ERP und CRM – Stärken aus beiden Welten gekonnt kombiniert

Kunde: Leasinggesellschaft
Produkt: bidirektionale Schnittstelle
(IBM® DB2® <> Microsoft SQL Server®)

DIGITIZE YOUR BUSINESS

Kundensteckbrief

- **Branche:** Finanzdienstleistung / Leasing
- **Markt:** deutschlandweit
- **Mitarbeiterzahl:** 40+
- **Gründungsjahr:** 1968

Anforderungen

- bidirektionale Echtzeitanbindung des vorhandenen ERP-Systems an die neue CRM-Lösung
- Integration in bestehendes Sicherheitskonzept
- Initialsynchronisation des gesamten Datenbestands
- Sicherstellung einer hohen Datenqualität
- leichte Wartbarkeit

R.iT-Leistungen

- Reengineering der Daten- und Sicherheitsstruktur des ERP-Systems in enger Kooperation mit dem Hersteller
- Konzeption einer integrativen und kompatiblen Datenbankarchitektur

- Entwicklung und Implementierung der Schnittstelle
- Erstellung automatisierter Test- und Qualitätssicherungsszenarien

- tool-basierte Überwachung der Schnittstelle und der laufenden Datenoperationen

Kundennutzen

- offen für moderne Lösungen: flexible Erweiterungsmöglichkeiten der Schnittstelle für die Anbindung zusätzlicher Systeme und Portale
- Weiternutzung des ERP-Systems möglich (erheblich reduziertes Investitionsvolumen, geringeres Risiko, kürzere Projektlaufzeit)
- automatischer Datenabgleich ohne Nutzerinteraktion

ERP und CRM – Stärken aus beiden Welten gekonnt kombiniert

Viele Unternehmen setzen zuverlässige und gut eingespielte ERP-Systeme ein. Die Anforderungen, die sich heute allerdings aus den Wünschen der Kunden, der Arbeitsweise der Mitarbeiter und den Möglichkeiten der Digitalisierung ergeben, lassen sich mit diesen aus technischer Sicht oft in die Jahre gekommenen Anwendungen jedoch vielfach nicht realisieren – und ein Ersatz ist i.d.R. weder kurzfristig möglich noch wirtschaftlich sinnvoll. Sollen Mitarbeiter aber mit den Daten aus verlässlichen Bestandsystemen und modernen, kundennahen Vertriebsanwendungen arbeiten, braucht es Experten für die Verbindung dieser Softwarelösungen: Die R.iT entwickelte für eine süddeutsche Leasinggesellschaft daher eine passende Datenintegrationslösung.

Management Cockpits, Mitarbeiter-Dashboards, 360° Sicht auf die Kunden – kaum eine aktuelle iT-Anwendung, die nicht verspricht, alle relevanten Infos auf einen Blick zu präsentieren. In vielen Unternehmen scheitert diese schöne neue digitale Welt jedoch oft daran, dass einzelne Bestandssysteme – v.a. ERP-Anwendungen – zwar von zentraler Bedeutung sind, die in ihnen gespeicherten Daten aber nur bedingt mit Informationen aus anderen Systemen kombiniert werden können oder sie sich schlicht nicht erweitern lassen, bspw. um individuelle Workflows zur Prozessautomatisierung. "Immer mehr Unternehmen machen sich Gedanken darüber, wie sie die vielfältigen Möglichkeiten und Anforderungen, die die Digitalisierung heute bietet und fordert, sinnvoll realisieren können. Ein Austausch ihres ERP-Systems gleicht für viele Kunden einer Operation am offenen Herzen und wird daher als zu riskant eingestuft – oder ist schlicht zu langwierig, zu umfangreich bzw. mit enormen Investitionen verbunden", berichtet Tobias Rademann, Geschäftsführer der R.iT. Gleichzeitig sollen die Vorteile des Bestandssystems erhalten bleiben. Dann schlägt die Stunde individueller Datenintegrationslösungen, die als Schnittstelle die Daten aus mehreren Anwendungen miteinander verbinden können. Beim Stuttgarter Leasingunternehmen sorgt eine solche Schnittstelle, die die R.iT in Kooperation mit dem Hersteller der vorhandenen ERP-Lösung erstellt hat, seit Ende 2016 dafür, dass die Potentiale der Digitalisierung nun immer besser ausgeschöpft werden können.

Alternative zum Komplettaustausch

Das Team des Kunden aus 40 Mitarbeitern hat sich auf das iT-Leasing sowie die Absatzfinanzierung von Kfz-Werkstatt-Einrichtungen, das Leasing von Kaffeemaschinen sowie Flurförderzeugen wie Gabelstaplern spezialisiert. Das verwaltungstechnische Rückgrat ist eine hochspezielle Branchensoftware,

> Es ist immer ein hervorragendes, partnerschaftliches Klima. Wir haben uns jedes Mal auf die Workshops gefreut und hatten nach den Workshops stets das gute Gefühl, dass sich wirklich was bewegt hat.

Geschäftsführer (Marktfolge) und Projektverantwortlicher des Kundenunternehmens

die sehr gut bei der Buchhaltung und Vertragsverwaltung der rund 14.000 aktiven Kunden hilft, und in einer in sich geschlossen IBM® AS/400™-Umgebung läuft. Der Effekt: Stabilität und Zuverlässigkeit, jedoch nur bedingte Erweiterungsmöglichkeiten für die Adaption digitaler Wachstums- und Veränderungsprozesse.

Schnittstelle als Link zwischen iT-Generationen

"Wir suchten ein modernes CRM-System, um von den Möglichkeiten der Digitalisierung und der aktuellen Softwaregeneration im Vertrieb und der Verwaltung profitieren zu können. Aber als isolierte Insel ist ein solches System nutzlos: Für uns war eine bidirektionale Schnittstelle zwischen dem neuen CRM-System und unserem bestehenden ERP-System eine feste Voraussetzung. Ohne Schnittstelle kein CRM und umgekehrt", so der Geschäftsführer für den Bereich Marktfolge des Leasingspezialisten. "Wir können weder auf die Vertragsdaten unseres Bestandssystems verzichten, noch wollen wir die Potenziale moderner Softwarelösungen wie Prozessautomatisierung ungenutzt lassen". Technisch war die Schnittstelle keine leichte Aufgabe, galt es doch, zwei Systeme miteinander zu verbinden, zwischen denen bis zu 35 Jahre iT-Entwicklung liegen. Zudem war es wichtig, dass die Daten beider Systeme in Echtzeit miteinander abgeglichen werden, ohne dass die Anwender davon etwas mitbekommen. Darüber hinaus bestand eine zentrale Anforderung darin, die Schnittstelle so zu konzipieren, dass sie in der Lage ist, Veränderungen in beide Richtungen, also bidirektional, zu synchronisieren, sofern es sich um Daten handelt, die sowohl im ERP als auch im CRM benötigt werden.

Vor der Konzeption stand das Reengineering

Neben den Kundenanforderungen ergaben sich die Herausforderungen vor allem daraus, dass für die vor langem entwickelten Elemente des ERP-Systems nicht jede Einzelheit dokumentiert war und es sich um ein über die letzten Jahrzehnte stark gewachsenes System handelte. In partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den Systementwicklern der ERP-Lösung konzipierten die R.iT-Experten daher sozusagen rückwärts. Gemeinsam wurden vorhandene Datenstrukturen und Programmlogiken überprüft, um die Verbindung zwischen den zugrundeliegenden Datenbanken herzustellen. Nachdem diese komplexen Strukturen erarbeitet waren, wurde als weiterer Baustein eine eigene Management-Konsole zur effektiven Nutzung der Schnittstelle entwickelt. "Mit dem leicht zu bedienenden Monitoring-Werkzeug kann der Datenaustausch, den die Schnittstelle leistet, beobachtet und gewartet werden: Fehlermeldungen informieren, falls doch einmal Probleme beim Datenabgleich auftreten, und integrierte Tools erlauben es dann, die so markierten Abweichungen effizient nachzubessern", so Maximilian Lingenau, verantwortlicher Entwicklungsleiter bei der R.iT.

Know-How des R.iT-Teams beeindruckte

Mehrere Millionen Datensätze synchronisiert die Schnittstelle inzwischen in Echtzeit. Ob einfache Änderungen einer Kundenadresse oder Bankverbindung, die Ergebnisse nächtlicher Obligoaktualisierungen und monatlicher Sollstellungen – beide Systeme bleiben aktuell und die Daten konsistent. Aber nicht nur die Ergebnisse, auch die Art und Weise der Umsetzung haben Wirkung hinterlassen. "Ich war beeindruckt vom Know-How, welches sowohl die Entwickler als auch die iT-Professionals aus dem Infrastrukturteam der R.iT in das Projekt eingebracht haben", sagt der interne iT-Verantwortliche des Finanzdienstleisters. Er ist zuständig für die gesamte Hard- und Softwarelandschaft, die das Leasingunternehmen von seiner Muttergesellschaft und weiteren Partnern einkauft. Insbesondere war der iT-Experte angetan davon, wie sehr sich das R.iT-Team in die leasingspezifische Materie vertiefen konnte: "Alle R.iT-Kollegen waren immer nah dran, haben überlegt, wie wir die Anforderungen in unserer iT-Struktur optimal umsetzen können. Die muss ja schließlich sehr hohe und spezielle Vorgaben erfüllen, weil wir ein Finanzdienstleistungsinstitut sind." Da hilft es, wenn der externe Partner immer die richtigen Infos liefern kann.

Für weiteres Wachstum gewappnet

Mit Schnittstelle und neuer CRM-Lösung ist ein Fundament geschaffen worden, auf das die Stuttgarter weiter aufbauen und mit der Digitalisierung richtig loslegen kann: So ist es nicht verwunderlich, dass die nächsten Projektschritte zur Ausweitung des CRMs bereits besprochen und geplant sind, wie bspw. die Automatisierung standardisierter Abläufe, die Anbindung des webbasierten Händlerportals und eines neuen Dokumenten-Management-Systems (DMS). Dank der flexiblen Erweiterungsmöglichkeit der Schnittstelle wächst diese einfach mit – und gewährleistet auch in Zukunft, dass den Anwendern in allen verbundenen Systemen alle relevanten Daten und Informationen konsistent zur Verfügung stehen, damit sie das Unternehmenswachstum aktiv mitgestalten können.

Technologiebasis

Microsoft Dynamics 365 | Microsoft SQL Server | IBM® AS/400®

Profil

Als iT-Unternehmensberatung für die Digitale Transformation berät und begleitet die R.iT GmbH seit mehr als 16 Jahren Mittelstandsunternehmen bei der erfolgreichen und ganzheitlichen Digitalisierung ihrer Geschäfts- und Wertschöpfungsprozesse.

Unsere Kunden finden in uns genau das, was sie für ihren Erfolg in der Digitalisierung benötigen: Einen kompetenten, erfahrenen Partner, der aus den zahlreichen neuen Möglichkeiten konkrete Beiträge zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit liefert. Sie profitieren von unserer langjährigen Erfahrung bei der erfolgreichen Umsetzung komplexer Digitalisierungsprojekte, der Konzeption und Implementierung sicherer, flexibler und leistungsfähiger Infrastrukturen, der iT-gestützten Geschäftsprozessoptimierung, der Schnittstellenentwicklung und der passgenauen Unterstützung der eigenen iT-Abteilung.

Zentral für unseren Erfolg sind das große Fachwissen, die Innovationsfreude und das Engagement unserer hervorragenden Mitarbeiter: iT-Consultants sowie iT-Spezialisten aus den Bereichen Softwareentwicklung und Systemintegration arbeiten bei uns Hand in Hand und schaffen damit den Mehrwert, der unsere Kunden kontinuierlich nach vorne bringt.

Zahlen & Fakten

- **Fokus:** iT-Unternehmensberatung
- **Gründungsjahr:** 2001 (Spin-Off, Ruhr-Universität Bochum)
- **Sitz:** Bochum
- **Geschäftsführung:** Tobias Rademann, M.A.
- **Mitarbeiter:** 17 (wachsend)
- **Umsatz:** > 1 Mio. Euro
- **Branchenschwerpunkte:** Dienstleistungsunternehmen, Großhandel, Gesundheitswesen, Industrie
- **regionale Schwerpunkte:** deutschlandweit

Sie haben Fragen?

Bastian Nowak
Leitung Marketing & Vertrieb

Tel.: +49 (234) 43 88 00-17
Bastian.Nowak@RiT.de

R.iT GmbH · iT-Unternehmensberatung
Amtmann-Ibing-Str. 10 · 44805 Bochum
Tel.: (0234) 43 88 00-0 · Fax: (0234) 43 88 00-29
info@RiT.de · www.RiT.de

Quellen: Fotolia, Shutterstock