Westfälische Hochschule

Fachbereich Informatik & Kommunikation
Show & Tell 2022

Customer Data Cockpit

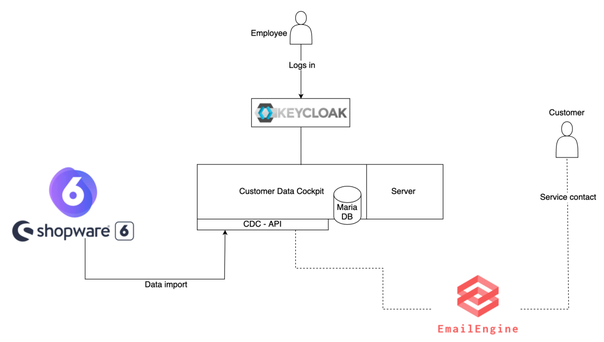
Modul: Softwareprojekt (Bachelor)

Team: Erik Jordan (WI), Leonard Scheuer (WI-Dual), Fabian Liebehenz (MI-Dual), Robin Fleischer (WI), Nils Liebergall (WI), Vanessa Tankeu (WI)

Was tun mit den ganzen Daten? - *(c) shopware AG*

Problemstellung

- Wie lassen sich wichtige Daten eines Shopware-Shops übersichtlich darstellen?
- Wie können Kundendaten, Kaufinformationen, Feedback und Kampagnen erfasst, verarbeitet und aufbereitet werden?
- Wie können die vom Shop erfassten Daten für selbstbestimmte Zeitperioden einfach analysiert werden?
- Wie können Support-Anfragen eines Kunden schnell und effizient bearbeitet werden?
- Wie bekommen alle Mitarbeiter Zugriff auf die für sie relevanten Daten?



Volle Kontrolle - mit dem Customer Data Cockpit

Idee und Konzept

- Alle relevanten Informationen des Onlineshops grafisch (Kurven-, Kreis-, Balkendiagramm) mit Zeitraumbezug aufbereiten,
- Verschiedenen Rollen mit verschiedene Berechtigungsstufen anbieten (Operativer / Strategischer Mitarbeiter, Administrator), um dem Benutzer nur die wichtigsten Informationen anzuzeigen,
- Den Kundensupport durch ein E-Mail-Ticketsystem vereinfachen.

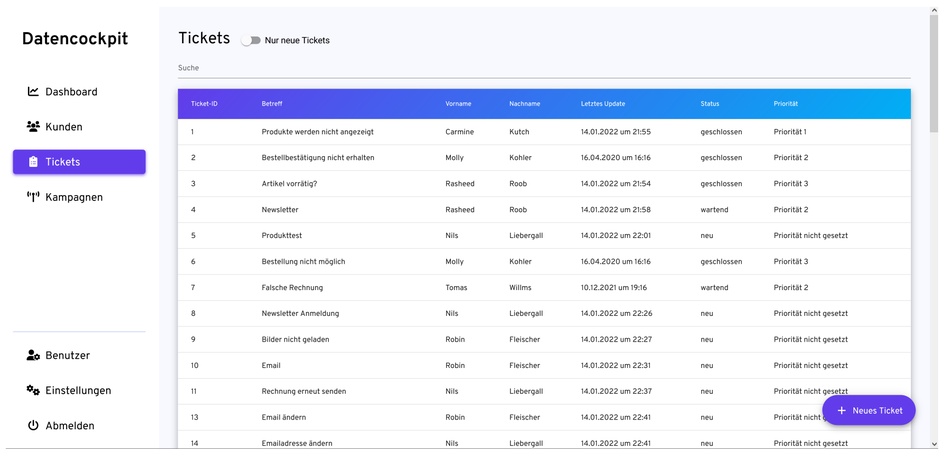
Technische Umsetzung

Das Frontend der Anwendung wurde auf Basis des Angular-Frameworks als Webanwendung umgesetzt, wobei Angular selbst aus der Kombination der drei Web-Technologien HTML, (S)CSS sowie Java- bzw. Typescript besteht. Das Frontend ist vollständig responsiv, sodass auch auf mobilen Geräten der schnelle Zugriff kein Problem ist. Zudem kann die Website dank der Erweiterung zur Progressive Web App (PWA) wie eine native Anwendung installiert werden, um den Zugriff zu erleichtern.

Im Hintergrund agierte ein NestJS-Backend in Verknüpfung mit einer MariaDB-Datenbank. Auf Basis von NodeJS bietet NestJS ein Framework zur Backend-Entwicklung, dass sich stark an den Angular-Prinzipien orientiert.

Die Authentifizierung der Nutzer geschieht mit Hilfe von KeyCloak und EmailEngine bietet das Senden wie Empfangen vom Emails per API. Die Bereitstellung von Front- und Backend als Docker-Container erleichtert die Installation beim Kunden.

Direkt beim Start: Alle wichtigen Kennzahlen auf einen Blick



Durch das Ticketsystem behält man die Kontrolle über alle Supportanfragen

Team

Leonard.T.Scheuer@studmail.w-hs.de
Fabian.Liebehenz@studmail.w-hs.de
Vanessa.Tankeu@studmail.w-hs.de
Robin.Fleischer@studmail.w-hs.de
Nils.Liebergall@studmail.w-hs.de
Erik.Jordan@studmail.w-hs.de

Betreuung

Prof. Dr. Henning Ahlf
Fachgebiet: Wirtschaftsinformatik, insb. „Digitales Marketing“
Kolja Dunkel
wiss. Mitarb., Fachgruppe Informatik