

CRM

In dieser Rubrik sind sämtliche Funktionen des Customer Relationship Managements aufgelistet und unterteilt in kommunikatives und kollaboratives, operatives sowie analytisches CRM. Des Weiteren finden sich hier noch nicht-funktionale Anforderungen.

Die Definitionen zu den einzelnen Stichpunkten findet man mit Hilfe der Abkürzung in der Klammer im [Glossar](#) wieder.

Funktionale Anforderungen

- Kommunikatives und kollaboratives CRM [CR1]
 - Terminverwaltung [CR2]
 - Marketingmaßnahmen
 - Nachfassdatum
 - Brief
 - Communication Center Management (Telefon) [CR3]
 - E-Mail (Mailverwaltung) [CR4]
 - Newsletter
 - EMRS (E-Mail-Management-Reponse-System) [CR4]
 - Gesprächsprotokolle, Besuchsberichte + Analyse/Auswertung [CR5]
 - Fax
- Operatives CRM [CR6]
 - After-Sales-Service [CR7]
 - Beratung [CR8]
 - Beschwerdemanagement [CR9]
 - Finanzierungsservice [CR10]
 - Kampagnenmanagement [CR11]
 - Kontakt-/Adressmanagement [CR12]
 - Kundendatenmanagement [CR13]
 - Kundenseminare [CR14]
 - Lead Management [CR15]
- Analytisches CRM [CR16]
 - Geo-Marketing [CR17]
 - Budgetoptimierung [CR18]
 - Kampagnenoptimierung [CR19]
 - Kaufwahrscheinlichkeitsprognosen [CR20]
 - Kunden-/Vertriebserfolgsrechnung [CR21]
 - Kundenpriorisierung [CR22]
 - Kundensegmentierung/Kundenprofiling (Zielgruppen) [CR23]
- Kundenzufriedenheitsanalysen und -befragungen [CR24]
 - Marktreaktionen [CR25]
 - Sortimentsoptimierung [CR26]
 - Stornoanalysen [CR27]
 - Warenkorbanalysen [CR28]

Nicht-funktionale Anforderungen [CR29]

- Einfache Bedienung
- Kurze Einschulungsphase/einfaches Verständnis der Funktionen
- Kaum Betreuung von IT-Experten notwendig
- Verständliche Fehlermeldungen
- Dokumentation
 - Online Texte
 - Online Videos/Tutorials
 - Online Benutzerhandbuch
 - Benutzerhandbuch print
- Überprüfung von Fehleingaben
- Hinweise auf Dubletten
- Vorbelegung von Feldern

⇐ [Funktionale Anforderungen](#)

From:
<https://gpm.wi-wiki.de/> - Wirtschaftsinformatik Wiki - Kewee

Permanent link:
https://gpm.wi-wiki.de/doku.php?id=anwendung:vergleich_erp-cloud-systeme:funktionale_anforderungen:crm

Last update: **2015/03/06 14:09**

