



Energieversorger können sich auf die CURSOR Software AG verlassen. Die Produktangebote des Gießener Softwareunternehmens folgen der Philosophie: Umfassende Prozessunterstützung im Kundenmanagement ist Voraussetzung für Kosteneffizienz und höchste Servicequalität für SLP- und RLM Kunden. Aktuell sorgt ein Tool für die Planung und Durchführung von regionalen Vertriebs- und Marketingkampagnen für Furore. Die CURSOR-Geoanalyse bringt CRM-Daten auf eine anschauliche Karte. Das ist hoch attraktiv und erlaubt direkte Rückschlüsse für die Marktbearbeitung.

Für Stefan-Markus Eschner, Vorstand Technik und Innovation ein Schritt näher am Kunden und ein wichtiger Schritt zur Digitalisierung.

Foto und Grafik: CURSOR

Wo sind meine Kunden? Wo muss ich hin?

Stefan-Markus Eschner, Vorstand Technik und Innovation bei CURSOR, freut sich über einen Meilenstein: „Mit unserer Geoanalyse haben wir eine Lösung geschaffen, die die Digitalisierung greifbar macht. Aus vielen Daten schaffen wir Visualisierungen, die eine maximale Kundenorientierung ermöglichen. Mit einem Klick erscheinen die ausgewählten Kunden auf einer digitalen Landkarte und lassen sich nach unterschiedlichen Kriterien visuell analysieren. Damit lassen sich viele Fragestellungen bearbeiten, für die noch vor kurzem viele Farbstifte und Handarbeit erforderlich waren.“

Geographisches Planungstool mit Mehrwert

Technisch gesehen ist die CURSOR-Geoanalyse ein geographisches Planungs-Tool zur Visualisierung von Kunden und Unternehmenskennzahlen auf Landkarten. Firmen und Kontakte aus dem CRM werden automatisch geokodiert und auf Landkarten und Luftbildern verortet, die auf Realdaten beruhen. Die moderne Darstellung liefert wichtige Informationen für die strategische Planung und ist insbesondere für Vertrieb und Marketing eine wertvolle Arbeitserleichterung.

CURSOR bietet die Lösung seit diesem Sommer in zwei verschiedenen Varianten für die CURSOR CRM-Produkte an. Die Business Edition erlaubt die Darstellung ausgewählter Geschäftsdaten auf der Karte und die Berechnung einer optimalen Route für die Reiseplanung. Die Professional Edition bietet

umfangreiche Analysemöglichkeiten und erlaubt die direkte Weiterverarbeitung der Daten im CRM.

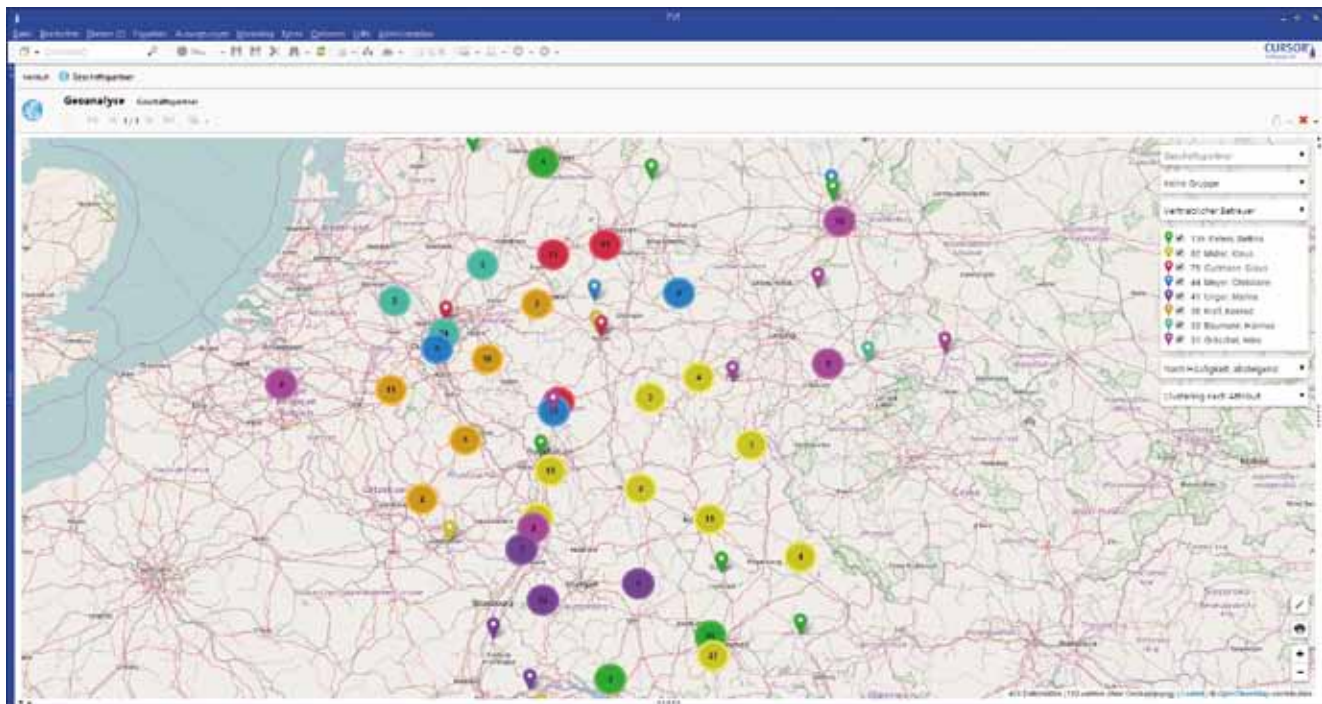
Typische Fragestellungen, die die CURSOR-Geoanalyse beantwortet:

- Wo befinden sich meine Kunden?
- Welcher Kunde befindet sich in meiner Nähe?
- Wo habe ich Kunden verloren?
- Wo sind Kunden mit einem großen Angebotspotential?
- Wo sind Kunden mit großem Auftragsbestand?
- Wie ist die optimale Besuchsroute zu ausgewählten Kunden?

Die plastische Darstellung liefert dem Betrachter Aufschlüsse, die sich aus einer Tabelle nicht herauslesen lassen. Das gewün-

schte Betrachtungskriterium wird direkt auf der Karte ausgewählt und verändert unmittelbar die Ansicht auf der Karte. Die CURSOR-Geoanalyse ermöglicht die schnelle und zeitgemäße Darstellung von Geschäftsdaten direkt auf der Karte. So erkennt man z. B. auf einen Blick, wie sich die Umsätze verteilen, wo sich bestimmte Kunden befinden oder wie sich die Zu- und Abwanderung in bestimmten Regionen darstellt. „Es macht den Anwendern Freude, sich im digitalen Raum zu bewegen, und es ist der ideale Ausgangspunkt für die nächste Aktion. Das macht den Mehrwert dieser attraktiven Lösung aus,“ so Vorstand Eschner.

Insbesondere für den Vertrieb sind die klar dargestellten Informationen sehr nützlich. „Wir erleben die immer gleichen Fragestellungen: ‚Wo sind die A-Kunden? Wo sind die wenigsten Besuche und Bestellungen?



Wie sieht die Anfahrtsituation aus?' Dies beantwortet die CURSOR-Geoanalyse auf einen Blick. Ein echter Vorteil für unsere Kunden", bestätigt Andreas Lange, Bereichsleiter Vertrieb bei CURSOR. Eine große Erleichterung steckt in den Routing-Lösungen. Besuchs-touren, Serviceeinsätze oder Eventplanungen werden optimiert. Der integrierte Routenplaner zeigt auf, wie nächste Kundentermine vereinbart, Reisezeiten verkürzt oder die besten Standorte für Events gefunden werden können. Das „travelling salesman problem“ wird sekundenschnell gelöst. Ein echter Nutzen, wenn man bedenkt, dass schon die Kombination von 15 Orten zu 43 Milliarden verschiedenen Wegen führt.

Idealer Ausgangspunkt für Geomarketing-Aktivitäten

Geomarketing erweitert Markt-daten um die geographische Verteilung und entwickelt passende Konzepte. Noch vor wenigen Jahren waren dafür tiefe regionale Marktkennt-nisse notwendig und es zeigten sich hohe Streuverluste. In stundenlanger Detailarbeit wurden Tabellen ausgewertet und Karten bemalt. Heute wirft die Geoanalyse gewünschte Ansichten auf Knopfdruck aus, das führt zu einem großen Effizienzgewinn. Es

wird direkt erkennbar, wo eine Strategie erfolgreich ist und wo noch Handlungsbedarf besteht. Schon die Einfachheit der Visualisierung der eigentlich komplexen Inhalte führt zu der Einbeziehung von Aspekten, die vorher ausgeklammert wurden. Somit eröffnen sich neue strategische Potenziale.

Zusätzliche Interaktivität

Die CURSOR-Geoanalyse Professional bietet zusätzliche Interaktivität: Aktionen, die man auf der Karte ausführt, werden direkt in die CRM-Datenbank überführt. Auf diese Weise lässt sich beispielsweise die Neuaufteilung von Außendienstgebieten unmittelbar auf der Karte ausführen. Erkennt der Anwender regionalen Handlungsbedarf, können die betreffenden Kunden auf der Karte markiert und mit einem Klick in die kommende Marketing- oder Vertriebskampagne übernommen werden. Darüber hinaus bietet die Professional-Edition einen Clustermodus und verschiedene Legendensortierungen zur besseren Übersicht bei der Datenanalyse. Die CURSOR-Experten sind sich einig, dass Geoanalysen im Zeitalter der Digitalisierung deutlich an Bedeutung gewinnen werden. Es gilt, die Datenflut zu bündeln und die richtigen Antworten zu finden. Ein gutes CRM

mündet in einer zielführenden Kundenan-sprache. Diese kommt nun auch über geographische Analysen zustande, eine bislang eher vernachlässigte Dimension. Präzise regionale oder gar lokale Kampagnen können neue Umsatzpotentiale erschließen und die Kundenzufriedenheit durch genau zugeschnittene Angebote steigern.

Im Vergleich zum Wettbewerb zeichnet sich die CURSOR-Geoanalyse durch intuitive Bedienung und hohe Effizienz aus. CURSOR denkt aktuell darüber nach, dieses Modul getrennt von den CRM-Lösungen anzubieten. „Wir sind stolz auf diese Lösung und freuen uns über die positive Resonanz. Sollten weitere Anfragen kommen, wird eine cloudbasierte Stand-Alone Geoanalyse immer wahrscheinlicher“, resümiert Vorstand Eschner.

Die Geoanalyse wird ein Schwerpunktthema am 6. und 7. Oktober auf dem CURSOR CRM-Kongress 2016 in Gießen sein. Zahlreiche Fachvorträge und Vorführungen im Rahmen des CRM-Marktplatzes bieten die Möglichkeit, die Zukunftsfähigkeit des eigenen CRM zu überprüfen. Die Anmeldung ist bis Ende September möglich:

www.cursor.de/crm-kongress
Christian Maassen