

# 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
    - Nachfasdatum
  - 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-/Vertriebserechnung [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](https://gpm.wi-wiki.de/doku.php?id=anwendung:vergleich_erp-cloud-systeme:funktionale_anforderungen:crm)

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

