



it-novum: Daten und Prozesse zwischen SAP und SugarCRM

Die richtige Verbindungstechnik

Open Source als strategische Komponente hilft, bei einem Presstechnik-Spezialisten das Kundenmanagement zu optimieren. Integration und Schnittstelle inklusive.

Mit der Verbindung von ERP- und CRM-System geht Tox Pressotechnik, ein weltweit tätiger Anbieter von Blechverbindungstechnologie, Antrieben und Pressen, den nächsten Schritt in der Automatisierung und Optimierung von Geschäftsabläufen. Tox Pressotechnik ist in vielerlei Hinsicht ein Beispiel für einen international erfolgreichen Maschinenbauer Based in Germany. Die Produkte sind anerkannt und nachgefragt, die vertriebliche Ausrichtung auf die internationalen Märkte rechtzeitig erfolgt, eigene Produktionsstätten in Deutschland, China und Indien aufgebaut und im kaufmännischen Bereich setzt man seit 1999 auf SAP. Obwohl SAP das Rückgrat in der Steuerung von Einkauf, Produktion und Finanzen bildet, finden sich im Verkauf und Marketing oft ganz andere Lösungen. So auch bei Tox Pressotechnik. Gerade unter dem Aspekt vieler international agierender Vertriebsniederlassungen und -partner hat man sich für SugarCRM als Vertriebs- und Marketinglösung entschieden. Die Gründe lagen vor allem in der Versorgung aller weltweit tätigen Vertriebsmitarbeiter mit einer einheitlichen Lösung zu vertretbaren Kosten und in der Abdeckung des kompletten Vertriebsprozesses von der Leadgewinnung und Adresspflege über die Angebotserstellung und Verkaufssteuerung.

Internationales Geschäft bedeutet im Vertrieb, Angebote auch in verschiedenen Sprachen erstellen zu müssen. Bei Tox Pressotechnik umgeht man das Problem der Verfügbarkeit und Qualität von Übersetzungen zu Produkttexten, indem man lediglich zwei Sprachen generell vor-

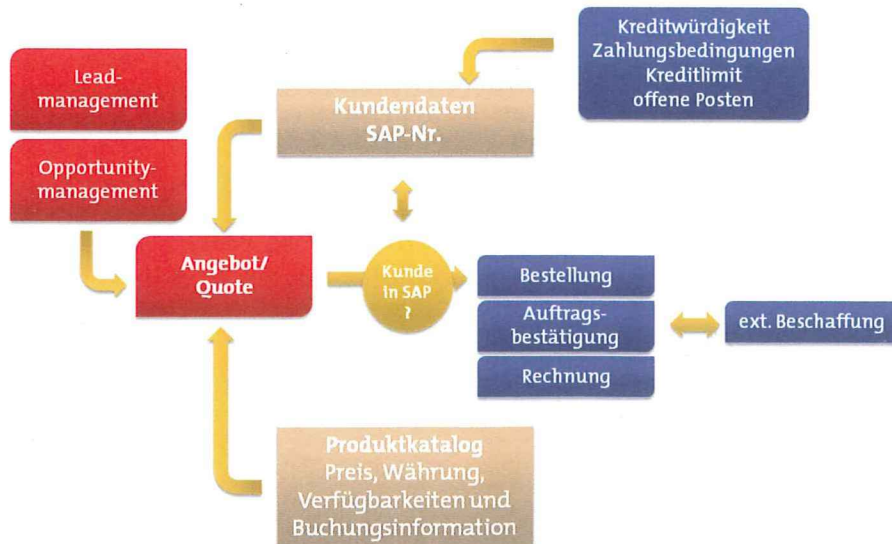
hält und die Lokalisierung innerhalb der Länder direkt bei der Angebotserstellung vornimmt. Dazu nutzt Tox Pressotechnik eine Erweiterung des Angebotsmoduls von SugarCRM, die zusätzlich zu den aus SAP gelieferten deutschen oder englischen Texten erstellte Sprachvarianten abspeichert. Ändert sich der Ursprungstext, weist ein roter Rahmen in der alten Übersetzung der lokalen Sprache auf diese Änderung hin. Der Anwender kann dann selbst entscheiden, ob und wie er den Text erneut auf die Sprache anpasst. Trotz all dieser Flexibilität neben den umfangreichen Standardfunktionen des Angebotsmoduls (z. B. lokale Preisberechnung und Preislisten) bei der Erstellung eines Angebots blieb der automatische Austausch von Kunden- und Produktstammdaten sowie die Übergabe von Angeboten zwischen SugarCRM und SAP manuelle Arbeit. Einerseits bei Im- und Export der Produktinformationen, andererseits in der (Doppel-) Anlage von Kundendaten und der nachträglichen manuellen Auftragsfassung. Durch die bestehenden Abläufe für die Verarbeitung von Aufträgen war die Forderung an eine Kooperation beider Systeme, dass Angebote aus SugarCRM als Auftrag in SAP angelegt werden. Die weitere Be- und Verarbeitung des Auftrags inklusive der Erzeugung aller zu Auftragsbestätigung, Lieferschein und Rechnung gehörenden Dokumente erfolgt in SAP. Eine zusätzliche und wichtige Information, um den Kunden optimal zu betreuen, ist aus Vertriebsicht die Kenntnis um eventuelle Service- und/oder Reklamationsfälle. Deren Erfassung und Bearbeitung fand bei Tox Pressotechnik ausschließlich in SAP statt. Mit der Imple-

mentierung der Schnittstelle wollte man die Erfassung dieser Servicecalls nach SugarCRM verlegen, um sie dann analog zu den Aufträgen nach SAP zur weiteren Bearbeitung zu übertragen. Bevor das allerdings passieren kann, muss der Kunde in beiden Systemen gleichermaßen und eindeutig bekannt sein. Die Struktur und das Geschäftsmodell von Tox Pressotechnik führen dazu, dass ein Kunde, bevor er ein solcher wird, als Interessent in SugarCRM angelegt wird. Mit der ersten Bestellung, spricht der Übertragung eines Angebotes nach SAP, werden die in SugarCRM gepflegten Adressdaten nach SAP übertragen, der Kunde dort angelegt und die SAP-Kundennummer nach SugarCRM übertragen. Spätere Änderungen und Ergänzungen in SugarCRM werden dann auch auf SAP-Seite aktualisiert. Neben Angeboten werden kundenbezogen auch Servicefälle in SugarCRM erstellt, die dann als solche nach SAP übermittelt und dort weiterbearbeitet werden. Aus dieser Situation ergaben sich folgende Aufgaben an die Schnittstelle:

- Anlage von Kundendaten in SAP mit ausgeklügelter Dublettenprüfung: Die Dublettenprüfung ist notwendig, da einerseits aus der Historie heraus Kunden in SAP angelegt sind, die noch nicht in SugarCRM vorhanden sind und so gegebenenfalls doppelt erfasst würden. Andererseits werden bedingt durch indirekten Vertrieb Adressen von Kunden trotzdem auch noch in SAP angelegt, die erst später durch die Vertriebsabteilung in Sugar CRM erfasst werden. Wird eine Dublette gefunden, wird dem User über ein Pop-upfenster die Wahl gestellt, ob und bei welchem Debitor es sich um ein Duplikat handeln kann. Wählt der User eine Dublette aus, wird in SugarCRM die SAP-Nummer zugeordnet.

- Übertrag und Anlage von Zahlungs- und Lieferkonditionen nach SAP sollte inklusive der Erzeugung einer Warnung aus SAP heraus geschehen, wenn seitens SAP eine Auftrags- oder Liefersperre bei einem Kunden eingetragen wurde. Beim Öffnen einer Firma oder dem Auswählen einer Firma im Angebot werden dann die aktuellen Zahlungs-/Lieferkonditionen sowie der aktuelle „Interne Hinweis“ aus SAP übertragen. Die Zahlungs-/Lieferbedingungen werden nur bei einer Neuanlage in SAP, bei vorhandenen Dubletten werden deren Bedingungen nach SugarCRM übertragen.

- Zuordnungstabelle für Verkaufsbüros: Die Abbildung der internationalen Ver-



Über die Schnittstelle werden Informationen zwischen SAP und SugarCRM ausgetauscht und in beiden Systemen verfügbar gemacht.

triebsorganisation wird in SugarCRM als Teams abgebildet. Sie müssen für die Angebote einem SAP-Verkaufsbüro zugeordnet sein. Gehört zu einem SugarCRM-Team kein SAP-Verkaufsbüro, dann darf keine Anlage von Kunden oder Aufträgen in SAP aus SugarCRM möglich sein.

■ Anlage und Übertragung von SugarCRM-Servicefällen nach SAP und Update des aktuellen Status in SAP nach SugarCRM: Dabei wird die SAP-Reklamationsnummer an SugarCRM als Ticketnummer übergeben und sobald die Reklamation in SAP als abgeschlossen

gemeldet ist, wird dieser Status über einen SAP Event an SugarCRM übertragen. Die Mehrwerte für Tox Pressotechnik liegen nach Inbetriebnahme der Schnittstelle in einer schnelleren, weil automatisierten Abwicklung der eingehenden Aufträge und in der aktiven Notifikation über finanzielle und technische Probleme für eine höhere Qualität in der Kundenbetreuung. Gleichzeitig reduziert sich durch die Fokussierung auf nur noch ein System der Aufwand für die Bedienung durch die Benutzer und ihre Schulung. Die Entscheidung, mit it-novum in diesem Projekt zu arbeiten, entstand neben

der faktischen Verfügbarkeit einer nutzbaren Schnittstelle auf dem fachlichen Ansatz des Dienstleisters, Vertriebssticht und ERP-Sicht miteinander zu verbinden. Im Blick auf die Umsetzung des Projektes war das Know-how von it-novum sowohl auf SAP- als auch auf SugarCRM-Seite wichtig. Zur Umsetzung war neben der Anpassung von SugarCRM auch die Erstellung von SAP-Events notwendig, die zur Auslösung bestimmter Parameter der Schnittstelle auf SAP-Seite noch erstellt werden mussten.

www.it-novum.com