



Client Relationship Visualization

Im Rahmen des Projekts *Client Relationship Visualization* soll ein speziell für die Beratungsbranche zugeschnittenes Tool für eine graph-basierte Visualisierung von Kundenbeziehungen entwickelt werden.

Es existiert eine große Bandbreite von Standardlösungen für Client/Customer Relationship Management (CRM). Ein Großteil dieser Lösungen fokussiert sich auf die Unterstützung von Vertriebsprozessen, die auf einen Endkunden als Konsumenten eines Produkts ausgerichtet sind. Viele Lösungen unterstützen selbstverständlich auch den Vertrieb von Dienstleistungen und gehen stärker auf die Anforderungen von reinen Business-to-Business (B2B) Geschäftsmodellen ein. Im Unterschied zu anderen Branchen, in denen Geschäftsbeziehungen üblicherweise zwischen klar definierten Rollen - i.d.R. Vertriebsleuten und Einkäufern - aufgebaut werden, ist es in der Beratung von größter Bedeutung die gesamte Kundenorganisation zu verstehen und auf allen Ebenen durch persönliche Kontakte zu durchdringen. Diese komplexen Beziehungsgeflechte können bisher mit Standardlösungen nicht dargestellt werden. Visualisierungen beschränken sich in existierenden Lösungen im Wesentlichen auf die Aggregation von Daten, z.B. über zeitliche Verläufe, oder das Clustern von Kunden nach bestimmten Kriterien.

In diesem Projekt soll eine mehrbenutzerfähige Anwendung entwickelt werden, mit der man die Kundenbeziehungen für mehrere Organisationen in jeweils separaten Graphen abbilden kann. Es sollen organisatorische Einheiten, Rollen und Personen – sowohl aus der Kundenorganisation, als auch aus der eigenen – dargestellt werden können. Die verschiedenen Elemente sollen sich optisch eindeutig voneinander abgrenzen und können auf unterschiedliche Arten miteinander in Beziehung gebracht werden. Es gibt formelle Beziehungen wie Hierarchien oder Berichtsstrukturen, aber auch informelle Beziehungen, wie z.B. „spielen gemeinsam Tischtennis“. Zu allen Elementen sollen unstrukturierte und wo es sinnvoll erscheint auch strukturierte Zusatzinformationen hinterlegt werden können, die durch das Vergrößern oder Verkleinern der Ansicht automatisch ein- bzw. ausgeblendet werden. Für alle Elemente gibt es Funktionen zum Erstellen, Bearbeiten und Löschen. Eine Volltextsuche soll Treffer farblich und/oder stylistisch hervorheben.

Um den Rahmenbedingungen der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) Rechnung zu tragen, muss sichergestellt werden, dass personenbezogene Informationen strikt nach Need-to-know-Prinzip verfügbar gemacht werden. Jede Information muss vom Ersteller explizit und persönlich (d.h. nicht rollenbasiert) einer zweiten Person geteilt werden, bevor diese Zugriff erhält. Darüber hinaus muss durch einen automatisierten Löschprozess sichergestellt werden, dass personenbezogene Daten nicht länger vorgehalten werden, als im Rahmen der Vertragserfüllung erforderlich ist.

Die Anwendung sollte als Progressive Web App umgesetzt werden, beispielweise als containerisierte Node.JS-Anwendung unter Verwendung von Angular oder React.

Kontakt

Michael Schneider

michael.schneider@capgemini.com

+49 151 4025 0524



Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Digitaler Transformation sowie Technologie- und Ingenieursdienstleistungen. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von mehr als 50 Jahren Erfahrung und umfangreichem branchenspezifischen Know-how hilft Capgemini seinen Kunden, ihre Geschäftsziele zu erreichen. Hierfür steht ein komplettes Leistungsspektrum von der Strategieentwicklung bis zum Geschäftsbetrieb zur Verfügung. Capgemini ist überzeugt davon, dass der geschäftliche Wert von Technologie durch Menschen entsteht und agiert als ein multikulturelles Unternehmen mit 270.000 Mitarbeiterinnen sowie Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Einschließlich Altran beläuft sich der Umsatz für das Jahr 2019 auf 17 Milliarden Euro.
