### Benutzeranforderungen

| **Feld** | **Beschreibung** |
| --- | --- |
| **Name des Artefakts** | Benutzeranforderungen |
| **Verantwortlich** | Fachbereich |
| **Ziel des Dokuments** | Spezifikation der Anforderungen der Endbenutzer an das System. |
| **Wesentliche Inhalte** | - Beschreibung der Benutzergruppen  - Detaillierte Anforderungen der Benutzer  - Priorisierung der Anforderungen |
| **Erstellungszeitpunkt** | Anfangsphase des Projekts, nach Erstellung des Lastenhefts |
| **Nutzung im Projektverlauf** | Grundlage für die Erstellung des Pflichtenhefts und die weitere Projektplanung |
| **Abnahme** | Durch den Auftraggeber und die Endbenutzer; Überprüfung der Vollständigkeit und Korrektheit der Benutzeranforderungen |
| **Abhängigkeiten** | - Lastenheft  - Anforderungsanalyse |
| **Versionierung** | Versionskontrolle mittels Versionsmanagement-Tools; regelmäßige Aktualisierung bei Änderungen der Anforderungen |
| **Vorlagen und Tools** | Anforderungsanalyse-Tools, Textverarbeitungssoftware (z.B. MS Word, Google Docs) |
| **Zusätzliche Anmerkungen** | Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Anforderungen notwendig, um sicherzustellen, dass sie den aktuellen Bedürfnissen der Benutzer entsprechen |

## Benutzeranforderungen für die Erweiterung des CRM-Systems

### 1. Überblick

| **Feld** | **Beschreibung** |
| --- | --- |
| **Projektname** | Erweiterung des CRM-Systems um Scoring-Daten |
| **Projektleiter** | Max Mustermann |
| **IT-Systemverantwortlicher** | Maria Musterfrau |
| **Fachbereich** | Vertrieb |
| **Erstellungsdatum** | 19. Mai 2024 |
| **Version** | 1.0 |

### 2. Ziel

Das Ziel dieses Dokuments ist es, die Anforderungen der Endbenutzer an die neue Funktionalität im CRM-System zu definieren, um sicherzustellen, dass ihre Bedürfnisse und Erwartungen vollständig erfasst und berücksichtigt werden.

### 3. Benutzergruppen

| **Benutzergruppe** | **Beschreibung** |
| --- | --- |
| **Vertriebsmitarbeiter** | Mitarbeiter, die direkt mit Kunden arbeiten und die Scoring-Daten nutzen werden. |
| **Vertriebsleiter** | Führungskräfte, die die Scoring-Daten zur Analyse und Entscheidungsfindung verwenden. |
| **Systemadministratoren** | IT-Mitarbeiter, die das System warten und technische Unterstützung bieten. |

### 4. Benutzeranforderungen

#### 4.1 Funktionale Anforderungen

| **ID** | **Anforderung** | **Priorität** | **Beschreibung** |
| --- | --- | --- | --- |
| F1 | Excel-Datei hochladen | Hoch | Vertriebsmitarbeiter müssen die Möglichkeit haben, eine Excel-Datei mit Scoring-Daten ins CRM-System hochzuladen. |
| F2 | Datenvalidierung | Hoch | Das System muss die hochgeladenen Daten auf Format und Konsistenz überprüfen und den Benutzer über Fehler informieren. |
| F3 | Datenzuordnung | Hoch | Die Scoring-Daten müssen automatisch den entsprechenden Kunden anhand einer eindeutigen Kunden-ID zugeordnet werden. |
| F4 | Neues Feld im Kundendatensatz | Hoch | Ein neues Feld "Scoring-Wert" muss im Kundendatensatz hinzugefügt werden, um die Scoring-Daten anzuzeigen. |
| F5 | Anzeige der Scoring-Daten | Hoch | Die Benutzeroberfläche des CRM-Systems muss angepasst werden, um das neue Feld "Scoring-Wert" anzuzeigen. |
| F6 | Benachrichtigung über erfolgreiche Uploads | Mittel | Das System muss den Benutzer über den erfolgreichen Upload und die Zuordnung der Scoring-Daten benachrichtigen. |
| F7 | Zugriffskontrolle | Hoch | Nur berechtigte Benutzer dürfen die Scoring-Daten hochladen und einsehen. |

#### 4.2 Nicht-funktionale Anforderungen

| **ID** | **Anforderung** | **Priorität** | **Beschreibung** |
| --- | --- | --- | --- |
| NF1 | Benutzerfreundlichkeit | Hoch | Die Upload-Funktion und die Anzeige der Scoring-Daten sollen einfach und intuitiv bedienbar sein. |
| NF2 | Performance | Hoch | Der Upload-Prozess soll innerhalb von 5 Minuten abgeschlossen sein, auch bei großen Datenmengen. |
| NF3 | Sicherheit | Hoch | Der Upload und die Speicherung der Scoring-Daten müssen sicher und gemäß den Datenschutzbestimmungen erfolgen. |
| NF4 | Verfügbarkeit | Mittel | Die neue Funktionalität soll eine Verfügbarkeit von 99,9% im Monat gewährleisten. |
| NF5 | Skalierbarkeit | Mittel | Die Lösung soll bei Bedarf auf automatische Datenimporte erweiterbar sein. |

### 5. Anwendungsfälle (Use Cases)

#### 5.1 Use Case: Datei hochladen

| **Use Case ID** | **UC1** |
| --- | --- |
| **Name** | Datei hochladen |
| **Akteure** | Vertriebsmitarbeiter |
| **Beschreibung** | Vertriebsmitarbeiter lädt eine Excel-Datei mit Scoring-Daten hoch. |
| **Vorbedingungen** | Vertriebsmitarbeiter ist im CRM-System eingeloggt. |
| **Nachbedingungen** | Datei ist erfolgreich hochgeladen und validiert. |
| **Hauptablauf** | 1. Vertriebsmitarbeiter navigiert zur Upload-Seite im CRM-System. <br> 2. Vertriebsmitarbeiter wählt die Excel-Datei aus. <br> 3. Vertriebsmitarbeiter klickt auf "Hochladen". <br> 4. Das System validiert die Daten und bestätigt den Upload. |
| **Alternativablauf** | 1. System gibt eine Fehlermeldung aus, wenn die Datei nicht das richtige Format hat oder Inkonsistenzen aufweist. |

### 6. Abnahmekriterien

* **Funktionstest**: Der Upload der Excel-Datei und die korrekte Zuordnung der Scoring-Daten zu den Kundendatensätzen müssen erfolgreich durchgeführt werden.
* **Benutzerakzeptanztest**: Die Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsleiter müssen die neue Funktion erfolgreich und ohne Schwierigkeiten nutzen können.
* **Sicherheitstest**: Überprüfung, ob die Daten sicher übertragen und gespeichert werden.

### 7. Risiken und Maßnahmen

| **Risiko** | **Maßnahme** |
| --- | --- |
| Dateninkonsistenz | Regelmäßige Überprüfung der Datenqualität, Implementierung von Validierungsregeln |
| Verzögerungen im Zeitplan | Regelmäßige Statusmeetings, Pufferzeiten einplanen |
| Datenschutzverstöße | Schulung der Mitarbeiter, Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen |

### 8. Beteiligte Stakeholder

| **Stakeholder** | **Rolle** | **Verantwortlichkeiten** |
| --- | --- | --- |
| Vertriebsmitarbeiter | Endbenutzer | Nutzung des CRM-Systems und der neuen Scoring-Funktion |
| Vertriebsleiter | Führungskräfte | Analyse und Entscheidungsfindung basierend auf den Scoring-Daten |
| Systemadministratoren | Technische Unterstützung | Implementierung und Wartung des Systems |
| Projektleiter | Projektmanagement | Koordination und Überwachung des Projekts |
| Datenschutzbeauftragter | Datenschutz | Sicherstellung der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen |

### 9. Dokumentation und Versionierung

| **Version** | **Datum** | **Beschreibung** |
| --- | --- | --- |
| 1.0 | 19. Mai 2024 | Initiale Version der Benutzeranforderungen |
| 1.1 | XX.XXX.XXXX | Anpassungen basierend auf Feedback und neuen Erkenntnissen |