

Beispielszenario für ERP-Interface anhand eines Beispiels zu Microsoft Navision

Es gibt hierzu unterschiedliche Vorgehensweisen, welche Informationen übertragen werden sollen. Wichtig ist es, vorab zu definieren, ob das ERP-System ins CRM schreibt oder das CRM-System aus dem ERP Daten holt.

Des Weiteren ist signifikant, ob diese Übertragung, unbedeutend in welche Richtung, automatisiert von statten gehen oder manuell angeschoben werden soll. Weiterhin ist unabdingbar, dass zu jedem Punkt der Übertragung definiert wird, wann diese geschehen soll bzw. an welche Bedingung diese geknüpft ist, damit die Übertragung stattfindet.

Es muss entschieden und definiert werden, welches System das führende System ist, um Konsistenzprobleme zu vermeiden.

Beispiel: Adresse

1. Soll diese zuerst im ERP oder im CRM angelegt werden?
2. In welchem System wird diese Adresse geführt und aktualisiert?

Wird diese Adresse z.B. im CRM-System angelegt, hat diese am Anfang den Adressstatus (Adressart) „*Interessant*“.

Bedingung:

Wenn der Status der Adressart von „*Interessant*“ auf „*Kunde*“ geändert wird, soll die Adresse ins ERP übertragen werden.

Fragen, die hierbei entstehen und geklärt werden müssen:

1. Soll das automatisch passieren oder z.B. bei Eintreten einer bestimmten Bedingung nach Speichern oder Ändern des Status, Hochladen eines Dokumentes oder Sonstiges?
2. Wird diese Adresse dann vom CRM ins ERP gesendet oder soll das ERP die Adresse holen?

Wir gehen in unserem Beispiel davon aus, dass die Adresse im CRM-System angelegt und gepflegt wird und wenn sich die Adressart von „*Interessant*“ auf „*Kunde*“ ändert, soll vom CRM ins ERP nach dem Speichervorgang übertragen werden.

Die nächste Frage, die sich stellt, betrifft dann das Angebot:

Soll das Angebot im CRM angelegt und übertragen werden oder wird dies erst im ERP angelegt, nachdem die Adresse übertragen wurde?

Gehen wir mal davon aus, dass das Angebot im ERP erstellt wird, weil dort schließlich auch alle Informationen und Daten zum Artikel wie Stücklisten usw. hinterlegt sind. Darüber hinaus sind dort die technischen Voraussetzungen für die Artikelbeschreibung entsprechend vorhanden.

Wenn das Angebot erstellt ist, stellen sich folgende Fragen:

1. Was soll mit diesem Angebot geschehen?
2. Wird es nach Ändern eines gewissen Status oder eines Dropdowns übertragen?
3. Soll das ERP schreiben oder das CRM holen?
4. Soll nur Angebotskopf oder auch die gesamten Positionen, die sich im Angebot befinden, mit übertragen werden?
5. Soll vielleicht nur das generierte PDF-Dokument aus dem ERP ins CRM übertragen und anschließend der Kundenakte angehängen werden?
6. Sollen nur die Umsatzwerte aus dem Angebot mit Datum und Belegnummer übertragen und in ein entsprechendes Feld (welches vorher definiert werden muss) in der Adresse im CRM hinterlegt werden?

Der Vertrieb könnte dann z.B. sehen, welche Werte und welche Artikel an welchem Datum nach Maßgabe angeboten wurden.

Gehen wir in unserem Beispiel davon aus, dass im Angebot in einem Dropdown ein Feld mit der Bezeichnung „ins CRM übertragen“ angelegt wurde. Dieses wird ausgewählt und gespeichert. Das komplette Angebot inkl. Positionen wird demzufolge übertragen und in der Kundenadresse im CRM hinterlegt, sodass der Vertrieb auf diese Angebote zugreifen kann.

Wenn im CRM das Angebot im Status gewechselt wird (im Vertrieb z.B. vom Status „Angebot“) und dieses Angebot dann in einen Auftrag kopiert wird, soll dieser Auftrag dann zurück ins ERP übertragen werden.

Hinweis:

Bei allen Informationen, die bidirektional synchronisiert werden sollen, ist es oberste Priorität, zu wissen, welche Informationen bzw. welche Felder aus der Quelle in das Ziel übertragen werden sollen.

Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich hierbei um die Adresse, das Angebot, die Position, die Artikel oder die Aufträge handelt.

Die ganze Synchronisation ist erst mit einer Übertragung „by action“ möglich, d.h., wenn eine Aktion/ ein Ereignis ausgelöst wird oder eine bestimmte Bedingung eintritt, werden ausgewählte Daten gelesen oder geschrieben, geholt oder gesendet.

Wenn eine temporäre Synchronisation erfolgen soll, wo z.B. täglich oder wöchentlich zu einem festen Termin übertragen wird, ist dies auch umsetzbar.

Wichtig ist, vorab auch zu wissen, wie eine Übertragung passieren soll.

Mögliche Beispiele:

- XML
- SOAP
- Direkt in der Datenbank
- ODBC
- OLE
- API