

Evaluierung der Benutzerfreundlichkeit für die Kundenanfragenverarbeitung in einem Customer-Relationship-Management System (salesforce)

Thema:

Evaluierung der Benutzerfreundlichkeit für die Kundenanfragenverarbeitung in einem Customer-Relationship-Management System (salesforce)

Art:

BA

BetreuerIn:

Christian Wolff

BearbeiterIn:

Dang Ha Anh Nguyen

ErstgutachterIn:

Christian Wolff

Status:

in Bearbeitung

Stichworte:

Usability, Customer Relationship Management, CRM, salesforce, Computer Telephony Integration, Evaluierung

angelegt:

2023-12-11

Antrittsvortrag:

2024-01-08

Hintergrund

Usability bezieht sich auf die Fähigkeit eines Produkts, Systems oder Dienstes, von bestimmten Benutzern in einem spezifischen Anwendungskontext effektiv, effizient und zufriedenstellend genutzt zu werden, um bestimmte Ziele zu erreichen [1]. CTI (Computer Telephony Integration) bietet die Verknüpfung von Computer und Telefon, was zahlreiche Vorteile mit sich bringt. Kontakte können direkt aus der Kundendatenbank oder dem CRM-System ausgewählt und mit einem Mausklick angerufen werden. Verpasste Anrufe werden detailliert aufgeführt, wodurch alle Kundendetails sichtbar sind und ein sofortiger Rückruf möglich ist. CTI verbessert die Effizienz der Kommunikation, fördert den Informationsaustausch und optimiert den Workflow der Nutzer. Es minimiert Fehler und erleichtert die Zusammenarbeit von Teams und Geschäftspartnern, was zu einer insgesamt effektiveren Unternehmenskommunikation führt [2]. Salesforce als modernes Customer-Relationship-Management (CRM) System, bietet den Benutzern eine Vielzahl von benutzerfreundlichen Funktionen [3]. Aus diesem Grund hat sich die Firma RYGOL dazu entschieden, dieses System mit der „Computer Telephony Integration“ einzusetzen. Im Fokus bei RYGOL steht die Callcenter-Integration, um damit die Kundenzufriedenheit zu steigern und gleichzeitig die Usability in den internen Prozessabläufen zu verbessern.

Zielsetzung der Arbeit

Ziel der Arbeit soll sein, visuell ansprechende Masken zu gestalten, um die salesforce CTI-Integration zu ermöglichen. Dadurch werden Informationen zu Kundenvorgängen vollständig, klar und logisch dargestellt, so dass sie einfach und schnell verarbeitet werden können. Auf diese Weise wird sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kommunikation mit den Kunden verbessert.

Konkrete Aufgaben

Eine Aufzählung der einzelnen Schritte: * Anforderungsspezifizierung durch den Einsatz von Use-Case-Diagrammen * Konzept und Entwurf der neuen Benutzerschnittstelle in salesforce * Entwurf der Navigationsmasken in salesforce mit Lightning-Web-Components (LWC) * Evaluierung und Dokumentation des Prototyps

Erwartete Vorkenntnisse

Basiswissen in der Entwicklung von Lightning Web Components (salesforce), nämlich html, javascript, apex

Weiterführende Quellen

[1] Usability & User Experience (o. D.). Usability.de. <https://www.usability.de/usability-userexperience.html>

[2] CTI - Computer Telephony Integration. (o. D.). TeleSys. <https://www.telesys.de/unifiedcommunications/cti/#:~:text=Computer%20Telephony%20Integration%2C%20abgek%C3%BCrzt%20CTI,dem%20Telefon%20kommunizieren%20und%20umgekehrt>

[3] Richter, R. (2023). Salesforce. Mindforce. <https://mind-force.de/knowhow/salesforce/>
<https://www.tecchannel.de/a/die-wichtigsten-komponenten-von-crm-systemen,1779466,6>
<https://docs.bucher-suter.com/salesforce-integration/docs/5.6/forAgentsCampaignVoiceCalls>
<https://www.bitspace.in/2018/02/salesforce-lightning-mvcc-platform.html>
<https://www.salesforce.com/de/resources/articles/customer-experience/>

From: <https://wiki.mi.ur.de/> - MI Wiki

Permanent link: https://wiki.mi.ur.de/arbeiten/evaluierung_der_benutzerfreundlichkeit_fuer_die_kundenanfragenverarbeitung_in_einem_customer-relationship-management_system_salesforce

Last update: 11.12.2023 17:25

