

ENTWICKLUNG PROTOTYP-CRM SYSTEM „AUTOHAUS“

REALISIERTE USE-CASES

Mathias Slawik
ECM-Anwendungen, Wirtschaftsinformatik (M), HTW Berlin

User-Story 1.a

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich eine Liste der Kunden sehen.

Realisiert:

- Anzeige aller Kunden (Privatpersonen, Firmen)
- Kunden können bearbeitet werden
- Erzeugung eines Freischaltcodes, den Kunden in der Autohaus-Applikation eingeben, um sich zu autorisieren.

Liste der Firmen (1 - 30 von 125)

Kundentyp Privatpersonen
 Firmen

« Zurück [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) Vor »

Kundennummer	Firma	PLZ	Bestellungen	FB
2002	Portmann GmbH & Co.KG	14469 Potsdam	29	Ja Bearbeiten Bestellungen Autos
2004	Kleinemeyergesellschaft mbH	14482 Potsdam	5	Ja Bearbeiten Bestellungen Autos
2006	Tziopanos AG	14476 Potsdam	75	Nein Bearbeiten Bestellungen Autos
2011	Temur e.V.	14774 Brandenburg	554	Nein Bearbeiten Bestellungen Autos
2012	Nikusch GmbH	14772 Brandenburg	60	Nein Bearbeiten Bestellungen Autos
2015	Beims GmbH	14774 Brandenburg	1	Nein Bearbeiten Bestellungen Autos
2018	Millfahrt e.V.	14901 Jueterbog	1	Nein Bearbeiten Bestellungen Autos
2020	Diestelmeiergesellschaft mbH	14469 Potsdam	7	Nein Bearbeiten Bestellungen Autos

Freischaltcode erzeugt.

Kunde bearbeiten - [Zurück](#)

Typ: Firma

Kundennummer 2006

Firma

Adresse

PLZ

Ort

Telefonnummer

Facebook-Account Noch nicht bestätigt. Freischaltcode lautet: `iwitsfmz`

User-Story 1.b

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich alle mit den Kunden verknüpften Aufträge sehen

Realisiert:

- Anzeige einer Liste mit Aufträgen für jeden Kunden oder Anzeige aller Aufträge

Liste der Aufträge für Portmann GmbH & Co.KG - [Zurück](#)

<u>Best.-Nr.</u>	<u>Rg-Nr.</u>	<u>Rg-Typ.</u>	<u>Rg-Betr.</u>	<u>Rg-Datum</u>	<u>HU/AU</u>	<u>Kommentare</u>	
1362	71416	N	1522.41 €	06.06.2001	Nein	0	Anzeigen
1095	78478	N	477.97 €	22.07.2001	Nein	0	Anzeigen
394	75187	GU	140.19 €	10.02.2002	Nein	0	Anzeigen
394	75179	GU	140.19 €	04.04.2002	Nein	0	Anzeigen
3139	70991	N	654.53 €	09.07.2002	Nein	0	Anzeigen
2014	77088	N	363.41 €	15.09.2002	Nein	0	Anzeigen
96474	63271	N	21057.97 €	26.10.2002	Nein	0	Anzeigen
286	77397	N	318.06 €	16.02.2003	Nein	0	Anzeigen
8741	75470	N	80.22 €	20.05.2003	Nein	0	Anzeigen
3906	73035	GU	273.77 €	21.07.2003	Nein	0	Anzeigen
4463	73795	N	726.72 €	26.09.2003	Nein	0	Anzeigen
9338	78291	N	391.82 €	13.01.2004	Nein	0	Anzeigen
9346	78290	N	159.88 €	11.06.2004	Nein	0	Anzeigen
4448	70168	N	902.92 €	06.07.2004	Nein	0	Anzeigen
8329	77325	GU	460.90 €	06.07.2004	Nein	0	Anzeigen
8944	75811	N	272.07 €	17.07.2004	Nein	0	Anzeigen
2481	71999	GU	113.30 €	15.11.2004	Nein	0	Anzeigen
105	77184	N	314.20 €	14.05.2005	Nein	0	Anzeigen
7092	75727	N	338.95 €	06.06.2005	Nein	0	Anzeigen
1356	78798	N	497.71 €	05.07.2005	Nein	0	Anzeigen
6202	74533	N	312.91 €	02.08.2005	Nein	0	Anzeigen
6184	72299	N	124.32 €	17.08.2005	Nein	0	Anzeigen
7084	73380	N	318.93 €	19.12.2005	Nein	0	Anzeigen
4676	70704	N	435.52 €	14.01.2006	Nein	0	Anzeigen
7989	74535	N	235.06 €	18.02.2006	Nein	0	Anzeigen
5233	71122	N	97.99 €	16.09.2006	Ja	0	Anzeigen
1890	79461	N	150.58 €	20.10.2006	Nein	0	Anzeigen
5351	73401	N	240.38 €	27.10.2006	Nein	0	Anzeigen
96297	62946	N	18084.34 €	05.12.2006	Nein	0	Anzeigen

User-Story 1.c

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich alle Kunden sehen, die die Facebook-Applikation hinzugefügt haben.

Realisiert:

- Anzeige des Facebook-Status (Applikation hinzugefügt, Freischaltcode erzeugt, Nicht vorhanden) in der Liste der Kunden.

Liste der Firmen (1 - 30 von 125)

Kumentyp Privatpersonen
 Firmen

« Zurück [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) Vor »

Kundennummer	Firma	PLZ	Bestellungen	FB			
2002	Portmann GmbH & Co.KG	14469 Potsdam	29	Ja	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2004	Kleinemeyergesellschaft mbH	14482 Potsdam	5	Ja	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2006	Tziopanos AG	14476 Potsdam	75	Offen	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2011	Temur e.V.	14774 Brandenburg	554	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2012	Nikusch GmbH	14772 Brandenburg	60	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2015	Beims GmbH	14774 Brandenburg	1	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2018	Millfahrt e.V.	14901 Jueterbog	1	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2020	Diestelmeiergesellschaft mbH	14469 Potsdam	7	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2022	Stanetzky GmbH i.G.	14476 Potsdam	5	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2025	Zaage gGmbH	14478 Potsdam	27	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2029	Rodriguez GmbH i.G.	14476 Potsdam	121	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2031	Kavuk GmbH & Co.KG	14469 Potsdam	1	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2032	Emshoff gGmbH	14469 Potsdam	103	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2035	Petruchin e.V.	14476 Potsdam	6	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2038	Seygesellschaft mbH	14476 Potsdam	460	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2039	Sauler AG	14770 Brandenburg	73	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2043	Schoubygesellschaft mbH	14478 Potsdam	11	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos
2045	Pankonin gGmbH	14641 Wustermark	85	Nein	Bearbeiten	Bestellungen	Autos

User-Story 1.d

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich die aus Facebook gewonnenen Informationen des Kunden sehen (z.B. Geburtstag, Interessen, Photos, etc.), um ein besseres Bild des Kunden zu gewinnen und ihn besser ansprechen zu können.

Realisiert:

- ▣ Auszug der Daten wird bei jeder Aktion der Facebook-Applikation in Datenbank gespeichert und ist in Kunden-Detailansicht sichtbar

Kunde bearbeiten - [Zurück](#)

Typ: Firma

Kundennummer 2002
Firma
Adresse
PLZ
Ort
Telefonnummer

Facebook-Account [Profillink](#)**Facebook-Informationen:**

Email-Adresse mathias.slawik@matzelworkz.de
Geburtstag 25.06.1984
Geburtsort Wernigerode
Arbeit Deutsche Telekom AG
Zitate "Gott ist nur eine übertriebene Hypothese", "Man muss das Chaos in sich tragen, um einen tanzenden Stern zu gebären" - F. Nietzsche
Fernsehen Family Guy, American Dad!, South Park
Musik Motown Records, Jimmy Eat World, Counting Crows
Letzter Besuch 25.07.2010 20:44

User-Story 1.e

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich sehen, ob mehrere Kunden per Facebook miteinander befreundet sind, um die Auswirkungen einer Veränderung im Kundenverhältnis abzuschätzen.

Realisiert:

- ▣ Freunde eines Facebook-Nutzers werden in Datenbank gespeichert und in Benutzer-Detailansicht angezeigt

Facebook-Informationen:



Email-Adresse mathias.alterego@matzelworkz.de
Geburtstag 09.10.1960
Letzter Besuch 26.07.2010 19:50

Die Freunde des Kontakts:

- [Portmann GmbH & Co.KG](#)
- [Kleinmeyergesellschaft mbH](#)

User-Story 1.f

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich die geposteten Aufträge sehen, inkl. der jeweiligen Kommentare, um gegebenenfalls darauf reagieren zu können.

Realisiert:

- Kommentare zu Posts werden in Datenbank gespeichert und sowohl in Kundenansicht, als auch in der Auftragsansicht dargestellt.

Facebook-Informationen:



Email-Adresse mathias.alterego@matzelworkz.de
Geburtstag 09.10.1960
Letzter Besuch 26.07.2010 19:50

Die Freunde des Kontakts:

- [Portmann GmbH & Co.KG](#)
- [Kleinmeyergesellschaft mbH](#)

Posts des Nutzers zu seinen Aufträgen:

- Zum Auftrag [23124](#): "Naja, war OK"
- Zum Auftrag [15755](#): "Das war ein super Auftrag!"
- Zum Auftrag [15755](#): "Den ganzen Kotflügel erneuert."
- Zum Auftrag [23124](#): "jd fkljfj klasfjkljs kif aslf"
- Zum Auftrag [23124](#): "Dies ist ein Kommentar!"

User-Story 2

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich ausgewählten Kunden Facebook-Nachrichten schicken, um sie auf Sonderangebote und Aktionen hinzuweisen, die aufgrund ihrer Daten interessant für sie sein könnten.

Realisiert:

- Seit 1. März 2010 können Facebook-Applikationen keine Facebook-Nachrichten mehr an Nutzer schicken. Stattdessen kann der Nutzer per Email angeschrieben werden, sofern er der Applikation die Berechtigung zum Lesen seiner E-Mailadresse erteilt hat.

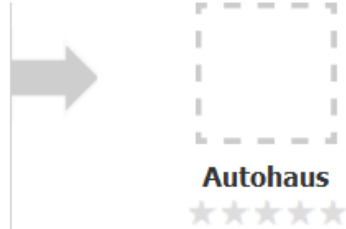
Anfrage für Genehmigung

Autohaus bittet dich um deine Genehmigung für Folgendes:



Mir E-Mails schicken

Autohaus darf mir E-Mails direkt an mathias.slawik@matzelworkz.de senden · Ändern



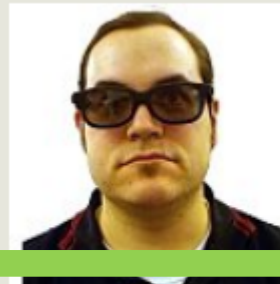
[Anwendung melden](#)

Angemeldet als Mathias Slawik (Nicht du?)

Zulassen

Nicht zulassen

Facebook-Informationen:



Email-Adresse mathias.alterego@matzelworkz.de

Letzter Besuch 26.07.2010 19:50

User-Story 3

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich Kunden per Facebook darauf hinweisen, wenn Untersuchungen fällig sind.

Realisiert:

- Sachbearbeiter kann Autos für die Untersuchung vormerken. Der Facebook-User wird dann darauf hingewiesen (siehe User-Story 9)

Liste der Autos von Portmann GmbH & Co.KG - [Zurück](#)[Kennzeichen](#) [Zulassung](#) [Inspektion](#) [KM-Stand](#) [Letzter Besuch](#)

HVL-GI 443 10.03.1999 01.03.2002 210158 km 01.12.2001

HVL-UI 519 06.12.2001 01.12.2004 91986 km 01.07.2003

[Auto zur Inspektion vormerken](#)[Auto zur Inspektion vormerken](#)Liste der Autos von Portmann GmbH & Co.KG - [Zurück](#)[Kennzeichen](#) [Zulassung](#) [Inspektion](#) [KM-Stand](#) [Letzter Besuch](#)

HVL-GI 443 10.03.1999 01.03.2002 210158 km 01.12.2001

HVL-UI 519 06.12.2001 01.12.2004 91986 km 01.07.2003

[Vormerkung entfernen](#)[Vormerkung entfernen](#) Autohaus-Applikation - Startseite[Home](#)[Meine Aufträge](#)[Autos und Inspektionen](#)[Weiterempfehlen](#)[Nachrichten](#)

Hallo, Mathias.

Du hast fällige Untersuchungen beim Autohaus!

1. Auto von Portmann GmbH & Co.KG mit dem Kennzeichen HVL-GI 443, zugelassen am 10.03.1999, letzte Inspektion am 01.03.2002, letzter Besuch am 01.12.2001.
2. Auto von Portmann GmbH & Co.KG mit dem Kennzeichen HVL-UI 519, zugelassen am 06.12.2001, letzte Inspektion am 01.12.2004, letzter Besuch am 01.07.2003.

User-Story 4

Als Sachbearbeiter des Autohauses möchte ich auf Nachrichten von Kunden antworten können.

Realisiert:

- Da Nachrichten von Kunden nur noch per Mail geschickt werden können (Siehe Story 2), kann ein Sachbearbeiter per Mail antworten. Darüber hinaus steht die Facebook-Standardfunktion „Entwickler der Applikation kontaktieren“ für eventuelle Rückfragen bereit.

Den Entwickler kontaktieren

Hilfe für Autohaus

Die von dir eingegebenen Informationen werden automatisch an den Ersteller von Autohaus geschickt. Falls du eine Antwort erhalten möchtest, gib eine E-Mail-Adresse an.

An: Autohaus

Art des Problems:

Deine Email-Adresse:

Nicht erforderlich. Der Entwickler der Anwendung wird diese E-Mail-Adresse erhalten

Schreibe nur, wenn du eine Antwort benötigst.

Betreff:

Deine Nachricht:

Send

Abbrechen

User-Story 5

Als Facebook-Nutzer möchte ich die Autohaus-Applikation zu meinen Applikationen hinzufügen können.

Realisiert:

- Facebook-App nutzt Ruby Gem Facebooker für die Bereitstellung auf der Facebook-Plattform



Zur Anwendung

- Anwendung bearbeiten
- Mit Werbeanzeige bewerben
- Freunden vorschlagen
- Anwendung blockieren

Schreibe etwas über Autohaus.

Informationen

Nutzer:
2 monatlich aktive Nutzer,
1 FreundIn

Kategorie
Alle

Diese Anwendung wurde **nicht** von Facebook entwickelt.

- Anwendung entfernen
- Entwickler kontaktieren
- Anwendung melden

Teilen

Autohaus

Gefällt mir

- Pinnwand
- Info
- Rezensionen
- Diskussionen
- +

Über Autohaus

Freunde, die diese Anwendung benutzen



Mathias Alterego

Über die Entwickler



Mathias Alterego



Mathias Slawik

User-Story 6

Als App-Nutzer möchte ich mich durch meine Kundennummer und meinen Namen authentifizieren, um auf erweiterte Funktionen zuzugreifen.

Realisiert:

- Sachbearbeiter erzeugt Freischaltcode, den Facebook-Nutzer in Facebook-Applikation eingibt. Damit wird sein Facebook-Account mit dem Autohaus-Account verbunden

Facebook-Account Noch nicht bestätigt. Freischaltcode lautet: `iwitsfmz`

Du bist mit folgenden Kontakten verknüpft:

Firma Portmann GmbH & Co.KG (Verknüpfung löschen)

Firma Kleinmeyergesellschaft mbH (Verknüpfung löschen)

Freischaltcode vom Autohaus eingeben:

Freischaltcode:

Freischalten

User-Story 7

Als App-Nutzer möchte ich meine Aufträge beim Autohaus sehen, kommentieren und bewerten, um meinem Autohaus Feedback zu liefern.

Realisiert:

- Das Autohaus sieht die geposteten Aufträge, die Kommentare und die Bewertung. (Siehe User-Story 8)



Mathias Alterego Das war ein super Auftrag!


Autohaus

Mathias war beim Autohaus

Preis: 214.54 €

Typ des Auftrags: N

Datum: 22.09.2002

 am Sonntag via Autohaus · [Kommentieren](#) · [Gefällt mir](#)

 Mathias Slawik gefällt das.



Mathias Slawik Das war er wirklich. Was hast Du dafür gemacht?

Gestern um 15:59 · [Gefällt mir](#) · [Löschen](#)



Mathias Alterego Den ganzen Kotflügel erneuert.

Gestern um 16:00 · [Gefällt mir](#) · [Löschen](#)

Schreibe einen Kommentar ...

Bestellung anzeigen - [Zurück](#)

Bestellnummer 39
Besteller Krogel, Martine
Bestellnummer 39
Rechnungsnummer 29513
Typ N
Betrag 214.54 €
Datum 22.09.2002
HU/AU Nein

Facebook-Kommentare

- "Das war ein super Auftrag!" (am 25.07.2010 22:50) von Mathias Alterego (Zugeordnete Kontakte: [Krogel, Martine](#))
- "Das war er wirklich. Was hast Du dafür gemacht?" (am 25.07.2010 22:50) von Mathias Slawik (Zugeordnete Kontakte: [Portmann GmbH & Co.KG](#), [Kleinmeyergesellschaft mbH](#))
- "Den ganzen Kotflügel erneuert." (am 25.07.2010 22:50) von Mathias Alterego (Zugeordnete Kontakte: [Krogel, Martine](#))

User-Story 8

Als App-Nutzer möchte ich meine Aufträge inkl. Kommentare in meinem Facebook-Feed posten, um andere auf meine Erfahrungen mit dem Autohaus hinzuweisen.

Realisiert:

- Über die Facebook-Applikation lassen sich Aufträge an die Facebook-Wall posten

Hallo, Mathias.

Hier kannst Du Deinen Auftrag "3139" kommentieren:

Auftragsdetails:

Kontakt	Portmann GmbH & Co.KG
Bestellnummer	3139
Rechnungsnummer	70991
Rechnungstyp	N
Rechnungsbetrag	654.53
Rechnungsdatum	09.07.2002
HU/AU	Nein

Auftrag auf Facebook-Wall posten:

Meine Bewertung zum Auftrag:

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Mangelhaft
- Ungenügend
- Nicht angegeben

Mein Kommentar zum Auftrag:

Auf meiner Wall posten

User-Story 9

Als App-Nutzer möchte ich meine fälligen Untersuchungen sehen.

Realisiert:

- Vom Sachbearbeiter vorgemerkte Untersuchungen werden in der Facebook-Applikation dargestellt.

Autohaus-Applikation - Startseite

[Home](#)

[Meine Aufträge](#)

[Autos und Inspektionen](#)

[Weiterempfehlen](#)

[Nachrichten](#)

Hallo, Mathias

Du hast fällige Untersuchungen beim Autohaus!

1. Auto von Portmann GmbH & Co.KG mit dem Kennzeichen HVL-GI 443, zugelassen am 10.03.1999, letzte Inspektion am 01.03.2002, letzter Besuch am 01.12.2001.
2. Auto von Portmann GmbH & Co.KG mit dem Kennzeichen HVL-UI 519, zugelassen am 06.12.2001, letzte Inspektion am 01.12.2004, letzter Besuch am 01.07.2003.

User-Story 10

Als App-Nutzer möchte ich Sonderangebote oder Aktionen sehen, die aufgrund meiner Daten interessant sein könnten.

Realisiert:

- Sachbearbeiter können Aktionen im System einstellen, die in der Facebook-Applikation dargestellt werden

Kampagne bearbeiten [Zurück](#)

Name

Junge Autos für junge Fahrer

Text

Dies ist ein tolles Angebot für die jungen Leute unter uns.

Facebook-Nutzer < 30 Jahre bekommt die Aktion „Junge Autos für junge Fahrer“ zu sehen

Bedingung (Ruby-Eval, FacebookAcco

(account.facebook_information.birthday <=

Änderungen speichern

Autohaus-Applikation - Startseite

Home

Meine Aufträge

Autos und Inspektionen

Weiterempfehlen

Nachrichten

Hallo, Mathias.

Du hast fällige Untersuchungen beim Autohaus!

1. Auto von Portmann GmbH & Co.KG mit dem Kennzeichen HVL-GI 443, zugelassen am 10.03.1999, 01.12.2001.
2. Auto von Portmann GmbH & Co.KG mit dem Kennzeichen HVL-UI 519, zugelassen am 06.12.2001, 01.07.2003.

Aktuelle Angebote aus dem Autohaus

Junge Autos für junge Fahrer

Dies ist ein tolles Angebot für die jungen Leute unter uns.

Jeder kann sparen

Hier gibt es tolle Angebote für jedermann

Kampagne bearbeiten [Zurück](#)

Name

Klassiker für die Klassiker

Text

Tolle Autos für unsere Klassiker

Bedingung (Ruby-Eval, `FacebookAccount` ist Variable `account`)

`(account.facebook_information.birthday <=> 30.years.ago.to_date`

Änderungen speichern

Facebook-Nutzer > 30 Jahre bekommt die Aktion „Klassiker für die Klassiker zu sehen“

Autohaus-Applikation - Startseite

[Home](#)

[Meine Aufträge](#)

[Autos und Inspektionen](#)

Hallo, Mathias.

Aktuelle Angebote aus dem Autohaus

Jeder kann Sparen

Klassiker für die Klassiker

Tolle Autos für unsere Klassiker

User-Story 11

Als App-Nutzer möchte ich die Autohaus-Applikation meinen Freunden weiterempfehlen.

Realisiert:

- Freunde können über den Reiter „Weiterempfehlen“ eingeladen werden.

Vorschau für die Autohaus-Einladung

An:

Persönliche Nachricht hinzufügen

Vorschau:

 **Du hast eine Autohaus-Einladung.**



Mathias Slawik hat dir eine Einladung zu Autohaus gesendet:

Autohaus autorisieren

Ignorieren



Senden

Abbrechen

User-Story 12

Als App-Nutzer möchte ich Nachrichten an das Autohaus verschicken können, um bspw. einen Beratungstermin zu vereinbaren.

Realisiert:

- Benutzer kann über ein Formular eine Email an das Autohaus senden. Das Autohaus kann dann per Mail antworten.

Nachricht an Autohaus verschicken

Betreff:

Testbetreff

Nachricht

Testnachricht

Nachricht verschicken

4 Datum: Heute



mathias.slawik@matzelw... Mo 26.07.2010 00:18

Neue Nachricht von Mathias Slawik. Betreff: Testbetreff

Neue Nachricht von Mathias Slawik. Betreff: Testbetreff

mathias.slawik@matzelworkz.de

Gesendet: Mo 26.07.2010 00:18

An: autohaus@matzelworkz.de

Der Facebook-Benutzer [Mathias Slawik](#) hat uns folgende Frage gestellt:

Testnachricht

Seine E-Mailadresse lautet: mathias.slawik@matzelworkz.de

Der Benutzer ist mit folgenden Kontakten verknüpft:

- Portmann GmbH & Co.KG (Kundennummer: 2002)
- Kleinemeyergesellschaft mbH (Kundennummer: 2004)

Weitere Funktionalität

- Datenimport aus bereitgestellten *.csv – Dateien
- Datenmodell mit referentieller Integrität
- Rails-Ressourcen verwendet (siehe routes.rb)
- Verwendete Ruby-Gems:
 - ▣ authlogic: AAA - Framework
 - ▣ will_paginate: Paginierung der Listen
 - ▣ facebooker: Facebook-Integration (Doku leider nicht ganz aktuell ☹)
 - ▣ foreigner: Fremdschlüsselbeziehungen im Datenmodell

Vom Prototyp zum finalen Produkt

- Performance-Optimierungen
 - Caching
 - Facebook-Update-Mechanismus
 - Derzeit werden bei jedem Aufruf einer „Index“-Methode alle in der Datenbank gespeicherten Facebook-Informationen (Beziehungen, Informationen, Kommentare) aktualisiert. Dadurch leidet die Performance
- Layout verbessern
- Tests schreiben