**Szenarien & Faktoren zur Entscheidung**

Im Zuge der durchgeführten Anforderungsanalyse sollen nun Szenarien für die jeweiligen Entscheidungen (Make or Buy) entwickelt werden. Intention ist es, mithilfe dieser Gegebenheiten einen Vorschlag mit Begründungen für die schwerfällige Entscheidung zu bringen. Zudem wird versucht einen Plan für die Umsetzung der jeweiligen Variante aufzustellen(, der mit der Auflistung der Szenarien aufgebaut wird.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspekte / Umsetzungsart** | **Make** | **Buy** |
| *Aufwandstreiber* | - Programmieraufwand bis man zur Erkenntnis kommt ob möglich oder nicht | + Schnelle Recherche durch Nachforschen ob möglich oder nicht |
| *Komplexität* | - (?) |  |
| *Flexibilität* | + Erweiterbar  ?Schnittstellen, Zusatzmodule | + Da Open Source, bleibt erweiterbar |
| *Dauer Erweiterung / Implementierung* | - auf jeden Fall länger als MAKE | + |
| *Risiken*  - *Während*  - *Nach* | - Einarbeitungszeit  - Auswirkung der Erweiterung auf bestehende Fkt.  - Nicht im Zeitrahmen umsetzbar  - Ansprechperson nicht erreichbar (Studenten) | - Komplikationen & Verschlechterung im Vergleich zur bestehenden Lösung  - |
| *Auswirkungen* | - Nicht den Erwartungen entsprechend bzw. mangelhafte Umsetzung | - Nicht angenommen von Stakeholdern |
| *Verbundene (nachträgliche) Aufgaben* | - Testen  - Einschulung / Aufklärung  - Dokumentation verfassen | - Testen  - Einschulung  - Datentransfer  - |

MAKE

* Sollte die derzeitige CRM Software weiterentwickelt werden, müssten nicht allzu gravierende Veränderungen durchgeführt werden.
* Zudem erspart man sich viel Zeit für Installation und für die Anbindung an den Server sowie für die Einschulung ins neue System (Benutzer & Studenten).
* Das Positive am derzeitigen CRM Lösung ist, dass viele Anforderungen leicht im Internet durch paar Klicks abgeändert werden können.
* Es besteht aber die Gefahr, dass gewisse Umstellungen nicht möglich sind.

BUY

Beim Anlegen einer neuen CRM bzw. Eventmanagement Lösung wird mehr Zeit aufgewendet, da vieles erst den Anforderungen angepasst werden muss und auch alle Daten verknüpft werden müssen. Der Zeitaufwand kann sich von einer Lösung zur anderen stark unterscheiden, da die Einarbeitungszeit unterschiedlich lang sein kann. Außerdem hat nicht jede Open Source Variante genug Dokumentation zur Installation und besonders nicht zu spezifischen Anpassungen(CiviCRM). Somit kann kann die ganze Implementierung viel länger Dauern als sich mit dem derzeitigen zu beschäftigen und dies so Umstellen, dass es den Anforderungen gewachsen ist.

Planung für die Umsetzung:

1. Installation am Server: Herunterladen der benötigten Dateien und am Web Server anpassen; Installieren der CRM Lösung
2. Datenimport: Kontakte und weiter wichtige Daten importieren
3. Sich mit dem System auseinandersetzen/vertraut machen: Benutzerhandbuch (wenn vorhanden) durchlesen, Tutorials anschauen
4. Konfigurieren nach Anforderungen: System nach need-to-have Anforderungen anpassen und wenn möglich nice-to-have Features hinzufügen
5. Optimieren zwecks Usability: Design benutzerfreundlich gestalten, wichtige Funktionen leicht auffindbar machen
6. Testen: Überprüfen aller benötigten Funktionen
7. Einschulung mittels Workshop: Benutzerhandbuch schreiben, alle Funktionalitäten den Benutzern/Administratoren zeigen und vermitteln

FAZIT:

**CiviCRM** bietet einen großen Umfang an Funktionen, die aber sehr versteckt sind. Bei manchen Funktionen gibt es zu viele Informationen, was sehr unübersichtlich wirkt. Man muss oft mehrere Seiten öffnen um beispielsweise zur Übersicht aller Events zu kommen. Zudem ist es in Sachen Design zurückgeblieben. Im Vergleich zu dem derzeitigen CRM System bietet CiviCRM viel mehr Möglichkeiten Informationen zu speichern, die aber nicht notwendig sind bzw. eher störend als nützlich sind.

Im Vergleich zu Odoo CRM hat CiviCRM keine mobile Anwendung und kann derzeit nur auf drei Content-Management-System installiert werden. Auch im Bereich Design und Usability ist Odoo im Vorsprung.

Aus diesen Gründen wäre es sinnvoller den ganzen Aufwand in die derzeitige (SuiteCRM) zu stecken anstatt eine neue CRM Lösung zu installieren, die nicht allen Anforderungen entspricht und weitere manuelle Anpassungen benötigt. Natürlich ist dies nur dann der Fall, wenn am derzeitigen CRM alle fehlenden Anforderungen gedeckt werden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **need to have** | **CiviCRM** | **Odoo** |
| *1.Das Programm soll in der Lage sein,* ***Events*** *zu* ***hinzufügen****. Diesbezüglich werden folgende Informationen eingefügt: „Name“, „Datum“, „Ort“, „Veranstalter“, „Kommentar“.* | JA, geht es gibt sogar mehr Infos | JA, sehr weit entwickelt |
| *2.Das Programm soll in der Lage sein,* ***Kontakte******hinzuzufügen****. Diesbezüglich werden folgende Informationen eingefügt: „Titel“, „Vorname“, „Nachname“, „Email“, „Nummer“, „Adresse“, „DSGVO* | JA, geht es gibt sogar mehr Infos | JA geht, es gibt sogar mehr Infos |
| *3.Das Programm soll in der Lage sein, die* ***Informationen über die Kunden schnell*** *ändern zu können. Bzw. man sollte nicht mehrere Fenster öffnen müssen um dies zu tun.* | schnell nicht, ist aber machbar | Ist möglich, ohne weitere Fenster zu öffnen, übersichtlich |
| 4.*Das Programm soll in der Lage sein,* ***Zusatzinformationen*** *zu den Kontakten bzw. Einladungen zu erstellen* | JA funktioniert | JA |
| 5.*Das Programm soll in der Lage sein,* ***Mails*** *bzw.* ***Einladungen*** *zu* ***verschicken****.* | JA funktioniert | Mails JA  Einladungen (?) |
| 6.*Das Programm soll in der Lage sein,* ***vollautomatisiert Einladungen*** *zu verschicken.* | JA funktioniert grundsätzlich | JA Funktioniert |
| 7.*Das Programm soll in der Lage sein,* ***Serienbriefe*** *zu verschicken.* | ? NEIN | JA (Massenmails) |
| 8.*Das Programm soll in der Lage sein bei jedem Kunden einen* ***Status*** *erstellen zu können, wo man sieht, ob der Kunde die Einladung zu einem Event akzeptiert bzw. abgelehnt hat oder nicht geantwortet hat. Diesen Status soll man einfach umändern können.* | sehr schlecht gemacht, keine Übersicht, funktioniert nur dauert lange | JA ist möglich |
| 9.*Das Programm soll in der Lage sein, die* ***Kunden*** *nach dem Status der Einladung (bzw. Akzeptiert/Abgelehnt) zu* ***sortieren****.* | JA funktioniert | JA |
| 10.*Das Programm soll in der Lage sein, die* ***Kunden*** *anhand vom Status der Einladung (bzw. Akzeptiert/Abgelehnt) zu* ***zählen****.* | JA funktioniert | JA |
| *11.Das Programm soll in der Lage sein, bis zu* ***500*** *Kunden zu verwalten.* | JA vorhanden | JA |
| 12.*Das Programm soll in der Lage sein, die Kunden nach dem* ***Status der Einladung*** *(bzw. Akzeptiert/Abgelehnt) zu* ***exportieren***. | JA vorhanden | JA |
| 13.*Das Programm soll in der Lage sein, Daten in verschiedenen Formaten (z.B. CSV, Excel, PDF, Word, JPG) zu* ***exportieren*** | JA vorhanden (PDF, CSV) | JA (CSV) |
| 14.*Das Programm soll in der Lage sein, die Daten in einer* ***übersichtlichen Form*** *(z.B. Grafisch) darstellen zu können.* | Übersicht nicht vorhanden | (?) |
| 15.*Das Programm soll eine* ***Suchmöglichkeit*** *enthalten.* | JA vorhanden, aber sehr komplex | JA, sehr verständlich |

Szenarien für jeweilige CRM-Lösung

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CiviCRM** | **Odoo** |
| *Aufwandstreiber* | Laut CiviCRM kann man den Funktionsumfang manuell erweitern.   * ABER wenig Information zur selbständigen Anpassung am Code   pro Anforderung max 2 Personenstunden (hängt davon ab wie komplex die Anforderung ist) |  |
| *Komplexität* | Da CiviCRM sehr viele Funktionen anbietet kann die Erweiterung bzw. Anpassung sehr komplex sein. |  |
| *Flexibilität* | Man kann am SourceCode unternehmensspezifische Änderungen vornehmen. | Man kann weitere Funktionen / Module installieren. |
| *Dauer* | Installation & Datenimport: 1 Tag + Anpassungen am Programm: 1-2 Wochen (1 Woche intensiv) | Installation & Datenimport: 1 Tag + Anpassungen am Programm: 1-2 Wochen (1 Woche intensiv) |
| *Auswirkungen* | Funktioniert nur in Verbindung mit Drupal, WordPress oder Joomla. |  |
| *Risiken* | Nicht alle Anforderungen zu 100% funktionsfähig,  langsam, kann zu kompliziert wirken, schlechte usability |  |
| ANMERKUNGEN | NICHT auf mobilen Endgeräten nutzbar, kein gutes Design | auf iOS & Android lauffähig |