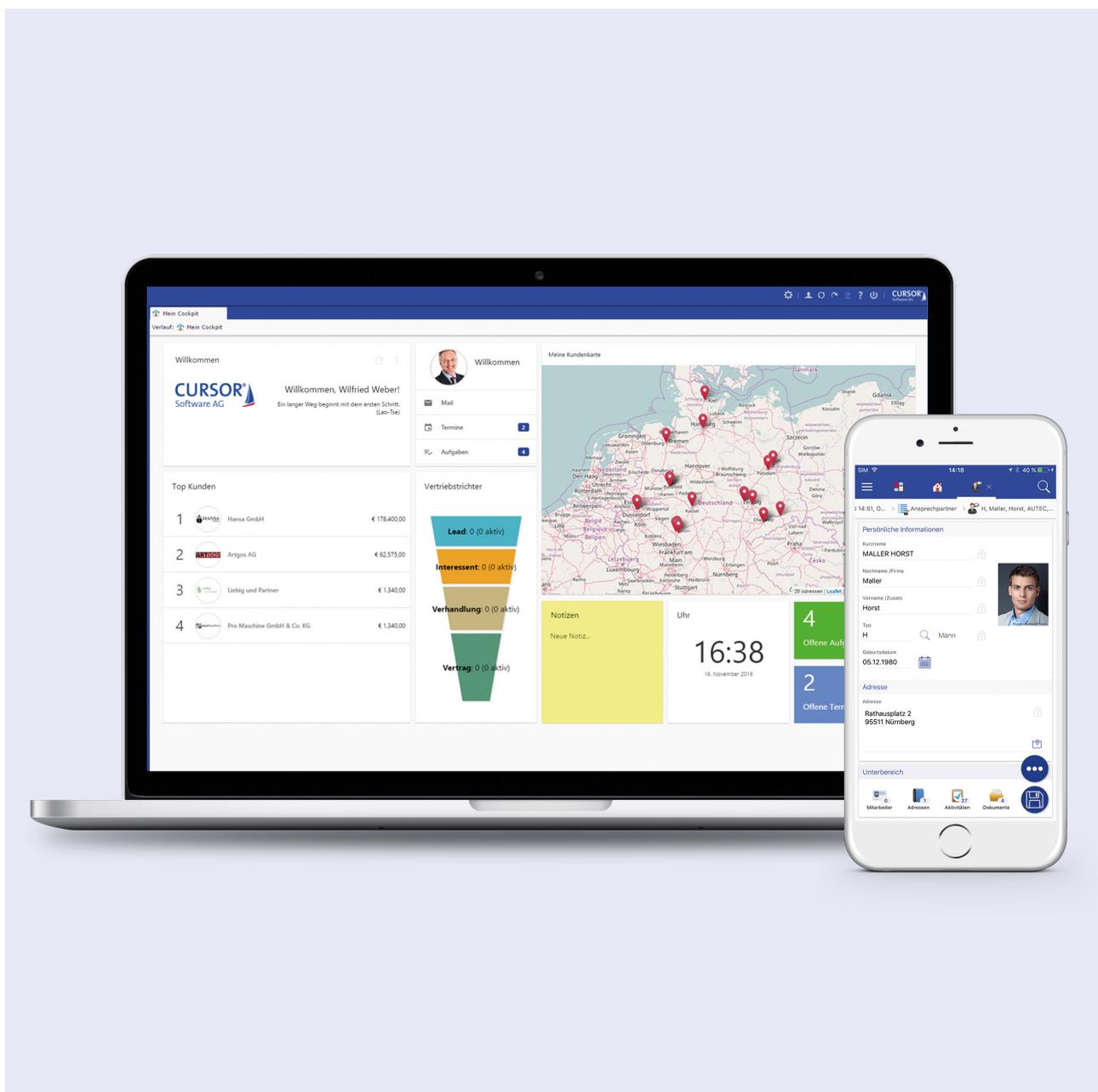


# Highlights CURSOR-CRM Version 2017.1

Erleben Sie Software, die begeistert!



# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1.</b>	<b>Infoboards für Desktop und Formularmasken .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Favoriten-Funktion .....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Automatischer Kontaktabgleich .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Serverseitige Erzeugung von Excel-Mappen mit großen Datenmengen.....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>COMMAND übergibt Suchbedingung an Einfeldsuche .....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Bearbeitung von Suchen im Web Client.....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>3C-Architektur von BPM-Prozessen.....</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>CURSOR-App: Neuimplementierung mit Offline-Modus .....</b>	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>Modul: CURSOR-Multichannel-Marketing .....</b>	<b>10</b>
<b>10.</b>	<b>Modul: CURSOR-Kundenservice .....</b>	<b>11</b>
<b>11.</b>	<b>Modul: CURSOR-Geoanalyse .....</b>	<b>12</b>

# 1. Infoboards für Desktop und Formularmasken

## Benutzerindividuelle Informationen im ganzen System

Die Infoboards in CURSOR-CRM überzeugen nun in jedem Detail. Die Basis an verfügbaren Infokacheln wurde ausgebaut und mit Templates ausgestattet, die der Anwender mit wenigen Klicks nach Bedarf anpassen kann. So lassen sich relevante Informationen für einen bestimmten Kontext schnell konfigurieren. Die Kachelverteilung auf dem Board gestaltet der Anwender per Drag & Drop, wobei sich diese dem verfügbaren Platz anpassen. Die persönliche Ausprägung des Infoboard-Desktops macht das CRM zum individuellen Informationszentrum und zusätzlich zum echten Hingucker. Die Infoboards können nicht nur auf dem Desktop platziert, sondern auch direkt auf Masken eingebunden werden. Zu erwähnen ist auch das verbesserte Responsive Design, welches auf die Eigenschaften des eingesetzten Geräts reagieren kann. Werden die Infobards beispielsweise in der App dargestellt, passt sich die Darstellung der verwendeten Bildschirmauflösung automatisch an.

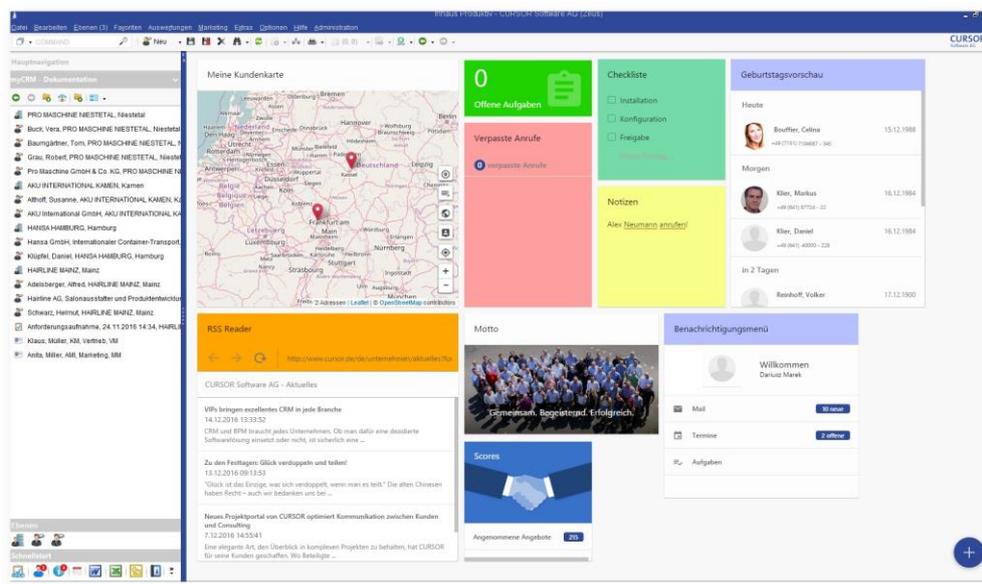


Abbildung: Infoboard-Desktop mit verbesserten Kacheln

## Nutzen

Die wichtigsten Informationen können an einer Stelle des Systems gebündelt werden. Die Leichtigkeit der Konfiguration und die intuitive Gestaltung des Desktops erhöhen die Akzeptanz bei den Anwendern, die nur bestimmte Informationen in den Vordergrund stellen möchten. Nicht nur die Inhalte, sondern auch die optische Gestaltung wie Farbe oder Größe der Infokacheln können individuell von jedem Anwender gestaltet werden. Infoboards für Formularmasken müssen vom Administrator nur einmal vorbereitet werden.

## Details

Die Infoboard-Technologie nutzt einen internen Browser, der Webinhalte einbettet. Die Daten aus dem CRM werden an einen Webserver über Webservices geliefert. Eine Vielzahl von Infoboard-Templates ermöglicht eine schnelle Gestaltung der "Informationszentrale". Die kontextbezogenen Infoboards auf Masken müssen vom Administrator nur einmalig konfiguriert werden. Die Verwaltung und das Customizing von Infoboards wird zentral über die Administrationskonsole gesteuert. Auf der "Rückseite" der Infokacheln kann der Benutzer verschiedene Parameter (Suchen, Layout etc.) selbst konfigurieren und so die Informationsquellen nach seinen individuellen Bedürfnissen steuern.

## 2. Favoriten-Funktion

### Favoriten - eine neue Sichtweise

Eine Favoriten-Funktion gibt es in vielen Anwendungen und wird intuitiv verstanden. In CURSOR-CRM wurde die Verwaltung von Favoriten nun fachlich von der Lesezeichen-Funktion getrennt. Während die Lesezeichen als Links zu bestimmten Datensätzen fungieren und im myCRM-Bereich abgelegt werden können, dient die neue Favoriten-Funktion zur Kennzeichnung eines beliebigen Datensatzes mit der Eigenschaft "ist Favorit". Zusammenfassend: Nicht jedes Lesezeichen ist zwangsläufig ein Favorit und umgekehrt.

Die Vorteile dieser funktionalen Trennung liegen auf der Hand: Eine große Anzahl von Lesezeichen im myCRM-Bereich würden das schnelle Finden unmöglich machen, die Favoriten hingegen können zu hunderten markiert und mit einer systemweiten oder entitätsspezifischen Suche aufgelistet werden. Die Favoriten-Funktion weist somit einen dynamischen Charakter auf. Durch einen einfachen Klick auf den Favoriten-Stern im Datensatz erscheint dieser im Suchergebnis einer entsprechend konfigurierten Suche. Eine Verbindung zwischen der Favoriten-Funktion und der Infoboard-Technologie wird beispielsweise durch die Infokacheln "Suchen" und "Scores" geschaffen, welche Favoriten-Suchen in übersichtlichen Listen darstellen können.

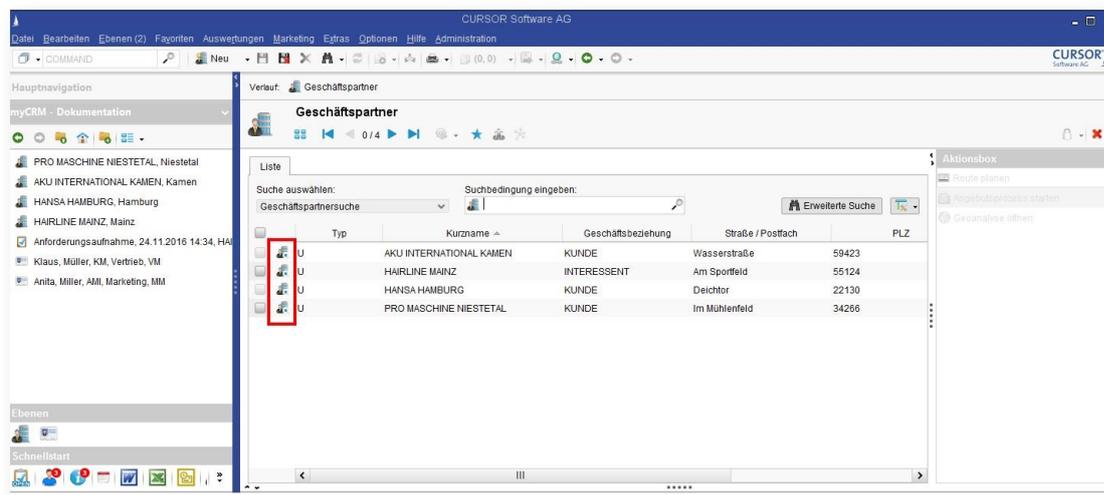


Abbildung: Favoritenliste in einer Schnellsuche

### Nutzen

Jeder beliebige Datensatz kann mit einem Klick benutzerindividuell als Favorit markiert werden. Diese Datensätze unterscheiden sich klar von den Nicht-Favoriten durch einen kleinen Stern am Symbol der Entität. Wurden mehrere Datensätze markiert, so können sie dynamisch über Suchen aufgelistet werden. Somit hat der Anwender die Möglichkeit, deutlich mehr Datensätze zu bevorzugen, ohne den Überblick zu verlieren. Mit geringerem Aufwand kann eine Suche mehrere Kriterien eines Favoriten-Datensatzes auswerten. So wird das System mehr an die Bedürfnisse des Anwenders angepasst.

### Details

Die Favoriten-Funktion steht jedem Anwender im System zur Verfügung und kann administrativ nicht beeinflusst werden. Der Status wird mit einem Klick auf das Stern-Symbol in der Aktions-Leiste aktiviert bzw. deaktiviert. Die Suche muss die Bedingung "ist Favorit" enthalten und kann entitätsspezifisch oder systemübergreifend ausgelegt sein. Es besteht kein Administrationsaufwand, da die Bedienung ausschließlich über die Oberfläche des Benutzers erfolgt.



### 3. Automatischer Kontaktabgleich

#### Zwei Systeme. Mehrere Mitarbeiter. Ein Kontakt.

Im heutigen Büroalltag ist MS Outlook nicht wegzudenken. CURSOR-CRM kann nun neben Terminen und Aufgaben auch die Daten Ihrer Ansprechpartner mit dem Exchange-Server automatisch abgleichen, wenn der Anwender die Kontakte zeitgleich in Outlook pflegen möchte. Mit einem Klick auf das Symbol  **Anspruchspartner in die Groupware übernehmen** definiert ein Benutzer, ob der Ansprechpartner über den Exchange-Server nach Outlook exportiert werden soll. Ist der Abgleich oder der Kontakt nicht mehr relevant, so kann der Autoabgleich abgeschaltet werden (Symbol  **Anspruchspartner in der Groupware löschen**). Da beide Systeme permanent kommunizieren, wirkt sich jede Änderung sofort im anderen System aus. Die letzte Änderung gewinnt. Ist beispielsweise ein Mitarbeiter im Außendienst mit seinem mobilen Gerät in einem der System angemeldet und korrigiert die Daten des Ansprechpartners, so werden die Daten in beiden Systemen abgeglichen. Die Kontaktbilder werden ebenfalls abgeglichen.

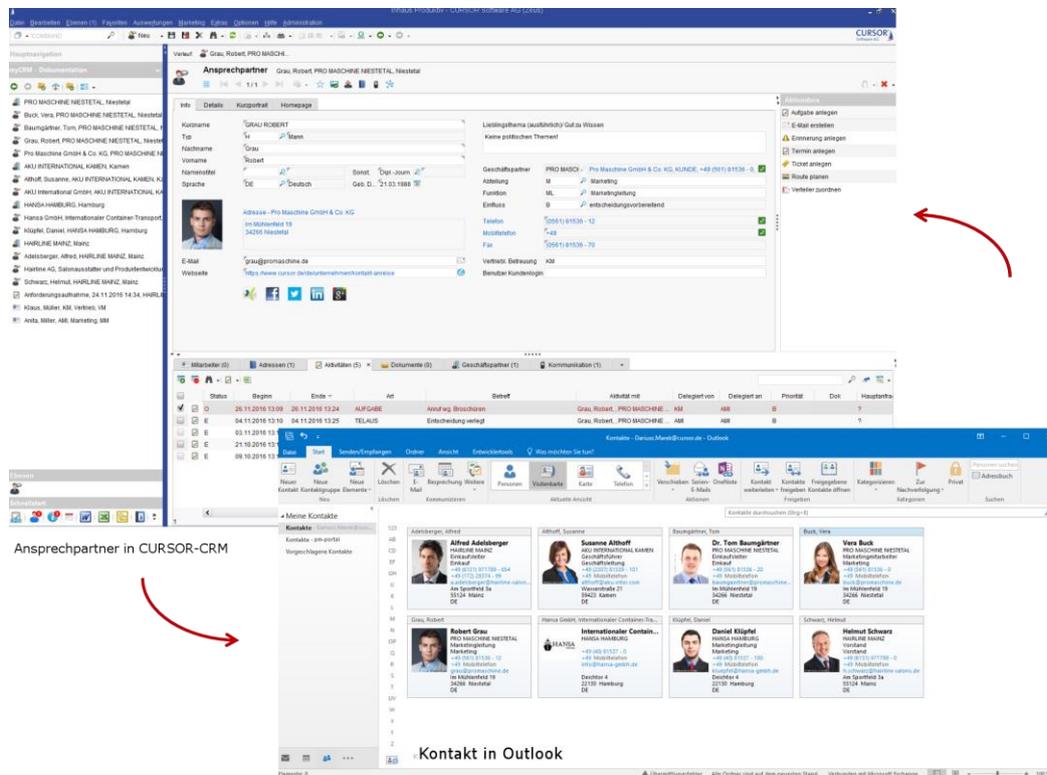


Abbildung: Ein Ansprechpartner im CRM, der als Outlook-Kontakt synchronisiert wird

#### Nutzen

Als Systembetreiber erhöhen Sie die Qualität Ihrer Daten. Es werden keine Dubletten angelegt, da die Kontaktdaten zentral verwaltet werden. Trotzdem ist die Lösung bei mehreren Mitarbeitern sehr flexibel, da die letzte Änderung in einem beliebigen Gerät die Aktualisierung in beiden Systemen zur Folge hat. So sparen Sie Kosten und steigern die Effizienz Ihrer Vertriebsmitarbeiter.

#### Details

Für die Groupwareanbindung muss das CRM über die Systemeinstellungen konfiguriert werden. Der Benutzer muss in seinem Mitarbeiterdatensatz die Zugangsdaten für die Groupware (Benutzername, Passwort, Autoabgleich - aktiv) konfigurieren. Die Markierung der zu exportierenden Ansprechpartner geschieht im täglichen Betrieb. Ist ein Ansprechpartner für einen Mitarbeiter nicht mehr relevant, so kann der Autoabgleich deaktiviert werden.

## 4. Serverseitige Erzeugung von Excel-Mappen mit großen Datenmengen

### Excel-Dateien massenhaft

Die Erzeugung von Excel-Dateien aus dem CRM-System unterlag bisher einigen Einschränkungen, z.B. der Rechenkapazität des Client-Rechners, des Applikationsservers oder der Client-Plattform. Mit einem neuen Modul können die Excel-Dateien unabhängig von dem Client-Rechner auf einem Massendaten-Server generiert und zum Download bereitgestellt werden. Die Grenze von 10.000 Datensätzen entfällt. Der Anwender kann eine Abfrage aus einer Suche an den Massendaten-Server schicken und die Excel-Datei im csv-Format generieren lassen. Wurde die Aufgabe abgearbeitet, wird der Anwender über ein Pop-up-Fenster informiert. Die erstellte Excel-Datei kann dann über die Schnellstartleiste **Fertige System-Jobs** heruntergeladen werden. Enthält die Datei Makros, so werden diese ausgeführt bevor die Mappe auf dem Client-Rechner geöffnet wird.

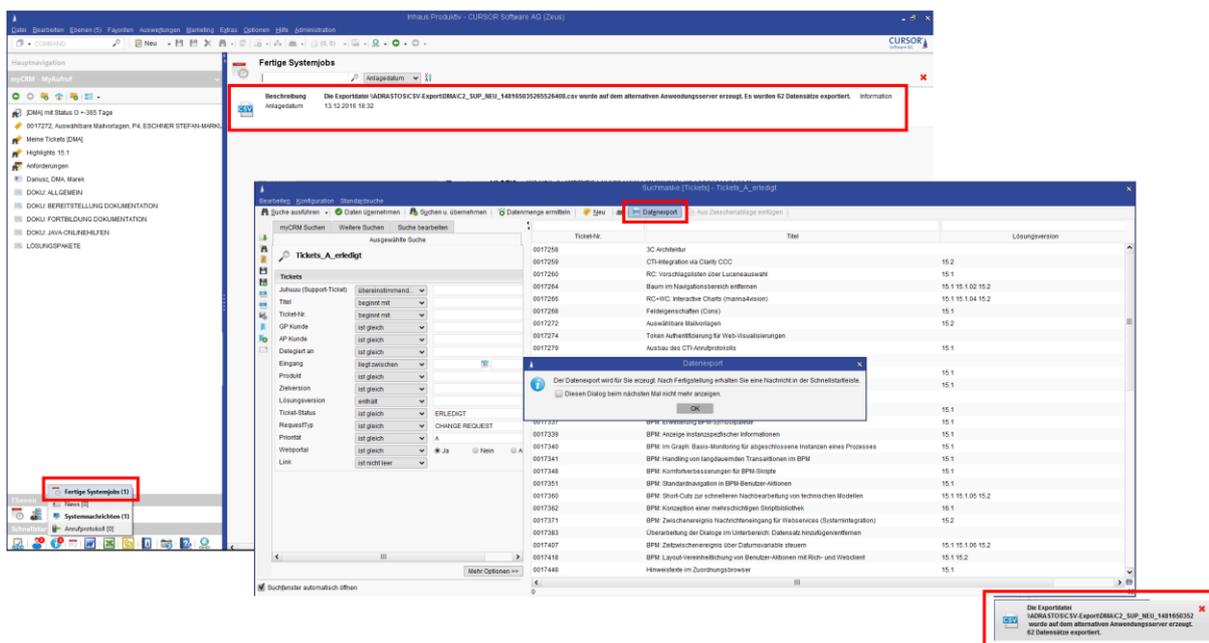


Abbildung: Datenexport aus dem Suchfenster

### Nutzen

Es können große Datenmengen (>10.000) auf einem skalierbaren Massendaten-Server exportiert werden. Die Client-Plattform oder die Rechenleistung des Client-Rechners haben auf den Export keinen Einfluss.

Das Erzeugen von Excel-Dateien kann nun auch über den Web Client angestoßen werden.

### Details

Um den Excel-Massendatenserver betreiben zu können, müssen das Massendaten-Modul- und die Dokumentgenerator-Lizenz erworben werden. Der Massendaten-Server und dessen Anbindung an das CRM müssen konfiguriert werden. Für den Anwender besteht kein Aufwand. Der Export wird gestartet, nachdem eine Suche konfiguriert und mit dem Klick auf **Datenexport** ausgelöst wurde.



## 5. COMMAND übergibt Suchbedingung an Einfeldsuche

### Schnellsuche im Blitztempo

Sucheingaben im COMMAND-Feld führen ab Version 2017.1 direkt in die Entitätsmaske und zeigen die Suchtreffer dort in der gewohnten Tabellenansicht. Dies geschieht automatisch, sofern der Sucheingabe ein Entitätenkürzel vorangestellt wurde (z.B. "AP:Marina Müller"). Die gängigsten Kürzel sind "GP:" für Geschäftspartner, "AP:" für Ansprechpartner und "AKT:" für Aktivitäten. Der Anwender muss nicht explizit das Schnellsuchenfenster öffnen und im Sucheingabefeld die Suchkriterien editieren. Der Weg zum Suchergebnis wird somit deutlich verkürzt.

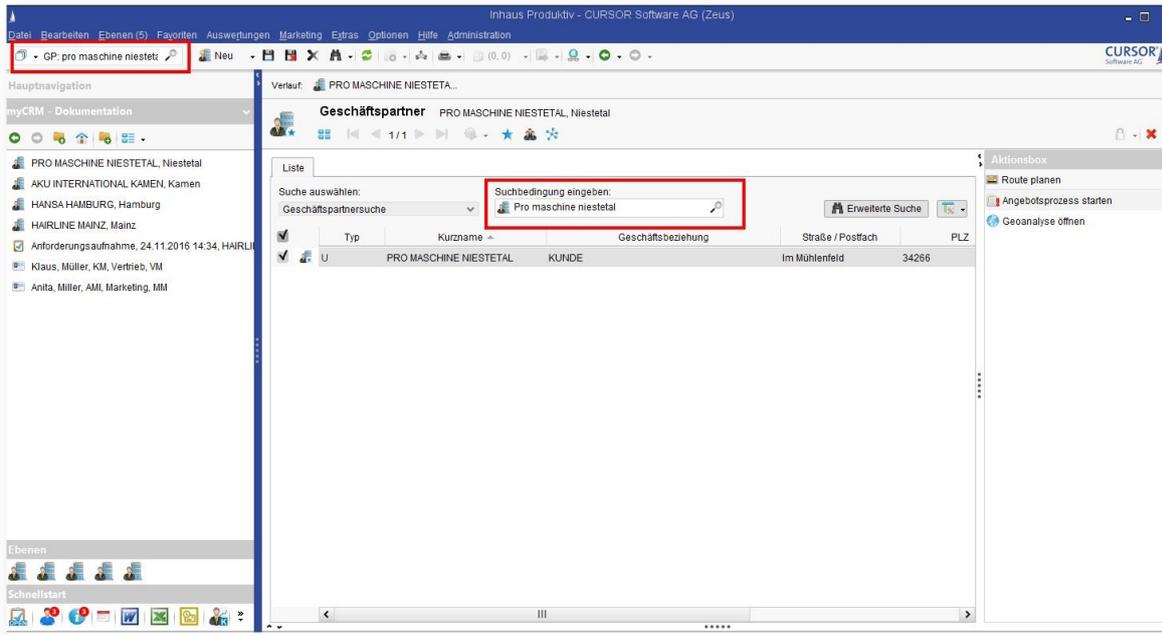


Abbildung: Stringübergabe an das Schnellsuchenfeld

### Nutzen

Die Usability der Schnellsuche wurde verbessert und an die Systemsuche angepasst. Es entfallen lange Mauswege bis zum Erreichen der Trefferliste. Die Eingabe kann schneller direkt im COMMAND-Feld eingegeben werden.

### Details

Es handelt sich um ein Standard-Feature. Es fallen weder Konfigurations- noch Installationsaufwand an. Der Anwender muss lediglich die Entitäten-Kürzel beherrschen (einsehbar nach dem Öffnen des Pull-down-Menüs der Systemsuche) und die String-Syntax beachten:

```
<festgelegtes Entitätenkürzel>: <Suchstring>
```



## 6. Bearbeitung von Suchen im Web Client

### Web Client als Verwaltungs-Client

In der Version 2017.1 kann der Web Client weitere administrative Aufgaben erfüllen. Die Suchbearbeitung steht nun zur Verfügung. Soll eine bestehende Suche angepasst werden, so klickt der Anwender auf das Symbol der Suchbearbeitung  und öffnet auf diese Weise den Bearbeitungsdialog.

Die Oberfläche für die Suchbedingungen ähnelt dem Bearbeitungsfenster aus dem Windows Client. Die Bearbeitungsfelder werden auf der rechten Fensterseite dargestellt und können dort modifiziert werden. Verfügbar sind auch die Exportfunktionen einer Suchstruktur im SQL- oder XML-Format. Die bestehende Suche kann überschrieben oder unter einem neuen Namen in der Suchverwaltung gespeichert werden. Bevor die Suche gespeichert wird, können die Änderungen mit dem Zurück-Schalter  rückgängig gemacht werden. Wird eine Funktion nicht unterstützt, so wird der Anwender in einem Dialog darüber informiert. In diesem Fall sollte die Änderung über den Windows Client vorgenommen werden.

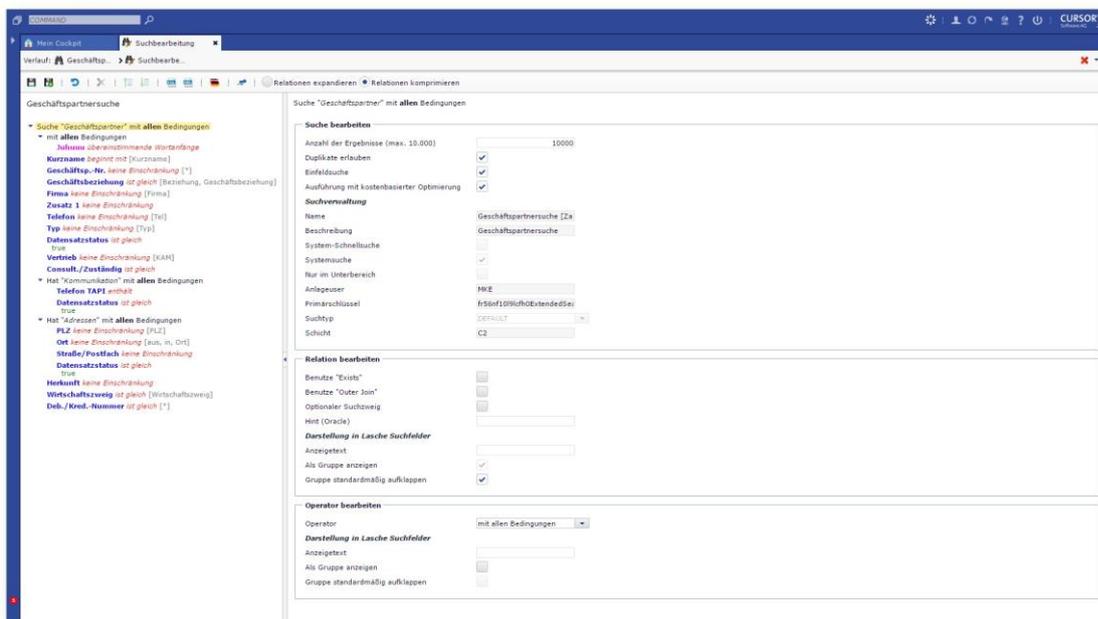


Abbildung: Konfiguration einer Geschäftspartnersuche

### Nutzen

Die Suchbearbeitung ist nun unabhängig von der Plattform des Clients. Fast alle Bearbeitungsfunktionen, die aus dem Windows Client bekannt sind, können intuitiv im Web Client genutzt werden, sodass sich kleinere Anpassungen selbst auf einem mobilen Endgerät vornehmen lassen. Die Verwaltung (Hinzufügen, Löschen, Überschreiben, Speichern unter einem anderen Namen) funktioniert wie im Windows Client, sodass jeder Anwender wie gewohnt arbeiten kann.

### Details

Die Suchbearbeitung ist im Standard enthalten. Das Rechtekonzept des CRM-Systems wird voll unterstützt, sodass für die Systemsuchen gewöhnlich keine Bearbeitung erlaubt ist. Vom Benutzer angelegte Suchen können uneingeschränkt bearbeitet oder gelöscht werden.



## 7. 3C-Architektur von BPM-Prozessen

### Prozesse mit klarer Struktur

CURSOR-BPM wird mit Standard-Prozessen in der C0-Schicht ausgeliefert, die von Partnern oder Kunden angepasst und erweitert werden können. Durch klare Schichtentrennung in den Prozessen ist es möglich, die Partner- oder Kundenanpassungen zu definieren (entsprechend C1- und C2-Schicht), um so die Kompatibilität der Erweiterungen und ihre bessere Portierbarkeit zu gewährleisten. Durch den Fallback auf die tiefer liegende Schicht kann geprüft werden, ob im Fehlerfall die Ursachen in der Kunden- oder Partnerkonfiguration liegen.

Darüber hinaus können Partner ihre Prozesse bzw. Module in der C1-Schicht standardisieren und bei ihren Kunden mit Anpassungen in der C2-Schicht einsetzen.

The screenshot displays the CURSOR-BPM Server interface. On the left, there is a navigation pane with options like 'Neuer Prozess', 'Prozess öffnen', and 'Monitor'. The main area shows a process diagram with a flow from 'Post' to 'Lanz' and then to 'Phase1'. A table titled 'Prozess öffnen' is overlaid on the diagram, listing process versions. The 'Schicht' column is highlighted in red, showing 'C0' for all listed processes.

Art	Prozess-Name	Id	Version	Schicht	Status	Letzte Aktualisierung
COGeocoding	COGeocoding	COGeocoding	21	C0	Veröffentlicht	14.12.2016 02:12
COGeokodiereAdressänderung	COGeokodiereAdressänderung	COGeokodiereAdressänderung	3	C0	Unveröffentlicht	14.12.2016 02:12
COGeokodiereInitial	COGeokodiereInitial	COGeokodiereInitial	25	C0	Unveröffentlicht	14.12.2016 02:12
COGeokodiereInitialStart	COGeokodiereInitialStart	COGeokodiereInitialStart	4	C0	Unveröffentlicht	14.12.2016 02:12
COGeokodiereUpdateAdressen	COGeokodiereUpdateAdressen	COGeokodiereUpdateAdressen	8	C0	Unveröffentlicht	14.12.2016 02:12
COB_CreateReportForInfoBoard	COB_CreateReportForInfoBoard	COB_CreateReportForInfoBoard	1	C0	Veröffentlicht	14.12.2016 02:12

Abbildung: Ein Prozess in der C0-Schicht

### Nutzen

Klare Trennung zwischen den Schichten sorgt für klare Trennung in den Kompetenzen und Zuständigkeiten unter den Implementierungspartnern und Kunden. Der Aufwand für Fehlersuchen wird minimiert, da die Schicht identifiziert werden kann, in welcher ein Fehler auftritt. Das verbessert die Qualität der Software und hält die Customizing-Kosten geringer, da bereits geprüfte und getestete Prozesse in der jeweiligen Schicht verwendet werden können.

### Details

Erweiterung der 3C-Architektur in CURSOR-BPM schafft Grundlagen für den zukunftssicheren Aufbau von Modulen und für fehlerfreies Customizing. Prozesse bzw. Module für die Partner- und Kundensicht können erstellt und getestet werden.

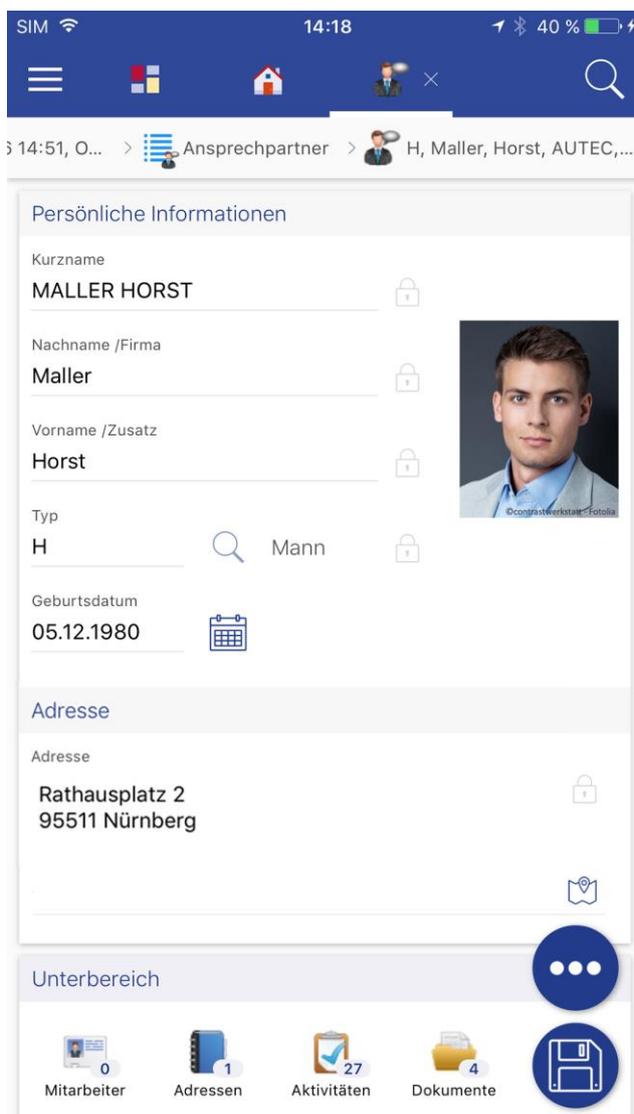


## 8. CURSOR-App: Neuimplementierung mit Offline-Modus

### Überall einsatzfähig - in modernem Design

Nichts ändert sich schneller als Anwendungen auf mobilen Geräten. Die CURSOR-App zieht natürlich mit. Die App in der Version 2017.1 ist eine Neuimplementierung, die an die aktuellen Standards angepasst wurde. Die neue Programmiersprache (SWIFT) lässt fast 50 % des Codes einsparen und macht sich durch bessere Performance bemerkbar. Die Komponenten der App und ihre Bedienung integrieren sich in das jeweilige mobile Betriebssystem. Die Bedienung ist intuitiv und selbsterklärend.

Hinzu kommt die Offline-Fähigkeit der App. Nicht an jeder Stelle kann eine Internetverbindung gewährleistet werden. Hierfür kommt die neue Favoriten-Funktion zur Geltung, die im Windows und Web Client verfügbar ist. Wurde ein Datensatz als Favorit markiert, so wird er im Gerätespeicher verschlüsselt abgelegt und kann im Offline-Modus weiter bearbeitet werden. Während die Favoriten weiterhin editiert werden können, werden die Nicht-Favoriten ausgegraut dargestellt. Wurde die Internetverbindung wiederhergestellt, so werden alle Änderungen automatisch ins Zielsystem zurückgeschrieben.



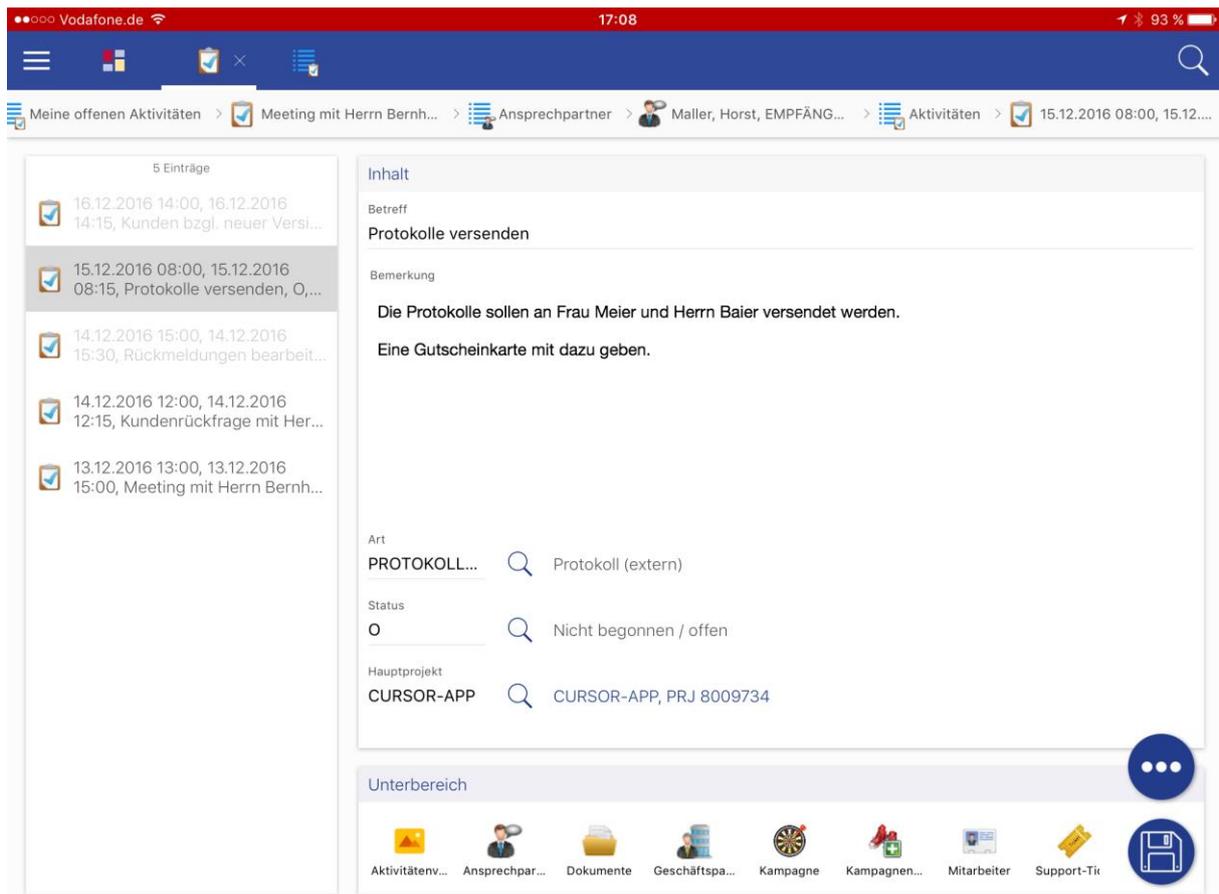


Abbildung: Neues App-Design mit einem Ansprechpartner und Offline-Modus

## Nutzen

Wurden die Favoriten-Datensätze markiert, werden die Daten temporär im Gerät gespeichert. So kann ein Außendienst-Mitarbeiter effizient die Zeit nutzen, ohne darauf achten zu müssen, ob der Internetzugang verfügbar ist oder nicht. Auch in abgeschirmten Räumen und in Kellern kann diese Funktion die Aufnahme von Daten ermöglichen.

## Details

Die CURSOR-App muss auf jedem mobilen Gerät manuell installiert oder über entsprechende Netzwerkinfrastruktur (MDM-System) verteilt werden. Der Zugang zum CRM-Server wird über eine gesicherte Verbindung gewährleistet. Die Anmeldung im System muss in der App über einen angelegten Benutzer und ein Passwort erfolgen. Temporär heruntergeladene Daten werden verschlüsselt und sind außerhalb der Anwendung nicht lesbar. Es werden beide führenden Mobilsysteme unterstützt: iOS und Android. Für detaillierte Kompatibilitätsvoraussetzungen wird auf die technische Dokumentation verwiesen.



## 9. Modul: CURSOR-Multichannel-Marketing

### So erreichen Sie Ihre Zielgruppen über den richtigen Kommunikationskanal

Machen Sie auf diese Weise Ihre Marketingkampagnen zum Kundenerlebnis. Die zentrale Speicherung der Marketingbotschaft erlaubt eine automatisierte Kommunikation über unterschiedliche Kanäle. Die zur Kampagne passenden Kunden werden über dynamische Verteilerlisten automatisch aktualisiert. Darüber hinaus kann der reibungslose Ablauf einer zuvor geplanten Kampagne durch klare Verantwortlichkeiten und eine durchgehende Prozessführung sichergestellt werden.

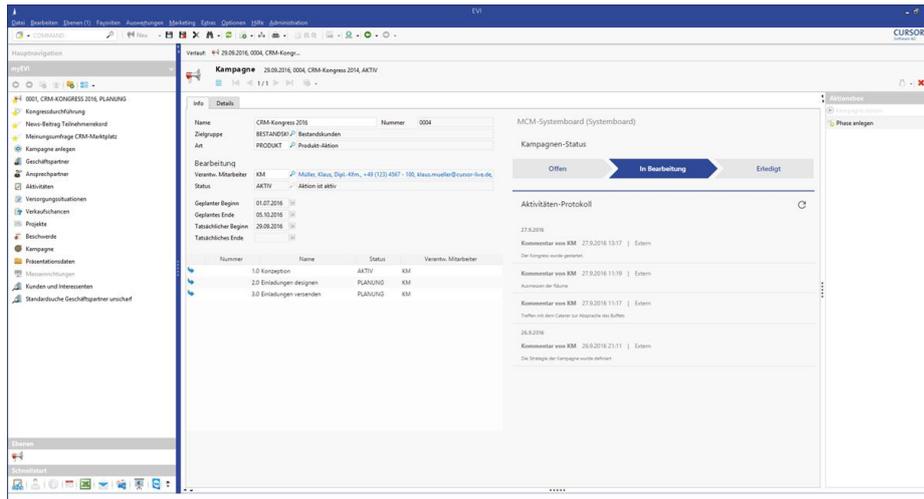


Abbildung: Kampagnenmaske

### Nutzen

Sie bündeln alle Informations-Kanäle zu Ihren Kunden in einem Tool. An zentraler Stelle finden Sie alle marketingsrelevanten Aktivitäten mit den zugehörigen Budgets. Über das CRM-System organisieren Sie Zielgruppen für Ihre Kampagnen, die sich schnell über passende Suchen ermitteln und anschreiben lassen. Ein klarer Prozessablauf sorgt für transparente Kompetenzteilung im Unternehmen. Durch Fortschrittsanzeigen erkennen Sie sofort den Status Ihrer Kampagnen und reagieren zeitnah auf potentielle Störfaktoren.

### Details

Das Multichannel-Marketing-Modul im CRM-System organisiert Kampagnen und deren Phasen, die wiederum Aufgaben im Rahmen einer Kampagne organisieren. Eine Kampagne kann aus einer oder mehreren Phasen bestehen. Neben der Steuerung von Aufgaben werden außerdem Zielgruppen organisiert, sowie Budgetpläne erstellt.

Mit Hilfe des Multichannel-Marketing-Moduls wird die Planung, sowie die Termin- und Aufgabenverwaltung von Kampagnen durchgeführt. Ebenso wird die Durchführung und Analyse von Kampagnen unterstützt, wobei verschiedenste Kommunikationskanäle integriert werden. Das Multichannel-Marketing-Modul verfügt außerdem über eine klare Aufteilung von Verantwortlichkeiten und eine Benachrichtigungsfunktion, die über anstehende Aufgaben informiert.

In der Durchführungsphase werden die Zielgruppen über unterschiedliche Kanäle angesprochen. Dabei kann die Ansprache des Kunden über Brief, E-Mail, Telefon, Webseite, Feed, Social Media o.ä. erfolgen. Im Falle der schriftlichen Ansprache des Kunden per Serienbrief oder -mail stehen geeignete Prozesse in der Aktionsbox des Outbounds zur Verfügung.

Die Nutzung des Moduls erfordert eine Lizenzfreischaltung.



## 10. Modul: CURSOR-Kundenservice

### Lieferrn Sie Ihren Kunden jederzeit die richtige Antwort

Mit dem CURSOR-Kundenservice-Modul helfen Sie Ihren Kunden bei der Klärung von kaufmännischen oder technischen Fragen, bei der Beseitigung von Störungen oder bei der Bearbeitung von Beschwerden. Zahlreiche Funktionen zur Delegation, Eskalation und Dokumentation erlauben die zeitnahe Bearbeitung von Serviceanfragen und ermöglichen die einfache Kommunikation mit den Beteiligten.

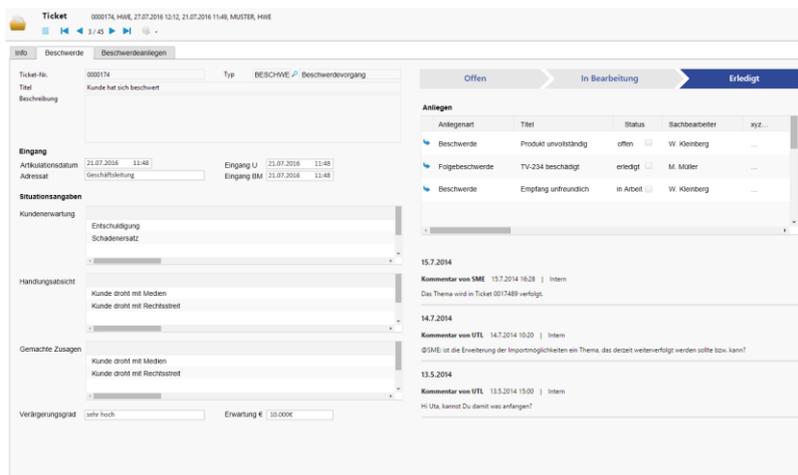


Abbildung: Kunden-Ticket

### Nutzen

Alle Aktivitäten im Kundenservice werden in transparente Service-Tickets gebündelt. Eine automatische Neuanlage von Tickets beschleunigt die Abarbeitungszeit und erhöht die Kundenzufriedenheit. In einem Ticket können alle relevanten Informationen in Form von mehreren Anliegen erfasst werden. Die Prozessmechanismen helfen den Mitarbeitern bei einer geregelten Abarbeitung, wobei die Prozesse durch die Übersteuerung in der Kundensicht unternehmensspezifisch angepasst werden können. Das CURSOR-Kundenservice Modul gewährleistet ein anspruchsvolles, automatisiertes und zugleich leicht zu bedienendes Kundenmanagement.

### Details

Automatische oder halbautomatische Neuanlage von Tickets, die durch Inbound-Mails angestoßen werden kann, entlastet die Mitarbeiter, die sich direkt auf das Anliegen des Kunden konzentrieren, anstatt die Kundendaten erst suchen und das Anliegen beschreiben zu müssen. Durch eine eingehende E-Mail wird der Kunde identifiziert und die Ticket-Verknüpfung mit dem Ansprechpartner kann automatisch erfolgen. Die Inhalte der E-Mail wie Betreffzeile und Beschreibung füllen die Felder eines anzulegenden Tickets. Das System kann flexibel auf Ihre fachlichen Anforderungen reagieren: es können Anfragen, Beschwerden oder sämtliche Anliegen-Typen erfasst werden. Die Reaktionszeiten werden durch Delegation und Eskalationsstufen verkürzt und überwacht. Alle Tickets können in einem Prozess schrittweise abgearbeitet werden, wobei alle Details zu einem oder mehreren Anliegen in einem Ticket ersichtlich sind. Die Ticket-Maske bietet eine transparente Darstellung von internen Aktivitäten, gemachten Zusagen und Kundenerwartungen. In besonders kritischen Fällen können Eskalationsmechanismen konfiguriert werden, sodass Verantwortliche rechtzeitig über eine bevorstehende Problemzuspitzung informiert werden.

Die Nutzung des Moduls erfordert eine Lizenzfreischaltung.





# Impressum

---

Stand: Ver. 17.1 | 17.01.2017

Autor: Dariusz Marek

Wir sind ständig bestrebt, im Interesse unserer Kunden unsere Lösungen und Dokumentationen zu verbessern. Sollten Sie Verbesserungsvorschläge im Hinblick auf den Inhalt oder die Form haben oder uns auf etwas aufmerksam machen wollen, dann wenden Sie sich bitte an uns. Wir nehmen Ihre Verbesserungsvorschläge gern an. Wenden Sie sich einfach per E-Mail an: [support@cursor.de](mailto:support@cursor.de).

Der Inhalt dieser Dokumentation einschließlich aller Abbildungen, Tabellen und Zeichnungen ist geistiges Eigentum der CURSOR Software AG. Es darf weder gesamt noch in Auszügen, weder kommerziell noch nicht kommerziell vervielfältigt noch auf sonst eine Weise reproduziert werden, die einer wie auch immer gearteten Verwendung dient, sofern nicht eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers vorliegt. Eine Zuwiderhandlung kann strafrechtlich verfolgt werden.

Der Inhalt dieser Dokumentation kann Änderungen unterliegen, ohne dass dadurch eine Mitteilungspflicht seitens der CURSOR Software AG abgeleitet werden kann. Die Dokumentation wurde mit der größtmöglichen Sorgfalt geschrieben und reproduziert. Dennoch können Fehler nicht von vornherein ausgeschlossen werden. Die CURSOR Software AG übernimmt keinerlei Verantwortung, Haftung oder Garantie für Geschehnisse gleich welcher Art, die aus eventuellen Fehlern in dieser Dokumentation abgeleitet werden könnten.

Wir weisen darauf hin, dass die in diesem Dokument verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- und patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Bei Rückfragen und für weitergehende Informationen stehen Ihnen Ihre Ansprechpartner in Vertrieb, Consulting und Support jederzeit gerne zur Verfügung.



Friedrich-List-Straße 31  
35398 Gießen, Germany  
Telefon +49 641 400 00 – 0  
Telefax +49 641 400 00 – 666  
[info@cursor.de](mailto:info@cursor.de)  
[www.cursor.de](http://www.cursor.de)



# Gemeinsam. Begeisternd. Erfolgreich.



Seit 30 Jahren ist CURSOR führender Anbieter von Software und Beratung für Kunden- und Geschäftsprozessmanagement (CRM und BPM).

## 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).

## AUSGEZEICHNETE QUALITÄT

CURSOR-Kunden erhalten zertifizierte Produkt- und Beratungsqualität:



Ihr Ansprechpartner:  
 Andreas Lange  
 Bereichsleiter Vertrieb  
 Telefon +49 641 400 00-500  
 andreas.lange@cursor.de



CURSOR Software AG  
 Friedrich-List-Straße 31  
 35398 Gießen | Germany  
 Telefon +49 641 400 00-0  
 Telefax +49 641 400 00-666  
 info@cursor.de  
 www.cursor.de