

Customer Relationship Management CRM

Whitepaper (Stand 10/2007 Änderung oder Irrtum vorbehalten)

Informationen über Kunden sowie ihre Historie und Eigenschaften zeitnah bereitzustellen ist Aufgabe moderner Customer Relationship Management Systeme (CRM). Sie kommen im direkten Kundenkontakt, z.B. im Customer Care Frontoffice ebenso zum Einsatz wie in Marketing oder Sales Abteilungen. Ihre Daten dienen als Grundlage für Cross/Up-Selling Aktionen oder Kampagnen. Die Aktualität der Datenbestände und der Überblick über laufende Prozesse (z.B. offene Tickets oder Provisionierungen) sind das entscheidende Kriterium für eine effiziente Kundenbetreuung und letztlich der Schlüssel zu zufriedenen Kunden.

Funktionale Übersicht

Die Lösung der open | MVNO ermöglicht unter anderem:

- Anlegen und Verwalten von Kunden mit komplexen Datensätzen
- Ändern von Kundendaten
- Verwalten der Kundenhistorie
- Erfassen von Kundenkontakten
- Kundensuche über verschiedene Schlüsselinformationen (Kunden- oder Vertragsnummer, MSISDN, IMSI, Kreditkarte, Buchungskennzeichen, ...)
- Verwalten von Produkten sowie der Produktabhängigkeiten
- Buchung / Abbestellung von Produkten
- Interaktive Hilfe für Customer Care Mitarbeiter
- Nutzung des integrierten Ticketing Systems
- Zuweisen / Weiterleiten von Tasks an andere Mitarbeiter inkl. Statuskontrolle
- „Frequently asked Questions“ (FAQ) Unterstützung
- Starten, Anzeigen und Beenden von Provisionierungsprozessen
- Ändern des Kundenstatus
- Anzeige der Zahlungsverläufe
- Gewähren von Gutschriften (Refunds) und Durchführung von Stornos
- Anzeigen der Rechnungsübersicht
- Mahnhinweise für offene Posten
- Anzeige der Einzelverbindungs-nachweise
- Wiederversand von Rechnungen per eMail, Fax oder Briefpost
- Anzeigen von Nutzungs- und Aktivitätsdaten
- Planen / Vormerken künftiger Aktivitäten
- Import / Export von Kundendaten
- Wiedervorlage offener Tickets
- Durchführung von systematischen Auswertungen
- Zugriff auf andere Business Support Systeme (durch Verlinkung mit Schlüsseltransfer)
- Rollenbasierte Funktionsfestlegung für unterschiedliche Mitarbeiter- und Funktionsgruppen
- Skype Integration in die CRM Oberfläche
- Historisierung von Customer Care Maßnahmen
- Multi Language Support (Default ist Deutsch und Englisch)

- Enhanced Logging
- Integrierte Kalenderfunktion

Technische Features

Die Lösung setzt auf den frei verfügbaren Web- und Application Servern Tomcat und JBoss sowie einer relationalen Datenbank (MySQL) auf. Die Administration erfolgt über ein http(s) Web Interface.

Das Produkt ist vollständig in Java als J2EE Application implementiert und leicht modifizierbar / erweiterbar.

Die integrierte Workflow Engine kann für Provisionierungsaufgaben benutzt oder als Interface zu einer externen WFE dienen.

Skalierbarkeit

Die Skalierung des Systems erfolgt in Abhängigkeit der Integrationstiefe in die bestehende IT-Landschaft sowie nach der zu erwartenden Kundenanzahl. Sie muss separat betrachtet werden und hängt vom Ausbau der Server und der Skalierung der Datenbank ab.

Im Wirkbetrieb sind Load Balancer und Cluster zur Erhöhung der Verfügbarkeit einzusetzen.

Rechtliche Anforderungen

Einige Teile des Produkts werden unter der GPL und anderen OpenSource - Lizenzen ausgeliefert. Für diese Software wird der Quellcode auf Wunsch mitgeliefert.

Testing

Vor der Aufnahme des Wirkbetriebs wird eine 8 wöchige Testphase empfohlen.

Wartung

Für die Lösung wird eine Wartung 24 x 7 oder alternativ Telefonsupport angeboten.

Planungshinweis

Erfahrungsgemäß benötigen die Definitionen der graphischen Oberflächen sowie der darunter liegenden Geschäfts- und Provisionierungsprozesse ca. 50 % des gesamten Planungszeitraums. Es ist daher ein entsprechend ausreichender Zeitraum vorzusehen, da Änderungen zu einem späteren Zeitraum massive Auswirkungen auf die Konsistenz der Kundendaten nach sich ziehen und Migrationsaufwand entstehen kann.

Kontakt

open | MVNO
Heiner-Stuhlfauth-Str. 28
90480 Nürnberg

Tel: 0911 / 180 91 05
Fax: 0911 / 180 91 09
Kontakt: info@openMVNO.org
Web: http://www.openMVNO.org