|  |
| --- |
| Evaluierung einer CRM-Lösung |

Problembeschreibung & -nachweis

"Customer-Relationship-Management" Systeme bieten in vielen Bereichen eine breite Palette an Funktionalitäten, wobei jede Organisation für sich selbst bestimmen muss, welche CRM-Lösung einen Mehrwert für das Unternehmen generiert. Aufgrund einiger fehlender Funktionen und geringer Usability des derzeitigen CRM Systems wird vom Institut Information Engineering eine bessere Lösung verlangt.

Zielsetzung

Ziel dieses Projekts ist es, eine relevante CRM Lösung zu implementieren, die den erhobenen Anforderungen der potenziellen Nutzer entspricht, damit das Kunden-Beziehungs-Management effektiv und effizient ablaufen kann. Dabei soll entweder eine neue CRM Lösung aufgesetzt werden oder Anpassungen am derzeitigen System vorgenommen werden.

Vorgehen zur Problemlösung

In diesem Projekt wurden mithilfe der Literaturrecherche wichtige Erkenntnisse zu den speziellen Themen "Customer-Relationship-Management ", "Event Management ", "Open Source", "Make or Buy " und "Non-profit Organisationen" dargestellt. Zudem wurden mit einer Marktrecherche die möglichen passenden CRM Lösungen aufgelistet. Im nächsten Schritt wurden die Anforderungen der Stakeholder mittels face-to-face Interviews erhoben. Hierdurch wurden Erkenntnisse von den Stakeholdern gewonnen, welche funktionalen und nicht funktionalen Anforderungen in Bezug auf deren Relevanz für die Entscheidung zu beachten sind. Mit einem Plan zur Umsetzung der ausgewählten Lösung wurden die nächsten Handlungen festgelegt. Mit einer tiefgründigen Auseinandersetzung der Implementierung fand die Installation des CRM Systems und die Konfiguration anhand der Anforderungen statt. In der Test- und Reviewphase wurden alle Funktionalitäten der CRM Lösung getestet und zwecks Usability optimiert. Die Zielpersonen wurden in die neue Software eingeschult und im letzten Schritt fand die finale Datenmigration statt.

Ergebnis

Aus den verschiedenen Interviews wurden eine große Menge an Anforderungen gewonnen, wobei zwei CRM Lösungen, Civi CRM und Odoo CRM, sich als ideales Ersatztool erwiesen haben. Da gewisse Anforderungen sich im Einzelnen von Person zu Person unterschieden haben, wurde ein Workshop konzipiert, der als Aufgabe hatte, Unstimmigkeiten hinsichtlich Anforderungen zu beseitigen und die Anforderungsanalyse zu finalisieren. Zudem wurde im Workshop mit den Stakeholdern die empfohlene CRM Software (Odoo CRM) näher betrachtet und auf mögliche Risiken eingegangen. Eine mögliche Umgestaltung der derzeitigen CRM Lösung (Suite CRM) ergab sich als unzureichend und viel zu riskant in dem geplanten Zeitraum. Mit einer endgültigen Entscheidung für die Aufsetzung einer neuen CRM Lösung ergab sich Odoo CRM bezüglich den funktionalen sowie nicht funktionalen Anforderungen für das IE Institut passend.

Im Laufe der Implementierung stellten sich gewisse Komplikationen heraus, wobei dieInstallation am Server sowie derDatenexport/-import zeitlich verschoben waren. Zuletzt wurden die Stakeholder mittels einer Schulung in Odoo CRM eingeführt.