

Highlights CURSOR-CRM

VERSION
2019

Erleben Sie Software, die begeistert!



Inhaltsverzeichnis

1.	Echobot CONNECT	1
2.	BI-Boards in der Listenansicht	6
3.	Geschäftspartner-Kalender	7
4.	Infoboards	9
4.1	Neue KPI-Kachel	10
4.2	Neue Suchen-Kachel	11
4.3	Neue Ticket-Kanban Kachel	12
5.	Integrierte Aktionen und Charts	14
6.	Unterstützung von Unicode für ORACLE und MSSQL	15
7.	Vorschlagslisten auf Einfeldsuchen	16
8.	Outlook-AddIn erzeugt Aktivitäten, Tickets und Beschwerden	17
9.	C1-Modul: OptIn-Erfassung	18
10.	App: Unterschriften-Funktionalität	20
11.	App: Infoboards für Masken.....	21
12.	Administration und Tooling	23
12.1	Prüfung eines Prozesses beim Veröffentlichen	23
12.2	Tilebuilder: Vorlagen-Auswahl bei Neuanlage.....	25
12.3	CURSOR-Teststudio	26

1. Echobot CONNECT

Firmendossiers zur Vertriebsunterstützung

Durch die Integration und die Zusammenarbeit mit Echobot können über einen Service aktuelle Daten und professionelles Monitoring von Firmen, Kunden, Medien und Marken im CURSOR-CRM veranschaulicht werden. Die Infokachel "Echobot CONNECT" zeigt in Laschen gruppierte vertriebsrelevante Informationen zum angezeigten Geschäftspartner.

Diese Informationen können sein:

- Identifizierende und beschreibende Daten (Stammdaten)
- Kontaktinformationen der Mitarbeiter
- Gesellschafts- bzw. Beteiligungsstruktur
- Bilanzdaten aus dem Handelsregister
- Nachrichten (News) zum Unternehmen
- Inhalte aus den sozialen Netzwerken um Unternehmen
- Brancheninformationen

Der Service 'Echobot CONNECT' zentralisiert aktuelle Inhalte zu über 1,3 Mio. Firmen im D-A-CH-Raum aus Handelsregister, Firmenwebseiten, News und Social Media.

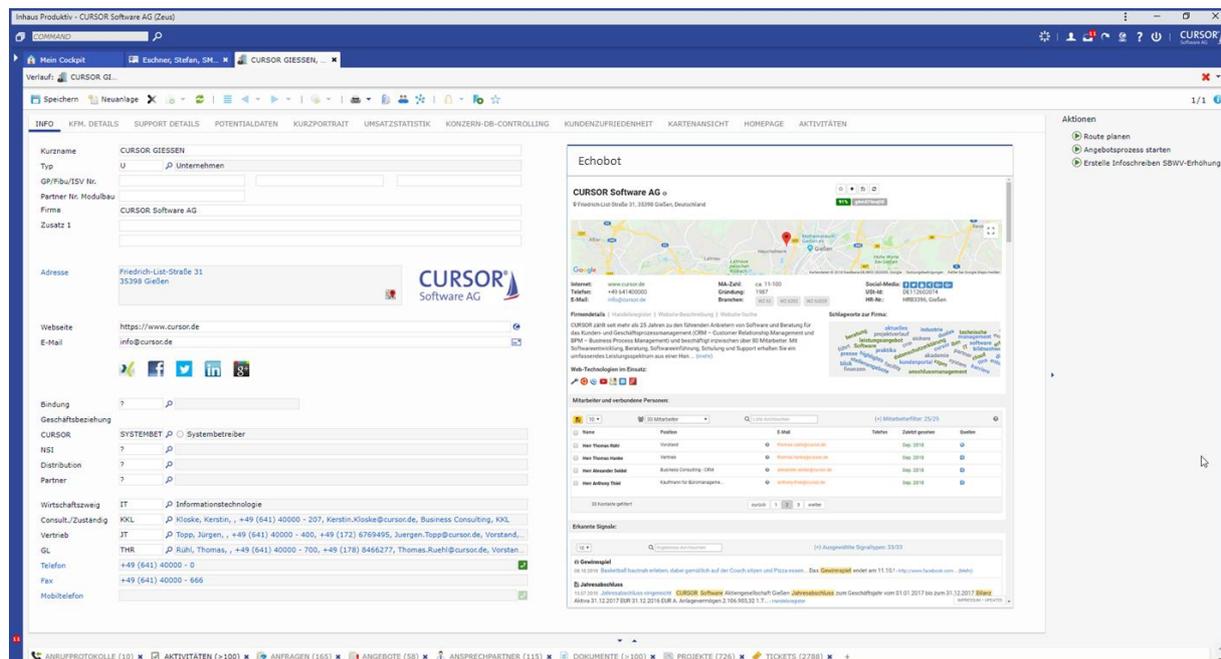


Abbildung: Zusammenstellung von Geschäftspartner-Informationen aus unterschiedlichen Kanälen



Nutzen (Quelle: Echobot)

Bis zu 60% Zeitersparnis

Vertriebler verschwenden rund 33% ihrer Arbeitszeit mit ineffizienten Tätigkeiten, Recherchen und ungeeigneten Zielkunden (Quelle: [CRM-Studie Vertriebseffizienz, Walter Zimmermann](#)). Deshalb stehen sie meist vor der Wahl zwischen einer guten Gesprächsvorbereitung über Suchmaschinen, Firmenwebseiten und Business-Netzwerken oder einer hohen Schlagzahl. Mit Echobot CONNECT erhalten Sie alle Informationen in Firmendossiers, die Sie für eine Kontaktaufnahme benötigen!

Exklusive & umfangreiche Informationen

Lange Recherchen sind noch kein Garant für bessere Gespräche. Oft sind sinnvolle Informationen gut versteckt in den Tiefen des Internets oder gar nicht öffentlich auffindbar. Echobot CONNECT enthält auch schwer erreichbare Informationen. Zum Beispiel vergleicht die Business Information Engine Jahresabschlüsse im Zeitverlauf. Durch die Darstellung von aktuellen News und Kaufsignalen aus Online-Quellen liefert Echobot CONNECT schnell stichhaltige Argumente für den optimalen Gesprächseinstieg.

Jederzeit Zugriff auf aktuelle Daten

Durch Umzüge, Namensänderungen oder Kündigungen veralten recherchierte Informationen oft schneller, als man sie von Hand aktualisieren kann. Eine Sammlung an Datensätzen – oder sogar eine ganze Datenbank – aktuell zu halten, ist daher ein Kampf gegen Windmühlen. Ihr digitaler Vertriebsassistent Echobot CONNECT kann die Daten im Hintergrund automatisch aktualisieren.

Datenschutzkonform nach DSGVO

Oftmals stellt sich im Vertrieb die Frage, welche personenbezogenen Daten Sie überhaupt ohne Weiteres abspeichern dürfen. Mit Echobot CONNECT erhalten Sie zu jeder Kontaktperson auch die belegbaren Quellen der Informationen, wie z.B. Business-Netzwerken, Firmenwebseiten oder Handelsregister. Zudem müssen Sie Interessenten und Potentialkunden nicht gleich in Ihrem System abspeichern, sondern können sie einfach dann erst übernehmen, wenn der Kontakt zustande gekommen ist.

Details

Je nach Wunsch können Sie die Informationsdichte auf der Echobot-Kachel einstellen. Es gibt zwei Möglichkeiten: "voll" und "kompakt". Im Vollmodus werden alle ausgewählten Kategorien untereinander scrollbar angezeigt (analog zur Darstellung von Echobot CONNECT auf der Website). Im Kompaktmodus wird eine einzelne Kategorie als Widget dargestellt. Die Navigationsleisten und andere Elemente sind ausgeblendet, so dass sich die Widgets ideal in die CURSOR-Masken integrieren.

Die Servicekonfiguration erfolgt schnell und einfach. Für die Verwendung der Kachel ist ein Echobot-Account erforderlich. Die Seite zur Registrierung des Accounts erreichen Sie direkt aus der Kachel. Nach der Einrichtung des Accounts legen Sie die Zugangsdaten in der Kachelkonfiguration ab.



Darstellung (Modus "Voll")

Die obere Navigationsleiste enthält eine Suchfunktion und die Account-Informationen.

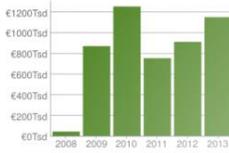
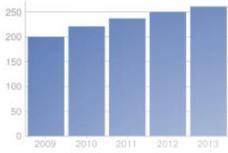
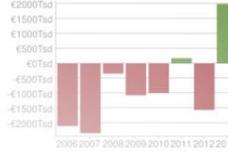
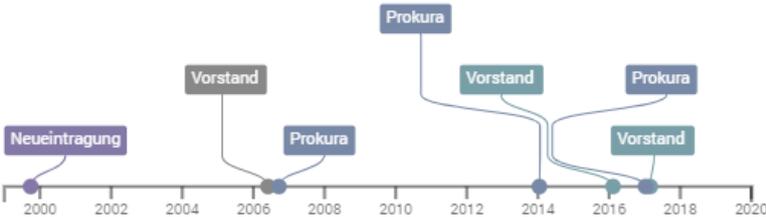


Ebenfalls wird die linke Navigationsleiste mit Schnellzugriffen angezeigt.

Anzuzeigende Kategorien im Modus "Voll" können zusätzlich individuell konfiguriert werden.

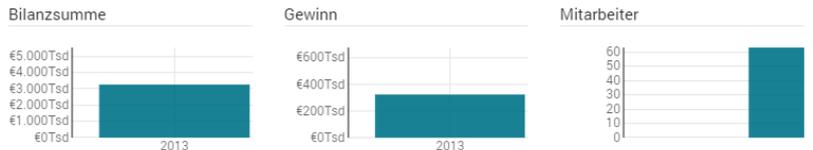
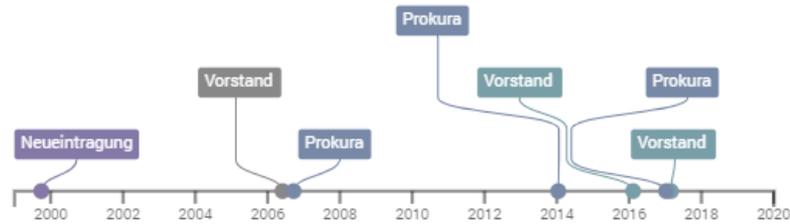
Karte	<p>Der Standort des Geschäftspartners wird auf einer Karte angezeigt.</p> <p>Karte: Zur Adresse navigieren</p>
Charakteristiken	<p>Charakteristiken und Kennzahlen des Geschäftspartners werden zusammengefasst angezeigt.</p> <ul style="list-style-type: none"> bekannt Mitarbeiter (33 bekannt) - Umsatz 1999 Gründungsjahr Sonstige Softwareentwicklung Branche (WZ-CODE: 62019)
Adressinfos	<p>Adress- und Kontaktinformationen des Geschäftspartners werden angezeigt.</p> <p> www.cxxxxxxx.de +49 64xxxxxxx info@xxxxx.de</p> <p> Friedrich-List-Straße 31, 35398 Gießen Firma aktiv</p>
Tag-Cloud	<p>Eine Tag-Wolke wird angezeigt, welche Schlagworte zu diesem Unternehmen anhand ihrer Häufigkeit sortiert visualisiert.</p> <p>IT Software CURSOR CRM software (mehr)</p>



<p>Mitarbeiter</p>	<p>Sämtliche aus dem Web und Registern ermittelbare Mitarbeiter (Ansprechpartner) des Geschäftspartners werden mit Telefonnummer, Sozialen Medien, Position/Tätigkeit im Unternehmen und letztem Aktualisierungsdatum angezeigt.</p> 
<p>Signale</p>	<p>Signale zum Unternehmen werden angezeigt. Signale sind marktrelevante Nachrichten zum und Ereignisse im Unternehmen (z.B. personelle Änderungen im Vorstand), die nach Echobot vertriebs- und geschäftsrelevant und für Entscheider wichtig sind.</p>
<p>News</p>	<p>Alle News, die zu diesem Unternehmen gefunden wurden, werden chronologisch sortiert angezeigt.</p>
<p>Finanzdaten</p>	<p>Zeigt die Finanzdaten, wie Bilanz, Gewinn, Umsatz etc., der letzten Jahre zum Unternehmen an.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="395 775 764 875">  <p>413,762 € (2017) Jahresüberschuss</p> </div> <div data-bbox="778 775 1182 875">  <p>5.540 Mio. € (2017) Bilanzsumme</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="395 920 624 1111"> <p>Gewinn/Verlust</p>  </div> <div data-bbox="651 920 879 1111"> <p>Mitarbeiter</p>  </div> <div data-bbox="906 920 1134 1111"> <p>Cashflow</p>  </div> </div>
<p>Handelsregister</p>	<p>Zeigt Informationen aus dem letzten verfügbaren Handelsregister-Auszug an, wie z.B. die HR- und UID-Nummer, Änderungen an der Gesellschaft, Zu- und Verkäufe von Anteilen usw.</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  <p>xxxxxxx, Gießen Handelsregister Nummer</p> </div> 

Darstellung (Modus "Kompakt")

Im Widgetmodus können folgende Kategorien angezeigt werden:

Info	Zusammengefasste Unternehmensinformationen werden angezeigt.
Mitarbeiter	<p>Sämtliche aus dem Web und Registern ermittelbare Mitarbeiter (Ansprechpartner) des Geschäftspartners werden mit Telefonnummer, Sozialen Medien, Position/Tätigkeit im Unternehmen und letztem Aktualisierungsdatum angezeigt.</p> 
Signale	Signale zum Unternehmen werden angezeigt. Signale sind marktrelevante Nachrichten zum und Ereignisse im Unternehmen (z.B. personelle Änderungen im Vorstand), die nach Echobot vertriebs- und geschäftsrelevant und für Entscheider wichtig sind.
News	Alle News, die zu diesem Unternehmen gefunden wurden, werden chronologisch sortiert angezeigt.
Finanzdaten	<p>Zeigt die Finanzdaten, wie Bilanz, Gewinn, Umsatz etc., der letzten Jahre zum Unternehmen an.</p> 
Handelsregister	<p>Zeigt Informationen aus dem letzten verfügbaren Handelsregister-Auszug an, wie z.B. die HR- und UID-Nummer, Änderungen an der Gesellschaft, Zu- und Verkäufe von Anteilen usw.</p> 



2. BI-Boards in der Listenansicht

Small BI - mit großer Wirkung

In den Listenansichten des Systems stehen jetzt sogenannte BI-Boards zur Verfügung. Damit können die in der Liste befindlichen Daten in ansprechender und verständlicher Art und Weise visualisiert und analysiert werden. Als "kleine Business Intelligence Lösung" ermöglichen die BI-Boards die Darstellung der Suchergebnisse mit Hilfe verschiedener Infokacheln. Damit lassen sich beliebige Selektionsergebnisse in ansprechender Weise auf der BI-Board-Lasche visualisieren, um so ein Situationsbild den Entscheidungsträgern zu präsentieren. Eine nahezu unbegrenzte Flexibilität bei der Gestaltung der Suchen ermöglicht die individuelle und intelligente Analyse der CRM-Daten auf Knopfdruck.

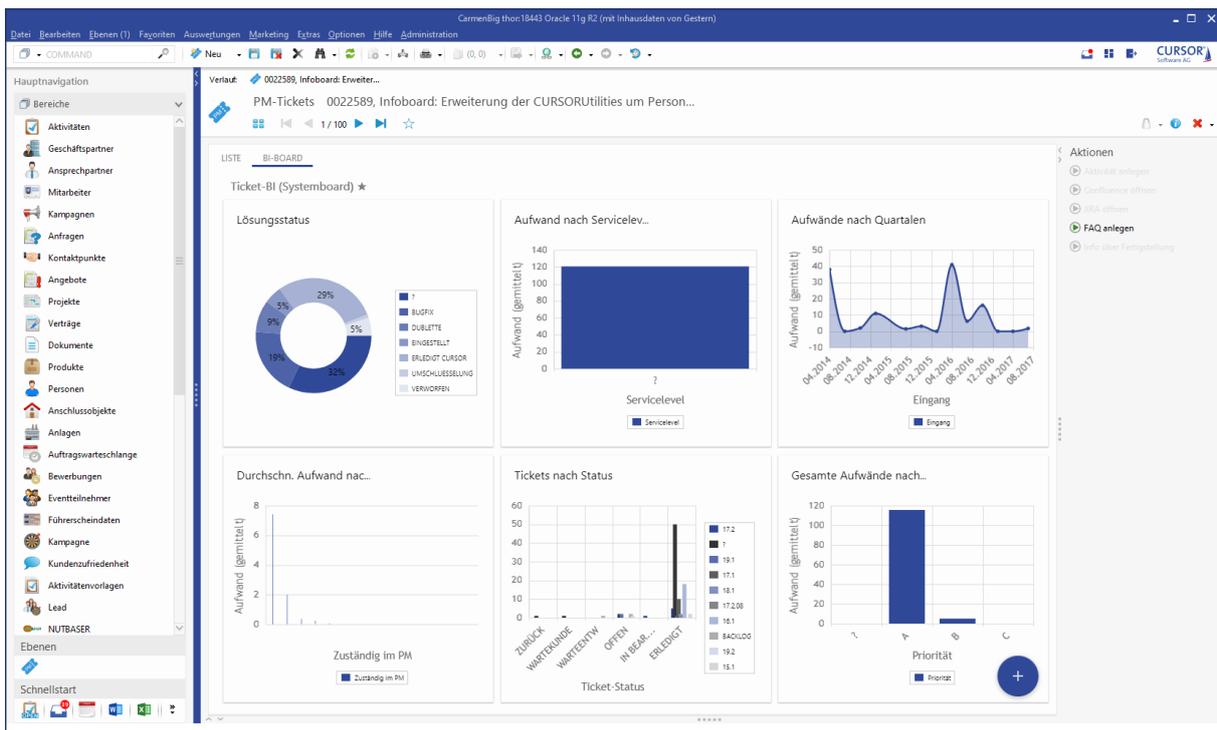


Abbildung: Vorkonfiguriertes BI-Board

Nutzen

Die BI-Boards bestehen mit einer aussagekräftigen Darstellung von Suchergebnissen. So werden aus Zahlenkolonnen verständliche Informationen!

Details

Die Boards können perfekt mit den vorhandenen Suchen gekoppelt werden, um so die Aussagekraft der Trefferliste zu verstärken. Die Konfiguration erfolgt entweder durch den Administrator oder durch den geschulten Endanwender. Bei der Konfiguration der Boards greift das übliche Sicherheitskonzept: kennzeichnet der Administrator das vorkonfigurierte Board als "Systemboard", so ist dieses vom Anwender nicht änderbar. Falls der Anwender über die Berechtigung zum Ändern von einem Board verfügt, kann er auch selber das BI-Board bestücken oder für den aktuellen Kontext neue BI-Boards anlegen.

Mit Auslieferung der BI-Boards sind zwei Kacheln standardmäßig für jede Suche verfügbar: "Charts" und "KPI (Key Performance Indicators)". Detaillierte Beschreibung der Kachelparameter finden Sie in der Anwenderdokumentation. Über Konfigurationsgruppen und Berechtigungen können Sie auch BI-Boards für bestimmte Abteilungen oder Benutzergruppen bauen.



3. Geschäftspartner-Kalender

Alle Termine zum Geschäftspartner im Blick

Der neue Geschäftspartner-Kalender umfasst alle Termine, die für den aktuellen Geschäftspartner angelegt sind. Diese Ansicht erleichtert eine schnelle Analyse, welche Ansprechpartner aus dem Unternehmen mit dem jeweiligen Geschäftspartner in Kontakt treten. Darüber hinaus können Termine in dieser Ansicht mit einem Klick direkt angelegt werden.

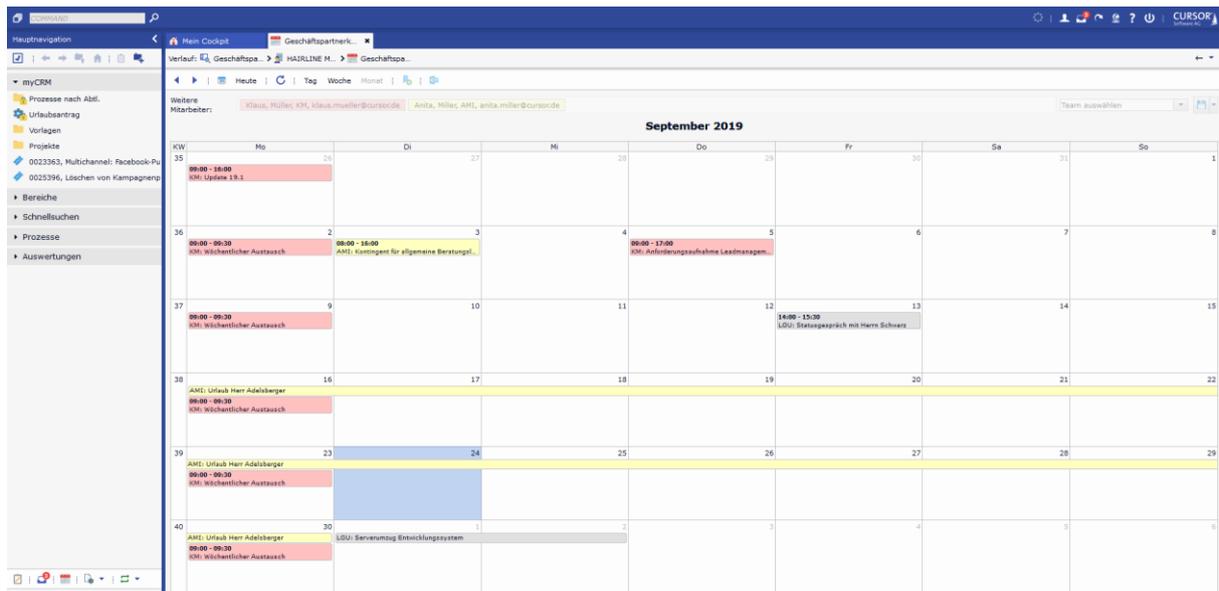


Abbildung: Geschäftspartner-Kalender

Nutzen

Zum erfolgreichen Geschäftspartnermanagement gehört die lückenlose Planung und Dokumentation von Kontakten und Terminen. Der Geschäftspartnerkalender bietet dafür die beste Übersicht. Sie sehen auf einen Blick die anstehenden Termine und welche Mitarbeiter in die Betreuung des Geschäftspartners involviert sind.

Die neue Funktion bedarf keinerlei Konfiguration. Die Ansicht wird auf der Grundlage der vorhandenen Termine generiert.



Details

Das Kalender-Icon ist ausschließlich in der Detailansicht aktiv. Beim Klick auf das Kalender-Icon öffnet sich der Geschäftspartner-Kalender in der Monatsansicht. Im Kalender werden alle Termine und Besprechungen angezeigt, deren Aktivitäten mit dem gewählten Geschäftspartner über den Unterbereich verknüpft sind. Im Feld "Weitere Mitarbeiter" werden die Kürzel der Mitarbeiter angezeigt, die über den Unterbereich mit den entsprechenden Terminen verknüpft sind. Die Inhalte des Feldes "Weitere Mitarbeiter" sowie des Drop-Down-Menüs können nicht verändert werden (analog zum Projektkalender).

Durch Klick auf einen Tag im Kalender können im Web-Client Termin- oder Besprechungsaktivitäten angelegt werden. Im Windows-Client kann per Drag & Drop ein Zeitraum zum Erstellen eines Termins ausgewählt werden.

Dabei sind folgende Felder vorbelegt:

- Beginn/Ende (je nach Monats-, Wochen- und Tagesansicht)
- Erinnerungsdatum
- Art: TERMIN
- Delegiert von: Anlageuser
- Delegiert an: Anlageuser
- Priorität: B
- Status: O



4. Infoboards

Wissen, was zählt

CURSOR-CRM erweitert systematisch das Angebot an Infokacheln, die auf dem Desktop oder auf den Entitätsboards der Anwendung nach Bedarf konfiguriert werden können. Wissen, was zählt! Dieses Wissen unterscheidet sich an den verschiedenen Arbeitsplätzen im Unternehmen. Daher kann der Administrator, aber auch jeder einzelne Anwender, seine Informationskacheln aus einer breiten Palette flexibel zusammenstellen und konfigurieren. Die Auswahl an Kacheln und die Parameterkonfiguration weiten sich von Version zu Version aus, so dass der individuelle Informationsbedarf optimal abgedeckt werden kann.

Den Anwendern stehen potenziell mehrere Desktops zur Verfügung, zwischen denen umgeschaltet werden kann. So lassen sich für verschiedene Aufgabenbereiche (Aktuelle Todos, Nachrichten, Zielverfolgung, Controlling, etc.) unterschiedliche Desktops gestalten.

Der mitgelieferte Kachel-BUILDER (Tilebuilder) erlaubt außerdem die Programmierung eigener Infokacheln. Das dafür erforderliche Know-how wird in speziellen Schulungen der CURSOR-Akademie vermittelt.

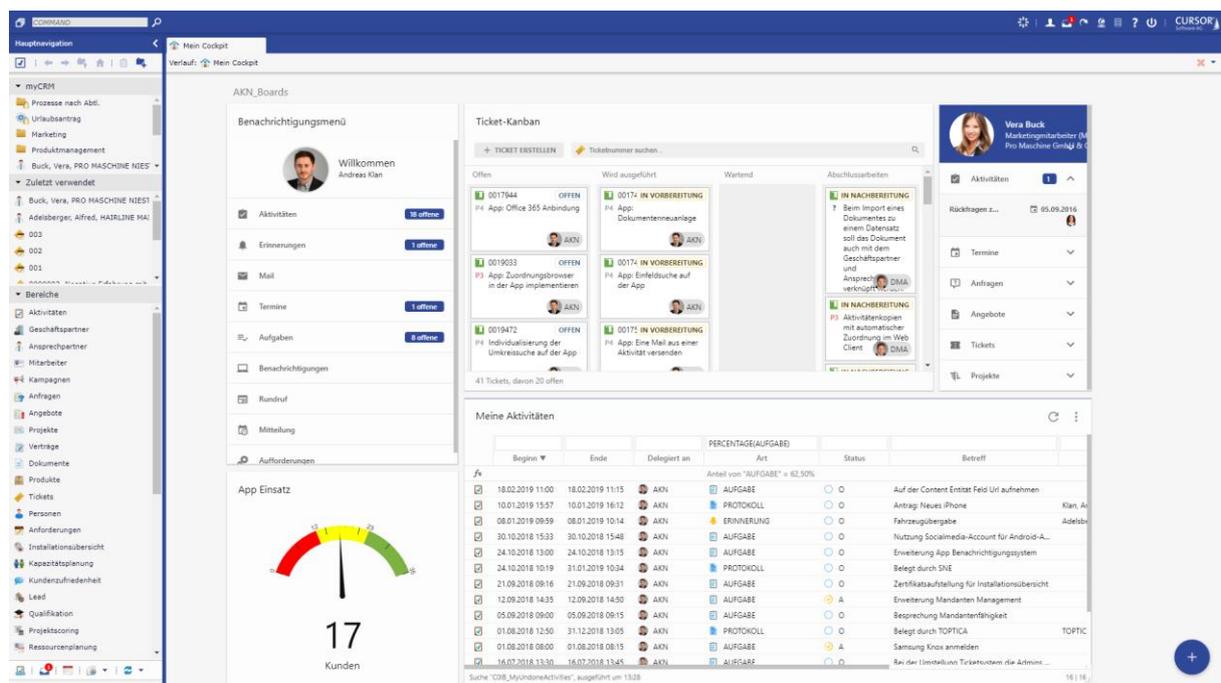


Abbildung: Beispielhafte Zusammenstellung mehrerer Infokacheln auf einem Desktop-Board

Ausführliche Dokumentation der Infoboards (Funktionsbeschreibung und Konfigurationsbeispiele) finden Sie im Anwender-Handbuch.



4.1 Neue KPI-Kachel



Die Infokachel "KPI" zeigt selbst definierte **Key Performance Indicators** (oder andere beliebige numerische Werte) an und ermöglicht die schnelle Sicht auf geschäftskritische Kennzahlen. Dabei ist es möglich, zwischen einer rein textuellen und einer **Tacho-Darstellung** zu wechseln.

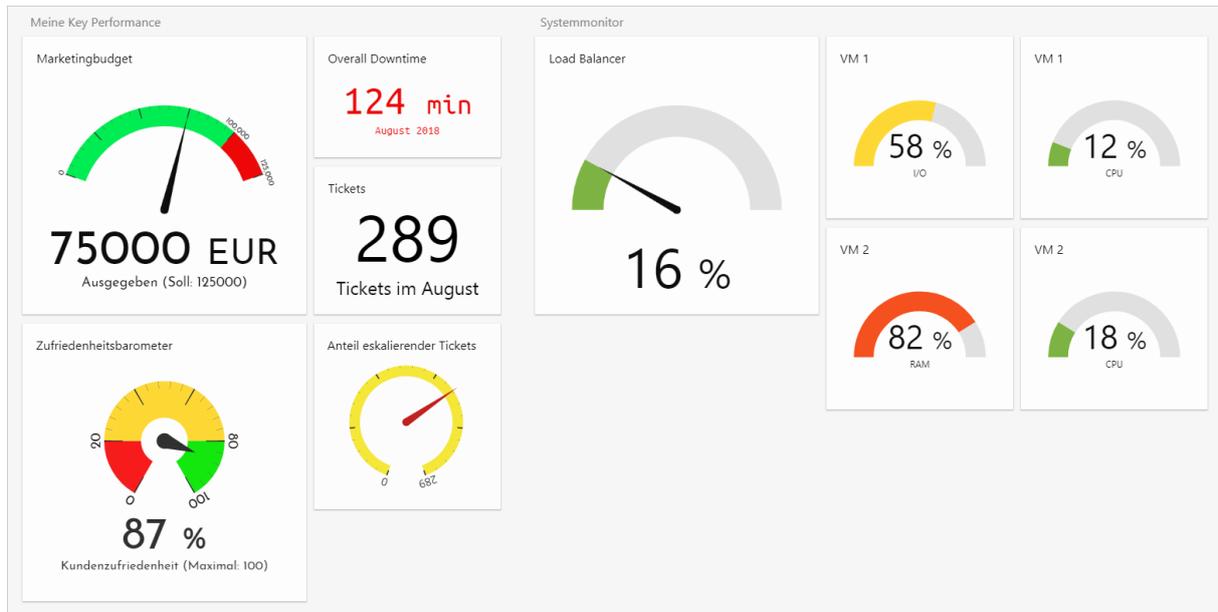


Abbildung: Key Performance Indicators als Tacho-Darstellung

Nutzen

Ihre Anwender sehen auf dem Desktop die wichtigsten Kennzahlen, ohne Suche oder Reports explizit ausführen zu müssen. Die Kennzahlen und ihre Anzeige können flexibel (textuell oder als Tacho-Anzeige) auf eine klare und übersichtliche Weise präsentiert werden. Der Administrator kann die Kacheln mit variablen Parametern konfigurieren, so dass z.B. jeder Anwender oder eine Organisationsgruppe zugewiesene Daten auswerten kann. Die Kennzahlen-Kacheln sind im Standard bereits vorkonfiguriert, so dass man eine Grundlage für spezifische Konfiguration bekommt.

Details

Weitere Features dieser Infokachel umfassen folgende Möglichkeiten:

- Dynamische Schwellenwerte (aus Suchergebnissen) möglich
- Angabe eines Solls möglich
- Verfügbar als Entitätskachel mit Datensatzbezug
- Darstellung als Tacho möglich
- Zeitabhängige Darstellung von Soll und Schwellenwerten möglich
- Autoreload: Die Kachel lädt Ihre Werte in einem angegebenen Intervall selber nach



4.2 Neue Suchen-Kachel



Die Infokachel "Suchen" dient zur Darstellung von Suchen. Diese Infokachel kann flexibel sämtliche Suchen in unterschiedlichem Kontext anzeigen und erlaubt das Filtern und Aggregieren von Spalteninhalten.

The screenshot shows a search results table with the following columns: **Angebots-Nr.**, **Abgeschlossen**, **Betreff**, **Angebotsstatus**, **Angebotsdatum**, **Angebotswert EUR**, and **1. Unterzeichner**. The table contains three rows of data. Above the table, there are controls for sorting, aggregation (COUNT), and filtering (FILTER). A status bar at the bottom indicates the search criteria and the number of results.

Angebots-Nr.	Abgeschlossen	Betreff	Angebotsstatus	Angebotsdatum	Angebotswert EUR	1. Unterzeichner
4711	<input checked="" type="checkbox"/>	Unser Angebot: Gas- und Wasseranschluss in...	#EMPTY-KEY#	30.05.2018	32.560,00	ADMIN
ANG 0000004	<input checked="" type="checkbox"/>	Spezialangebot	ABGELEHNT	11.12.2018	2.000,00	ADMIN
ANG 0000005	<input type="checkbox"/>	20% Rabatt auf alles	ANGENOMMEN	11.12.2016	1.230,00	ADMIN

Abbildung: Suchen-Kachel mit Erläuterungen und Aggregatsfunktion

Nutzen

Zu einer "klassischen" Suche können zusätzliche Funktionen wie Filter oder Aggregatsfunktionen verwendet werden und so die Suchergebnisse mit statistischen Kenngrößen anreichern.

Mit geringem Aufwand können zusätzlich datensatzbezogene Prozessaktionen festgelegt werden, die in einem Kontextmenü erscheinen. Auf diese Weise kann ein kontextbezogenes Aktionsmenü gestaltet werden, das zum einbettenden Szenario passt. Per Klick kann der Datensatz an einen beliebigen Prozess weitergegeben werden.

Details

In der Titelseite jeder Spalte kann ein Feld zur Eingabe von Filter- und Aggregatsfunktionsausdrücken eingeblendet werden. Dieses Feld erlaubt die freie Eingabe von Filterwerten oder Aggregatsfunktionen.

Die Zeilen werden nach dem eingegebenen Textbestandteil gefiltert. Angezeigt wird eine Zeile dann, wenn die entsprechende Zelle den eingegebenen Ausdruck enthält. Dabei können vereinfachte [Reguläre Ausdrücke](#) verwendet werden.

Auf die angezeigten (also ggf. vorgefilterten) Zeilen können Aggregatsfunktionen angewendet werden, um die Anzahl, die Summe oder den Durchschnitt der Werte einer Spalte zu berechnen. Die Funktion kann entweder manuell in das Feld eingegeben oder über den Ausdrucks-Editor erstellt werden. Der Ausdrucks-Editor kann per Klick auf das Symbol  aufgerufen werden.



4.3 Neue Ticket-Kanban Kachel



Die Infokachel "Ticket-Kanban" zeigt relevante Tickets auf einem **Kanban-Board**. Welche Tickets angezeigt werden, wird durch eine Suche definiert.

Das Kanban-Board besteht aus Lanes. Diese beinhalten alle Tickets, die sich in einem bestimmten Zustand (Ticketstatus) befinden. Die Tickets werden innerhalb der Lane als Karten dargestellt. Auf der Karte werden unterschiedliche Informationen zur schnellen Erfassbarkeit des Tickets visualisiert.

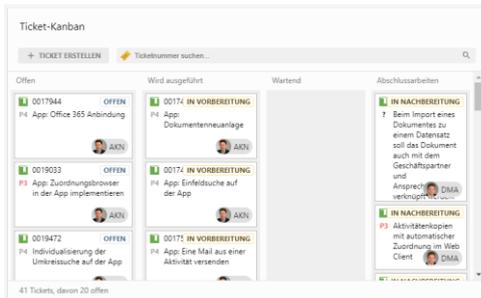


Abbildung: Beispiel eines Ticket-Boards

Nutzen

Die Kanban-Tafel liefert den perfekten Überblick über die Tickets im System.

Die Darstellung des Status und der Priorität kann mit eigenen Grafiken über die Schlüsselkonfiguration in der Adminkonsole angepasst werden.

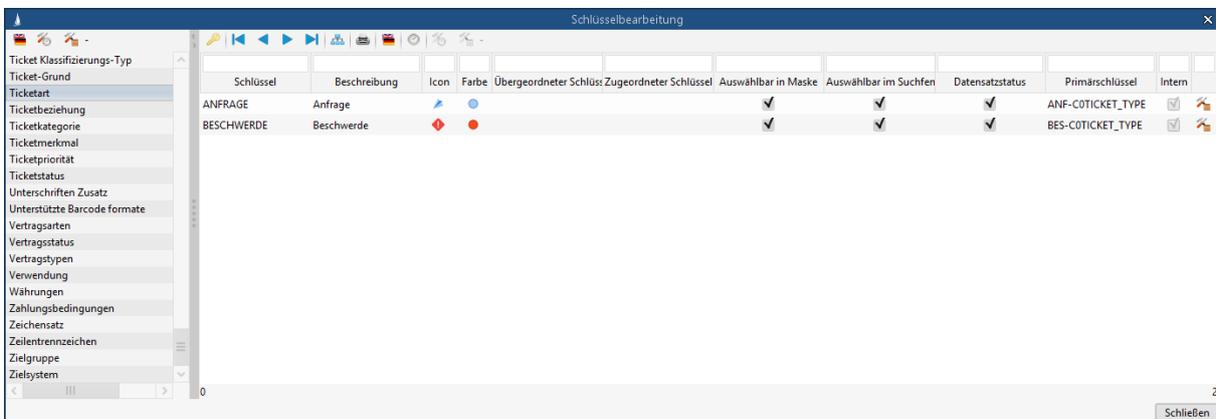
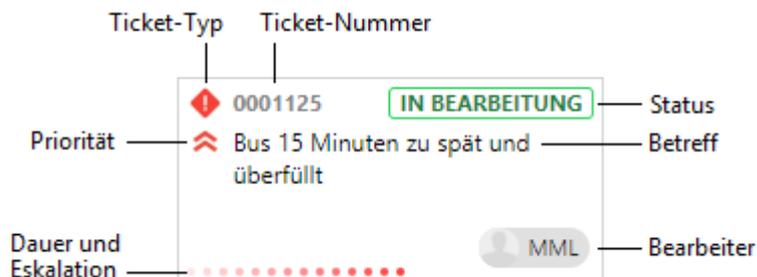


Abbildung: Konfiguration der Kachelgrafiken und die Darstellung des Tickets



Details

Die Punkte am unteren Rand der Karte visualisieren die Wochen seit Ticketeingang. Sie sind grau, wenn keine Eskalation vorhanden ist. Bei Eskalation werden die Punkte rot dargestellt. Die Icons zur Darstellung von Ticket-Typ und Priorität können in der Schlüsselpflege der jeweiligen Schlüssel den eigenen Vorlieben und Schlüsselwerten nach angepasst werden. Die Farbe des Status-Badges kann über die Farbe des Status-Schlüssels angepasst werden.



5. Integrierte Aktionen und Charts

Mehr Informationen auf einen Blick

Bisher waren die Grafiken nur bei der Ansicht des Unterbereichs einsehbar. Nun können die Suchergebnisse auch in der Listenansicht graphisch dargestellt werden. Somit wurde eine Voraussetzung geschaffen, künftig auch Summen und andere Aggregate für das Suchergebnis anzuzeigen.

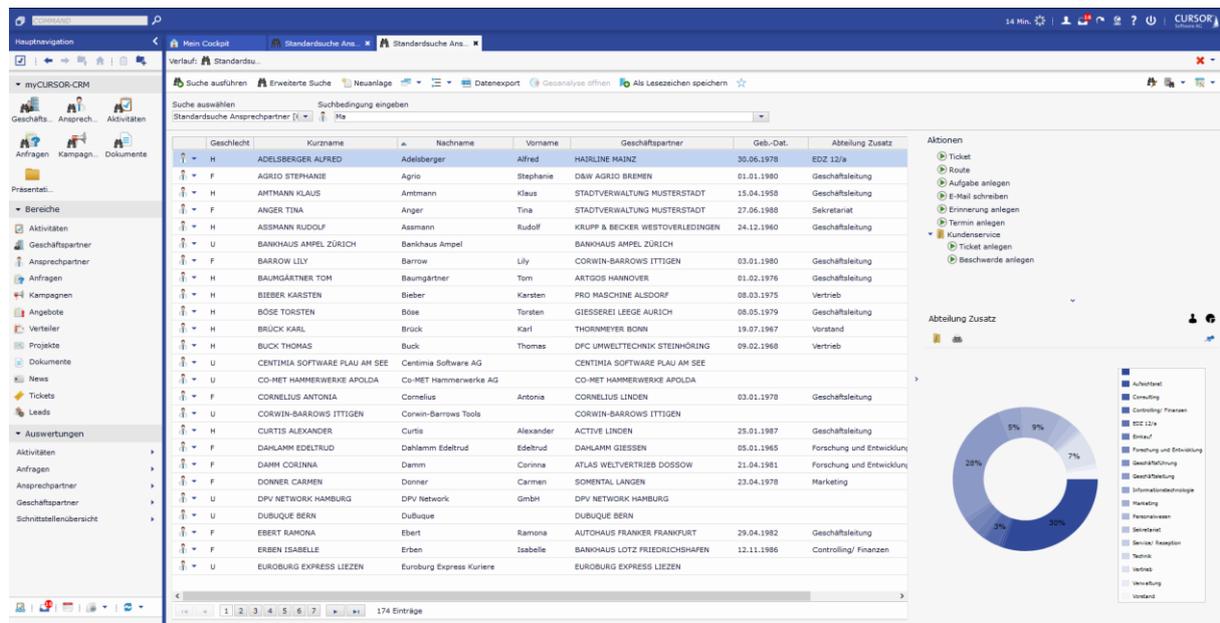


Abbildung: Chart in der Listenansicht

Nutzen

Eine graphische Darstellung erleichtert eine Analyse der vorliegenden Ergebnisse. Bei mehreren Datensätzen macht es Sinn, diese in der Listenansicht anzuzeigen. Auch in dieser Ansicht sind jetzt die Grafiken verfügbar, ohne dass es der Unterbereich ausgefahren werden muss.

Künftig wird es möglich sein, in der Graphik weitere Aggregate (Summe, Mittelwert, Min-Wert, Max-Wert) anzeigen zu lassen. Eine breite Palette an statistischen Messgrößen macht eine tiefgründige Analyse zum Wettbewerbsfaktor.

Details

Die Charts werden im unteren Bereich unter den Aktionsboxen angezeigt. Sie sind standardmäßig ausgeblendet, da sie individuell angepasst werden können. Wenn keine Aktionen vorhanden sind, erscheint ein entsprechender Hinweis, dass die Charts konfiguriert werden können.

Die Höhe der Graphik wird immer automatisch je nach der verfügbarer Breite berechnet. Der collapsed-Zustand der Charts wird persistiert. Auf die Sidebar wurde verzichtet, stattdessen wurden die Slider verbreitert, um eine bessere Bedienung - besonders auf Touch-Geräten - zu ermöglichen. Auf den Togglern werden nun Winkel-Symbole anstelle der gefüllten Dreiecke verwendet.

Die Konfiguration der Charts kann benutzer-, gruppenspezifisch oder systemweit erfolgen.



6. Unterstützung von Unicode für ORACLE und MSSQL

Zeichensätze ohne Grenzen

In einer modernen Anwendung sollen selbst exotische Zeichensätze kein Problem mehr sein. So auch die Datenbanken von CURSOR-CRM unterstützen Zeichensätze aller Sprachen. Das CRM kann ebenfalls mit den UNICODE-Zeichensätzen umgehen und stellt sie korrekt dar.

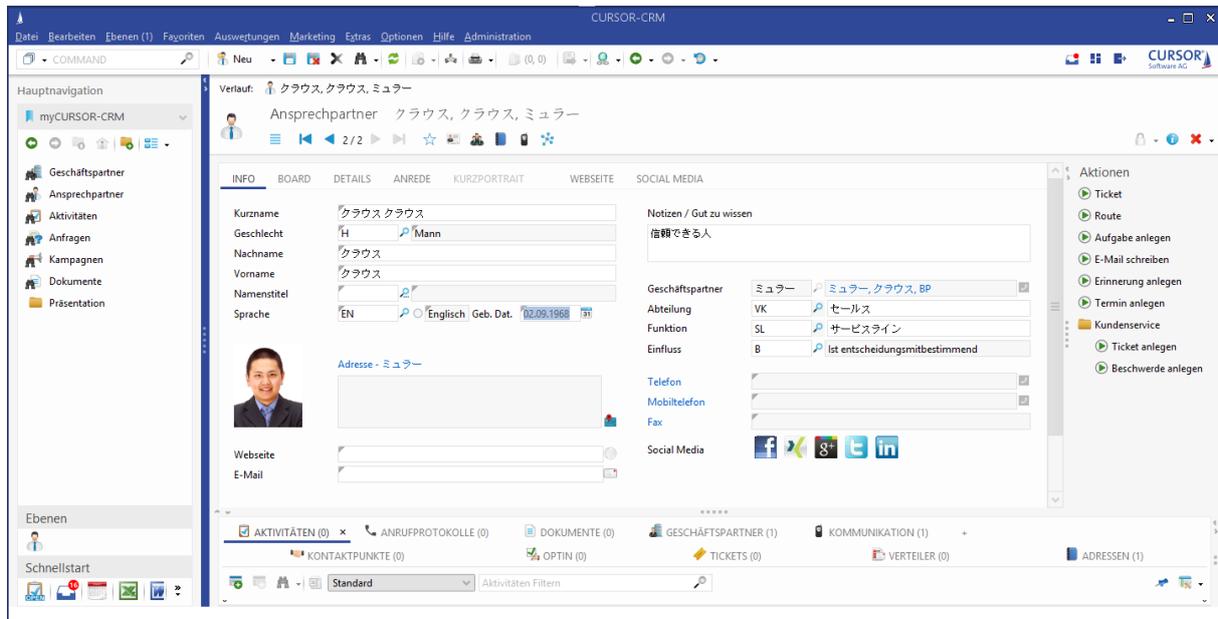


Abbildung: Texte mit UTF8-Zeichen

Nutzen

Bis jetzt konnte es bei Kunden zu Problemen im Bereich der Zeichensätze kommen. Es gab zwar die Empfehlung für ORACLE den Zeichensatz WE8MSWIN1252 zu nutzen, allerdings ist dies kein Unicode-Zeichensatz. Der Unicode wird ab der Version 2019.1 vollumfänglich unterstützt, so dass auch die eingesetzten Schnittstellen fehlerfrei arbeiten können. Zusätzlich greifen Systemsuchen, wenn nach Strings mit Unicode-Zeichen gesucht wird.

Details

Für einen erfolgreichen Betrieb von CURSOR-CRM ist der Zeichensatz WE8MSWIN1252 zu verwenden. Für die Datenbanken sollen Standard-Einstellungen übernommen werden, die Unicode unterstützen (für Oracle z.B. AL16UTF16). Durch die Umstellung der Datentypen auf Unicode müssen alle Bestandsdaten migriert werden. Es wird empfohlen, bei großen Datenmengen SSD-Festplatten zu verwenden, um Laufzeiten bei der Migration zu verkürzen. Beim Ablauf wird geprüft, ob Felder von der Feldlängen-Verkleinerung betroffen sind. Planen und führen Sie zuerst ein Test-Update mit einer Kopie der produktiven Daten durch. Testen Sie ebenso die verwendeten Datenbank-Schnittstellen. Erst dann führen Sie die produktiven Updates mit den Erkenntnissen aus dem Test-Update durch. Weiter Details finden Sie in der Update-Dokumentation.



7. Vorschlagslisten auf Einfeldsuchen

Suchtreffer wie erwartet

Die Bedienung der Suchfelder wird durch die Anzeige möglicher Suchtreffer vereinfacht. Dies erhöht den Bedienkomfort und entspricht der Benutzererwartung, weil die Vorschlagslisten bereits aus dem COMMAND-Feld und aus den Schlüsselfeldern bekannt sind. Je länger der Suchstring, desto treffsicherer sind die Suchergebnisse.

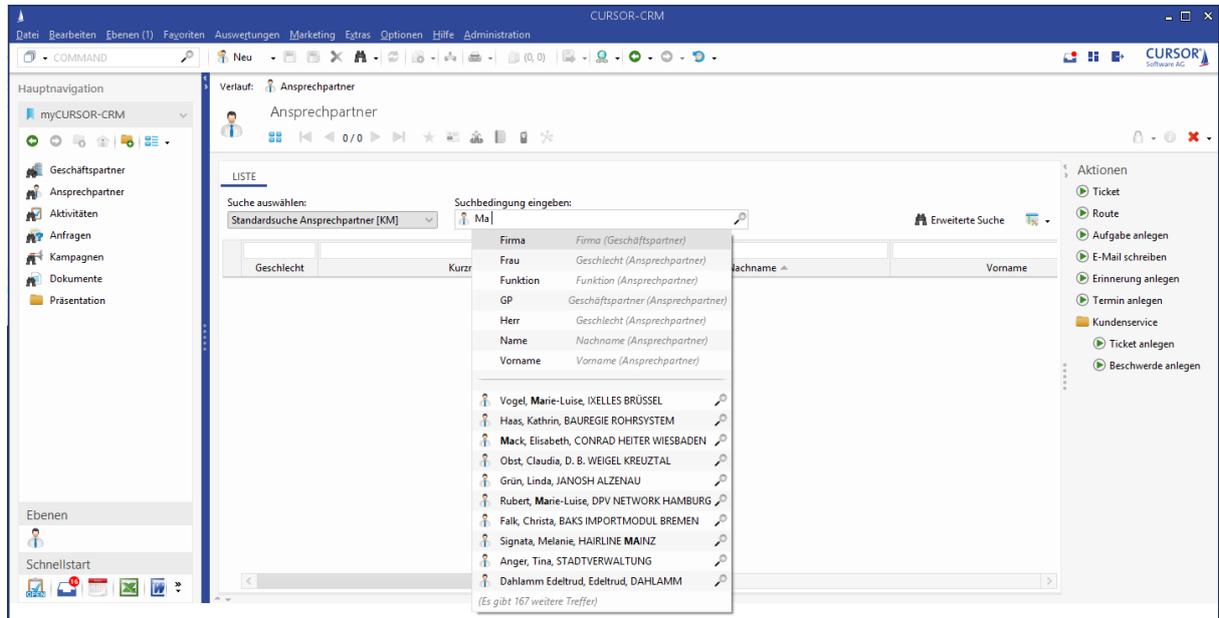


Abbildung: Vorschlagsliste in der Einfeldsuche

Nutzen

Benutzer können ihre Suchgewohnheiten aus bekannten Web-Suchen direkt im CRM verwenden. Die getätigte Eingabe gibt sofort Aufschluss darüber, wie viele Treffer ein Suchbegriff liefert.

Details

Befindet sich der Anwender im Eingabefeld einer Einfeldsuche, so bietet sich ihm parallel zur Beschriftung des Feldes eine Vorschlagsliste mit den Suchtreffern, die auf der Lucene-Suche der Entität und der aktuellen Eingabe basieren. Die Darstellung, Verzögerung und Bedienung der Vorschlagsliste ist identisch zum COMMAND-Feld. Einzige Ausnahme: während das COMMAND-Feld im ersten Teil der Vorschlagsliste Treffer aus dem myCRM-Bereich darstellt, zeigt die Vorschlagsliste im Eingabe-Feld im ersten Teil die zur Eingabe passenden Keywords an.

Die Darstellung der einzelnen Listeneinträge wird der Darstellung der Einträge im COMMAND-Feld angeglichen. Wird die Keyword-Vorschlagsliste mittels <Ctrl+Space> geöffnet, so werden nur die Keyword-Einträge angezeigt. Eine Auswahl des Lucene-Eintrages (via Klick oder ENTER) öffnet den Datensatz als neuen Verlaufseintrag, sofern er ein Treffer der aktuell ausgewählten Suche wäre. Ist es nicht der Fall, so wird eine neue Ebene geöffnet.



8. Outlook-AddIn erzeugt Aktivitäten, Tickets und Beschwerden

CRM-Integration ohne Kompromisse

Ein Outlook-AddIn soll ermöglicht auf einfache Art und Weise die Übernahme von Mails ins CRM-System. Drei Übernahmemethoden stehen zur Auswahl: Aktivität erzeugen, Ticket erzeugen, Beschwerde erzeugen.

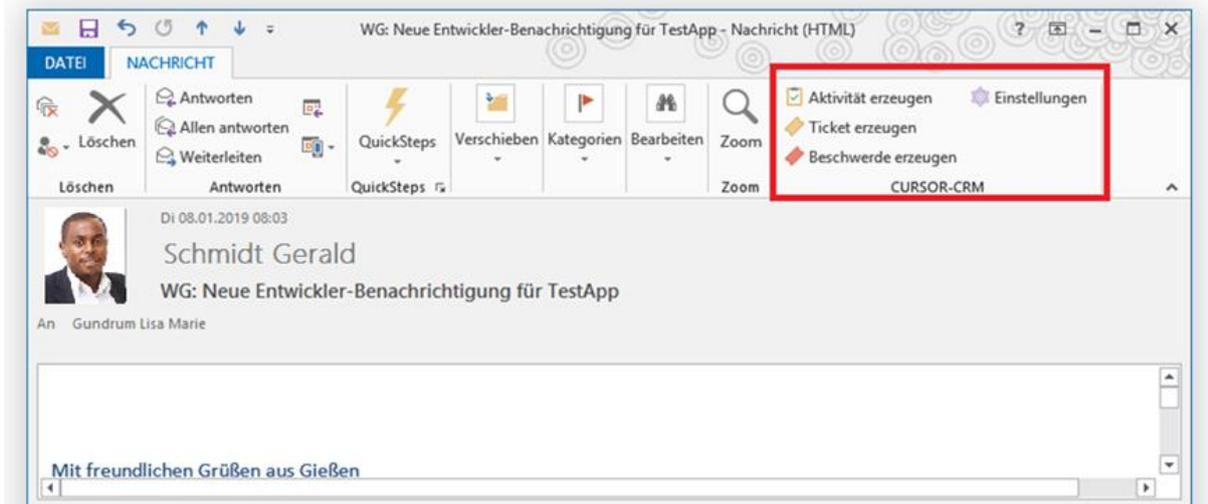


Abbildung: AddIn für CURSOR-CRM in Outlook

Nutzen

Mit einem Klick lassen sich Outlook-Mails in eine CRM-Aktivität, ein Ticket oder eine Beschwerde überführen. Der Anwender muss nicht passende Ansprech- oder Geschäftspartner im CRM-Suchen, um die Aktivität, Ticket oder Beschwerde zu erzeugen.

Details

In der Outlook-Ribbon-Bar befindet sich eine neue CRM-Rubrik mit Aktionsschaltern. Die Schaltfläche ist aktiv, sobald mindestens eine Mail vom Anwender markiert wurde. Bei Klick auf die Schaltfläche werden die ausgewählten Mails (via Mailimporter) ins CRM-System übergeben. Damit entstehen im CRM Aktivitäten, als hätte der Anwender die Mails per Drag and Drop ins CRM-System mit der Aktivitätsart 'MAILEIN' importiert. Der CRM-seitige Import erfolgt ohne Assistenten und gemäß den Angaben, die unter der im AddIn zur Verfügung stehenden "Optionen" verfügbar sind. Als Optionen sind Status: <PLAINKEY> (Default: "I") und Priorität: <PLAINKEY> (Default: "B") konfigurierbar. Mit einem Klick auf "Ticket erzeugen" wird über einen BPM-Prozess zu dem Ticket eine Aktivität erzeugt. Mögliche Optionen sind: Tickettyp: <PLAINKEY> (Default: "ANFRAGE"), Klassifikation: <PLAINKEY> (Default: leer), Eskalationsart: <PLAINKEY> (Default: leer), Priorität: <PLAINKEY> (Default: "B"), Status: <PLAINKEY> (Default: "O"). Bei der Erzeugung des Beschwerdevorgangs werde folgende Schlüssel berücksichtigt: Tickettyp: <PLAINKEY> (Default: "BESCHWERDE"), Kategorie: <PLAINKEY> (Default: leer), Eskalationsart: <PLAINKEY> (Default: leer), Priorität: <PLAINKEY> (Default: "B"), Status: <PLAINKEY> (Default: "O"). Für den Betrieb müssen die Module "Ticket" und "Beschwerdemanagement" lizenziert sein.



9. C1-Modul: OptIn-Erfassung

Welche Informationen dürfen es sein?

Das OptIn Modul ermöglicht die einfache Aussendung einer OptIn-Abfrage für verschiedene Informationsarten per Knopfdruck via E-Mail an bestimmte Ansprechpartner. Die Reaktion der Ansprechpartner, egal ob es sich dabei um eine Zustimmung oder Ablehnung einzelner bzw. aller Informationsarten handelt, fließt prozessgesteuert automatisiert in das CRM-System zurück und wird dort dokumentiert. Dies stellt sicher, dass somit ausschließlich jene Ansprechpartner kontaktiert werden, die explizit ihr Einverständnis erteilt haben. Der Anwender kann durch die erfolgte Dokumentation der OptIns jederzeit nachvollziehen, für welche Informationskanäle über welchen Vorgang welcher Status zum Ansprechpartner vorliegt.

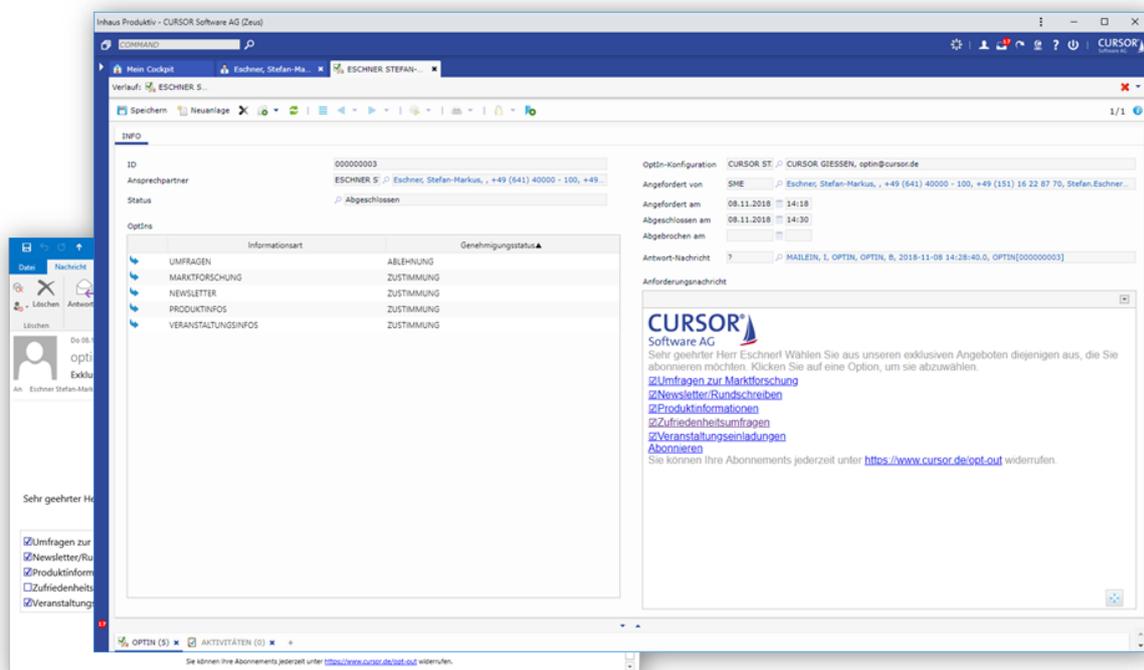


Abbildung: OptIn-Erfassung zum Ansprechpartner

Nutzen

Holen Sie die Bestätigung für den Erhalt von E-Mails, Newsletter, Kundenbefragungen und anderen Informationen bei Ihren Kunden automatisiert ein!

Mit dem OptIn-Modul schaffen Sie Prozesstransparenz und erfüllen die gesetzlichen Vorgaben. Der automatisierte Versand und die vollautomatische Rückläufererfassung reduzieren die Prozesskosten für die Opt-in-Erfassung ganz erheblich.

Die Ausbringung des Moduls ist sehr einfach möglich, da alle Prozesse bereits vorkonfiguriert sind. Mit wenigen konfigurativen Anpassungen, zum Beispiel bzgl. der verfügbaren Informationsarten, kann das Modul in Betrieb genommen werden.



Details

In der Aktionsbox des Ansprechpartners steht ein Aktionsboxeintrag "OptIn per E-Mail anfordern" zur Verfügung. Beim Klick auf den Aktionsboxeintrag startet der Prozess zum Versand der OptIn-Abfrage. Aus der Listenansicht der Entität "Ansprechpartner" können über den Aktionsboxeintrag mehrere Ansprechpartner abgefragt werden. Im ersten Prozessschritt präsentiert sich dem Anwender, der den Prozess gestartet hat, ein Benutzertask. Der Betreff und die Nachricht sind dabei anhand der hinterlegten Standard-OptIn-Konfiguration vorbelegt. Der Anwender kann den Betreff und die Nachricht der zu versendeten anpassen. Unter der Überschrift "Optionen" stehen Checkboxen mit den im System verfügbaren Informationsarten zur Verfügung. Beim Betreten des Benutzertasks sind die Optionen standardmäßig bereits ausgewählt. Nach Versand der OptIn-Anforderung endet der Prozess. Der Anwender erhält im Anschluss an den Versand den erzeugten OptIn-Vorgang in der Detailansicht. Bei der Neuanlage eines Ansprechpartners wird der beschriebene Prozess zum Auslösen einer OptIn-Anforderung erneut angestartet. Die Rückantwort, die beim Absenden des HTML-Formulars durch den Ansprechpartner generiert wird, landet in dem in der OptIn-Konfiguration definierten Postfach. Die Gültigkeit eines Vorgangs endet, wenn das Datum der Aussendung der OptIn-Anforderung zzgl. der Gültigkeitsdauer überschritten ist.



10. App: Unterschriften-Funktionalität

Mobile Verträge

Die CURSOR-App kann als Plattform für Verträge genutzt werden. Ein Vertragspartner kann nun mit seiner zuvor gespeicherten Unterschrift das Zustandekommen eines Vertrages bestätigen. Ein standardisierter Prozess (z.B. ein festes Vertragsdokument) kann über die App nach dem Speichern der Unterschrift gestartet werden. Dokument wird generiert, die eben getätigte Unterschrift wird unter den Inhalt des Dokuments gesetzt.

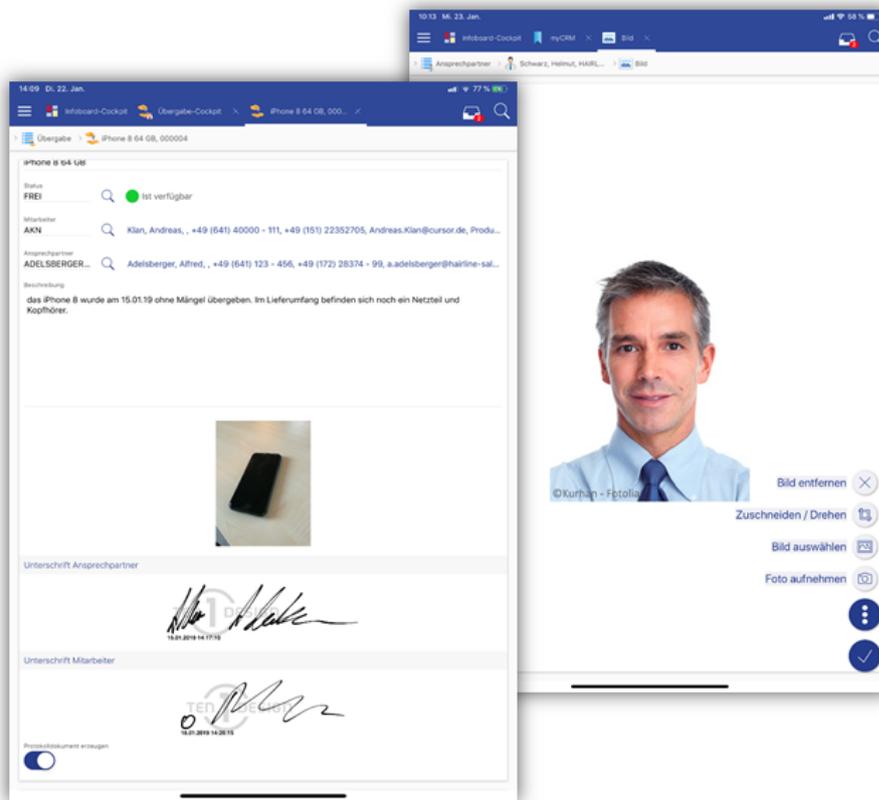


Abbildung: Unterschriften in der App

Nutzen

Ein standardisierter Prozess kann über die App nach dem Speichern der Unterschrift gestartet werden. Es wird ein Dokument generiert und die eben getätigte Unterschrift wird unter den Inhalt des Dokuments gesetzt.

Details

Die Funktionalität ist an das Modul "App Unterschriftenfunktionalität" gebunden. Wurde das Modul aktiviert, so kann ein Bildfeld im App-Editor in ein Unterschriftenfeld gewandelt werden. Wenn sich das Feld auf der konfigurierten Maske befindet erscheint ein Dialog für die Unterschrift-Eingabe. Es kann nur eine Unterschrift hinterlegt werden. Ist sie einmal gespeichert, so kann sie nicht bearbeitet werden und muss - wenn notwendig - gelöscht und neu angelegt werden. Nach der Eingabe wird die Unterschrift entsprechend skaliert, gespeichert und kann z.B. an ein Dokument übergeben werden. Es muss ein Bild-Feld auf die App-Maske gezogen werden, anschließend kann dies über den App-Editor als Unterschrift oder Unterschrift mit Zeitstempel Feld gekennzeichnet werden.



11. App: Infoboards für Masken

Infoboards im mobilen Einsatz

Im täglichen Geschäft ist es wichtig, dass man ständig auf dem Laufendem gehalten wird. In der CURSOR App können nun die Infokacheln dargestellt werden, die im System zentral abgelegt sind. So können Sie auch unterwegs auf die neuesten Auswertungen der Datenstände in Form von Charts zugreifen und diese analysieren. Der Aufruf erfolgt über ein Feld, in dem Sie den hellgrau gezeichneten Namen des Infoboards identifizieren können. Tippen Sie auf das Feld, so wird die Kachel in einem neuen Verlaufseintrag geöffnet. Die Boards auf der Maske können Sie in Ihrem System mit dem App-Editor in der Administrator-Konsole selbst konfigurieren.

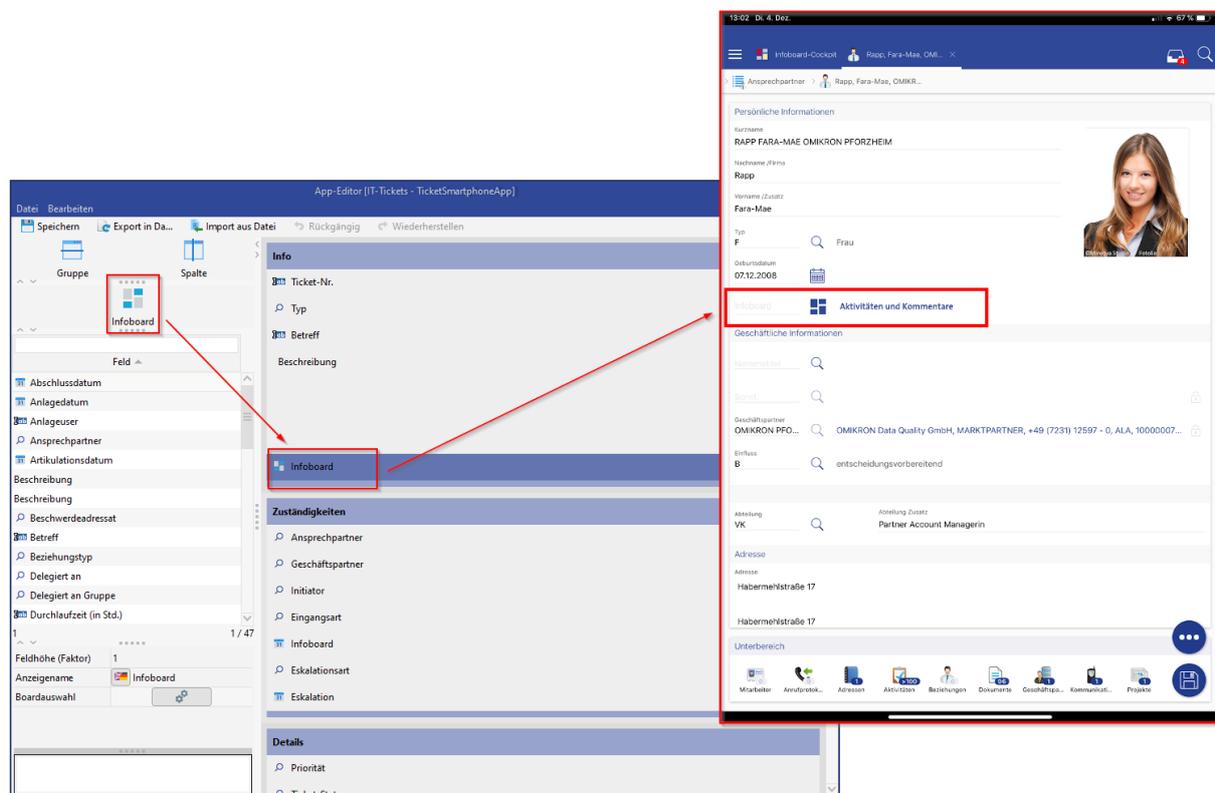


Abbildung: Infoboard-Feld auf einer App-Maske

Nutzen

Auch unterwegs müssen Sie auf die entscheidungsrelevanten Infoboards nicht verzichten. Die Auswahl und die Konfiguration der Boards können Sie in Ihrem Unternehmen nach Bedarf vornehmen. Die Administration ist schnell und einfach mit dem vertrauten Tool 'App-Konfigurator' in der Administrations-Konsole des Systems durchführbar. Die Namen Ihrer Infoboards können Sie selbstständig wählen und internationalisieren.



Details

Die Infoboard-Komponente kann nur auf die Maske gezogen werden, wenn mindestens ein Systemboard vorhanden ist, ansonsten wird die Infoboard-Komponente ausgegraut. Wenn mehrere Boards hinterlegt wurden, kann man über eine Swipe Geste nach links und rechts zwischen den Boards wählen. Dies wird über mehrere Punkte unterhalb des Entitätsboards visualisiert. Wenn nur ein Board konfiguriert wurde, erscheinen unten keine Punkte. Dies wird über mehrere Punkte unterhalb des Entitätsboards visualisiert.

Die Konfiguration der Entitätsboards erfolgt im App-Editor. Das Feld kann per Drag'n Drop in eine Gruppe auf die App-Maske gezogen werden. Es besteht auch die Möglichkeit, mehrere Spalten zu erstellen und hier Entitätsboards nebeneinander darzustellen.

Ausblick: in künftigen Versionen wird eine Bearbeitung und die Konfiguration von benutzerindividuellen Infoboards auf der App ermöglicht werden.



12. Administration und Tooling

12.1 Prüfung eines Prozesses beim Veröffentlichen

Sicher ist sicher

Beim Veröffentlichen eines Prozesses wird für darin enthaltene Benutzeraktionen geprüft, ob alle relevanten Stellen ordnungsgemäß gepflegt sind:

- Sind die Zuständigkeiten definiert?
- Ist der Tasktyp gefüllt?
- Sind Benutzertasks mit Rückgabewerten entsprechende Variablen zugeordnet? Sind bei bestimmten Tasktypen Masken hinterlegt?
- Ist das Starterereignis ausgewählt?

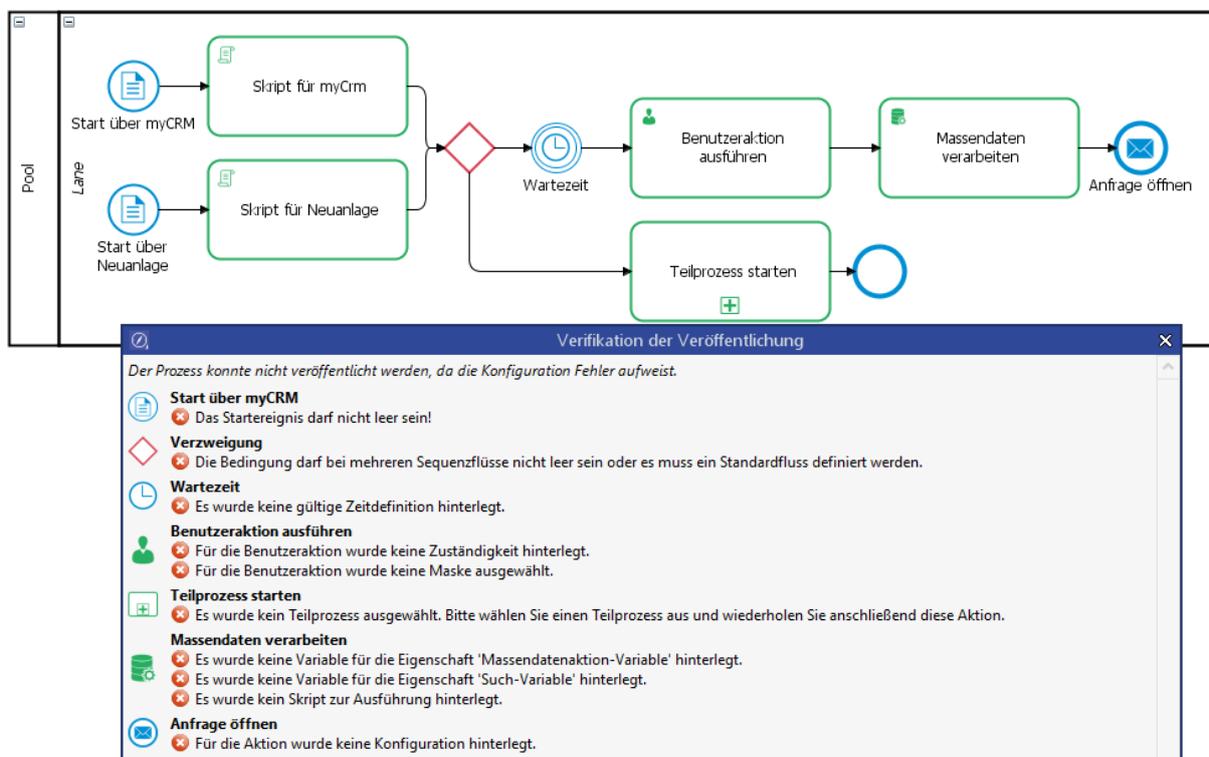


Abbildung: Ein Prozess mit einem Verifikationsdialog

Nutzen

Prozesse werden fehlerfrei gebaut. Es wird sichergestellt, dass kein Prozess ohne notwendige Variable oder Verantwortlichkeit veröffentlicht wird. Das spart Zeit für die Fehlersuche oder den Neubau eines Prozesses.



Details

Bei jeder Veröffentlichung eines neuen bzw. veränderten Prozesses wird geprüft, ob darin enthaltenen Prozesselemente vollständig gepflegt bzw. konfiguriert sind. Geprüft werden: Startereignis, Verzweigung, Wartezeit, Benutzeraktion, Teilprozess, Massendaten-Verarbeitung und Öffnen-Ende-Ereignis. Beim Speichern eines Prozesses erfolgt die Prüfung der Benutzertasks nicht. Ein Klick auf einen Eintrag im Verifikationsdialog markiert die entsprechende Stelle im technischen Model. Erst wenn alle Fehler im Prozessmodell behoben sind, kann der Prozess veröffentlicht werden. Eine Prüfung auf gültige Definitionen von Prozessvariablen erfolgt nicht, da sich dies im Laufzeitverhalten der Prozesse unterscheiden kann. Im Verifikationsdialog wird der Prozessname ausgegeben. Für den Fall, dass mehrere Prozesse über den Dialog "Prozess öffnen" parallel veröffentlicht werden, erscheint der Hinweisdialog für jeden betroffenen Prozess einzeln nacheinander.



12.2 Tilebuilder: Vorlagen-Auswahl bei Neuanlage

Schnell und nach Maß

In der Administrationskonsole können bestehende Kacheln und Boards verwaltet werden. Der Kacheleditor ist in die entsprechende Ansicht der Administrationskonsole eingebettet, sodass Kacheln dort direkt erstellt, betrachtet und bearbeitet werden können.

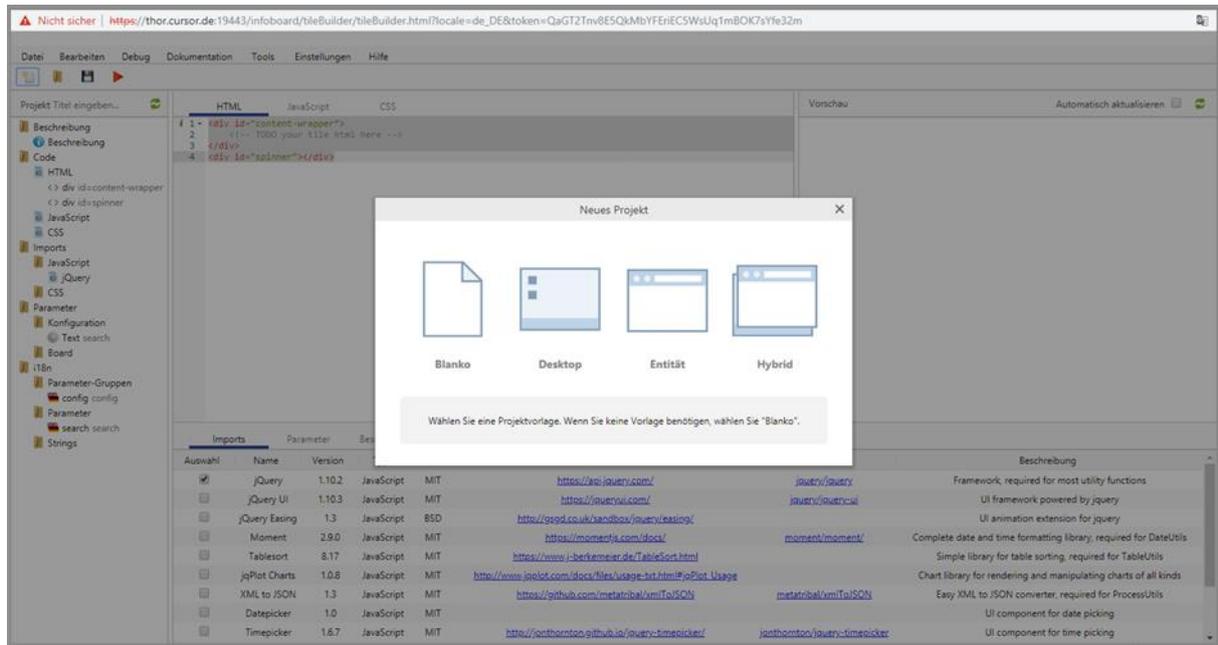


Abbildung: Auswahl einer Vorlage bei der Neuanlage

Nutzen

Die Auswahl vereinheitlicht das Code-Bild vieler neuer Kacheln und sorgt so für eine deutlich einfachere Wart- und Supportbarkeit von Kunden- und eigenen Kacheln.

Details

Bei Neuanlage einer Kachel erscheint eine Vorlagenauswahl, mit der dem Benutzer Rahmen für die Programmierung von Kacheln vorgegeben werden. Die Funktion wird nur im Standalone-Tilebuilder benötigt. Zur Auswahl stehen folgende Vorlagen: Blanko, Desktop, Entität, Hybrid.



12.3 CURSOR-Teststudio

Automatisierte Oberflächentests im Web-Client

CURSOR-CRM zeichnet sich durch eine enorme Anpassungsfähigkeit aus. Im Entwicklungs- und Customizing-Prozess muss folglich gewährleistet werden, dass alle Anpassungen einer strengen Qualitätssicherung unterliegen, damit das System auf keine Fehler läuft. Das neue CURSOR-Teststudio entlastet die manuellen Testausführungen ganz erheblich. Das System führt komplexe Oberflächentests im Web-Client automatisiert aus und dokumentiert das Testergebnis. Während das CURSOR-Entwicklungsteam die Testplattform für eigene Testläufe nutzt, steht das System als CURSOR-Teststudio nun auch unseren Kunden für eigene release- oder patchbezogenen GUI-Tests zur Verfügung. Dabei ist die Erstellung neuer Testfälle über eine einfache Skriptsprache auch für Nicht-Entwickler möglich.

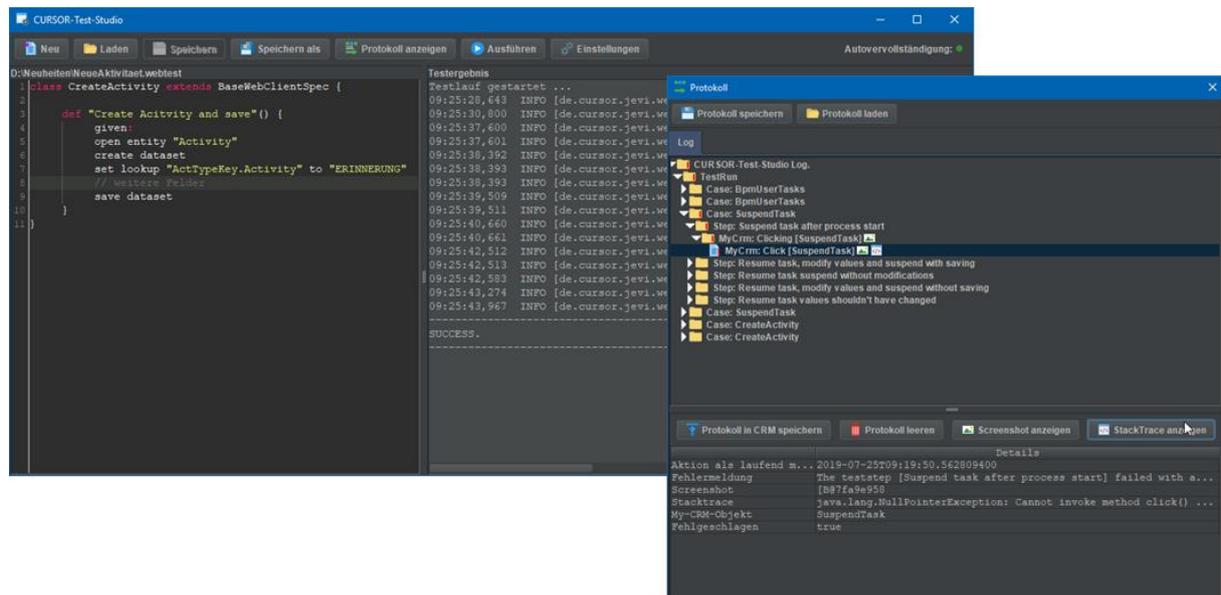


Abbildung: CURSOR Test-Studio im Testlauf

Nutzen

Neuimplementierungen müssen immer getestet werden. Diesen zeitaufwändigen Prozess automatisiert das CURSOR-Teststudio. Mit diesem Tool ist es nicht mehr notwendig, lange Bedienfolgen manuell auszuführen. Stattdessen kann der definierte Testablauf nach jeder Systemänderung in einem oder in mehreren Systemen automatisiert ausgeführt werden. Die Testzeit wird dadurch deutlich verkürzt. Gleichzeitig wird die Testqualität gesteigert, weil die Testfälle immer in identischer Weise zur Ausführung kommen. Damit lassen sich Fehler deutlich schneller identifiziert und beheben.



Details

Das CURSOR-Teststudio ist ein eigenständiges Modul, das sich nahtlos in Ihre Systemumgebung einfügt. Nach dem Start erfolgt die initiale Konfiguration. Im Startdialog werden Zugangsdaten eingegeben (z.B. die URL), damit das Teststudio das zu testende System finden kann.

Bisher konnten nur Unit-Tests für Skriptbibliotheksklassen automatisiert durchgeführt werden. Maskenskripte und der Prozessfluss mussten manuell geprüft werden. Mit dem Teststudio lassen sich nun auch komplexe Abläufen (wie z.B. BPM-Prozesse) automatisiert überprüfen. Weitere Vorteile sind: reproduzierbare Testabläufe und ein, regelmäßiges, zeitgesteuertes Ausführen der Tests (z.B. bei Release-Wechsel).

Die Tests werden in einer einfachen Sprache verfasst, ohne dass technisches Wissen dafür notwendig ist. Zahlreiche Prüfschritte (z.B. alle BPM-Benutzer-Aktionen wie Suchen, Meldungen, Masken, Ausleihen von Dokumenten) können in der Konsole mithilfe einer Vorschlagsliste zusammengestellt und ausgeführt werden. Wird ein Fehler gefunden, werden der Stacktrace und ein Screenshot gespeichert. Fehlerhafte Schritte werden mit einem Ausrufezeichen markiert, um die Fehlersuche zu vereinfachen.

Ausblick: das Teststudio wird in künftigen Versionen ein Bestandteil des CRM-Systems sein, so dass die Tests über die Administratoren-Konsole gestartet werden können.



Impressum

Stand: Ver. 2019 (2019.1 und 2019.2) | 13.09.2019

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.

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
www.cursor.de

