

# Kabelwerk Eupen optimiert Vertriebsprozesse mit CURSOR-CRM

Die Kabelwerk Eupen AG hat sich für die Einführung einer CRM-Lösung von CURSOR entschieden. Das in Eupen/Belgien ansässige Unternehmen ist Hersteller von Energie- und Telekommunikationskabeln, Schaumstoffprodukten sowie Kunststoffrohren.

## Schneller, besser, näher am Kunden

Globalisierte Märkte und eine wachsende Konkurrenz haben die Wettbewerbssituation für die Kabelwerk Eupen AG verschärft. Eine schnelle Reaktion auf Chancen und Risiken sowie umfassende Kundenbetreuung sind wichtige Erfolgsfaktoren. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, hat sich das Unternehmen 2010 entschieden, ein CRM-System einzuführen. Am Ende des sorgfältigen Auswahlprozesses fiel die Wahl auf die CURSOR-Anwendung.

## Integration und Bündelung von Informationen

Christian Stich berichtet: „Ein sehr wichtiges Auswahlkriterium war die Integration in unsere Power I-, DB2/400-, Java-, Lotus Notes-Umgebung.“ Durch die Bündelung von Informationen aus den unterschiedlichsten Datenquellen, wie

houseigene Softwares, den Microsoft-Anwendungen Word, Excel und Access, Cognos PowerPlay, Lotus Notes usw. erhält der Vertriebsmitarbeiter alle kundenrelevanten Daten auf einen Blick. CURSOR-CRM ist sein Cockpit für Aktivitäten wie die Verwaltung von Kundendaten, das Erstellen und Nachfassen von Angeboten, die Redaktion und Verwaltung von Berichten, für Mailaktionen und Eventplanung sowie für das Reklamationsmanagement.

## Optimierte, einheitliche Prozesse

Aufwendige Informationsflüsse von einer Vertriebsabteilung zur anderen werden damit überflüssig, alle haben denselben, aktuellen Informationsstand – auch die Mitarbeiter

in Zweigstellen und im Außendienst. Ziel ist es, jederzeit ein kompetenter Ansprechpartner zu sein und den bestmöglichen Service zu bieten. „Als praktischer Nebeneffekt werden bei der Erstellung der Lastenhefte alle Abläufe analysiert. Mit der Einführung werden die Arbeitsweise in allen Vertriebsbereichen und die Darstellungsform der Dokumenten abgeglichen und vereinheitlicht“ betont der Experte für Informations- und Kommunikationsprozesse. [www.eupen.com](http://www.eupen.com)

Kabelwerk **EUPEN** AG  
cable



„Funktionalität und Flexibilität der CURSOR-Lösung haben uns überzeugt. Als Vertriebscockpit integriert sie Informationen aus unserer gesamten IT-Landschaft. Standortübergreifend werden 100 Mitarbeiter ihre Aktivitäten mit dem CRM-System steuern.“

Christian Stich  
ICT-Manager Kabelwerk Eupen AG

**CURSOR**<sup>®</sup>  
Software AG   
*Erfolg mit System!*

CURSOR Software AG  
Friedrich-List-Straße 31  
D-35398 Gießen  
Telefon 06 41/4 00 00-0  
Telefax 06 41/4 00 00-666  
[www.cursor.de](http://www.cursor.de)