

Kurzfassung der Diplomarbeit

Abteilung	Informatik
Name der Diplomanden	Christian Birchler, Iwan Birrer, Patrick Ulrich
Diplomjahr	2002
Titel der Diplomarbeit	VoIP integriertes Customer Relationship Management (CRM)
Examinator	Prof. B. Stettler
<p>Kurzfassung der Diplomarbeit</p> <p><i>Ausgangslage:</i> Bei CRM-Systemen geht es darum, Kunden optimal betreuen zu können. Wie allgemein bekannt, sind die Kunden das wertvollste Gut einer Firma. Kunden, denen dies durch kompetente Informationspolitik zu verstehen gegeben wird, bleiben der Firma oft über Jahre hinweg treu. Ein Kundenbetreuer sollte in möglichst kurzer Zeit möglichst viel über den Kunden wissen, von welchem er kontaktiert wird. Dadurch wird eine individuelle und persönliche Kundenberatung garantiert. Das System soll VoIP (Voice over Internet Protocol) Telefonsysteme unterstützen.</p> <p><i>Ergebnis:</i> Die erarbeitete Lösung (JCRM) erlaubt die Registrierung von Telefon- und Emailverkehr. Meldet sich ein Kunde bei der Firma, wird versucht diesen anhand der Anschlusskennung zu identifizieren. Falls dies gelingt, stellt der JCRM-Server alle Kommunikationen, die mit dem entsprechenden Kunden in Zusammenhang stehen, zusammen und sendet diese dem JCRM-Client. Dort kann der Kundenbetreuer alle erfassten Kundendaten komfortabel bearbeiten. JCRM kann parallel zu einer MS-Exchange-Infrastruktur eingesetzt werden. Das heisst, Kontaktdaten werden über WebDAV in MS-Exchange verwaltet, was die weitere Verwendung der Daten in anderen Office-Tools ermöglicht.</p> <p>Kunden die noch nicht registriert sind, werden über ETV (Elektronische Teilnehmer Verzeichnisse) oder LDAP-Verzeichnisse gesucht und können als Kontakt übernommen werden.</p> <p>Durch die modulartige Architektur bleibt das System beliebig skalierbar. Zusätzliche Kommunikationsmedien können durch die Entwicklung von neuen Modulen unterstützt werden.</p> <p><i>Fazit:</i> JCRM stellt eine Ergänzung zu bestehenden Office-Lösungen dar. Es geht nicht darum, sinnlos Daten über Kunden zu erfassen, sondern Kunden optimal zu betreuen und Teile von Geschäftsabläufen optimal führen zu können.</p>	