

Abstract

Organisaties proberen te overleven in hun omgeving. Om te overleven als organisatie is het altijd al belangrijk geweest om klanten te binden. In de moderne tijd, waarin klanten eenvoudiger informatie kunnen verkrijgen en zich minder snel binden aan een organisatie, is het zaak om een goede interactie te hebben met de klant. Evenzo is het van belang om voldoende informatie over de klant te hebben. Het managen van de interactie met de klant en het verkrijgen van informatie over de klant wordt Customer Relationship Management (CRM) genoemd. Binnen CRM valt het proces Customer Knowledge Management (CKM), binnen dit proces houdt men zich bezig met het beheren van de informatie over de klant. Om dit proces (en de andere processen binnen CRM) te ondersteunen heeft Oracle een generieke applicatie ontwikkeld, de Customer Data Hub.

Niet alle organisaties zijn hetzelfde, hierdoor zullen er door verschillende organisaties andere eisen en wensen gesteld worden aan de functionele ondersteuning van het proces CKM. Hierdoor is het interessant om te onderzoeken in welke mate de Customer Data Hub deze wensen en eisen afdekt. In dit onderzoek wordt bepaald in welke mate de applicatie de wensen en eisen afdekt. Om dit te bepalen is er in dit onderzoek gekeken naar de functionaliteiten. Hierbij staat een functionaliteit gelijk aan een deel van een ICT-systeem. Dit deel is verantwoordelijk voor een of meerdere taken die moeten worden uitgevoerd. Deze functionaliteiten vergelijken we met de wensen en eisen die gesteld worden door een organisatie aan de functionele ondersteuning van het proces. Om het vergelijken tussen functionaliteiten en wensen en eisen mogelijk te maken is er een framework ontwikkeld.

Het doel van het onderzoek was om tekortkomingen aan het licht te brengen die de Customer Data Hub, wat functionaliteit betreft, heeft. De uitkomst van het onderzoek beschrijft welke aanpassingen er gedaan zouden kunnen worden om de applicatie te laten voldoen aan de eisen die er met betrekking tot het proces aan gesteld worden.