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]
    - Beschwerdemanagemen [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://wi-wiki.de/ - **Wirtschaftsinformatik Wiki - Kewee**

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

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