

CRM-Integration und -Migration in einem herausfordernden Projekt mit InaPort



ERM Consulting hat vor einiger Zeit ein anspruchsvolles CRM- und ERP-Integrations- und Datenmigrationsprojekt für die imc Meßsysteme GmbH geleitet. Dieser Beitrag beschreibt die Herausforderungen und wie sie gemeistert wurden, sowie die Rolle, die Inaport bei der Bereitstellung einer erfolgreichen Lösung gespielt hat.

Wie die meisten Programmierer wissen, ist es nicht ungewöhnlich, dass ein neues Projekt einige ererbte Herausforderungen enthält. Als ERM neue Versionen von InforCRM (früher Saleslogix) und InforCOM (ERP) für imc implementierte, stellten bestehende Systeme drei große Herausforderungen dar.

- Zunächst mussten wir Daten aus einem alten CRM-System migrieren, das nicht mehr unterstützt wurde und von einem Unternehmen entwickelt wurde, das es nicht mehr gab. Bei Rückfragen zur Datenstruktur oder Einrichtung dieses CRM-Systems war somit niemand da.
- Zweitens lief das alte CRM-System auf veralteter Software – in diesem Fall einer sehr alten Version von Oracle. Wieder einmal war niemand da, der bei Fragen helfen oder Unterstützung jeglicher Art leisten konnte.
- Die dritte und größte Herausforderung betraf jedoch die Datenstruktur des alten ERP-Systems – InforCOM – die auch Daten enthielt, die in das neue CRM-System migriert werden mussten. Im Gegensatz zu den meisten CRM-Systemen waren Kunden-IDs Adressen, was „Standort“ bedeutet; An der Spitze des Datenbaums befanden sich Adressen, die mit Adressdaten wie Straße, Postleitzahl, Telefon, E-Mail usw. verknüpft waren, und auf der nächsten Ebene befanden sich Konto- und Kontaktdaten. Mit anderen Worten, Adressen waren die „Eigentümer“ von Kontakten und Konten.

ERM analysierte in erster Linie die Datenstruktur des alten InforCRM-Systems. Da für dieses System kein technischer Support verfügbar war, waren sowohl sehr gute Datenbankenkenntnisse als auch clevere Datenanalyse erforderlich, um ein tiefes Verständnis dafür zu erlangen, wie die Daten eingerichtet wurden. Sobald die Datenstruktur klar war, war es möglich, ein Mapping in Inaport einzurichten, um die Daten in das neue InforCRM-System zu übertragen.

Dasselbe wurde für das alte ERP-System InforCOM gemacht, das ebenfalls auf der veralteten Oracle-Datenbank lief. ERM identifizierte die Datenstrukturen und migrierte dann Angebote, Aufträge und Systemdaten aus dem ERP-System in das neue InforCRM-System unter Verwendung von Profilen, die wir in Inaport eingerichtet hatten.

Die Übertragung aller erforderlichen Daten in die neuen Systeme InforCOM und InforCRM war nur der erste Schritt. Der nächste Schritt bestand darin sicherzustellen, dass die Daten in diesen neuen Systemen synchron gehalten werden, indem eine Verbindung zwischen den neuen InforCRM- und InforCOM-Systemen entwickelt wurde. Diese Verknüpfung musste die Anforderung von imc erfüllen, dass alle Änderungen in InforCOM in weniger als 3 Sekunden automatisch an InforCRM übertragen werden sollten.

Inzwischen hatte ERM ein tiefes Verständnis der Datenstruktur jedes Systems. Dies und umfangreiches Inaport-Know-how ermöglichten es, einen Prozess zu entwickeln, der die Anforderungen von imc erfüllt.

- Für die Zuordnung von InforCOM zu InforCRM wurden Inaport-Profile eingerichtet
- Unterschiedliche Profile erfassen unterschiedliche Informationen, da Benutzer InforCOM kontinuierlich aktualisieren
- Ein VB-Skript wurde geschrieben, um die Aktivierung eines jeden Inaport-Profils zu überwachen
- Alle Inaport-Profile werden in eine Warteschlange gestellt, um einen konstanten und genauen Aktualisierungsfluss aufrechtzuerhalten

Am Ende dieses Projekts hatte ERM Folgendes erreicht:

- Migration aller Kundendaten aus veralteten und obsoleten Systemen in neue CRM- und ERP-Systeme
- Entwicklung einer automatisierten Lösung, um sicherzustellen, dass Änderungen in InforCOM in weniger als 3 Sekunden in InforCRM wiedergespiegelt werden

ERM bietet seit 2003 Enterprise-Ressourcen- und Customer-Relationship-Management-Systeme an. Unser Ansatz besteht darin, Geschäftsprozessprobleme zu lösen und dann die am besten geeignete Softwarelösung zu implementieren. Dies erfordert immer eine gründliche Analyse, daher verfügt ERM über eine Reihe von spezialisierten Beratern mit fundiertem Wissen, die es gewohnt sind, eine Vielzahl komplexer Projekte anzugehen.

Diese umfangreiche Erfahrung half ERM, die vielen Herausforderungen des Projekts zu meistern, wie veraltete und nicht unterstützte Systeme, obskure Datenstrukturen, chaotischer Code, mehrere Oracle-Datenbankumgebungen und mehrere Datenformate.

Trotzdem war es eine anspruchsvolle Implementierung für ERM, wie Heiko Grethe, Senior Consultant, feststellt:

„Jeder Schritt der Migration und Integration warf Hindernisse auf. Unsere Berater wurden definitiv auf die Probe gestellt und es war eine beeindruckende Leistung, die neuen Systeme so schnell live zu schalten.“

Auch Heiko Grethe war vom Beitrag von Inaport beeindruckt. ERM-Consultant nutzen Inaport seit vielen Jahren für eine Vielzahl von CRM-Systemen und sind mit den Möglichkeiten und der Flexibilität von Inaport bestens vertraut. Wie er sagt:

„Die Geschwindigkeit von Inaport war erforderlich, um die Drei-Sekunden-Frist einzuhalten und sicherzustellen, dass die Datenübertragung zwischen den Systemen für die Geschäftsanwender im Wesentlichen nahtlos war. Ohne Inaport wäre die Datenübertragung nur schwer zu realisieren gewesen.“

Am Ende zählt aber vor allem die Einschätzung des Auftraggebers und so ist imc mit dem Ergebnis sehr zufrieden.

„Wir waren beeindruckt, dass es ihnen [ERM] gelungen ist, alle alten Daten zu übertragen, und wir freuen uns sehr, dass wir zwei verschiedene Systeme haben, die als eines funktionieren. ERM hat eine hervorragende Lösung für unser Unternehmen geliefert.“ (Ralf Blum, imc)

**ERM Consulting – Gesellschaft für
Enterprise Relationship Management
mbH**

Landhausring 3
12683 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de

www.erm-consulting.de