



Eine Customer-Relationship-Management-Lösung (CRM-Lösung) muss mehr bieten als umfangreiche Funktionen. Ebenso entscheidend für ein erfolgreiches E-Business ist die Infrastruktur. So muss eine CRM-Lösung anpassbar und erweiterbar sein, über ein hohes Maß an Zuverlässigkeit und Performance verfügen sowie in andere Komponenten einer Systemlandschaft integrierbar sein. Außerdem ist es wichtig, dass neben dem zentralen Innendienst auch mobile Anwender auf die Lösung zugreifen können.

Lösungen im Überblick

OFFENE INTEGRATION MIT mySAP™ CRM

In der heutigen Geschäftswelt schaffen vor allem die integrierten Lösungen einen nachhaltigen Mehrwert. Daher ist es bei der Beurteilung von CRM-Lösungen wichtig, auf die Art des Informationsaustausches zwischen dem CRM-System und den sonstigen E-Business-Systemen eines Unternehmens zu achten.

Bei mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM) ist die Integration ein wesentliches Designelement. Mit der CRM Middleware besitzt mySAP CRM eine leistungsfähige Infrastruktur und fügt sich nahtlos in die schon bestehende E-Business-Plattform Ihres Unternehmens ein. So sind Ihre Mitarbeiter in der Lage, jederzeit auf aktuelle Informationen zuzugreifen und Ihre Kunden so noch besser zu bedienen. Daneben sorgt mySAP CRM für einen nahtlosen Fluss von Kundeninformationen zu und von Ihrer E-Business-Plattform, die z. B. Informationen über E-Selling, das Supply Chain Management oder die elektronische Beschaffung enthält. Diese Art der Integration stellt den entscheidenden Vorteil von mySAP CRM dar, denn sie erhöht die Wertschöpfung und leistet einen wesentlichen Beitrag zu Kostensenkungen und einer höheren Profitabilität.

EINE EINZIGARTIGE INFRASTRUKTUR FÜR DIE INTEGRATION IHRER CRM-KOMPONENTEN

Die CRM Middleware ermöglicht einen Integrationsgrad, mit dem sich mySAP CRM von anderen CRM-Lösungen maßgeblich abhebt. Sie bietet eine hochmoderne Infrastruktur für eine flexible, unternehmensübergreifende E-Business-Lösung, die den Anforderungen Ihres Unternehmens an Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit, Konnektivität und Investitionsschutz gerecht wird. Basierend auf der Infrastruktur von mySAP™ Technology, offenen Internet-Technologien und dem SAP Web Application Server unterstützt die CRM Middleware Internet-Standards wie HTTP, XML und SOAP. Sie ist leicht zu handhaben und bietet eine umfassende Unterstützung für mobile und zentrale Anwender einschließlich einer flexiblen Modellierung der Datenverteilung in heterogenen Systemlandschaften.

Die CRM Middleware macht aus Ihrer kundenorientierten Beziehungsmanagement-Infrastruktur eine unternehmensübergreifende E-Business-Lösung, die Systeme und Geräte miteinander verbindet – vom gelegentlich angeschlossenen Notebook bis hin zu permanent verbundenen Komponenten wie Backend-ERP-Systemen von SAP oder anderen Anbietern. Durch die Abkopplung der Middleware-Logik von der Anwendungslogik entsteht eine komponentenbasierende Architektur, die neben der Nutzung von SAP-Lösungen auch Fremd-Lösungen unterstützt, sofern diese auf offenen Standards basieren. mySAP CRM bietet Ihnen so eine verlässliche und offene Technologie, mit der Sie Ihre Unternehmensprozesse optimieren können.

DIE WESENTLICHEN VORTEILE

Die CRM Middleware ermöglicht das Versenden von konfigurierbaren Geschäftsobjekten (etwa Kundendaten) an unterschiedliche Empfänger und hält außerdem umfassende Mechanismen zur Fehlerbehandlung und Nachrichtenrückverfolgung bereit.

Durch die offene Architektur, die effiziente Datenverteilung und die hohe Integrationsfähigkeit bietet die CRM Middleware eine optimale Unterstützung für alle Geschäftsprozesse.

Die Vorteile im einzelnen:

- Offene Architektur
 - Bewährte Technologie inklusive Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Mehrsprachenfähigkeit
 - Zentrales Monitoring und Management der Systemlandschaft
 - Einfache Erweiterung durch Entkopplung von Middleware- und Anwendungslogik
 - Leistungsfähiger Mobile Client-Backup und Recovery-Mechanismen
- Effiziente Datenverteilung
 - Zentralisierte Datenverteilungs-Modellierung für die gesamte CRM-Landschaft
 - Schnelle und einfache Neuordnung von Daten für Mobile Clients (z. B. bei Gebietsreformen)
- Integration als Designelement
 - Enge Integration in mySAP.com® -Lösungen
 - Offene Integrationsschnittstellen für SAP- und Fremd-Applikationen

OFFENE ARCHITEKTUR

Bewährte, leistungsstarke Technologie

Technologisch basieren mySAP CRM und die CRM Middleware auf dem SAP Web Application Server. Diese bewährte und zuverlässige Technologie bietet eine unabhängige Plattform, Skalierbarkeit und die Unterstützung einer Vielzahl von Sprach- und Länderversionen. Gleichzeitig stellt sie eine Web-basierende Infrastruktur zur Verfügung, die mit jeder beliebigen Applikation verbunden werden kann, sofern diese ebenfalls offene Kommunikationsstandards unterstützt.

Zentrale Verwaltung der Systemlandschaft

Ihren Systemadministratoren wird ein zentrales Überwachungs- und Verwaltungswerkzeug für die gesamte CRM-Landschaft an die Hand gegeben. Das zentrale Monitoring enthält Warnfunktionen für kritische Situationen und ermöglicht so die ständige Überwachung des Datenflusses sowie das Aufzeichnen der gesamten Kommunikation, die in der mySAP-CRM-Landschaft stattfindet.

Problemlose Erweiterung durch Entkopplung von Middleware- und Anwendungslogik

Heute kommt es für Unternehmen darauf an, ihre E-Business-Infrastruktur zu vereinfachen und gleichzeitig flexibler zu gestalten. Dies erfordert eine Technologie, in der die Geschäftslogik von der Middleware-Logik abgekoppelt ist. Die offene Architektur der CRM Middleware verfügt über eine ausgereifte Verteilungskomponente, die von den Geschäftsanwendungen unabhängig ist. So kann die Middleware-Logik erweitert werden, ohne dass bestehende Applikationen betroffen sind.

Leistungsstarker Mobile Client-Backup, Recovery und Datenverteilung

Mobile Anwendungen erfordern eine zuverlässige Backup- und Recovery-Strategie. Die CRM Middleware speichert Mobile-Client-Daten in einer konsolidierten Datenbank auf dem CRM-Server, so dass diese im Fall eines Hardware-Fehlers wiederhergestellt werden können. Daneben liefert die CRM Middleware ein wirksames Recovery-Werkzeug für Mobile-Client-Daten – in einer produktiven Umgebung ein unerlässlicher Faktor.

EFFIZIENTE DATENVERTEILUNG

Zentralisierte Modellierung der Datenverteilung für die gesamte CRM-Landschaft

Um eine komplexe CRM-Landschaft mit einer großen Anzahl von Mobile Clients effizient verwalten zu können, ist eine klare Sicht auf das zugrunde liegende Datenverteilungsmodell notwendig. Genau diese bietet die CRM Middleware mit ihrer zentralisierten Datenverteilungs-Modellierung und -Verwaltung.

Bei der Konfiguration von mobilen Anwendungen muss das Replikationsmodell den Bedürfnissen Ihres Unternehmens genau angepasst werden. Dies ist besonders wichtig, da Mobile Clients nur die Daten erhalten und speichern sollten, die die betreffenden mobilen Anwender wirklich benötigen. Mit der CRM Middleware ist es möglich, Replikationsregeln problemlos anzupassen und zu erweitern. Außerdem ermöglicht sie ohne jeglichen Programmieraufwand das Aufsetzen umfassender Verteilungsmodelle – einschließlich komplexer Filter und Abhängigkeiten zwischen Geschäftsobjekten während der Replikation.

Sender und Empfänger der Informationen werden durch unterschiedliche, so genannte „Site-Typen“ repräsentiert. Das Site-Konzept erlaubt dabei eine einzigartige Sicht auf das Replikationsmodell, in der die technischen Details des Sender- und Empfängersystems aus dem Administrationsprogramm zur Datenverteilung ausgeblendet sind.

Schnelle und einfache Neuordnung von Mobile Clients

Wenn ein Kunde den Vertriebsbereich wechselt, müssen die betreffenden Kundeninformationen meist neu verteilt werden. Die CRM Middleware nutzt hierbei ein ausgereiftes und patentiertes Realignment-Verfahren, das die betreffenden Daten automatisch neu an die Mobile Clients verteilt.

Mit Hilfe eines „Publish-and-Subscribe“-Mechanismus leitet die CRM Middleware die eingehenden Daten von der Site des Senders an die Empfänger weiter. Nachrichtenbasiert können diese Daten dann über ein ausgereiftes und flexibles Verfahren an diejenigen Empfänger verteilt werden, die eine Subskription besitzen. Über Filterkriterien wird sichergestellt, dass ein Empfänger immer nur die für ihn vorgesehene Teilmenge der Daten erhält. So kann zum Beispiel eingestellt werden, dass ein Mobile Client nur Geschäftspartnerdaten für ein bestimmtes Land oder einen bestimmten Vertriebsbereich erhält.


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 0800/5 34 34 24*
F 0800/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/1805/34 34 24**

F +49/1805/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/crm

INTEGRATION ALS DESIGNFAKTOR

Die Integration von CRM in andere Applikationen wie Supply Chain Management ist unter Betriebs- und Kostenaspekten ebenfalls von großer Bedeutung. Ohne eingebaute Integrationsmöglichkeiten machen die Integrationskosten leicht die Hälfte der Gesamtkosten eines CRM-Projektes aus.

Enge Integration mit mySAP.com-Lösungen

Guter Kundenservice bedeutet auch, dass sich der Kunde jederzeit über den Status seiner Aufträge informieren kann. Durch die Integration mit mySAP™ Supply Chain Management besteht darüber hinaus die Möglichkeit, Produktverfügbarkeitsprüfungen durchzuführen. Weiterhin erlaubt mySAP™ Business Intelligence als Bestandteil von mySAP CRM analytisches CRM.

OFFENE INTEGRATIONSSCHNITTSTELLEN FÜR FREMD-APPLIKATIONEN

Die CRM Middleware unterstützt offene Schnittstellen und Standards, einschließlich SOAP, XML und EDI, was eine flexible Integration mit operativen und analytischen Applikationen ermöglicht. So verbindet die CRM Middleware Ihre CRM-Lösung sowohl mit all Ihren mySAP.com-E-Business-Lösungen als auch mit Fremd-Applikationen – ein reibungsloser Informationsfluss in Ihrem gesamten Unternehmen ist somit garantiert. Gleichzeitig profitieren Sie von spürbaren Kosteneinsparungen und einer nachhaltigen Kundenzufriedenheit.

WOLLEN SIE MEHR WISSEN?

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter:

<http://www.sap.de/crm>

DIE E-BUSINESS PLATTFORM mySAP.com®

Um in der heutigen, vom Internet geprägten Geschäftswelt profitabel und wettbewerbsfähig operieren zu können, müssen erfolgreiche Firmen in der Lage sein, über traditionelle Unternehmensgrenzen hinweg zusammenzuarbeiten und innerhalb globaler virtueller Netze zu kooperieren. In mySAP.com vereint SAP fundiertes betriebswirtschaftliches und branchenspezifisches Know-how mit einer umfassenden E-Business-Plattform für Lösungen, Services und Technologien. Durch die Verknüpfung ihrer Geschäftsstrategien mit mySAP.com erzielen Unternehmen einen langfristigen Wettbewerbsvorteil, einen messbaren Mehrwert sowie größtmöglichen Return on Investment.

Die E-Business-Plattform mySAP.com versteht sich als Gesamtpaket aus Lösungen und Services, das Unternehmen und ihren Mitarbeitern eine erfolgreiche Zusammenarbeit ermöglicht – überall und jederzeit. Mit den Lösungen im Rahmen von mySAP.com kann jedes Unternehmen – ungeachtet seiner Größe – Geschäftsabläufe optimieren und sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichern. mySAP.com basiert auf einer offenen, flexiblen und für die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit konzipierten Servicearchitektur, die SAP-Systeme sowie Systeme anderer Anbieter unterstützt.

Mit mySAP.com können Unternehmen schnell auf neue Geschäftsmöglichkeiten reagieren und Kostensenkungen erzielen. mySAP.com leistet somit einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfung und ermöglicht es Unternehmen, zusammenzuarbeiten, sich miteinander zu verzahnen und fit zu machen für den Geschäftserfolg.