

Enterprise Open Source – CRM als Bindeglied der Systemlandschaft

OXID eSales AG

Nürnberg, 08. Oktober 2009

Tim-Markus Kaiser

Project Manager IT & Processes

Inhalt

- **OXID eSales AG**
- **Am Scheideweg – CRM als zentrales System?**
- **Die Ziele und Werkzeuge**
- **Systeme vernetzen, Prozesse integrieren**
- **Auswirkungen und Messerfolge**



OXID eSales

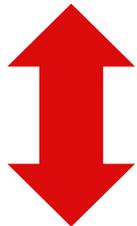
Trusted Open Source eCommerce

**> 3.000 Lizenzen
international im Markt**

60 Mitarbeiter

**> 200 Lösungspartner, davon 60
zertifiziert**

OXID efire[®]



OXID eShop Referenzen



Ausgangssituation

Oktober 2008

❖ CRM Einführung

- CRM vollständig in das Unternehmen integriert
- CRM auf die unternehmensinternen Abläufe optimiert

❖ Dennoch

- Hoher manueller Aufwand bei der Datenpflege
- Steigerung beim Automatisierungsgrad notwendig!
- Datenfluss noch stärker zentralisieren

**Setzen wir das CRM als zentrales
System ein?**

Entscheidungsgrundlage für ein zentrales CRM System

❖ Gründe für das CRM

- Kunden im Zentrum unserer Ausrichtung
- Kundenrelevante Teams im CRM Projekt beteiligt
- Großteil der Mitarbeiter wurde bereits eingelernt
- Optimierte unternehmensinternen Abläufe
- Projektteam ist bereits eingespielt

Entscheidungsgrundlage für ein zentrales CRM System

❖ Gründe für das CRM

- Sehr hohe Anpassungsfähigkeit von SugarCRM
- Bereits gute verlässliche Zusammenarbeit mit Dienstleistungspartner (MyCRM GmbH) erprobt
- Internes Know How im Bereich PHP und mySQL
- **Ergebnis: CRM als zentrales Bindeglied in der OXID eSales Systemlandschaft**

Was sind die Ziele und wie werden diese erreicht?

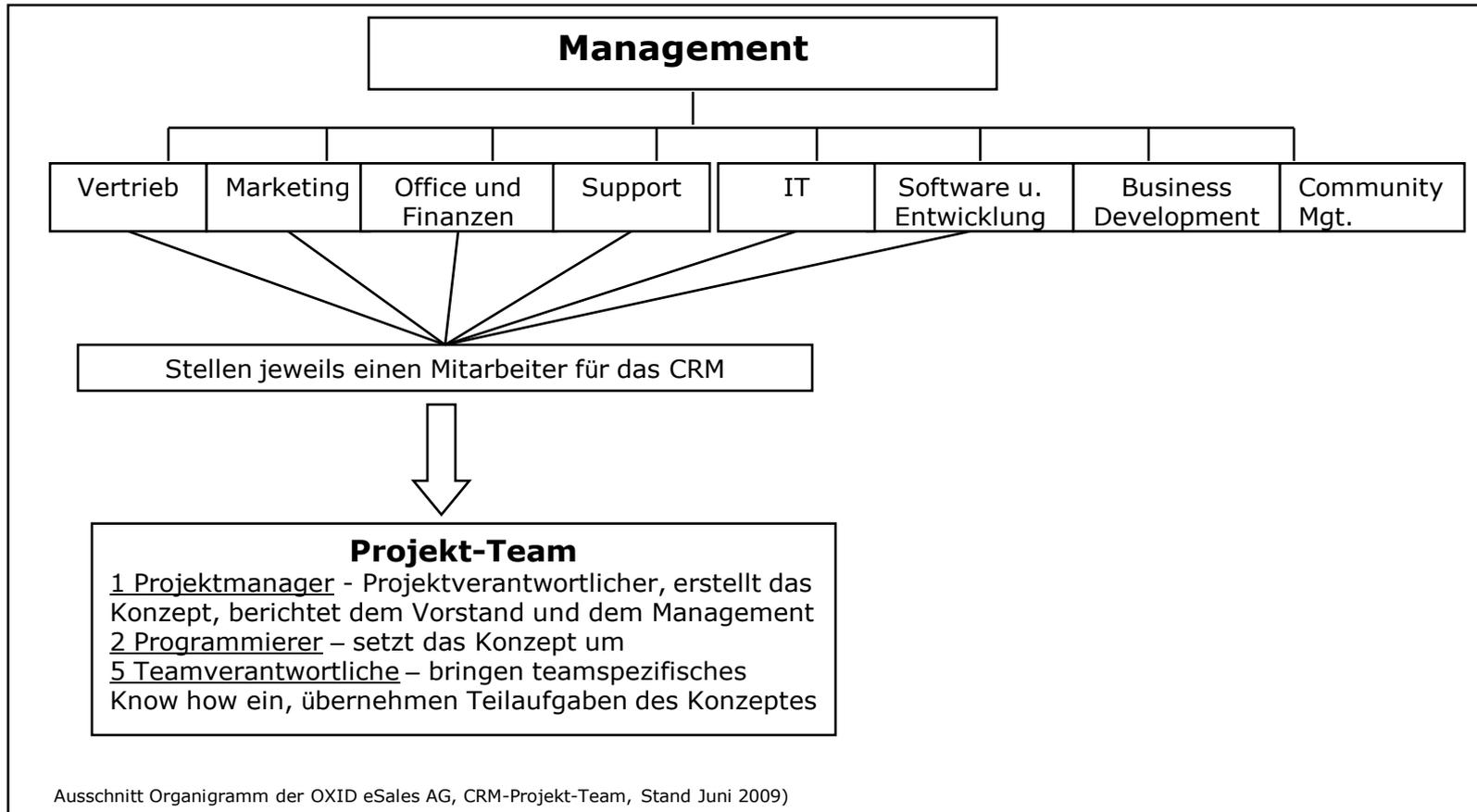
Ziele der Systemintegration

- Systemanpassung für reibungslosen Datenfluss
- Systemlandschaft in das CRM integrieren
- Vollautomatisierung vom Erstkontakt über die Bestellung bis zur Fakturierung
- Anwender überwachen die Daten, anstatt diese manuell zu verarbeiten
- Transparenz der Zahlen als Lenkungsfunktion für das Management und den Vertrieb

➤ **Ziel: Effektivitäts- und Effizienzsteigerung**

Das Richtige tun!

Organigramm Projekt-Team



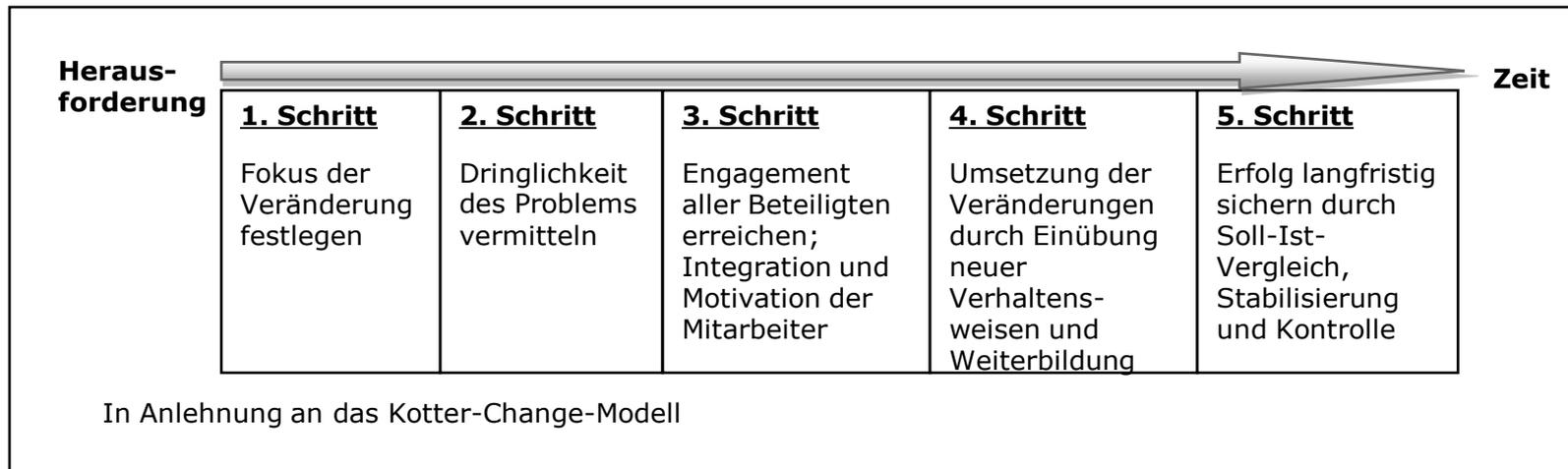
Phasenmodell Systemintegration

Phase	Wesentliches Phasenergebnis
Initialisierung	Definierte Ausgangsbasis
Voranalyse	Grundsätzliche Lösungsvariante
Konzept	Umfassend beurteiltes Konzept
Realisierung	Erstelltes System
Einführung	Installiertes System
Abschluss	Dokumentierte Projekterfahrung

(Phaseneinteilung nach Hermes)

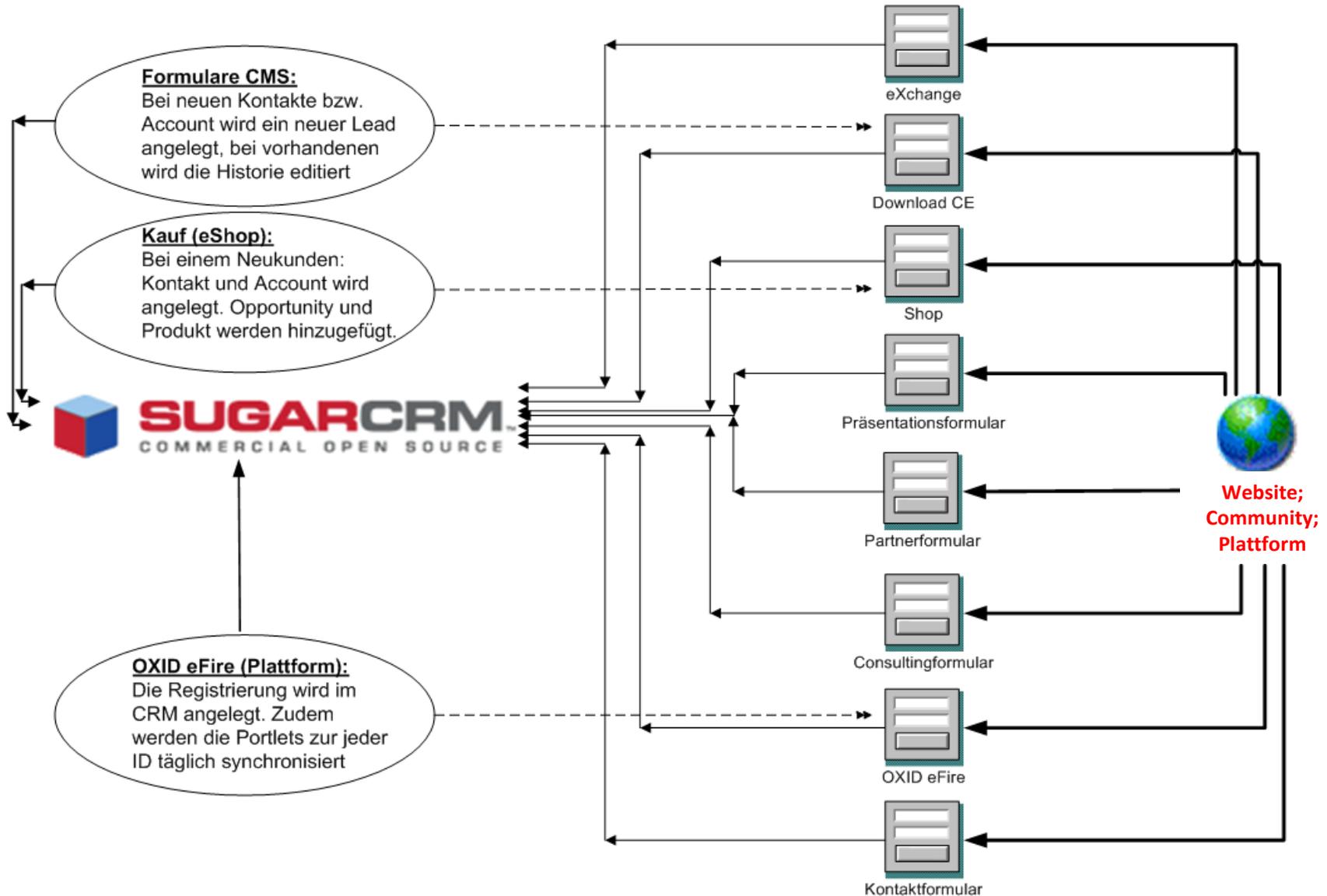
Change Management

Die 5 Schritte des Change Management



Nach der Theorie die Praxis

I. Phase: CRM Anbindungen



Beispiel: CRM und E-Commerce

Service

- ▶ AGB
- ▶ Impressum
- ▶ Deutsch
- ▶ English

Warenkorb

Artikel:	1
Warenwert:	15.458,10 €

OXID eSales Home
OXID eShop easy
Professional Edition
Enterprise Edition
OXID eFire

OXID Shop | Bestellung abschliessen

Artikelsuche

1. Warenkorb
Bestellmenge ändern, ausgewählte Produkte entfernen

2. Versenden
Login, Rechnungs- und Lieferadresse wählen

3. Bezahlen
Zahlungsart auswählen

4. Bestellen
Bestellung ausführen

5. Fertig
Bestellung ausgeführt

Bitte überprüfen Sie Ihre Eingaben!

Ich habe die [AGB](#) gelesen und bin einverstanden.
 Bestellung absenden

Produkt	Einz.Preis	Anzahl	USt	Gesamt
OXID eShop Enterprise Edition 4.0 Art.Nr.:	12.990,00 €	1	19%	12.990,00 €
Summe Produkte (netto):				12.990,00 €
zzgl. MwSt. 19% Betrag:				2.468,10 €
Summe Produkte (brutto):				15.458,10 €
Gesamtsumme:				15.458,10 €

Mein Konto

E-Mail:

Passwort:

Eingelogggt bleiben

Anmelden

▶ Konto eröffnen

▶ Passwort vergessen

Newsletter

E-Mail:

Abonnieren

Versenden

Rechnungsadresse

Diese Adresse ändern

E-Mail: testermail@testfirma.de
 Musterfirma GmbH
 Herr Hans Tester

Finkenwerder 3
 30244 Musterstadt

Telefon: +49 3765 23242 44

Ihre Mitteilung an uns:

Lieferadresse

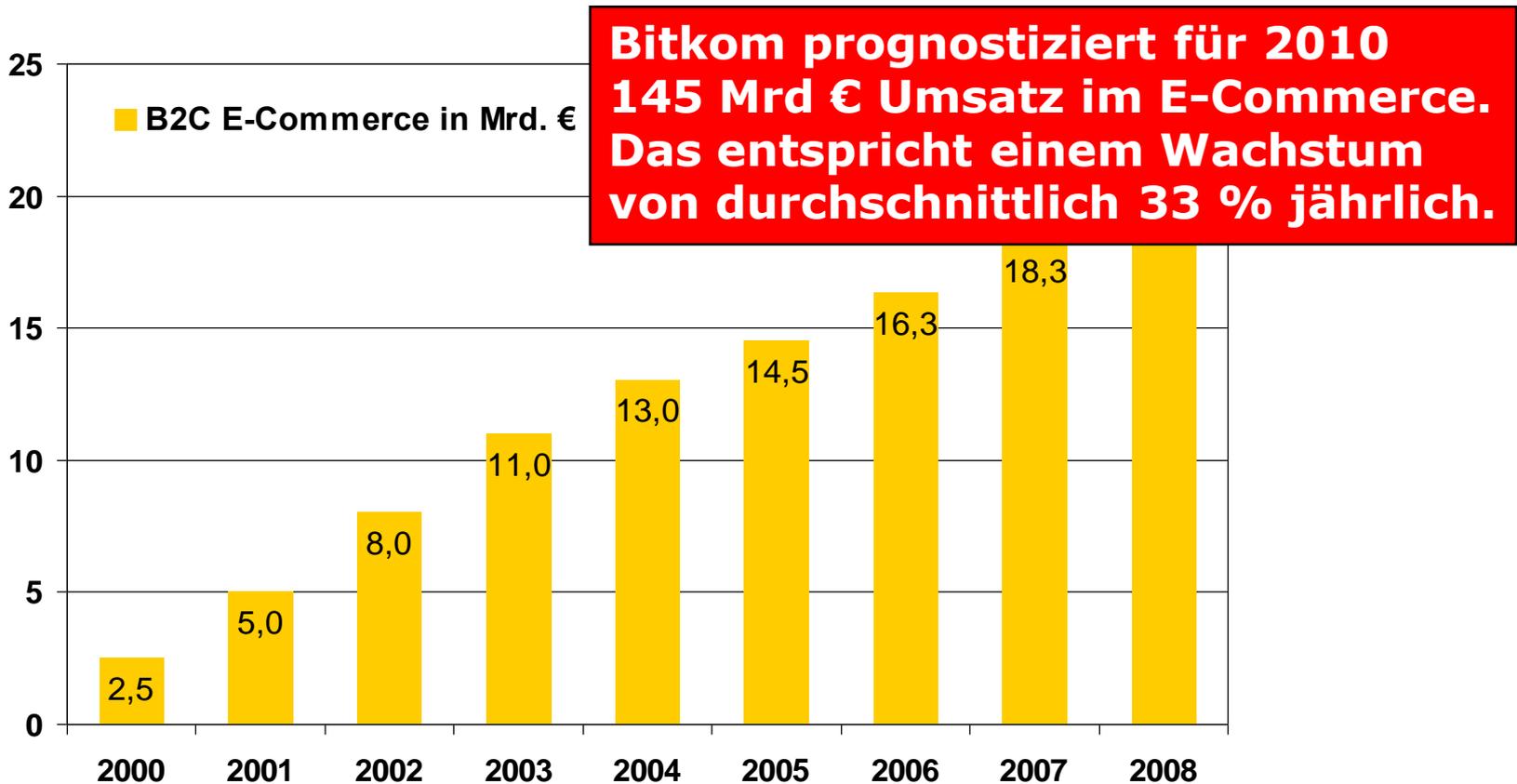
Diese Adresse ändern

Zahlungsart

Zahlungsart

E-Commerce in Deutschland

Umsatzentwicklung und Prognose im E-Commerce



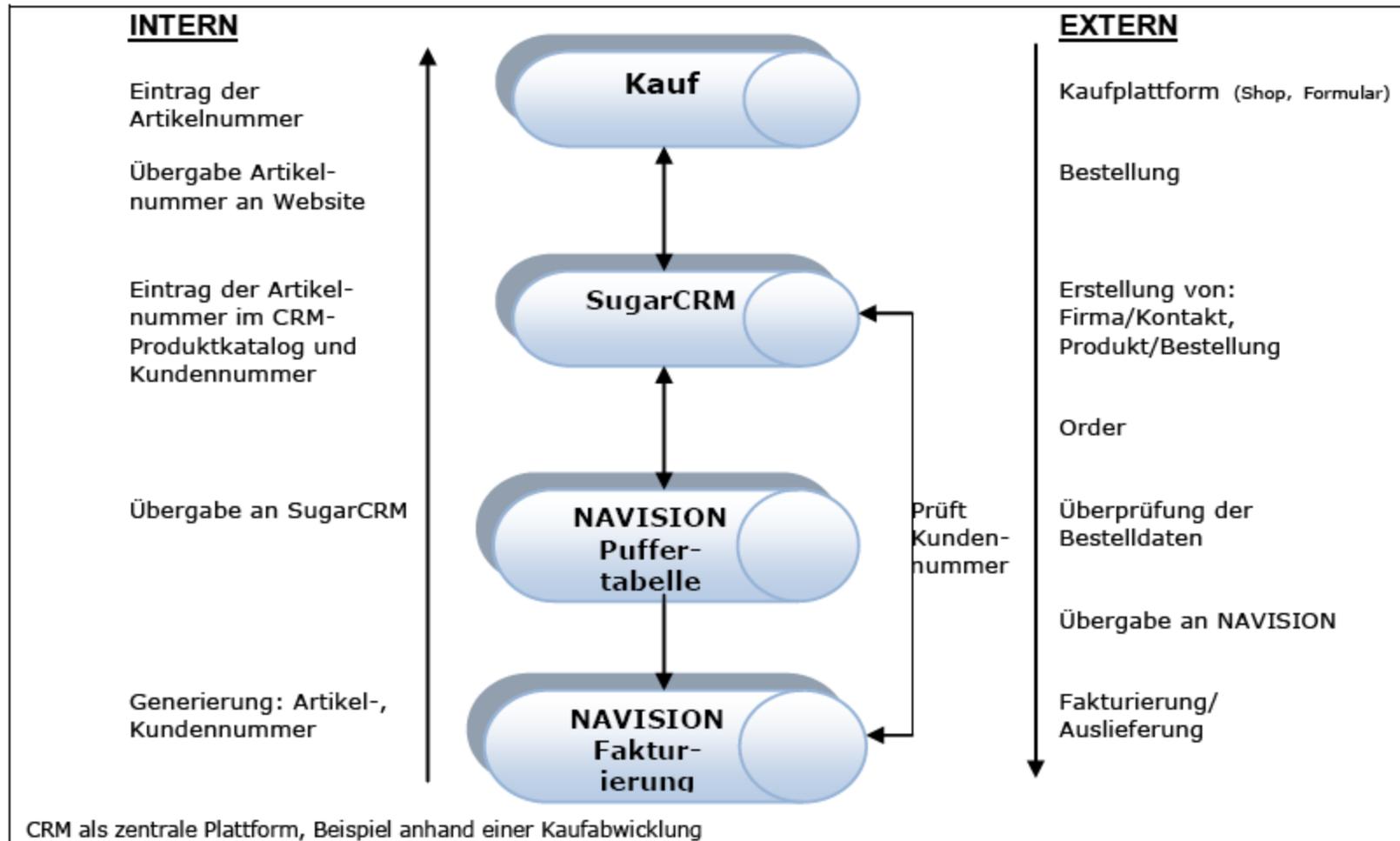
II. Phase: Anbindung an das ERP

- Übergabe der Daten des Kaufs aus dem CRM an die Navision Puffertabelle

Navision Puffertabelle

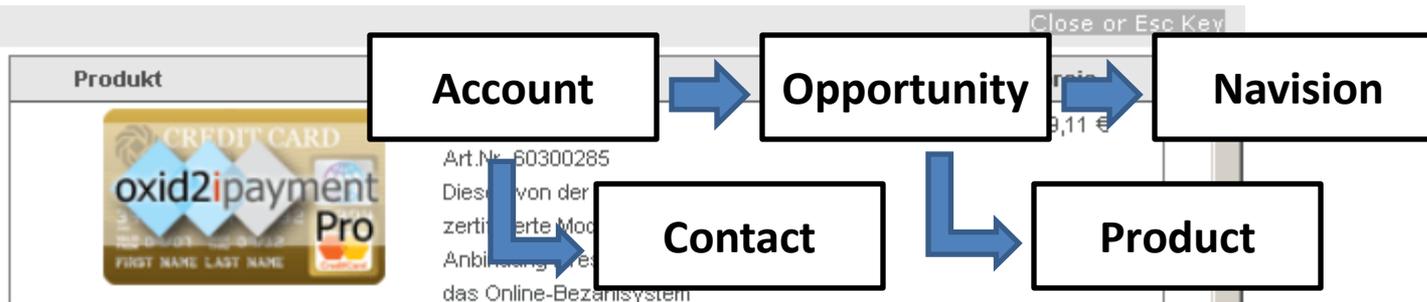
ORCA.OXD_Test...ugar Transfer	ORCA.OXD_Tes...LQuery18.sql*	ORCA.OXD_Tes...LQuery17.sql*	ORCA.OXD_Tes...LQuery16.sql*	ORCA.OXD_Test...ugar Transfer	ORCA.OXD_Tes...				
timestamp	Opportunity No_	Account Name	Invoice Recipie...	Invoice Recipie...	Payment Terms	Internal Message	Amount	Customer Disco...	Sum
<Binärdaten>	50	ACCOUNT NAME					0.000000000000...	0.000000000000...	0.0000000000
<Binärdaten>	51	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	0.000000000000...	0.0000000000
<Binärdaten>	53	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	30.1000000000...	0.0000000000
<Binärdaten>	55	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	30.1000000000...	0.0000000000
<Binärdaten>	56	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	30.1000000000...	0.0000000000
▶ <Binärdaten>	57	ACCOUNT NAME	INVOICE RECIPI...	INVOICE RECIPI...	PAYMENT TE	INTERNAL MESS...	111.9900000000...	30.1000000000...	18.48000000
*	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

ERP-Anbindung



Beispiel Systemintegration

Integration OXID eXchange



Products: oxid2ipayment PRO

ORCA.OXD_Test...ugar Transfer		ORCA.OXD_Tes...LQuery18.sql*		ORCA.OXD_Tes...LQuery17.sql*		ORCA.OXD_Tes...LQuery16.sql*		ORCA.OXD_Test...ugar Transfer		ORCA.OXD_Tes...
timestamp	Opportunity No_	Account Name	Invoice Recipie...	Invoice Recipie...	Payment Terms	Internal Message	Amount	Customer Disco...	Sum	
<Binärdaten>	50	ACCOUNT NAME					0.000000000000...	0.000000000000...	0.0000000000	
<Binärdaten>	51	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	0.000000000000...	0.0000000000	
<Binärdaten>	53	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	30.1000000000...	0.0000000000	
<Binärdaten>	55	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	30.1000000000...	0.0000000000	
<Binärdaten>	56	ACCOUNT NAME					111.9900000000...	30.1000000000...	0.0000000000	
<Binärdaten>	57	ACCOUNT NAME	INVOICE RECIPI...	INVOICE RECIPI...	PAYMENT TE	INTERNAL MESS...	111.9900000000...	30.1000000000...	18.48000000	
* NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

manufacturer:	oxid2ipayment	type:	MODUL
Mft Part Number:	60300285	Quote Name:	
Order Number:	1446		
Billing Address:	Bahnhofstr. 48 Nürnberg 80032	Shipping Address:	Bahnhofstr. 48 Nürnberg 80032

Was hat es gebracht?

Auswirkungen und Messerfolge

- Ausbau und Verbesserung der Kundenanbindung
- Optimierung der Prozesse
- Verkürzung der Arbeit und des Aufwands von der Bestellung bis zur Bestellabwicklung
- Erhöhung der Effizienz und Effektivität von internen Ressourcen
- Kosteneinsparungen
- **Weiterhin:** Kontinuierliche Erfolgsmessung

A woman with blonde hair, wearing a light blue patterned dress, is sitting on the floor with a white laptop on her lap. She is smiling and looking towards the right. In the foreground, there are several shopping bags, including a large yellow one and a white one, which are slightly out of focus. The background consists of a wooden wall.

Herzlichen Dank!

OXID eSales

Trusted Open Source eCommerce!

www.oxid-esales.com

tim.kaiser@oxid-esales.com