

S@PPORT

Entscheidungsgrundlagen für Auswahl, Installation und Betrieb von SAP*-Lösungen

Sonderdruck aus Heft 7-8/2010 vom 07. Juli 2010

www.sap-port.de

SAP mit Lotus Notes-CRM integrieren

Von der technischen Schnittstelle bis zur Anwendungsmodellierung

Viele Unternehmen unterstützen ihr Geschäft mit einer wachsenden Zahl von SAP-Modulen. Für die Aufgabenstellung CRM lohnt jedoch auch ein Blick auf weitere strategische IT-Plattformen des Unternehmens. Für E-Mail, Kalender und Adressmanagement setzen viele Unternehmen auf die IBM-Plattform „Lotus Notes/Domino“. Diese kann darüber hinaus auch weitere Anwendungen tragen – sowohl selbst entwickelte als auch von IBM-Partnern.

Von Michael Büning*

Gerade für den meist außendienst- und kommunikationsorientierten Vertrieb im B2B-Geschäft bieten CRM-Lösungen auf Lotus Notes Vorzüge. So werden die Anwendungen als nahtlose Erweiterungen der bekannten Mailbox empfunden und finden auch bei wenig IT-affinen Anwendern schnell Akzeptanz. Unter Nutzung der Notes-Standardfunktionalität „Replikation“ können die Anwender zudem offline, also ohne Netzverbindung, arbeiten. Auch Anpassungen, die mit der Notes-Entwicklungsumgebung vorgenommen werden, verbreitet die Replikation und erspart Installationsprozeduren auf Notebooks. Typischerweise integrieren sich Notes-CRM-Lösungen tief mit der

Sicherheitsarchitektur von Notes (gemeinsames Directory, Single Sign on, etc...) aber auch mit E-Mail, Kalender und Adressbuch – oft kritische Erfolgsfaktoren beim B2B-Vertrieb mit größeren Buying- und Selling-Teams. Trotz dieser guten Argumente befürchten viele SAP-Anwender Defizite und/oder hohen Aufwand bei der Integration einer Lotus-Notes-CRM-Lösung.

Genauer Blick auf SAP-ERP-Strukturen lohnt

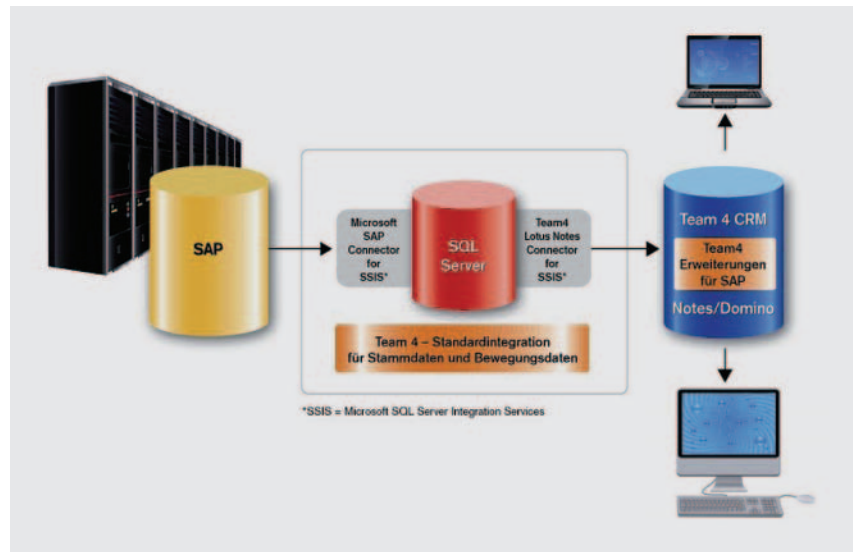
Diese Befürchtungen sind nicht unbegründet. Sowohl „SAP ERP“ als auch „Lotus Notes“ bieten heutzutage umfassende technische Schnittstellen für den Datenaustausch, eine vollständige Lösung geht jedoch deutlich weiter. So wird die passende Darstellung der aus-

getauschten Daten an der Nutzeroberfläche bis hin zur Einbindung in betroffene CRM-Prozesse gefordert. Gerade dabei zeigt sich oft ein Dilemma: Die gesamtheitlichen Datenstrukturen von SAP rund um CRM-relevante Objekte wie etwa Kunden und Produkte sind sehr komplex. Dies ist verständlich, denn sie müssen allen Aspekten eines integrierten ERP vom Angebot über Produktion und Logistik bis hin zur Rechnung gerecht werden. Für CRM und dort insbesondere für den Vertriebsaußendienst ist nur eine Untermenge interessant. Diese ist in Struktur und Darstellung so aufzubereiten, dass nichts Wesentliches fehlt und dennoch wenige, intuitive Mausclicks zum Ziel führen. In diesem Umfeld hat Team4 in diversen SAP-Integrationsprojekten Erfahrungen gesammelt, wovon „Team4 CRM“, ein hoch konfigurierbares CRM-System auf Basis von Lotus Notes,

* Michael Büning ist Mitgründer und Gesellschafter der Team4 GmbH. Er berät seit mehr als 15 Jahren bezüglich CRM-Lösungen und deren Integration mit ERP.

profitiert. Dieses wurde jüngst ergänzt durch das Integrationsprodukt „Team4 SAP Business Template für Lotus CRM“. Es umfasst nicht nur die technische Schnittstelle im Hintergrund, sondern auch ein komplettes Set an Team4-CRM-Erweiterungen für die Darstellung und Navigation der SAP-Daten, so beispielsweise:

- Neue Informationsobjekte für SAP-spezifische Strukturen wie Vertriebsbereichsdaten zu Firmen, Partnerrollen, Ansprechpartnerrollen, Verkaufsbelege, Belegposition, zusätzliche Produktdaten usw.
- Erweiterungen bestehender Objekte wie Firma, Ansprechpartner und Produkt.



Integration der wesentlichen, CRM-relevanten Daten aus SAP in das Notes-basierte Team4 CRM

Ein Einsatzbeispiel Chemetall

Chemetall ist ein mit etwa 3.000 Mitarbeitern in 40 Ländern weltweit tätiges Unternehmen der Spezialitätenchemie. Die Aktivitäten konzentrieren sich auf Produkte und Verfahren für die chemische Behandlung von Metalloberflächen und Kunststoffen sowie ausgewählte Gebiete der Feinchemie wie zum Beispiel Lithium- und Cäsiumverbindungen. Strategische IT-Säulen sind bei Chemetall insbesondere SAP und Lotus Notes. Mit den Hauptzielsetzungen hohe Nutzerakzeptanz, Mobilität und geringe Kosten entschied man sich bezüglich einer CRM-Lösung für Lotus Notes und das darauf basierende Team4 CRM. Kritische Anforderung war dabei die enge Integration zwischen dem bestehenden SAP und dem neuen CRM. Diese Aufgabe übernimmt der „Team4 SAP-Kernel für Team4 CRM“. Dieser deckt bei Chemetall nicht nur die technische SAP-Schnittstelle ab, sondern auch die erforderlichen Masken, Ansichten und Navigationspunkte im CRM – beispielsweise für Debitoren, Vertriebsbereichsdaten, Partnerrollen, Ansprechpartnerrollen, Verkaufsbelege, Belegpositionen oder Produktdaten. Projektleiter Ulf Kromm, Chemetall, betont: „Eine tiefe SAP-Integration ist für unser CRM-Einsatzszenario essenziell. Dank des SAP-Integrationskerns können wir unsere beschränkten Projektressourcen für die Modellierung der Datenschnittstelle nutzen und müssen uns nicht um die technische Realisierung kümmern.“ Aktuell wird das CRM einschließlich der SAP-Daten an über 100 Arbeitsplätzen genutzt. Ein weiterer, auch internationaler Ausbau ist in der Planung.

- Neue Beziehungen zwischen den genannten Objekten.
- Ansichten zu neuen bzw. geänderten Objekten.
- Navigationspunkte zu den neuen Elementen.
- Schlüssellisten für die mehrsprachige Anzeige von Schlüsseltexten und für die SAP-konforme Pflege von Interessenten im CRM. Dadurch werden zentral vorgegebene Werte, z.B. für Vertriebseinheiten, Kundengruppen, Branchen, Länder, Regionen, Zahlungs-/Lieferbedingungen usw. auch im CRM nutzbar.

Aber auch Geschäftsprozesse im Umfeld der Integration werden berücksichtigt. So etwa der Übergang vom Interessenten, der typischerweise erst einmal nur im CRM geführt wird, auf den Kunden, der durch die Ersterfassung im SAP entsteht – meist beim ersten Auftrag. Hier stellt die Integration sicher, dass bereits in der Interessentenphase erfasste Ansprechpartner, Mails und Berichte beim neuen Kunden verbleiben.

Bei der technischen Plattform lohnt der Blick über den Tellerrand

Als technische Grundkomponente werden die „Microsoft SQL Server Integration Services“ genutzt. Diese bieten ein grafisch konfigurierbares ETL-Tool (ETL = Extraction, Transformation, Load) mit einfacher Installation und Verwaltung der im Unternehmen typischerweise ohnehin betriebenen Microsoft Windows Server. Die Vielfalt der technischen Schnittstellen ist ein weiterer großer Vorteil. So steht für die SAP-Anbindung der „Microsoft Adapter for mySAP Business Suite“ zur Verfügung. Die-

se Schnittstelle bezieht Metadaten aus SAP und bietet damit leichten und sicheren Zugriff auf alle zu diesem Zweck freigegebenen SAP-Daten. Als Schnittstelle zu Team4 CRM hat Team4 den „Team4 Lotus Notes Connector for SSIS“ entwickelt, welcher auch in Richtung CRM eine Metadaten-gesteuerte und konfigurierbare Anbindung bietet. Darüber hinaus kann der Connector auch für beliebige weitere, gegebenenfalls schon vorhandene Notes-Anwendungen genutzt werden.

Auch SAP mit Customizing keine Hürde

In Summe bietet der Team4 SAP Business Template für Lotus CRM Out-of-the-Box eine fertige Integration der wesentlichen, CRM-relevanten Daten aus SAP in das Notes-basierte Team4 CRM. Der große Vorteil der gewählten technischen Plattform ist die Leichtigkeit, mit der Anpassungen und Erweiterungen erfolgen können. Diese Anforderung entsteht häufig in der Projektpraxis aus folgenden Gründen: Im SAP wurden Customizings vorgenommen, die auch im CRM reflektiert werden sollen. Es müssen weitere Daten aus SAP bereitgestellt werden. Dies gilt insbesondere in speziellen B2B-Lösungen, wo auch Lieferanten oder sonstige Partner ins Beziehungsmanagement eng eingebunden sind. Ferner wird die SAP-Landschaft in einigen Unternehmen durch Non-SAP-Spezialsysteme ergänzt, wie etwa für Auftragsabwicklung oder SCM. Hier kommt die Schnittstellenbreite zum tragen, die auch die leichte Integration von Oracle oder DB2, aber auch von Excel-, CSV- oder XML-Dateien erlaubt. (ap) @