

Abschlussarbeit zum Thema Customer Relationship Management

In vielen kleinen Unternehmen ist der Bedarf an strukturierter und organisierter Kundenbetreuung und / oder Kundenbindung groß. Doch oft fehlt die Zeit oder das Kapital, um ausgefeilte CRM-Systeme einzuführen und zu verwenden. CRM-Systeme können die Kommunikation mit dem Kunden erleichtern und somit zu einer besseren Dienstleistung führen; sie binden auf der anderen Seite jedoch Energien durch den erhöhten Aufwand an Pflege von Daten. Ziel dieser Arbeit ist es, einen CRM-Prozess für kleine Unternehmen zu entwickeln und ein Tool einzuführen und zu evaluieren, mit dem KMUs ohne großen Aufwand und die sonst mit der Einführung eines CRM verbundenen Kosten eine gute, skalierbare Grundlage für CRM erhalten.

Im Rahmen dieser Problemstellung vergibt die Meditcon GmbH im **Bereich Requirements Engineering** Bachelor-, Master- und Diplomarbeiten und sucht hierfür interessierte Studierende, die sich mit den speziellen Anforderungen der potentiellen Benutzer eines solchen CRM-Systems auseinandersetzen und diese im späteren Verlauf umsetzen können.

Thema und Aufgabenstellung (Umfang variabel):

1. Thema
 - a. Einführung von CRM-Systemen bei kleinen Unternehmen.
 - i. Definition und Makroprozess
 - ii. Anforderungen für das Unternehmen und an IT Systeme
 - iii. Typische Kosten für die Einführung eines CRM und Folgekosten
 - iv. Systeme
 1. Lokal vs. SaaS
 2. Lizenzsoftware vs. OpenSource
 3. Features vs. Simplizität
 - v. Prozesse der Kundenbindung in kleinen Unternehmen
 1. E-Mail Tracking
 2. Web-Seiten Einbindung
 3. Persönliche Kontakte
 4. Direkt Kontakte (Telefon)
 5. Kundenverwaltung
 6. Leads-Tracking
 7. Einbindung anderer Systeme (Xing, ERP, etc.)
 8. ...
 - vi. Im Speziellen: Vergleich zwischen Microsoft Dynamics CRM (kostenpflichtige Lizenzen) und SugarCRM (OpenSource-Variante)
 1. Vorteile / Nachteile
 2. Schlussfolgerungen
 - vii. Auswahl und Implementierung eines Systems bei Meditcon
 1. Gründe für die Auswahl des Systems
 2. Anforderungen und Prozesse in Vertrieb und Dienstleistung
 3. Evaluierung des Systems

Meditcon ist ein Unternehmen für Beratung und Prozesse für IT-gestützte Kommunikation und Zusammenarbeit sowie Outsourcing von IT-Infrastrukturen im Technologiepark Heidelberg. Wir bieten eine angenehme Arbeitsatmosphäre in einem jungen, interdisziplinären Team und eine außerordentlich interessante und abwechslungsreiche Tätigkeit sowie ein dynamisches Unternehmen mit flachen Hierarchien.

Interessenten melden sich bitte unter jobs@meditcon.de oder 06221 / 757 08 50 bei Herrn Dr. Daniel Kapfer.

Mehr Informationen unter www.meditcon.de