

Diplomarbeit**Vergleich ausgewählter OSS-CRM-Tools****Verfasser/in/nen:**

C. Brändle

Datum (Einreichung):

13. Oktober 2006

Referent/in:Prof. Dr. Rainer Endl, IPM-FHS,
Rainer.Endl@fhsg.ch**Umfang / Format**ca. 93 Seiten zzgl. Anhang
Papier (Ringheftung), ggf. PDF-Format**Zusammenfassung:**

In dieser Diplomarbeit werden verschiedene Open Source CRM-Systeme miteinander verglichen. Zu Beginn der Arbeit wurden mittels Internet und der Suchmaschine Google neun verschiedene OSS-CRM-Systeme ausgesucht. Teilweise handelt es sich um keine „reinen“ CRM-Lösungen, sondern um ERP-Lösungen, die ein CRM-System als Modul integriert haben. Der Vergleich der Systeme erfolgt anhand eines erstellten Kriterienkatalogs. Dabei werden Kriterien aus den Bereichen Sprachen, Support und Benutzerfreundlichkeit der Anwendung (Produktunterstützung, Benutzerfreundlichkeit) und Funktionen (Sales Management, Service Management, Marketing-Automation, Warenwirtschaft, Kollaboration, Statistik, Benutzerverwaltung, Customizing, Zusatzfunktionen) berücksichtigt. Mittels der erreichten Punktzahlen wird danach über die Funktionalitäten jedes einzelnen Systems ein Fazit gezogen.

Gesamtfazit:

Im noch „jungen“ FLOSS-CRM-Bereich gibt es bisher nur wenige Produkte, die als ausgereift gelten können. Neben Aspekten der Funktionalität muss insbesondere der lokalisierte Support als problematisch bezeichnet werden. Gerade für die Verwendung in schweizer KMUs erscheint eine Unterstützung z.B. mittels umfangreicher, deutsch- bzw. französischsprachiger Handbücher bzw. entsprechender Onlinehilfe als notwendig. In einigen Fällen war allerdings auch die implementierte Funktionalität nicht ausreichend. Andererseits ist zu kritisieren, dass gewisse Produkte durch die enge Integration mit ERP-Systemen eine unnötig grosse Komplexität aufwiesen.

Trotz all dieser als problematisch anzusehenden Aspekte, konnten FLOSS-CRM-Systeme identifiziert werden, die als viel versprechend und gut nutzbar zu klassifizieren sind.

Inhaltsverzeichnis (Übersicht):

1. Einleitung
2. Begriffsdefinition
Open Source Software, Customer Relationship Management (CRM)
3. Vorgehensmodell zur CRM-Systemauswahl
CRM-Strategie, Ist-Analyse, Optimierung der CRM-Prozesse,
Systemanforderungen, Markt-Scan, Grob- und Endauswahl, (Operative) Einführung
4. Überblick der ausgewählten OSS-CRM-Systeme
Vorgehen, Ausgewählte OSS-CRM-Systeme
5. Beschreibung des Kriterienkatalogs
Sprachen, Support und Benutzerfreundlichkeit der Anwendung, Funktionen
6. Bewertung der OSS-CRM-Systeme
Bewertung der Systeme, Überblick des Vergleichs, Schlussfolgerungen
7. Zusammenfassung und Ausblick
8. Anhang

Wenn Sie mehr erfahren möchten:

Kontakt: Prof. Dr. Rainer Endl	Tel.: +41-(0)71- 228 7650 Email: ipm@fhsg.ch Teufener Strasse 2, CH- 9008 St. Gallen
--	---