

Bieterwettbewerb

# **CRM-Lösung Rent-A-Jet Wismar**

Andrey Behrens

※

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben sich um die Teilnahme am Bieterwettbewerb „CRM-Solution Rent-A-Jet“ beworben. Vorliegende Beschreibung gibt Ihnen die notwendigen Informationen zur Teilnahme am Wettbewerb.

# 1 Ausschreibung

## 1.1 Ausgangspunkt

Rent-A-Jet ist eine schnell wachsende Unternehmung aus Wismar. Angeboten werden Charter-Flüge in der Form von Zielflügen (individueller Flug von A nach B) und Zeitflüge (Flugzeug steht innerhalb eines reservierten Zeitraums für beliebige Flugziele zur Verfügung). Ergänzt werden die Kernleistungen um frei bestimmbare Serviceleistungen.

In der vergangenen Jahren wurden erhebliche Mittel in den Aufbau einer Flotte aus verschiedener Flugzeugtypen und den Aufbau eines Accounting-Systems zur Erstellung von Angeboten, Verträgen und Rechnungen investiert.

Zur Unterstützung des Vertriebs soll in diesem Jahr ein CRM (Customer Relationship Management System) aufgebaut werden. Am Markt erhältliche Standardlösungen wurden evaluiert, aber aufgrund der besonderen Anforderungen als untauglich erachtet. Aus diesem Grund soll eine Individualsoftware entwickelt werden.

## 1.2 Durchführung des Wettbewerbs

Im Rahmen einer öffentlichen Bekanntmachung wurden interessierte Firmen angeschrieben. Vorliegende Beschreibung soll Ihnen die notwendigen Informationen zur Abgabe eines Angebots geben.

Der Wettbewerb wird in vier Stufen erfolgen:

1. Angebot: Im Rahmen des Angebots wird erwartet
  - a) eine Anforderungsanalyse samt Darstellung der Workflows
  - b) eine Selbstdarstellung Ihres Unternehmens, samt geeignetem Nachweis der fachlichen und personellen Leistungsfähigkeit
  - c) eine fixe Planung des Aufwands in Personentagen
2. Zwischenpräsentation: Die Zwischenpräsentation (Zeitraumen 60 Minuten) soll einen Einblick in die Arbeitsweise Ihres Unternehmens geben. Erwartete Inhalte der Präsentation sind
  - a) Präsentation des Unternehmens gegenüber dem Management von Rent-A-Jet
  - b) Darstellung der verwendeten Technologien

- c) Darstellung der von Ihnen entwickelten/geplanten Lösungskonzepte. Eine funktionsfähige Software wird nicht erwartet, eine Vorstellung des Ist-Zustands wäre jedoch sehr hilfreich
  - d) Darstellung der benutzten Projekt- und Entwicklungsmodelle (etwa SCRUM, V-Modell)
  - e) Darstellung der benutzten QM-Methoden
  - f) Klärung offener Fragen hinsichtlich Kundenanforderungen
  - g) Klärung von offenen Fragen hinsichtlich der Lösungskonzepte
  - h) Übergabe
    - i. Analysedokument
    - ii. Fachkonzept
    - iii. Testkonzept
    - iv. QM-Handbuch
3. Endpräsentation: Im Rahmen der Endpräsentation (Zeitfenster 60 Minuten fix) wird das Management von Rent-A-Jet eine Vorentscheidung über die zukünftige Auftragsvergabe treffen. Wesentliche Entscheidungskriterien sind Antworten auf folgende Fragen:
- a) Wurde eine geeignete und funktionsfähige Software entwickelt?
  - b) Sind die gefundenen Lösungskonzepte geeignet für Rent-A-Jet?
  - c) Entspricht die Arbeit des Tests und QM den QM-Richtlinien von Rent-A-Jet?
  - d) Hat die Projektleitung eine zufriedenstellende Arbeit geleistet?
4. Abschlussbericht:
- a) Übergabe der Software samt Sourcecode, einschließlich Nachweis über die Beteiligung einzelner Personen am Projekt.
  - b) Übergabe der gesamten Dokumentation (Analyse, Fachkonzepte, UML-Modelle (so vorhanden))
  - c) Übergabe der Benutzerdokumentation (als PDF)
  - d) Nachweis über den Stand der Entwicklung. Darstellung nicht fertiggestellter Arbeiten.
  - e) Nachweis über einen vollständig durchgeführten Test. Darstellung offener Fehler.
  - f) Nachweis über die Einhaltung der QM-Richtlinien.
  - g) Einschätzung der Projektleitung hinsichtlich der Einbringung für den Projekterfolg.

Jede der vier Stufen ist terminlich gebunden. Die noch abzustimmenden Termine werden Ihnen rechtzeitig bekannt gegeben.

Die Auftragsvergabe erfolgt freihändig. Neben dem Preis ist vor allem die Tauglichkeit und Seriosität des bietenden Unternehmens entscheidungsrelevant.

## 1.3 Kommerzielle Nebenbedingungen

Rent-A-Jet behält sich vor, beliebig viele Unternehmen am Wettbewerb teilnehmen zu lassen. Teilnehmende Unternehmen haben keinen Anspruch auf finanzielle Entlohnung. Es besteht auch kein Anspruch auf zukünftige Aufträge. Sollte das Unternehmen Rent-A-Jet eine oder mehrere der entwickelten Lösungen in den kommerziellen Wirkbetrieb übernehmen, wird die Lösung gemäß des Aufwandes aus dem Angebot entlohnt.

Die Software und das Benutzerhandbuch ist in Deutsch zu halten. Fachdokumente können in Englisch sein. Am Projekt dürfen ausschließlich Studenten der Hochschule Wismar mitwirken.

Die Verwendung von Frameworks wird erlaubt. Benutzte Fremdsoftware sowie Eigenanteile bei Erweiterungen und Modifikationen sind deutlich herauszustellen.

Rent-A-Jet bevorzugt moderne und zukunftsweise Technologien und Lösungsansätze.

## 2 Technische Bedingungen

### 2.1 Kundenstruktur

Die Kunden stammen primär aus dem oberen Management von Konzernen und Führungspersönlichkeiten mittelständischer Unternehmen. Etwa 10-15% der Kunden sind Privatpersonen oder Freiberufler. Allen Kunden gemeinsam ist eine hohe Erwartungshaltung hinsichtlich einer individuellen Betreuung und die regelmäßige Wiederkehr gleicher Anforderungen. So gibt es beispielsweise Stammkunden, die Wert auf ein bestimmtes Flugzeug mit dem immer gleichen Kapitän legen.

Zukünftig sollen Kunden unterteilt werden in

**Potentiale** Als Potentiale werden Personen bezeichnet, die aufgrund ihrer finanziellen und beruflichen Situation als Kunde möglich wären, aber im Augenblick noch nicht akquiriert wurden. Datenquelle sind zum Beispiel Branchenbücher oder gekaufte Adressdaten.

**Interessenten** Im Unterschied zu Potentialen haben Interessenten konkretes Interesse an einem Flug gezeigt, es wurde ein Angebot erstellt. Das Angebot wurde vom Interessenten noch nicht angenommen oder abgelehnt. Eine zukünftige Beauftragung durch diese Personen ist realistisch.

**Kunden** Kunden haben mindestens einen Vertrag bzw. einen durchgeführten Flug.

**Stammkunden** Stammkunden fliegen regelmäßig mit Rent-A-Jet. Sie haben konkrete Erwartungshaltungen hinsichtlich Preis und Leistungen und wissen regelmäßig sehr genau, was sie wünschen. Eine ausführliche Beratung ist meist nicht mehr notwendig. Wichtig sind schnelle Auskünfte.

### 2.2 Mitarbeiterstruktur

Alle für das CRM-Produkt relevanten Mitarbeitern können einen Windows-PC bedienen. Ansonsten gibt es nur technische Grundkenntnisse. Alle Mitarbeiter sprechen Deutsch als Muttersprache und auf jeden Fall Englisch als Zweitsprache. Teilweise kommen weitere Fremdsprachen hinzu.

Im Rahmen des Unternehmenswachstums ist es denkbar, ausländische Mitarbeiter einzustellen, deren Deutsch-Kenntnisse gering bis nicht vorhanden sind.

## 2.3 Domainen-Glossar

Das System muss in der Lage sein, folgende Daten zu speichern:

**Personen** Mit Personen werden natürliche Personen bezeichnet. Personen können zu einer Firma gehören, aber auch Einzelpersonen sein.

**Unternehmen** Zu einem Unternehmen gehören 1..n Personen und 0..n Abteilungen.

**Abteilungen** Ein Unternehmen kann mehrere Abteilungen haben. Zu jeder Abteilung gehört mindestens eine Person.

**Kunden** Im Rahmen des CRM-Systems werden Personen als Kunden angesehen. Zwar ist rechtlich regelmäßig ein Unternehmen Auftraggeber von Charterflügen, allerdings werden die Entscheidungen von Personen getroffen. Ziel des CRM-Projektes ist es Informationen über diese Personen zu sammeln.

**Adressen** Jeder Kunde hat eine Adresse. Bei Privatleuten handelt es sich dabei um die private Adresse, bei Geschäftskunden um die Adresse des Unternehmens. Zu beachten ist, dass Abteilungen durchaus eine andere Adressen als das Unternehmen haben kann.

**Kontaktdaten** Jeder Kunde kann auf verschiedene Weise angesprochen werden. Hierzu gehören neben der postalischen Adresse eine Email-Adresse, verschiedene Telefonnummern (privat, Sekretärin, beruflich, Mobil) und Chat-Namen.

**Notizen** Zu jeder Personen müssen Notizen gespeichert werden können. Neben der eigentlichen Notiz gehören dazu eine Klassifikation der Notizen (Bedeutung) und der Zeitpunkt der Erfassung einer Notiz. Wichtig ist außerdem zu speichern, wer die Notiz eingegeben hat.

**Benutzer** Im CRM-System müssen Benutzer des Systems im Rahmen eines Rollenkonzepts gespeichert werden können. Es muss möglich sein, einem Kunden einen Benutzer als verantwortlichen Ansprechpartner zuzuweisen.

## 2.4 Anwendungsfälle / Workflows

Im Rahmen des CRM-Systems sollen folgende Workflows umgesetzt werden:

### 2.4.1 CRUD

Create / Read / Update / Delete (Deutsch: Erzeugen, Lesen, Ändern, Löschen) von Daten.

### 2.4.2 Quellenklassifikation

Zu jeden Kunden muss gespeichert werden können, woher dieser Kunde kommt. Also etwa „Mund-zu-Mundpropaganda, Anzeigen, Google, ...“. Die Quellenliste muss einfach

erweiterbar sein. Es muss eine Auswertungsmöglichkeit für Quellen geben, also etwa „im Zeitraum x..y fanden z Kunden über Google zu Rent-A-Jet“.

### **2.4.3 Entgegennahme von Anrufen**

Eingehende Anrufe werden aktuell über eine Telefonzentrale entgegen genommen und auf den zuständigen Bearbeiter verteilt. Zukünftig sollen Anrufer über die Rufnummer identifiziert und sofort zum Bearbeiter weiter gegeben werden.

Vom Bearbeiter wird erwartet, dass die aktuelle Arbeit sofort unterbrochen wird.

Beim eingehenden Anruf soll über ein Suchdialog anhand der Rufnummer oder Kundennummer der Kunde identifiziert werden. In einer erscheinenden Maske sollen alle wesentlichen Informationen wie Kontaktdaten, Inhalte früherer Gespräche und offene Angebote editierbar(!) zusammengefasst werden.

Wichtig in diesem Workflow ist ein schnelles Auffinden eines Kunden und Aufruf aller relevanten Informationen, ohne dass aktuelle und möglicherweise noch nicht gespeicherte Arbeiten verloren gehen.

### **2.4.4 Erteilen von Aufträgen**

Mitarbeiter müssen anderen Mitarbeitern Arbeitsaufträge zuweisen können. Diese Arbeitsaufträge müssen an einen Kunden gebunden sein.

### **2.4.5 Erstellung von Angeboten**

Vom Bearbeiter sollen alle relevanten Informationen zu einem Flugwunsch (Start- und Zielflughafen, Flugzeugtyp, Serviceleistungen und ggf. weitere Informationen) erfasst und als Kalkulationsauftrag an einen zuständigen Bearbeiter weiter gegeben werden. Die Kalkulation eines Angebots erfolgt von einem spezialisiertem Dispatcher. Die Kalkulation des Angebots ist nicht Aufgabe des CRM-Systems, wichtig ist lediglich die Erfassung von Wünschen.

### **2.4.6 Erfassung von Notizen**

Zu Kunden sollen sich Notizen erfassen lassen. Die Struktur von Notizen wurden weiter oben beschrieben.

### **2.4.7 Analyse**

Der Adressstamm soll nach verschiedenen Kriterien analysiert werden. Wesentliche Analysefunktionen sind



- Selektion nach Kundentyp (Potential, Interessent, Kunde, Stammkunde)
- Selektion nach offenen Angeboten um nach telefonieren zu können
- Selektion nach Firmentyp (Konzern, Mittelstand) und finanziellem Potential für nach Zielgruppen aufgeschlüsselte Werbeaktionen
- Selektion nach geografischen Kriterien und Branchen.

#### **2.4.8 Mailing**

Selektierte Adressen (siehe Abschnitt 2.4.7) sollen in geeigneter Form als CSV exportiert werden können. Die Adressendaten sollen für Mailings via Email oder Post benutzt werden. Für jede exportierte Adresse muss ein Eintrag in die Kundenhistorie über Datum und Inhalt und Art des Mailings erfolgen.

#### **2.4.9 Datenimport**

Adressdaten sollen aus verschiedenen Quellen (zum Beispiel CSV, XML) importiert werden können.

#### **2.4.10 Dublettensuche**

Anhand der Kriterien “Firma, Abteilung, Name” soll auf Dubletten geprüft werden.

#### **2.4.11 Adressverkauf**

Aufbauend auf einer erfolgten Selektion sollen Adressdaten verkauft werden können. Hierbei sind passende Kontrolladressen einzufügen.

Üblicherweise erfolgt der Verkauf von Adressen nur für einmalige Aktionen. Eine Kontrolle ob ein Adresskäufer eine Adresse tatsächlich nur einmalig benutzt, erfolgt über Kontrolladressen. Kommt an diese Adresse mehr als eine Werbung einer Firma an, wird von einer Mehrfachnutzung der Adressen ausgegangen werden. Kommt an diese Adresse Werbung einer anderen Firma an, muss von einer unberechtigten Weitergabe von Daten ausgegangen werden.

Wichtig für den Adressverkauf ist, dass für jeden Verkauf eine neue Adresse generiert wird. Die Kontrolladresse hat immer folgendes Format:

Robot Construction GmbH  
Geschäftsführung  
Postverteilung XXX  
August-Bebel-Straße 7  
45525 Hattingen

XXX steht dabei für einen Platzhalter, der pro Aktion durch eine fortlaufende Nummer mit Zuweisung zu einem Datensatzkäufer gespeichert wird.

Für den Verkauf von Adressen dürfen nur Kunden selektiert werden, die einer Weitergabe von Daten zugestimmt haben.

## **2.5 Technische Nebenbedingungen**

Alle Mitarbeiter benutzen einen Windows-PC (Intel-CPU). Es sind verschiedene Windows-Versionen im Einsatz.

Das CRM-System soll permanent von fünf Angestellten benutzt werden. Diese sollen gleichzeitig auf den gleichen Datenbestand zugreifen. Außerdem sollen bis zu fünf Angestellten gelegentlich auf den Datenbestand zugreifen.

Technologisch sollen zeitgemäße Methoden benutzt werden. Die Eignung der eingesetzten Technologien muss vom Anbieter im Rahmen einer Präsentation vorgeführt werden.