Austausch. Unser Expertenteam gibt sein Wissen an zukünftige User sowie Administratorinnen und Administratoren weiter. Wir befähigen Sie dazu, unsere Lösungen schnell zu nutzen und auch selbst anpassen zu können. Zahlreiche Schulungen und Seminare zu weiteren Themen der Energiewirtschaft runden unser Akademie-Portfolio ab.



Die **CURSOR-Innovationstage** – hier tauschen sich unsere Kundinnen und Kunden mit uns zu Trendthemen aus und erleben die Umsetzung in unsere Lösungen. Aktuelle Themen wie Künstliche Intelligenz, Chatbots etc. werden in qualifizierten Workshops gemeinsam behandelt und ihr möglicher Transfer bewertet. Gemeinsam mit unseren Partnern sorgen wir für die zeitnahe Realisierung der eruierten Prozesse oder Module.

Der **CURSOR CRM-Kongress** ist das Highlight des Netzwerks. In regelmäßigem Turnus tauschen sich über 200 Gäste aus den Fachbereichen IT, Vertrieb, Marketing und Kundenservice über die aktuellsten Trends aus, lernen die attraktiven Erweiterungen der Lösungen durch CURSOR und Partner kennen und haben eine mehrtägige Plattform zum persönlichen Networking.



Die **E-world** ist Europas größte Energiefachmesse und findet einmal im Jahr in Essen statt. In der CURSOR-Lounge in Halle 3 sind Sie herzlich eingeladen, sich mit anderen Energieexpertinnen und -experten auszutauschen. Erleben Sie die neuesten EVI- und TINA-Versionen live und informieren Sie sich über aktuelle CRM-Trends in der Energiewirtschaft.



Direkter Einfluss auf die Produktentwicklung und vergünstigte Nutzung – das sind einige der Vorteile der **CURSOR Development Community**. Hier schließen sich Kunden, CURSOR und Partner zu bestimmten Weiterentwicklungsthemen zusammen, die von besonderem Interesse sind. CURSOR bringt technisches Know-how und Entwicklungskapazitäten ein; die Kunden und Partnerunternehmen ihr Fachwissen direkt aus der Praxis. So entstehen bei geteilten Entwicklungskosten Lösungen, die sich direkt nach Kundenanforderungen richten.







## SOFTWARE, DIE BEGEISTERT UND BERATUNG, DIE ZUM ZIEL FÜHRT

Mit CRM-Software, Beratung, Implementierung, Schulung und Support erhalten Sie von uns ein umfassendes Leistungsspektrum aus einer Hand.

### UNSERE KERNKOMPETENZEN:

- Energie (Vertrieb und Netz)
- Dienstleistung, Facility Management
- Finanzen

Weitere Branchenlösungen – z. B. für Verbände, Industrie, Touristik und Gesundheitswesen – bieten Ihnen unsere zertifizierten Vertriebs- und Implementierungspartner (VIP).



Jetzt Präsentationstermin vereinbaren.

Ihre Ansprechpartnerin:  
Vanessa Brysch  
Sales Assistant  
Telefon +49 641 400 00-555  
vertrieb@cursor.de

## GEMEINSAM. BEGEISTERND. ERFOLGREICH.

Das CURSOR-Leitbild bringt es auf den Punkt: CRM ist für uns mehr als Software.

**Gemeinsam** mit unseren Kundinnen und Kunden erarbeiten wir die optimale CRM-Lösung für ihre individuellen Anforderungen. Wir „leben“ CRM und möchten Sie mit CRM-Software und Dienstleistungen Made in Germany **begeistern**. Seit mehr als 35 Jahren steht CURSOR für **erfolgreiches** Kunden- und Geschäftsprozessmanagement.

**CURSOR**<sup>®</sup>  
Software AG

CURSOR Software AG  
Friedrich-List-Straße 31  
35398 Gießen | Germany  
Telefon +49 641 400 00-0  
info@cursor.de  
www.cursor.de