

PRODUCT REQUIREMENTS DOCUMENT

CRM/Intranet System Relaunch

Atikon Marketing & Werbung GmbH

Version	1.0
Datum	Januar 2026
Status	Entwurf
Autor	Product Team

Inhaltsverzeichnis

1. Executive Summary
2. Problemstellung & Ziele
3. Benutzer & Stakeholder
4. Feature-Übersicht
5. Detaillierte Feature-Spezifikationen
6. Datenmodell
7. User Interface
8. Technische Anforderungen
9. Erfolgskriterien & KPIs
10. Roadmap & Meilensteine
11. Risiken & Abhängigkeiten
12. Offene Fragen

1. Executive Summary

1.1 Produktvision

Das neue CRM/Intranet-System ersetzt das bestehende Legacy-System durch eine moderne, integrierte Plattform für Lead-Management, Kundenbetreuung und Vertriebssteuerung. Die Lösung eliminiert manuelle Prozesse (Excel-Tracking) und schafft einen durchgängigen digitalen Workflow von der Lead-Generierung bis zur Kundenbetreuung.

1.2 Kernfunktionalität

Lead-Generierung	Social Media Ads → Landing Page → Formular → automatische CRM-Erfassung
Lead-Verarbeitung	Automatischer Import, CRM-Suche, Kontaktverlauf, Aufgabenzuweisung
Kundenmanagement	Stammdatenpflege, Potenzialanalyse, 360°-Kontakthistorie
Aufgabenverwaltung	Erstellung, Zuweisung, Nachverfolgung, automatische Folgeaufgaben
Kommunikation	E-Mail-Vorlagen, Kalenderintegration, Benachrichtigungen

1.3 Geschäftlicher Nutzen

- Elimination manueller Excel-Prozesse (geschätzte Zeitersparnis: 5h/Woche pro Mitarbeiter)
- Reduzierung der Lead-Response-Zeit von Stunden auf Minuten
- Vollständige Nachverfolgbarkeit aller Kundeninteraktionen
- Verbesserte Conversion-Rate durch systematische Lead-Qualifizierung
- Skalierbare Infrastruktur für Unternehmenswachstum

2. Problemstellung & Ziele

2.1 Aktuelle Probleme

Problem	Business Impact
Keine Lead-Automatisierung	Leads müssen manuell aus Landing Pages exportiert werden
Fragmentierte Kommunikation	E-Mails außerhalb CRM, keine zentrale Historie
Fehlende Kalenderintegration	Termine manuell in Outlook eingetragen
Unstrukturierte Potenzialanalyse	Manuelle Website-Recherche für jeden Lead

2.2 Projektziele

#	Ziel	Erfolgskriterium
Z1	Automatisierte Lead-Erfassung	100% der Landing-Page-Leads direkt im CRM
Z2	Zentrale Kontakthistorie	Alle Interaktionen in einer Timeline
Z3	Effiziente Aufgabenverwaltung	< 2 Klicks für Aufgabenerstellung
Z4	Integrierte Kommunikation	E-Mail und Kalender aus CRM heraus
Z5	Rollenbasierte Zugriffskontrolle	4 Rollen mit definierten Berechtigungen

3. Benutzer & Stakeholder

3.1 Benutzerrollen

Rolle	Hauptaufgaben	Nutzungshäufigkeit
Marketing-Manager	Kampagnen verwalten, Landing Pages, Reporting	Täglich
Callcenter-MA	Lead-Qualifizierung, Erstansprache, Aufgabenzuweisung	Ganztags
Telefonmarketing	Lead-Nachverfolgung, Terminvereinbarung, Kundenpflege	Ganztags
Administrator	Benutzerverwaltung, Systemkonfiguration, Vorlagen	Wöchentlich

3.2 Berechtigungsmatrix

Funktion	Marketing	Callcenter	Telefon-MK	Admin
Lead-Import	✓	✓	—	✓
Kontaktsuche	✓	✓	✓	✓
Kontakte bearbeiten	—	✓	✓	✓
Aufgaben erstellen	✓	✓	✓	✓
Aufgaben zuweisen	—	✓	—	✓
E-Mail senden	✓	✓	✓	✓
Kundendaten bearbeiten	—	✓	✓	✓
Landing Pages verwalten	✓	—	—	✓
Reporting	✓	—	—	✓
Benutzerverwaltung	—	—	—	✓

4. Feature-Übersicht

4.1 Must-Have Features (MVP)

Diese Features sind für den Produktivbetrieb zwingend erforderlich:

ID	Feature	Beschreibung
F01	Lead-Import	Automatisierter Import aus Excel/CSV oder direkter Landing-Page-Integration
F02	Kontaktsuche	Schnelle Suche mit Autovervollständigung nach Name, Firma, E-Mail
F03	Callcenter-Ansicht	Zentrale Übersicht mit Details, Kontaktverlauf und Aufgaben
F04	Kontaktverlauf	Chronologische Dokumentation aller Kundeninteraktionen
F05	Aufgabenverwaltung	Erstellen, Zuweisen, Statusänderung, Folgeaufgaben
F06	Stammdatenpflege	Bearbeitung von Firmen- und Kontaktdaten
F07	E-Mail-Vorlagen	Versand vorkonfigurierter E-Mails (Terminbestätigung, etc.)
F08	Lead-Übersicht	Tabellarische Ansicht aller Leads mit Filter und Sortierung
F09	Landing Page	Lead-Formular mit automatischer Datenerfassung
F10	Auto-E-Mail	Automatischer Versand von Lead-Magnets nach Formular-Submit

4.2 Should-Have Features

Wichtige Features für Phase 2:

ID	Feature	Beschreibung
F11	Potenzialanalyse	Automatische Ermittlung des Potenzials basierend auf Mitarbeiteranzahl
F12	Kalenderintegration	Outlook/Google Calendar Termineinladungen direkt aus CRM
F13	RBAC	Rollenbasierte Zugriffskontrolle mit 4 definierten Rollen
F14	Audit-Logs	Vollständige Protokollierung aller Änderungen
F15	Dashboard	KPIs: Leads pro Kampagne, Status-Verteilung, Conversion-Rate
F16	Export	CSV/Excel-Export von Lead- und Kundendaten
F17	Meta Ads Integration	Automatische Übernahme von Kampagnen-Metadaten aus Facebook

4.3 Nice-to-Have Features

Optionale Features für zukünftige Releases:

ID	Feature	Beschreibung
----	---------	--------------

F18	Lead-Scoring	Automatische Bewertung von Leads basierend auf Verhalten
F19	A/B-Testing	Landing Page Varianten testen und optimieren
F20	E-Mail-Sequenzen	Automatisierte Follow-up E-Mail-Kampagnen
F21	CRM-Integration	Anbindung an Salesforce oder HubSpot
F22	Mobile App	Native App für Vertrieb unterwegs
F23	KI-Vorschläge	Automatische Empfehlungen für nächste Aktionen

5. Detaillierte Feature-Spezifikationen

5.1 F01: Lead-Import

Beschreibung	Automatisierter Import von Leads aus Excel/CSV-Dateien oder direkte Integration mit Landing Pages
Benutzer	Marketing-Manager, Callcenter
Trigger	Datei-Upload oder Webhook von Landing Page
Vorbedingung	Benutzer hat Import-Berechtigung
Nachbedingung	Lead ist im System angelegt, optional Aufgabe erstellt

Akzeptanzkriterien:

- Excel-Dateien (.xlsx, .xls) und CSV werden unterstützt
- Automatische Spaltenerkennung (Vorname, Nachname, E-Mail, Telefon, Firma)
- Duplikat-Erkennung basierend auf E-Mail-Adresse
- Validierung aller Pflichtfelder mit Fehlerreport
- Import-Vorschau vor finalem Import
- Webhook-Endpoint für Landing-Page-Integration

5.2 F02: Kontaktsuche

Beschreibung	Schnelle Volltext-Suche mit Autovervollständigung über alle Kontaktdaten
Benutzer	Alle Rollen
Trigger	Eingabe im Suchfeld (Header)
Suchfelder	Vorname, Nachname, Firma, E-Mail, Telefon
Response-Zeit	< 200ms für Autocomplete-Vorschläge

Akzeptanzkriterien:

- Suche startet nach 2 Zeichen Eingabe
- Maximal 10 Vorschläge in Dropdown
- Highlighting des Suchtreffers im Ergebnis
- Klick auf Ergebnis öffnet Callcenter-Ansicht
- Unterstützung für Umlaute und Sonderzeichen

5.3 F03: Callcenter-Ansicht

Beschreibung	Zentrale 360°-Ansicht eines Kontakts mit allen relevanten Informationen
Benutzer	Callcenter, Telefonmarketing
Layout	Dreispaltig: Details Kontaktverlauf Aufgaben
Datenquellen	Contact, Customer, ContactHistory, Tasks

Anzuzeigende Informationen:

- Kontaktdaten: Name, Titel, Firma, Telefon, E-Mail, Leadstatus
- Firmendaten: Potenzial (A/B/C/D), Branche, Website, Mitarbeiteranzahl
- Kontaktverlauf: Chronologische Liste aller Interaktionen mit Zeitstempel
- Offene Aufgaben: Fälligkeitsdatum, Priorität, Beschreibung
- Quick Actions: Notiz hinzufügen, Aufgabe erstellen, E-Mail senden

5.4 F05: Aufgabenverwaltung

Beschreibung	Komplettes Task-Management mit Zuweisung, Status-Tracking und Folgeaufgaben
Benutzer	Alle Rollen (unterschiedliche Berechtigungen)
Status-Werte	Offen, In Bearbeitung, Verschoben, Erledigt
Prioritäten	1 (niedrig) bis 5 (kritisch)

Aufgaben-Felder:

- Fälligkeitsdatum und -zeit
- Zugewiesener Mitarbeiter (Dropdown)
- Priorität (1-5 Sterne)
- Notizen/Beschreibung (Freitext)
- Checkbox: Keine Benachrichtigung
- Bei Abschluss: Option für Folgeaufgabe mit Datum

5.5 F07: E-Mail-Vorlagen

Beschreibung	Vordefinierte E-Mail-Templates mit Platzhaltern für personalisierte Kommunikation
Benutzer	Alle Rollen
Platzhalter	{{anrede}}, {{name}}, {{firma}}, {{termin_datum}}, {{termin_zeit}}
Versand	Direkt aus CRM via SendGrid/SMTP

Vorlagen-Typen:

- Terminbestätigung (mit Datum, Zeit, Ort)
- Terminverschiebung
- Nachfass-E-Mail nach Erstkontakt
- Lead-Magnet-Versand (Playbook, Whitepaper)
- Allgemeine Informationsanfrage

5.6 F12: Kalenderintegration

Beschreibung	Direkte Integration mit Microsoft Outlook für Terminverwaltung
---------------------	--

Benutzer	Telefonmarketing, Callcenter
API	Microsoft Graph API
Authentifizierung	OAuth 2.0 mit Benutzer-Consent

Funktionen:

- Termin erstellen mit Datum, Zeit, Dauer
- Teilnehmer hinzufügen (Kontakt-E-Mail)
- Automatische Einladungs-E-Mail versenden
- Termin-Details in CRM-Aufgabe verlinken
- Erinnerungen konfigurieren

6. Datenmodell

6.1 Entitäten-Übersicht

Entität	Beschreibung	Beziehungen
Employee	Interne Mitarbeiter mit Rollen	1:N Tasks, 1:N History
Customer	Firmenstammdaten	1:N Contacts
Contact	Ansprechpartner bei Kunden	N:1 Customer, 1:N Tasks
Task	Aufgaben mit Status und Zuweisung	N:1 Contact, N:1 Employee
ContactHistory	Interaktions-Timeline	N:1 Contact, N:1 Employee
Lead	Noch nicht qualifizierte Kontakte	Wird zu Contact konvertiert
Campaign	Marketing-Kampagnen	1:N Leads

6.2 Contact (Ansprechpartner)

Attribut	Typ	Beschreibung
id	Integer	Primary Key
customer_id	FK	Verknüpfung zur Firma
ist_hauptkontakt	Boolean	Primärer Ansprechpartner
anrede	Enum	Herr, Frau
titel	String	Mag., Dr., etc.
vorname	String	Vorname
nachname	String	Nachname
zustaendigkeit	Enum	Geschäftsführung, Marketing, IT, etc.
leadstatus	Enum	Warm, Kalt, Open
newsletter	Boolean	Newsletter Opt-in
telefon	String	Festnetz
mobil	String	Mobilnummer
email	String	E-Mail-Adresse

6.3 Customer (Firma)

Attribut	Typ	Beschreibung
id	Integer	Primary Key
firma	String*	Firmenname (Pflichtfeld)
branche	Enum	z.B. Steuerberater, Rechtsanwalt
land	Enum	z.B. Österreich, Deutschland

website	URL	Firmenwebsite
adresse	Object	Straße, PLZ, Ort, Bundesland
telefon	String	Haupt-Telefonnummer
email	String	Haupt-E-Mail
mitarbeiteranzahl	Integer	Für Potenzialberechnung
potenzial	Enum	A (>20), B (10-20), C (<10), D (Einzelkämpfer)
zustaendiger_vpm	FK	Vertriebspartner-Manager

7. User Interface

7.1 Hauptlayout

Das Interface folgt einem klassischen Dashboard-Layout mit Header, Sidebar und Content-Bereich:

- Header: Logo, Hauptnavigation (Tabs), globale Suche, Benutzer-Menü
- Sidebar: Kontext-abhängige Anzeigeoptionen und Quick Actions
- Content: Hauptarbeitsbereich, modulare Panels

7.2 Ansichten

Ansicht	Beschreibung	Zugang
Callcenter-Ansicht	360°-Kontaktübersicht mit Details, Verlauf, Aufgaben	Suche → Kontakt
MyTasks	Persönliche Aufgabenliste mit Filter und Sortierung	Vertrieb → Aufgaben
Lead-Übersicht	Alle Leads tabellarisch mit Status-Filter	Vertrieb → Leads
Kundendaten	Firmenstammdaten und alle Kontakte	Kontakt → Firma
Dashboard	KPIs, Conversion-Funnel, Aktivitäten	Startseite

7.3 Modale Dialoge

Dialog	Felder	Aktionen
Notiz hinzufügen	Textarea (Notizinhalt)	Speichern, Abbrechen
Aufgabe erstellen	Datum, Zeit, Mitarbeiter, Priorität, Notizen	Erstellen, Abbrechen
Aufgabe bearbeiten	Status, Notizen, Folgeaufgabe-Option	Speichern, Abbrechen
E-Mail senden	Vorlage, Betreff, Vorschau, Anhänge	Versenden, Abbrechen
Kontakt bearbeiten	Alle Kontaktfelder	Speichern, Abbrechen

8. Technische Anforderungen

8.1 Performance-Anforderungen

Metrik	Zielwert	Priorität
Seitenladezeit (initial)	< 2 Sekunden	Hoch
Autocomplete-Response	< 200ms	Hoch
API-Response (Standard)	< 500ms	Mittel
Gleichzeitige Benutzer	> 50	Mittel
Verfügbarkeit	> 99.5%	Hoch
Datenbankabfragen	< 100ms (P95)	Mittel

8.2 Sicherheitsanforderungen

- HTTPS für alle Verbindungen (TLS 1.3)
- JWT-Token mit kurzer Lebensdauer (15 Min) + Refresh-Token
- Passwort-Hashing mit bcrypt (Cost Factor 12)
- RBAC-Implementierung auf API-Ebene
- SQL-Injection-Schutz durch parameterisierte Queries
- XSS-Schutz durch Content Security Policy
- DSGVO-konforme Datenhaltung und Löschkonzept
- Audit-Logging aller sicherheitsrelevanten Aktionen

9. Erfolgskriterien & KPIs

9.1 Business KPIs

KPI	Baseline	Ziel (6 Monate)
Lead-Response-Zeit	4-8 Stunden	< 30 Minuten
Lead-zu-Kontakt Conversion	~60%	> 85%
Zeitaufwand Lead-Erfassung	15 Min/Lead	< 2 Min/Lead
Datenqualität (vollständige Datensätze)	~70%	> 95%
Mitarbeiter-Produktivität	Baseline setzen	+25%

9.2 Produkt-KPIs

KPI	Zielwert
Feature-Adoption (Must-Have)	100% innerhalb 4 Wochen
Benutzer-Zufriedenheit (NPS)	> 40
Support-Tickets pro Woche	< 5 nach Einführungsphase
System-Ausfallzeit	< 4 Stunden/Monat
Fehlerrate (Error Rate)	< 0.1% der Requests

10. Roadmap & Meilensteine

10.1 Release-Plan

Phase	Zeitraum	Umfang
MVP	Woche 1-8	F01-F10: Lead-Import, Kontaktsuche, Callcenter-Ansicht, Aufgaben, E-Mail
Phase 2	Woche 9-14	F11-F17: Potenzialanalyse, Kalender, RBAC, Audit, Dashboard, Export
Phase 3	Woche 15-20	F18-F23: Lead-Scoring, A/B-Testing, E-Mail-Sequenzen, Integrationen
Stabilisierung	Woche 21-24	Bug-Fixes, Performance-Optimierung, Dokumentation

10.2 Meilensteine

MS	Meilenstein	Abnahmekriterium
M1	Development Environment Ready	Docker läuft, DB-Schema steht
M2	Core APIs Complete	Alle CRUD-Endpoints implementiert
M3	MVP Feature Complete	F01-F10 funktionsfähig
M4	UAT Start	Staging-Umgebung bereit
M5	Go-Live MVP	Produktivbetrieb gestartet
M6	Phase 2 Complete	F11-F17 ausgerollt

11. Risiken & Abhängigkeiten

11.1 Risikomatrix

Risiko	W-keit	Impact	Mitigation
Datenmigration fehlerhaft	Mittel	Hoch	Testmigration, Rollback-Plan
Microsoft Graph API Änderungen	Niedrig	Mittel	Abstraktionsschicht, Monitoring
Performance-Probleme bei Suche	Mittel	Hoch	Indexierung, Caching, Load-Tests
Benutzerakzeptanz niedrig	Niedrig	Hoch	Early Involvement, Training
Scope Creep	Hoch	Mittel	Strikte Priorisierung, Change Request Prozess

11.2 Externe Abhängigkeiten

- Microsoft Graph API für Outlook-Integration
- SendGrid/SMTP-Provider für E-Mail-Versand
- Meta Ads API für Kampagnen-Daten (optional)
- SSL-Zertifikate für HTTPS
- Cloud-Infrastruktur (AWS/Azure) für Hosting

12. Offene Fragen

12.1 Fachliche Fragen

- Welche genauen Leadstatus-Werte und Übergänge gibt es?
 - To be done, Hot, Warm, Cold, Disqualified
- Wie wird das Potenzial (A/B/C/D) genau berechnet? Nur Mitarbeiteranzahl?
 - Nur über die Mitarbeiteranzahl
- Welche E-Mail-Vorlagen existieren neben Terminbestätigung?
 - Terminerinnerung
- Wie viele Leads werden monatlich erwartet?
 - Mehrere Hundert bis Tausend in Zukunft
- Welche weiteren Kampagnen-Typen außer ChatGPT-Playbook gibt es?
 - Es gibt mehrere verschiedene
- Gibt es DSGVO-spezifische Anforderungen über Standard hinaus?
 - Nein

12.2 Technische Fragen

- Bestehende Datenbank-Struktur des Intranets für Migration?
 - Migration im ersten Schritt ignorieren
- Welche APIs sind bereits vorhanden?
 - keine APIs aktuell vorhanden
- Integration mit ERP/Buchhaltungssystem erforderlich?
 - ja
- Single Sign-On (SSO) Anforderungen?
 - ja über Keycloak
- Performance-SLAs (Ladezeiten, gleichzeitige Nutzer)?
 - Ladezeit unter einer Sekunde, gleichzeitige Nutzer 30

12.3 Prozessfragen

- Wie werden Benachrichtigungen bei neuen Aufgaben zugestellt?
 - Systeminternes Benachrichtigungssystem und per Mail
- Archivierungsstrategie für alte Leads/Kontakte?
 - Ja für Statistik und Auswertungen
- Backup- und Recovery-Anforderungen?
 - Branchenüblich

— Ende des Dokuments —