

Multifunktionales Tool bewirkt Effizienzschub

„Das wissen unsere Mitarbeiter zu schätzen, die mit dem Kundenservice-Modul jeden Tag umgehen“, resümiert Dieter Johns. „Auch ich als Verantwortlicher bin glücklich, dass wir mit unserem neuen Tool die individuellen Anliegen unserer Sales-Partner professionell bearbeiten können. Zusätzlich haben wir die Lösung durch geringe Erweiterungen an die Bedürfnisse der TeleSon Vertriebs GmbH anpassen können. Mithilfe der modernen 3C-Architektur konnten wir bereits innerhalb eines Arbeitstags mit den neuen Funktionen produktiv gehen, einschließlich unserer individuellen Anforderungen.“

Als besonders erfreulich bewertet TeleSon auch die kurze Projektdauer. Von der Beauftragung bis zum Go-live verstrich gerade mal ein Monat, obwohl etliche Projektschritte zu gehen waren:

- Installation des Standardmoduls (Kundenservice-Modul),
- Schulung hinsichtlich des Funktionsumfangs der Erweiterung,
- Analyse der gewünschten Individualisierungen seitens TeleSon,
- Priorisierung der Gestaltungswünsche,
- Umsetzung der Prozesse,
- Tests,
- Produktivsetzung.



Bilder (2): Cursor

Freuen sich über das erfolgreich absolvierte CRM-Projekt (von links): Dieter Johns (Prokurist und Leiter Vertriebsinnendienst TeleSon), Jens Weißbrodt (Backoffice-Koordinator TeleSon), Denny Denker (IT-Consulting Cursor) und Simon Kiesel (Business Consulting Cursor).

Von kontinuierlichen Verbesserungen profitieren

TeleSon und Cursor arbeiten bereits seit zwei Jahren zusammen: 2016 hatten die Bayern ihre eigene individuelle Kundenbeziehungsmanagement-Lösung durch das CRM-System EVI ersetzt. Aufgabe war die nahtlose Integration des Dokumentenmanagements und der MS-Office-Anwendungen, sowie die Einbindung des Vertriebspartner-Portals. Auch die Migration relevanter Informationen vom alten CRM-System zu EVI und die Echtzeitübertragung wichtiger Daten in das Vertriebspartner-Portal galt es umzusetzen. In der zweiten Phase wurde das Abrechnungssystem Sherpa angebunden.

Die besondere Herausforderung für EVI lag allerdings darin, 14 verschiedene Ebe-

nen in der Organisationshierarchie darzustellen. Cursor schaffte es, diese Hürden problemlos zu überspringen. Heute möchten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei TeleSon die neue CRM-Lösung nicht mehr missen. Die Software bietet sogar noch weiteres Potenzial, dem Backoffice-Team durch weitere Prozessautomatisierung noch stärker unter die Arme zu greifen. Auch beim Kundenservice-Modul hat Cursor bereits den Blick nach vorne gerichtet: Dank diversen Anregungen seitens TeleSon und weiterer Anwender können die Gießener ihre Lösung im Rahmen der neuen 3C-Modullandschaft im Standard kontinuierlich weiterentwickeln und zur Verfügung stellen, sodass alle Anwender von den Verbesserungen profitieren.

i www.cursor.de