

Case Study



Kundenprofil

Die RIEDEL Communications GmbH & Co. KG ist ein 1987 gegründetes Unternehmen mit Hauptsitz in Wuppertal. Riedel stellt Kommunikationstechnik her und betreibt einen Rental Service. In seinem Segment gehört das Unternehmen zu den Weltmarktführern. Mit über 500 Mitarbeitern ist RIEDEL Communications an 19 weiteren Standorten weltweit vertreten.

Technologie



Effizientere Vertriebsprozesse mit MS BizTalk Server

Herausforderungen

- Einführung eines neuen CRM auf Salesforce Basis im Unternehmen
- Keine Synchronisation der Daten aus dem CRM mit den parallel eingesetzten ERP Systemen
- Fehleranfällige manuelle Doppeleingaben der Kundenadressdaten

Projektziele

- Synchronisation der Adress-, Kontakt-, Artikeldaten sowie Bestellungen zwischen CRM und ERP
- In CRM und ERP jeweils Zugriff auf die aktuellen Daten
- Adressdatenpflege nur noch über ein System zur Vermeidung von Fehlern und doppelter Arbeit im Vertrieb

Lösung

- Synchronisierung der Systeme und Protokollierung der Änderungen
- Einsatz von MS BizTalk Server in einer Microsoft-dominierten Serverlandschaft
- Abbildung des Datenflusses und der Abhängigkeiten mit dem Generic Router & Translator Framework von novaCapta

Mehrwert

- Beschleunigung der Vertriebsprozesse
- Fehlerreduktion durch die Vereinfachung der Dateneingabe
- Besserer Überblick über Kunden-, Artikeldaten und Bestellungen
- Die Pflege und Produktion der Stammdaten (Golden Records) sind durch die Synchronisation immer in allen Systemen aktuell
- Ein zentrales Data Warehouse mit allen relevanten Meta- und Transaktionsdaten

MS Biztalk als Vertriebsunterstützung

Die Einführung des CRM-Systems Salesforce stellt die IT der Riedel Communications GmbH & Co KG vor eine neue Herausforderung. Im Zuge der Neueinführung des CRM sollten außerdem einige Probleme beseitigt werden, die sich aus dem beständigen Wachsen der IT-Unternehmenslandschaft in der Vergangenheit ergeben hatte: Die doppelte Adress- und Kundendatenpflege im CRM und ERP. Für die tägliche Arbeit des Vertriebs bedeutete das, die Adress- und Kundendaten an zwei Stellen zu pflegen. Das eine solche manuelle Pflege zu Fehlern und Ungenauigkeiten führte, liegt auf der Hand. Eine Lösung musste her, die es möglich machen würde, die Kunden- und Adressdaten nur noch an nur einer Stelle zu pflegen und die Daten zu synchronisieren.

Riedel setzt in seiner gesamten Serverlandschaft stark auf Microsoft-Technologie – dies sollte auch bei der Lösung dieser Aufgabe berücksichtigt werden. Riedel suchte deshalb einen Partner, der die Expertise im Umfeld der Microsoft-Technologien mitbringt und sich im Umfeld von Homogenisierung, Schnittstellern und Konsolidierung hervorragend auskennt. Die novaCapta als ausgewiesener Microsoft-Partner brachte genau das Wissen über Datenkonsolidierung und Synchronisation mit, um dieses Projekt umzusetzen. Johann Born, Deputy Head of IT & Processes bei Riedel Communications: „Wir



en in eine „eigene“ Sprache. Diese Transformation der Daten hat einen weiteren wichtigen Vorteil: Die konsolidierten Daten stehen allen Unternehmenssystemen zu systemübergreifenden Analysen zur Verfügung. Und damit bietet die Lösung aus BizTalk und Generic Router & Translator Framework, eine schlanke auf Microservice basierende Architektur auch eine langfristige Perspektive für Riedel – mit völlig neuen Möglichkeiten für die Analyse sämtlicher Unternehmensdaten.



“ Wir sind mit der novaCapta sehr zufrieden und würden gerne weitere Projekte mit ihnen umsetzen ”

Johann Born - Deputy Head of IT & Processes

haben uns für novaCapta als Umsetzungspartner entschieden, weil die novaCapta schon ähnliche Projekte erfolgreich umgesetzt hat und wir uns bei der Diskussion der möglichen Lösungen, sehr gut beraten fühlten.“

Generic Router & Translator Framework

Ein Teil der Technologielösung, die jetzt bei Riedel zum Einsatz kommt, ist MS BizTalk. „Das Produkt BizTalk von Microsoft hat uns mehr überzeugt als Produkte anderer Hersteller,“ so Johann Born, Deputy Head of IT & Processes bei Riedel Communications. Die novaCapta setzt bei diesem Projekt erneut auf ein bewährtes und selbst entwickeltes Framework. Das Generic Router & Translator Framework konsolidiert und transformiert die Dat-

„Uns hat auch überzeugt, dass die Gesamtlösung keine fertig programmierte BlackBox ist, sondern der Code offen ist und wir ihn bei Bedarf anpassen können,“ erläutert Johann Born. Die neue Lösung synchronisiert die Systeme und protokolliert alle Änderungen. Die Einführung des neuen Systems und der nahtlose Datenaustausch von ERP und CRM hat sich schon gelohnt. „Der Vertrieb ist schneller bei der Angebotserstellung und kann sich stärker auf seine wesentlichen Aufgaben konzentrieren“, erklärt Johann Born. Die doppelte Datenpflege inklusive aufwändiger Fehlerbeseitigungen fällt komplett weg. Und der Vertrieb hat durch die Synchronisation einen viel besseren Überblick über Kunden-, Adress- und Artikeldaten.

novaCapta.de



+49 221 58919-343 • info@novacapta.de

novaCapta Software & Consulting GmbH • Im Mediapark 5c • 50670 Köln



+41 41 392 20 00 • schweiz@novacapta.com

novaCapta Software & Consulting Schweiz AG • Industriestrasse 5a • 6210 Sursee