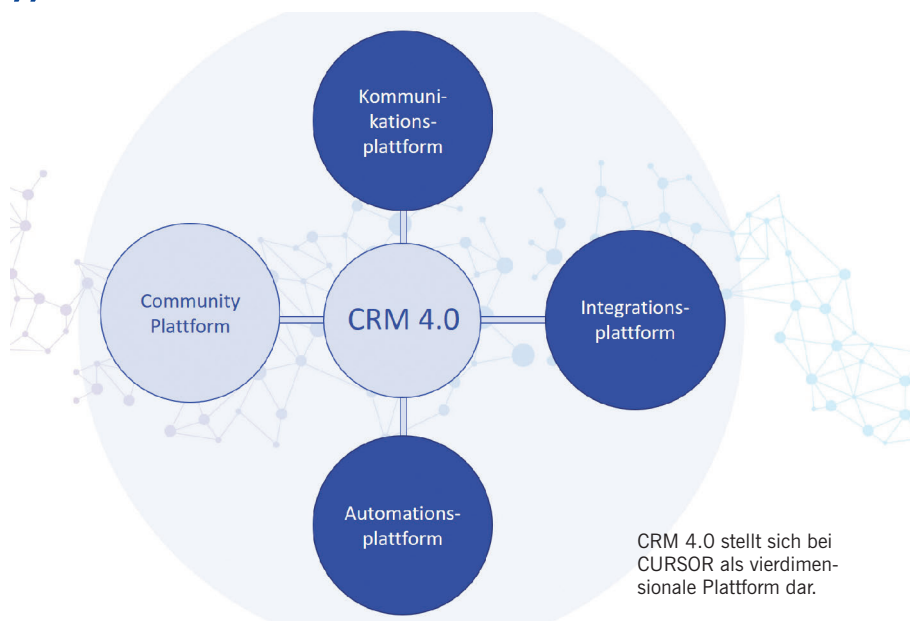


Jürgen Topp und Stefan-Markus Eschner über aktuelle und zukünftige Trends

„Vom CRM zur Plattform“



KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT | Ende 2018 beendet Jürgen Topp seine Vorstandstätigkeit bei der CURSOR Software AG. BWK bat den in der Energiewirtschaft bestens vernetzten CRM-Spezialisten noch einmal zum Gespräch über vergangene Entwicklungen, vor allem aber über aktuelle und zukünftige Markt- und Technikrends. Deshalb nahm Topp seinen Vorstandskollegen Stefan-Markus Eschner mit zum Interview, der sich als Mastermind für Technik und Innovation bei CURSOR unentbehrlich gemacht hat. Wichtigste Erkenntnis aus dem Gespräch: Alles wird zur Plattform.

Der diesjährige CRM-Kongress von CURSOR stand unter dem Motto „Start in neue Dimensionen“. Wohin geht die Reise im CRM?

Topp: CRM 4.0 ist aus unserer Sicht ein Plattformmodell mit verschiedenen Dimensionen. Einerseits dient die Plattform der Multi-Channel-Kommunikation in den klassischen CRM-Bereichen Vertrieb, Marketing und Service. Zum zweiten dient die Plattform der Applikationsintegration entlang der fachlichen Prozesskette. Die dritte Dimension ist für uns die systemübergreifende Prozessauto-

mation mithilfe der integrierten Business-Process-Management (BPM)-Engine. Eine neue vierte Dimension sehen wir in der CURSOR Community. Sie bietet vielfältige Möglichkeiten zur fachlichen Weiterbildung, zur Vernetzung und zum branchenübergreifenden Austausch. Außerdem nutzen viele unserer Partner die innovative Arbeitsumgebung zum Bau neuer Funktionen und Module, die wir mithilfe der 3-C-Architektur allen Teilnehmern der Community zur Verfügung stellen. Die Stärke der Community wird somit selbst zu einer neuen Dimension.

Jürgen Topp (links) lenkt seit 20 Jahren die Geschicke der CURSOR Software AG. Stefan-Markus Eschner ist seit 2012 an Bord.



Bilder (2): CURSOR

Was ist an der Plattformidee so attraktiv? Und vor allem: Was haben die Anwender davon?

Topp: Wir erleben aktuell die vierte industrielle Revolution. Und die basiert aus unserer Sicht auf der Vernetzung von Systemen, Diensten und Organisationen. Auf CRM umgemünzt heißt das: Heute geht es nicht mehr darum, das bestmögliche CRM zu finden, sondern die Funktionen des CRM-Systems bestmöglich mit den bestehenden Systemen und Prozessen zu verbinden. Dazu braucht es eine Plattform.

„Technische Verknüpfungen folgen den fachlichen Prozessen“

Eschner: Da die technischen Verknüpfungen immer den fachlichen Prozessen folgen müssen, haben wir unsere System-Architektur um einen Integrationsbus erweitert. Dieser Bus setzt technisch auf einer BPM-Engine auf, die mit unterschiedlichen Drittsystemen gekoppelt werden kann. Damit lassen sich fachliche Prozesse über unterschiedliche Systeme hinweg technisch optimal aussteuern.

Topp: Die Schlussfolgerung für uns ist: Alle wertschöpfenden Prozesse im Unternehmen beginnen im CRM, weil der Kunde sich dort meldet und dort der fachliche Prozess startet. Der Prozess muss dann über mehrere Systeme synchronisiert und gesteuert werden. Wollte man diese Aufgaben auf Basis von Silodenken realisieren, würde man sehr schnell an Grenzen stoßen. Es braucht einen Integrator – das ist die Plattform, in unserem Fall eine prozessgetriebene Kommunikations-, Integrations-, Automatisations-Plattform. Das Ergebnis in Form von Effizienz- und Transparenzgewinnen kommt Versorgern und Kunden gleichermaßen zugute. Der Versorger stärkt seine Wettbewerbsposition, der Kunde erhält passgenaue Produkte und erlebt professionellen Kundenservice.

Wo steht CURSOR auf dem Weg zum Plattformanbieter?

Eschner: Wir sehen uns schon heute in dieser Rolle. Denn wir liefern das Hauptsystem für alle Prozesse, die mit Kunden und Interessenten zu tun haben, und integrieren alle Systeme, die involviert sind. Den Integrations- und Automatisierungsansatz versuchen wir immer weiter auszubauen zu perfektionieren. Interessant ist, dass wir unsere Plattform-Strategie neuen

Interessenten oft besser vermitteln können als unseren Bestandskunden. Für uns heißt das: Um von allen richtig verstanden zu werden, müssen wir unseren Wandel vom CRM- zum Plattformanbieter noch klarer kommunizieren. Vom CRM zur Plattform, lautet dabei das Schlagwort.

„Applikationen wie KI und Bots stiften großen Nutzen“

Mit Künstlicher Intelligenz (KI), Blockchain und Bots drängen neue Technologien mit großer Dynamik in die Applikationswelt. Wie reagiert CURSOR auf den technologischen Wandel?

Eschner: Wir beobachten den Markt sehr genau und nehmen wahr, dass es inzwischen Applikationen gibt, die technisch sehr solide sind und großen Nutzen stiften. So haben wir entschieden, Technologiepartner zu finden und deren Lösungen in unsere Anwendungen zu integrieren. Wir haben auf dem Kongress beispielsweise das Berliner Start-up Parlaminid vorgestellt, dessen Lösung sich ganz hervorragend in unser Kundenservice-Modul einbettet. Das geschieht auch mit anderen KI-basierten Technologien, mit denen wir uns zurzeit beschäftigen.

Können Sie das an Beispielen erläutern?

Eschner: In Kooperation mit Parlaminid haben wir einen Service-Bot entwickelt, der Anfragen von Kunden entgegennimmt, die per E-Mail oder über das Kundenportal eintreffen. Die KI ermittelt aus dem vorliegenden Text den Kontaktgrund und analysiert die Stimmung sowie die Erwartungshaltung, soweit man das erkennen kann. Der Bot trägt seine Ergebnisse dann in das Serviceticket ein und stellt es dem betreffenden Sachbearbeiter automatisiert zu. Damit agiert der Bot wie ein virtueller Servicemitarbeiter.

„Chatbot holt Kundeninfos aus dem CRM-System“

Noch in der technischen Evaluation befindet sich ein Chatbot, der die sprachbasierte Kommunikation mit Endkunden ermöglicht. Dieser Bot kann als Chat zum Beispiel auf der Unternehmens-Homepage platziert werden, alternativ kann der Endkunde ihn auch über einen Instant-Messenger ansprechen. Es ist sogar vorstellbar, ihn künftig auch als Alexa-Skill auf einem Sprachassistenten anzubieten. Dieser Bot

ist dann in der Lage, auf Kundenanfragen sprachbasiert zu reagieren, wobei er sich die benötigten Informationen unmittelbar aus dem CRM-System holt.

Topp: Eine andere KI-basierte Anwendung ist die Energieverbrauchsprognose aus Aiva unseres Technologiepartners ifesca aus Ilmenau. Mithilfe von historischen Lastdaten und exogenen Einflussgrößen wie Wind und Sonneneinstrahlung beziehungsweise Produktionsdaten lässt sich die Künstliche Intelligenz vollautomatisiert trainieren. Dieses System prognostiziert sehr präzise den künftigen Energiebedarf und macht es somit möglich, beim Energieeinkauf erhebliche Einsparpotenziale zu nutzen.

Auf dem CRM-Kongress hat die Firma EnerBit aus der Schweiz über das Thema Blockchain berichtet. Entsteht hier auch eine partnerschaftliche Anwendung?

Eschner: Wir stehen im engen Austausch. EnerBit verfügt bereits über eine funktionierende Abrechnungslösung auf der Blockchain. Diese Lösung lässt sich ebenfalls harmonisch in unser EVI-System integrieren. Auch wenn es rund um die Blockchain aktuell noch offene Fragen gibt, sieht diese Lösung sehr vielversprechend aus. Auf jeden Fall werden wir EnerBit unterstützen, einen Pilotanwender in der deutschen Energiewirtschaft zu gewinnen.

„Stadtwerke sind absolut offen für Innovationen“

Wie reagieren Ihre Kunden auf diese Innovationen? Sind die Stadtwerke dafür bereit?

Topp: Absolut. Das Feedback nach dem Kongress war überragend. Diese Themen stoßen auf großes Interesse, nicht nur in der Theorie. Wir haben viele Anfragen von Kunden, die konkret wissen wollen, wie sich diese neuen Anwendungen in ihre hauseigenen CRM-Lösungen integrieren lassen.

Herr Topp, Sie sind jetzt 20 Jahre bei CURSOR an Bord. Ende dieses Jahres legen Sie mit 66 Lebensjahren Ihr Vorstandsamt nieder. Was bleibt Ihnen an Highlights, Wendepunkten, Meilensteinen in Erinnerung?

Topp: 1998 hat CURSOR die grundlegende strategische Entscheidung getroffen, sich im Rahmen der Liberalisierung

des Energiemarktes branchenfokussiert aufzustellen. Im Laufe der Zeit haben wir unsere CRM-Lösung EVI im engen Austausch mit unseren Kunden kontinuierlich weiterentwickelt und permanent den Marktveränderungen angepasst. Dabei ist die CURSOR-Community entstanden, die uns partnerschaftlich bei der marktorientierten Weiterentwicklung unserer Lösung unterstützt.

Wesentliche technische Meilensteine waren sicherlich die Umstellung unserer Software auf die Java-Technologie und die Zertifizierung der SAP-Integration für EVI und Tina. Entscheidend beflügelt wurde die Weiterentwicklung von CURSOR zum Plattformanbieter sicherlich durch meinen Vorstandskollegen Stefan-Markus Eschner, der seit 2012 für die technologische Ausrichtung unserer Systeme zuständig ist.

„Die Ära Topp ist geprägt von kontinuierlichem Wachstum“

Eschner: Auch die Zahlen machen Spaß. CURSOR ist kontinuierlich gewachsen. 1998 hatte das Unternehmen 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, heute sind es mehr als 100. In diesem Zeitraum konnten Aufträge im Wert von insgesamt rund 100 Mio. € gewonnen werden. Dies ist in einem hohen Maß dem Engagement, der Motivation und dem unermüdlischen Einsatz meines geschätzten Kollegen Jürgen Topp zu verdanken.

Herr Topp, ist Ende 2018 komplett Schluss für Sie mit CURSOR und CRM?

Topp: Zunächst geht zumindest in Teilen mein Leben mit CURSOR weiter. Der Vorstand hat mich gebeten, das Unternehmen ab 2019 als Mitglied der Geschäftsleitung weiter zu unterstützen. Zwei bis drei Tage in der Woche werde ich die Kollegen bei strategischen Vertriebsthemen begleiten und das CURSOR-Netzwerk weiter ausbauen und später in den Aufsichtsrat wechseln. Privat werde ich als passionierter Golfer endlich intensiver an meinem Handicap arbeiten und gemeinsam mit meiner Gattin den Nutzungsgrad unseres Wohnmobils erhöhen. Sie sehen: Das Wort Langeweile gehört nicht zu meinem Sprachschatz.

Herr Topp, Herr Eschner, vielen Dank für das Gespräch.

i www.cursor.de