

Business Relevanz

Was bringt mir dieses Wissen in meinem CRM
Projekt?

- Datenbanken
 - Ihre CRM Lösung sollte, sofern Sie mehr als 1000 Artikel, Kunden, Partner oder mehr als 100 Kontakte pro Tag haben Datenbank-basiert sein
 - fragen Sie Ihren Anbieter, welche Datenbanken er unterstützt
 - bei kleineren Firmen wird eine Oracle Lösung kaum Sinn machen
 - Alternativen sind
 - DB2 von IBM
 - Informix (neu auch von IBM)
 - SQLServer (MS)
 - SQLBase
 - für Kleinstfirmen
 - » Access

- Konzeptuelles Modell
 - Verlangen Sie von Ihrem CRM Anbieter ein Datenmodell
 - weil Sie die Daten aus dem CRM mit den Daten Ihrer Legacy Anwendungen (PPS, FR, HR, ...) verknüpfen müssen (Datenfelder aus dem CRM müssen auf Datenfelder in SAP, ... abgebildet werden)
 - weil damit sicher ist, dass Ihr Anbieter die CRM Lösung sauber entwickelt hat
 - weil Sie damit vermutlich einfacher „reine“ Daten in Ihrem CRM System erhalten als bei einer zusammen gepfuschten Datenbank (Anomalien, Integrität)

- Vorgehensmodell
 - gehen Sie davon aus, dass Sie ein CRM System in Phasen einführen (Iterationen!)
 - verlangen Sie von Ihrem CRM Anbieter mögliche Phasenpläne
 - sind diese bereits bewährt : Referenzen?
 - würden diese Referenzen heute wieder so vorgehen?
 - Starten Sie mit kritischen Komponenten, den schwierigen
Damit sind Sie sicher, dass Sie keine bösen Überraschungen erleben (und komplexe Teile nicht implementieren können)

- Architektur
 - verlangen Sie eine mögliche Enterprise Architektur von Ihrem CRM Anbieter
 - wie soll die Kommunikation / Integration mit den Legacy Systemen erfolgen?
 - Gibt es Referenzen dafür? Prüfen!
 - Wurde das Front End mit DB Tools entwickelt?
 - Was passiert bei Release Wechsel des DBMS Systems?
 - Müssen alle Masken, Reports, ... neu generiert werden?
 - Welche Tools wurden für die Entwicklung des Front Ends eingesetzt?
 - Tools generieren viel Overhead und Tool-generierte Masken führen in der Regel zu Performance-Problemen.

- Warum XML?
 - Die Enterprise Integration geschieht bei modernen Systemen mittels XML
 - Datenaustausch mit Geschäftspartnern oder innerhalb des Konzerns geschehen heute bereits auf XML Basis
 - Unterstützt der CRM Anbieter XML Ausgabe und Imports?
 - Welche XML Standards werden unterstützt?
 - Welche sind geplant?

- Warum Web Services?
 - Applikations Integration bedingt nicht nur das Anzeigen der Werte aus einem entfernten Informationssystem
 - um Medienbrüche zu vermeiden, werden zunehmend Web Services als Integrations-Komponenten eingesetzt
 - Die Daten werden, in der Regel in XML, von einer zur andern Applikation weitergereicht
 - Cut and Paste Schlachten entfallen
 - Schnellere Prozessketten
 - höhere Datenintegrität / Qualität
 - reduzierter Administrationsaufwand