

Salesforce.com-Integration für Edelmetall- und Werkstoffspezialisten

- arlanis Referenzen -

Geschäftsbereiche

W.C. Heraeus GmbH

Abteilungen

- MCD (Medical Components Division)
- SMT (Surface Mount Technology)
- CMD (Contact Materials Division)

Branche

Manufacturing, Healthcare, Sonderwerkstoffe

Kunde

Der Edelmetall- und Technologiekonzern Heraeus mit Sitz in Hanau ist ein weltweit tätiges Familienunternehmen, dessen Geschäftsfelder die Bereiche Edelmetalle, Dentalwerkstoffe, Sensoren, Quarzglas und Speziallichtquellen umfassen. Als Technologieführer in der Branche umfasst das Produktportfolio Edelmetalle und innovative Sonderwerkstoffe sowie Systemlösungen und Edelmetallmanagement für Schlüsselmärkte wie Umwelt, Mobilität, Kommunikation, Informations-Technologie, Energie sowie Gesundheit und Lifestyle.

Positionierung am Markt

Mit einem Umsatz von über 9 Milliarden Euro und weltweit mehr als 10.600 Mitarbeitern in über 100 Gesellschaften ist Heraeus seit mehr als 150 Jahren ein weltweit anerkannter Edelmetall- und Werkstoffspezialist.

Durch ein breit aufgestelltes Produktportfolio ist das 1851 gegründete Unternehmen von den Entwicklungen einzelner Industriebranchen relativ unabhängig.

Das Geschäft des Familienunternehmens ist die Produktion und der Handel mit hochwertigen Werkstoffen sowie die Beschäftigung mit komplexer Werkstofftechnik. Die Grundlagen für den Unternehmenserfolg sind ein stabiles wirtschaftliches

Fundament, eine leistungsstarke serviceorientierte Partnerschaft mit Kunden, kontinuierliches Streben nach Marktführerschaft in Spezialmärkten, ein kompromissloser Qualitätsanspruch sowie hochqualifizierte Mitarbeiter.

Projektkategorie

- Salesforce.com - Integration
- Daten - Migration
- Daten - Integration
- Daten - Konvertierung

Aufgabenstellung

Heraeus hatte sich entschlossen, bestehende CRM-Systeme (z.B. ISV auf Basis von Lotus Notes) abzulösen und auf das internetbasierte salesforce.com-System umzustellen. Neben dem Customizing der eigentlichen salesforce.com-Anwendung gab es drei weitere Hauptaufgaben:

- initiales Laden von Stamm-Daten (Kunden, Artikel, Parameter) aus 5 verschiedenen ERP-Systemen: SAP, Proconcept, M3, AS / 400 und Fourth Shift,
- täglicher Abgleich der Stammdaten sowie der Flussdaten aus diesen Systemen betreffend: Aufträge, Rechnungen, Lieferscheine,
- Erstellung und Implementierung einer Software, die es erlaubt, aus salesforce.com heraus Angebote, Besuchsberichte etc. als Word- und PDF-Dokumente auf dem lokalen Rechner zu erzeugen, mit der Option, sie sofort zu versenden.

Herausforderung

Die aus den alten CRM-Systemen nach salesforce.com zu übertragenden Daten hatten nicht die Qualität, welche in salesforce.com verfügbar sein sollte. Daher war ein iterativer Prozess nötig, der diese Daten auf Plausibilität und Konsistenz zu untersuchen hatte, bevor sie nach salesforce.com geladen werden konnten.

Die 5 ERP-Systeme lieferten (und liefern) die Daten in unterschiedlichen Formaten:

- XML,
- Excel,
- CSV und
- SAP IDOC.

Der periodische Abgleich sollte automatisch laufen, wobei Fehler per E-Mail an die zuständigen Verantwortlichen zu melden waren.

Das Design der Angebotserstellung sollte so allgemein sein, dass auch künftig zu erwartende ähnliche Anforderungen (z.B. Besuchsberichte, branchenabhängige Angebote) ohne großen Aufwand zur Verfügung gestellt werden können.

Software / Lösung

- arlanis UDC Universal Data Converter
- arlanis UDC Map Builder
- Programmierungsleistung arlanis
- Beratungsleistung arlanis

Lösung (Technologie)

Bei allen vier oben genannten Problemen kam arlanis UDC zum Einsatz. Diese Software erlaubt es, verschiedenste Datenformate ineinander zu überführen und sie sogar direkt aus salesforce.com zu gewinnen bzw. dorthin zu laden. Der arlanis UDC kam speziell zum Einsatz:

- bei der Prüfung der Datenqualität und Konsistenz zwischen unterschiedlichen Datenbeständen; komfortable Lookup- und Validierungsfunktionen halfen bei der Vorbereitung von Entscheidungen, wie die Daten verbessert werden können,
- bei der Umformung der unterschiedlichen angelieferten Formate in ein einheitliches Format, das den Austausch mit salesforce.com erlaubt, bei der Automatisierung des Abgleichs mittels Datenprüfung und ggf. Versendung einer Email an dedizierte Empfänger je nach Fehlerart (Workflow),
- beim Datenaustausch mit salesforce.com über das Apex-API zum Zwecke der Angebotserstellung.

Die Einhaltung der eng gesetzten Fristen laut Lastenheft konnte nur durch den Einsatz der arlanis UDC-Produktfamilie gewährleistet werden.

ROI

Ein überzeugendes Argument war der prognostizierte Zeitraum für die Einführung. „Dank unseres IT-Dienstleisters arlanis Software AG konnten wir diese Zeitspanne schlussendlich sogar auf knappe vier Monate reduzieren innerhalb

einzelner Standorte der W.C. Heraeus“, ergänzt Przibill, Projektleiterin bei der CMD.

Die arlanis Software AG führte das System bisher in Deutschland, USA, Schweiz, Frankreich und Italien ein. Für 2008 standen noch Spanien und weitere Länder auf dem Plan. „Unser Partner nahm zudem einige individuelle Anpassungen an der Lösung für uns vor“, erzählt Judith Przibill. „So haben wir jetzt eine ganz tolle Startseite, genau nach unseren Vorstellungen. Mit nur einem Click haben unsere Mitarbeiter den totalen Überblick über den Kunden. Alle wichtigen Kennzahlen sind in aussagekräftigen Management-Dashboards dargestellt.“

Mittlerweile arbeiten die Mitarbeiter von CMD gut zweieinhalb Jahre mit der CRM-On-demand-Anwendung von salesforce.com. "Unsere Anwender können jederzeit auf vollständig aktuelle Kundendaten zugreifen.“ so Frau Przibill. "Ein entscheidender Vorteil gegenüber der vorherigen Lösung."

Ein weiteres Projekt zur Optimierung des Kundenmanagements ist für Ende dieses Jahres geplant: Heraeus verschickt sehr viele Muster an Kunden, was die Mitarbeiter im CRM-System von salesforce.com, nicht aber in der ERP-Applikation von SAP erfassen. arlanis Software AG ist beauftragt, die Brücke zwischen den beiden Anwendungen zu verstärken. Das Ziel: im CRM-System eingegebene Daten sollen sich automatisch in der ERP-Anwendung widerspiegeln. „Das CRM-System zieht sich jede Nacht die neuen Daten, sprich Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen aus den ERP-Systemen“, schließt Frau Przibill ab. „Nun wollen wir die Kommunikation auch in die andere Richtung verbessern. Auf diese Weise werden wir keinerlei Bruch mehr zwischen den Anwendungen zu haben.“

LINKS

Homepage:

<http://www.arlanis.com>

Produkte zur Datenintegration:

<http://www.arlanis.com/software-loesungen.html>

Partner:

<http://www.arlanis.com/unternehmen/partner.html>