

## Aufforderung zur Angebotsabgabe:

### Kundenbeziehungsmanagement (CRM) Lösung

#### Inhaltsübersicht

1. Einführung und Hintergrund
2. Arten von CRM-Software
3. Technische Anforderungen
4. Wichtige funktionale Anforderungen
5. KI-gestützte Funktionen und Zukunftserwartungen
6. Überlegungen zur Implementierung
7. Kriterien für die Anbieterbewertung
8. Kostenüberlegungen
9. Zeitleiste

#### 1. Einleitung und Hintergrund

Customer Relationship Management (CRM)-Software ist ein digitales Werkzeug, das für Unternehmen entwickelt wurde, um Daten über ihre bestehenden und potenziellen Kunden effizient zu organisieren, zu überwachen und zu pflegen. Es zentralisiert Daten aus verschiedenen Quellen für Lead-Generierung, Traffic, Kampagnen und Akquise und erstellt eine umfassende Kundendatenbank für die Verwaltung langfristiger Kundenbeziehungen.

#### 2. Arten von CRM-Software

2.1. Vertriebsautomatisierung CRM 2.2. Analytisches CRM 2.3. Branchenspezifisches CRM 2.4. Soziales CRM 2.5. Mobiles CRM 2.6. All-in-One-CRM 2.7. Eigenständiges CRM 2.8. Strategisches CRM 2.9. Cloud-basiertes CRM 2.10. CRM für kleine Unternehmen

#### 3. Technische Anforderungen

3.1. Bereitstellungsoptionen

- Cloud-basiert (SaaS)
- Vor-Ort
- Hybride

### 3.2. Systemarchitektur

- Skalierbarkeit zur Bewältigung wachsender Datenmengen und Nutzerzahlen
- Hohe Leistung mit schnellen Reaktionszeiten
- Zuverlässigkeit mit hoher Betriebszeit und minimalen Systemausfällen

### 3.3. Datenverwaltung

- Datenbanktyp (SQL, NoSQL oder Hybrid)
- Werkzeuge zur Datenmigration
- Regelmäßige Datensicherung und Pläne für die Wiederherstellung im Notfall

### 3.4. Sicherheitsmerkmale

- Datenverschlüsselung im Ruhezustand und bei der Übertragung
- Rollenbasierte Zugriffskontrolle und Benutzerauthentifizierung
- Einhaltung der Branchenvorschriften

### 3.5. Integrationsfähigkeiten

- RESTful APIs
- Vorgefertigte Integrationen
- Webhooks für Echtzeit-Datensynchronisation

### 3.6. Mobile Zugänglichkeit

- Native mobile Anwendungen für iOS und Android
- Reaktionsfähiges Webdesign

### 3.7. Anpassung und Erweiterbarkeit

- Benutzerdefinierte Felder und Module
- Werkzeuge zur Workflow-Automatisierung
- Skripting-Fähigkeiten

### 3.8. Berichterstattung und Analytik

- Integrierte Berichtswerkzeuge
- Fähigkeiten zur Datenvisualisierung
- Exportfunktionalität

### 3.9. Benutzeroberfläche

- Intuitives Design
- Anpassbare Layouts

### 3.10. Leistungsüberwachung

- Dashboards zum Systemzustand
- Analyse der Nutzung

### 3.11. Offline-Funktionalität

- Zwischenspeicherung und Synchronisierung von Daten

### 3.12. Unterstützung von Mehrsprachigkeit und Lokalisierung

- Optionen für die Sprache der Schnittstelle
- Lokalisierung von Daten

### 3.13. Upgrade und Wartung

- Automatische Updates für Cloud-basierte Lösungen
- Klare Upgrade-Pfade

## 4. Funktionale Schlüsselanforderungen

### 4.1 Kontakt- und Kontoverwaltung

**Tipp: Ein robustes Kontakt- und Kontoverwaltungssystem bildet die Grundlage eines jeden CRM. Beurteilen Sie vor allem, wie das System die Hierarchien der Beziehungen, die Datenorganisation und die Tiefe der Informationen, die es für jeden Kontakt verwalten kann, handhabt. Achten Sie auf die Integrationsfähigkeit mit bestehenden Kontaktdatenbanken und die Einfachheit der Datenpflege.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Kontakt- und Kontoverwaltung	Erstellen, Speichern und Verwalten detaillierter Kundenprofile		
	Organisieren von Kontakten nach zugehörigen Konten		
	Speichern Sie wichtige Kontaktinformationen (Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Rollen)		
	Unterstützung einer hierarchischen Kontenstruktur		
	Integration sozialer Medienprofile		

#### 4.2 Management von Blei

**Tipp: Effektive Lead-Management-Funktionen wirken sich direkt auf den Verkaufserfolg aus. Bewerten Sie, wie das System Leads erfasst, bewertet und durch den Verkaufstrichter leitet. Berücksichtigen Sie Automatisierungsfunktionen, die Logik der Lead-Zuweisung und die Möglichkeit, Lead-Quellen und Konversionsraten zu verfolgen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Verwaltung von Leads	Erfassen und Speichern von Lead-Daten		
	Lead-Scoring-Funktionalität		

	Verfolgen Sie die Interaktionen von Leads mit der Unternehmenswebsite		
	Automatische Lead-Zuweisung basierend auf benutzerdefinierten Regeln		
	Arbeitsabläufe zur Pflege von Leads		
	Nachverfolgung und Analyse von Lead-Quellen		

#### 4.3 Verwaltung von Gelegenheiten

**Tipp: Die Funktionen für die Verwaltung von Verkaufschancen sollten einen klaren Überblick über die Verkaufspipeline bieten und genaue Prognosen ermöglichen. Achten Sie auf Funktionen, die helfen, den Geschäftsfortschritt zu verfolgen, Wettbewerbsinformationen zu verwalten und mit Angebotstools zu integrieren.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Verwaltung von Gelegenheiten	Verfolgen Sie Verkaufschancen in verschiedenen Phasen		
	Prognose der Abschlusswahrscheinlichkeit von Opportunities		
	Erfassen von Kundenproblemen und -bedürfnissen		
	Verfolgen Sie Angebote und Verlängerungsrisiken		
	Verfolgung von Wettbewerbern innerhalb von Opportunities		
	Integration von Produkt- und Preiskatalogen		

#### 4.4 Verwaltung der Verkaufspipeline

**Tipp: Die Funktionen der Vertriebspipeline sollten sowohl einen Überblick auf hoher Ebene als auch detaillierte Drilldown-Funktionen bieten. Überlegen Sie, wie das System verschiedene Vertriebsmethoden, Phasen und Wahrscheinlichkeitsberechnungen handhabt.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Management der Vertriebs-Pipeline	Visualisieren und verwalten Sie den gesamten Verkaufsprozess		
	Prozentuale Chancen für Geschäftsabschlüsse zuweisen		
	Verfolgen Sie den Fortschritt von Geschäften in verschiedenen Phasen		
	Anpassbare Verkaufsstufen und -prozesse		
	Absatzprognosen auf der Grundlage von Pipeline-Daten		
	Verfolgung der Verkaufsquoten von Teams und Einzelpersonen		

#### 4.5 Verfolgung von Aufgaben und Aktivitäten

**Tipp: Die Verfolgung von Aufgaben und Aktivitäten sollte die täglichen Abläufe rationalisieren und einen klaren Einblick in die Kundeninteraktionen ermöglichen. Konzentrieren Sie sich auf die Integration von Kalendern, mobile Funktionen und eine einfache Protokollierung von Aktivitäten.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Aufgaben- und Aktivitätsverfolgung	Aufzeichnung und Verwaltung von Kundeninteraktionen		

	Notizen zur Kundenkommunikation machen		
	Erinnerungen und Folgeaufgaben festlegen		
	Zeitleiste der Aktivitäten für jeden Kontakt und jedes Konto		
	Mobile App für die Aufzeichnung von Aktivitäten unterwegs		
	Integration mit Kalendersystemen		

#### 4.6 Marketing-Automatisierung

**Tipp: Marketing-Automatisierungsfunktionen sollten ein ausgeklügeltes Kampagnenmanagement und Lead Nurturing ermöglichen. Prüfen Sie E-Mail-Marketing-Funktionen, Landing Page-Funktionen und ROI-Tracking-Funktionen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Marketing-Automatisierung	Automatisierte Marketing-Workflows einrichten		
	Erstellen und Verwalten von E-Mail-Marketingkampagnen		
	Weiterleitung spezifischer Inhalte oder Marketingressourcen		
	Erstellung und Verwaltung von Landing Pages		
	A/B-Tests für E-Mail-Kampagnen		
	Marketing-ROI-Verfolgung		

#### 4.7 Automatisierung des Arbeitsablaufs

**Tipp: Die Workflow-Automatisierung sollte manuelle Aufgaben reduzieren und die Prozesskonsistenz sicherstellen. Achten Sie auf die Flexibilität der Workflow-Engine und die Einfachheit der Erstellung benutzerdefinierter automatisierter Prozesse.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Automatisierung von Arbeitsabläufen	Entwurf und Implementierung automatisierter Arbeitsabläufe		
	Auslöser und Bedingungen einrichten		
	Visueller Workflow-Builder		
	Erstellung komplexer, mehrstufiger Arbeitsabläufe		
	Workflow-Vorlagen für gängige Prozesse		

#### 4.8 Kundendienst und Unterstützung

**Tipp: Die Funktionen des Kundendienstes sollten ein effizientes Fallmanagement und die Verfolgung der Kundenzufriedenheit ermöglichen. Berücksichtigen Sie Wissensdatenbank-Funktionen und die Integration mit Kommunikationskanälen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Kundenbetreuung	Verwaltung von Helpdesk-Tickets und -Anfragen		
	Verfolgen Sie Interaktionen mit dem Kundenservice		
	Wissensdatenbank für Self-Service-Unterstützung		
	Verfolgung von Service Level Agreements		

	Umfragen zur Kundenzufriedenheit		
	Sammlung von Rückmeldungen		

#### 4.10 Datenimport/-export

**Tipp: Datenimport- und -exportfunktionen sind entscheidend für die Systemintegration und die Flexibilität der Berichterstattung. Prüfen Sie die unterstützten Dateiformate, die Automatisierung der Datenübertragungen und die Funktionen für das Datenqualitätsmanagement, um einen reibungslosen Datenbetrieb zu gewährleisten und die Datenintegrität systemübergreifend zu erhalten.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Daten importieren/exportieren	Möglichkeit, bestehende Kundendatenbanken zu importieren		
	Exportieren Sie Daten in verschiedenen Formaten für Berichte und Analysen		
	Geplante Datensicherungen		
	Tools zur Datenbereinigung und -deduplizierung		
	Unterstützung für mehrere Dateiformate		
	Datenüberprüfung beim Import/Export		

## 5. KI-gestützte Funktionen

### 5.1 Generative KI-Integration

**Tipp: Generative KI-Funktionen sollten die Produktivität durch automatisierte Inhaltserstellung und Kommunikationsunterstützung steigern. Bedenken Sie die Genauigkeit und Relevanz von KI-generierten Inhalten.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Generative KI	KI-gestützte Inhaltserstellung für die Kommunikation		
	Automatisierte Meeting-Zusammenfassung		
	Kontextabhängige Antwortvorschläge		

### 5.2 Verbesserte prädiktive Analytik

**Tipp: Prädiktive Analysen sollten verwertbare Erkenntnisse für den Vertrieb und das Kundenverhalten liefern. Bewerten Sie die Genauigkeit der Vorhersagen und die Einfachheit der Umsetzung von Empfehlungen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Prädiktive Analytik	Erweiterte Umsatzprognosen		
	Vorhersage des Kundenverhaltens		
	Vorhersage und Vermeidung von Abwanderung		
	Lead-Scoring und Chancenbewertung		

### 5.3 Intelligente Automatisierung

**Tipp: Intelligente Automatisierung sollte KI nutzen, um komplexe Prozesse zu rationalisieren und den manuellen Arbeitsaufwand zu reduzieren. Konzentrieren Sie sich auf die Fähigkeit des Systems, aus dem Nutzerverhalten zu lernen und die Automatisierungsregeln entsprechend anzupassen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Intelligente Automatisierung	KI-gesteuerte Workflow-Automatisierung		

	Automatisierte Dateneingabe und -anreicherung		
	Intelligente Priorisierung von Aufgaben		
	Adaptive Prozessoptimierung		

#### 5.4 Fortschritte bei der Verarbeitung natürlicher Sprache

**Tipp: NLP-Funktionen sollten die Kommunikationsanalyse und die Kundeninteraktion verbessern. Bewerten Sie die Genauigkeit in mehreren Sprachen und die Fähigkeit, branchenspezifische Terminologie zu verstehen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
NLP-Merkmale	Sentiment-Analyse für Kundeninteraktionen		
	Fortgeschrittene Chatbots und virtuelle Assistenten		
	Sprache-zu-Text-Transkription		
	Kontextbezogenes Verständnis von Kommunikation		

#### 5.5 Personalisierung in großem Maßstab

**Tipp: KI-gesteuerte Personalisierung sollte maßgeschneiderte Erlebnisse über alle Kundenkontaktpunkte hinweg ermöglichen. Achten Sie auf die Tiefe der Personalisierung und die Fähigkeit des Systems, einen großen Kundenstamm zu verwalten.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Personalisierung	KI-gesteuerte Kundensegmentierung		
	Maßgeschneiderte Produktempfehlungen		

	Dynamische Personalisierung von Inhalten		
	Verhaltensbasierte Engagementstrategien		

### 5.6 Sprach- und Bilderkennung

**Tipp: Sprach- und Bilderkennungsfunktionen sollten die Datenerfassung rationalisieren und die Benutzerfreundlichkeit verbessern. Konzentrieren Sie sich auf Genauigkeit und praktische Geschäftsanwendungen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Erkennungsmerkmale	Sprachbefehle für CRM-Vorgänge		
	Bilderkennung für die Datenverarbeitung		
	Scannen von Visitenkarten		
	Automatische Kontakterstellung aus visuellen Daten		

### 5.7 Erweiterte Analytik

**Tipp: Erweiterte Analysen sollten anspruchsvolle Datenanalysen mit minimalen Benutzereingriffen ermöglichen. Bewerten Sie die Qualität der automatisierten Erkenntnisse und die Verständlichkeit für nicht-technische Benutzer.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Analytische Merkmale	KI-unterstützte Datenvisualisierung		
	Interaktive Dashboards		
	Automatisierte Gewinnung von Erkenntnissen		

	Abfragen in natürlicher Sprache		
	Erkennung von Anomalien		

### 5.8 Ethische KI und erklärbare KI

**Tipp: Ethische KI-Funktionen sollten Transparenz und Fairness bei KI-gesteuerten Entscheidungen gewährleisten. Berücksichtigen Sie die Einhaltung von Vorschriften und die Fähigkeit, KI-Entscheidungsprozesse zu erklären.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Ethische KI	Transparente KI-Entscheidungen		
	Aufdeckung und Abschwächung von Verzerrungen		
	Prüfpfade für AI-Entscheidungen		
	Einhaltung der AI-Vorschriften		

### 5.9 KI-gestütztes Vertriebscoaching

**Tipp: Vertriebscoaching-Funktionen sollten umsetzbare Erkenntnisse zur Verbesserung der Vertriebsleistung liefern. Bewerten Sie die Praktikabilität der Empfehlungen und die Integration in bestehende Vertriebsprozesse.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Verkaufs-Coaching	Personalisierte Empfehlungen für Vertriebsmitarbeiter		
	Analyse von erfolgreichen Verkaufstechniken		
	Vorschläge zur Leistungsverbesserung		
	Ermittlung bewährter Praktiken		

### 5.10 Vorausschauende Kundenbetreuung

**Tipp: Ein vorausschauender Kundenservice sollte eine proaktive Problemlösung ermöglichen. Konzentrieren Sie sich auf die Genauigkeit der Vorhersagen und die Integration in Support-Workflows.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
Prädiktiver Dienst	Antizipieren von Kundenproblemen		
	Proaktiver Einsatz auf der Grundlage von Vorhersagen		
	Prävention von Dienstleistungsproblemen		
	Prognose der Kundenzufriedenheit		

#### 5.11 KI-gestützte Datensicherheit

**Tipp: KI-gestützte Sicherheitsfunktionen sollten eine fortschrittliche Bedrohungserkennung bieten und gleichzeitig sensible Kundendaten schützen. Berücksichtigen Sie sowohl Präventions- als auch Erkennungsfunktionen.**

Anforderung	Teilanforderung	JA/NEIN	Anmerkungen
AI-Sicherheit	Erweiterte Betrugserkennung		
	Maschinelles Lernen zur Bedrohungsabwehr		
	Erkennung von Anomalien im Nutzerverhalten		
	Überwachung der Datenzugriffsmuster		

## 6. Überlegungen zur Umsetzung

- Bewertung der geschäftlichen Anforderungen und Ziele
- Wählen Sie den richtigen CRM-Typ
- Planung der Datenmigration und -integration

- Umfassende Benutzerschulung
- Anpassen des CRM an die spezifischen Geschäftsprozesse
- Kontinuierliche Überwachung und Optimierung der CRM-Leistung

## 7. Kriterien für die Bewertung der Anbieter

- Marktpräsenz und Ansehen
- Kundensupport und Schulungsressourcen
- Preisstruktur und Gesamtbetriebskosten
- Skalierbarkeit und zukunftssichere Funktionen
- Benutzerzufriedenheit und leichte Akzeptanz
- Anpassungsmöglichkeiten und Flexibilität
- Integrationsmöglichkeiten mit bestehenden Systemen
- Einhaltung der branchenspezifischen Vorschriften

## 8. Kostenerwägungen

- Kostenlose, Einstiegs-, Mittelklasse- und Unternehmenstarife verfügbar
- Berücksichtigen Sie zusätzliche Kosten für Implementierung, Schulung und Einarbeitung
- Evaluierung der Kostenpläne pro Benutzer für Kernfunktionen und zusätzliche Module
- Berücksichtigen Sie die potenziellen Kosten für Anpassung und Integration

## 9. Zeitleiste

- RFP-Freigabedatum: [Datum]
- Einsendeschluss: [Datum]
- Fälligkeitsdatum des Vorschlags: [Datum]
- Präsentationen des Anbieters: [Datumsbereich]
- Auswahl des Anbieters: [Datum]

- Projektaufakt: [Datum]

Bitte reichen Sie Ihre Vorschläge ein und richten Sie Ihre Fragen an: [Name] [Titel]  
[E-Mail] [Telefon]