

---

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Management Summary .....	VII
Inhaltsverzeichnis .....	XIII
Abbildungsverzeichnis .....	XIX
Tabellenverzeichnis.....	XXI
Abkürzungsverzeichnis.....	XXIII
<b>1</b> Einleitung .....	<b>1</b>
1.1 Motivation .....	1
1.2 Zielsetzung und Zielgruppen.....	2
1.3 Vorgehensweise.....	3
1.4 Projektteam und Organisation.....	4
<b>2</b> CRM bei kleinen und mittleren Unternehmen .....	<b>5</b>
2.1 CRM: Customer Relationship Management.....	5
2.1.1 Analytisches CRM.....	7
2.1.2 Operatives CRM .....	8
2.1.3 Kommunikatives CRM.....	8
2.1.4 Kollaboratives CRM.....	9

---

2.2	Gründe für CRM.....	9
2.3	Nutzenpotenziale eines CRM-Systems .....	10
2.4	KMU: Kleine und mittlere Unternehmen.....	12
2.5	CRM-Systeme bei KMU.....	13
2.5.1	Anforderungen von KMU an CRM-Systeme.....	14
2.5.2	Elementare Bestandteile eines CRM-Systems .....	15
2.5.3	Kosten bei der Einführung eines CRM-System.....	16
2.6	CRM-Markt .....	18
2.6.1	Kommerzielle CRM-Produkte.....	19
2.6.2	Open Source CRM-Produkte .....	21
3	Die Software vtiger CRM .....	25
3.1	Basisinformationen.....	25
3.2	Funktionsüberblick .....	26
3.2.1	Marketing und Vertrieb .....	28
3.2.2	Produktverwaltung.....	30
3.2.3	Management .....	32
3.2.4	Support .....	33
3.2.5	Aktivitäten .....	34
3.2.6	Mehrsprachigkeit.....	34
3.2.7	Systemeinstellungen.....	36
3.2.7.1	Benutzerverwaltung.....	36
3.2.7.2	Studio.....	39
3.2.7.3	Vorlagen.....	39
3.2.7.4	Sonstige Einstellungen .....	40
3.3	Beurteilung .....	40
3.4	Roadmap.....	43

---

3.5	Dokumentation.....	44
3.5.1	Online verfügbare Dokumentationen zu vtiger .....	45
3.5.2	Gedruckte Dokumentation .....	48
3.5.3	Support / Entwicklergemeinschaft.....	49
3.5.4	Bewertung .....	50
3.6	Praktischer Einsatz.....	50
3.6.1	Referenzen.....	51
3.6.2	Dienstleistungsangebot.....	52
3.7	Architektur von vtiger.....	53
3.7.1	Mehrschichten-Architektur.....	54
3.7.2	Benutzungsoberfläche / Präsentation .....	54
3.7.2.1	Smarty.....	55
3.7.2.2	Cascading Style Sheets (CSS).....	56
3.7.2.3	Prototype .....	56
3.7.2.4	Bewertung des Frontendbereichs.....	57
3.7.3	Geschäftslogik.....	57
3.7.4	Datenmodell .....	58
3.7.5	Vorhandene Erweiterungen.....	59
3.7.5.1	vtiger Outlook Plug-In 5.0.2 .....	59
3.7.5.2	vtiger Office Plugin 5.0.2.....	59
3.7.5.3	vtiger Thunderbird Extension 5.02.....	60
3.7.5.4	vtiger Firefox Toolbar 5.0.2.....	60
3.7.5.5	vtiger Customer Portal 5.0.2.....	60
3.7.5.6	vtiger Web Forms 5.0.2.....	60
3.7.6	Anpassungsmöglichkeiten .....	61
3.7.7	Beurteilung .....	62

---

4	Fallstudie CRM@Kenngott .....	65
4.1	Zusammenfassung .....	65
4.2	Unternehmen und Ausgangssituation .....	67
4.2.1	Das Unternehmen Kenngott .....	67
4.2.2	Organisation des Vertriebs im Ausland.....	68
4.2.3	Ist-Situation bei Vertriebsaktivitäten im Ausland .....	69
4.3	Anforderungen .....	70
4.3.1	Fachliche Anforderungen.....	70
4.3.1.1	Rechteverwaltung.....	70
4.3.1.2	Anpassung der erzeugten Dokumente.....	71
4.3.1.3	Anpassung der Benutzungsoberfläche.....	73
4.3.1.4	Umsetzung der Mehrsprachigkeit.....	73
4.3.1.5	Preislisten.....	74
4.3.2	Nichtfunktionale Anforderungen an das System .....	75
4.3.2.1	Performance .....	76
4.3.2.2	Kritikalität des Systems .....	76
4.3.2.3	Sonstige Anforderungen .....	77
4.4	Systemauswahl .....	77
4.4.1	Ausgangssituation .....	77
4.4.2	Ziel .....	78
4.4.3	Anforderungen an ein CRM-System.....	78
4.4.4	Vorgehensweise.....	79
4.5	Umsetzung.....	81
4.5.1	Grundsätzliche Systemarchitektur .....	81
4.5.1.1	Ein System customizen / Anpassung einer Installation ....	81
4.5.1.2	Eine vtiger-Installation pro Land .....	81
4.5.2	Technische Infrastruktur des Systems .....	82

---

4.5.3	Domainkonzept für die einzelnen Systeme .....	84
4.5.3.1	Weitere Details zum System .....	87
4.5.3.2	Betrieb von vtiger 5.0.2 mit PHP 5.2 .....	87
4.5.3.3	Backup .....	88
4.5.4	Anpassungen von vtiger an die Anforderungen von Kenngott .....	89
4.5.4.1	Rechtverwaltung.....	90
4.5.4.1.1	Ausgangssituation.....	90
4.5.4.1.2	Anforderungen seitens Kenngott.....	90
4.5.4.1.3	Umsetzung.....	92
4.5.4.1.4	Probleme .....	94
4.5.4.2	Anpassung der Benutzungsoberfläche.....	94
4.5.4.2.1	Ausgangssituation.....	95
4.5.4.2.2	Anforderungen seitens Kenngott.....	95
4.5.4.2.3	Umsetzung.....	95
4.5.4.2.4	Probleme .....	97
4.5.4.3	Anpassungen der Dokumente.....	97
4.5.4.3.1	Ausgangssituation.....	98
4.5.4.3.2	Anforderungen seitens Kenngott.....	99
4.5.4.3.3	Umsetzung.....	99
4.5.4.3.4	Konfiguration .....	101
4.5.4.3.5	Erstellung des Templates.....	104
4.5.4.3.6	Probleme .....	108
4.5.4.3.7	Bewertung .....	108
4.5.4.4	Preislistentool .....	109
4.5.4.4.1	Ausgangssituation.....	109
4.5.4.4.2	Anforderungen seitens Kenngott.....	110
4.5.4.4.3	Umsetzung.....	110

---

4.5.4.4	Probleme .....	114
4.5.4.5	Language Packs .....	114
4.5.5	Aufwandsbetrachtungen .....	114
4.5.5.1	Projektmanagement .....	115
4.5.5.2	Anforderungsanalyse .....	115
4.5.5.3	Implementierung des Mastersystems.....	116
4.5.5.4	Replikation des Mastersystems .....	116
4.5.5.5	Dokumentation .....	117
4.6	Lessons learned .....	117
4.6.1	Anpassung der Benutzungsoberfläche an das Corporate Design	117
4.6.2	Anpassung der Dokumente an Layoutvorgaben .....	117
4.6.3	Rechteverwaltung.....	118
4.7	Sinnvolle Features für das Standardpaket .....	118
4.8	Perspektiven zur Weiterentwicklung .....	119
4.8.1	Anbindung an das ERP .....	119
4.8.2	Synchronisation der Daten für ein einheitliches Reporting .....	119
4.8.3	Offline-System für Vertriebsmitarbeiter .....	120
4.8.4	Anbindung an Lotus Notes.....	120
5	Zusammenfassung.....	121
	Literaturverzeichnis .....	123