



Sharepoint CRM Integration in SAP + Saperion

Christoph Riedel
Joachim Streit

Agenda

- Vorstellung der Firma
- Ausgangssituation
- Gründe für die Einführung eines CRM-Systems
- Warum die Lösung von Serviceportals?
- IT-Systemlandschaft bei Framo
- Probleme bei der Projekteinführung
- Beispielhafte Screenshots
- Realisierung der Schnittstellen
- Fazit
- Ausblick

Kennzahlen



- 319 Mitarbeiter inkl. 28 Auszubildende
- Umsatz
 - 2007: 40,6 Mio. €
 - 2008: 44,2 Mio. €
 - 2009: ~31,5 Mio. €
- Exportanteil > 40 %
- 18.000 m² Produktionsfläche

Produktspektrum



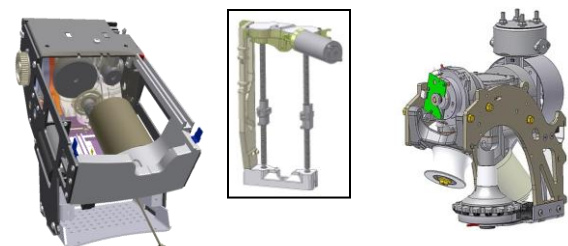
Zahnradtechnik



Schneckenradsätze



Standardantriebe



**Kundenspezifische
Antriebe**

Ausgangssituation

- Angebots- und Auftragsabwicklung in SAP
- SAP-Ausgangsbelege und eingescannte Belege (z.B. Bestellung des Kunden) im Saperion-Archiv mit Verknüpfung zu SAP
- Emailverkehr im Postfach des zuständigen Sachbearbeiters
- Schriftverkehr mit Kunde in strukturierter Dateiablage des Vertriebs oder in Ordner abgelegt
- Andere Abteilungen mit Kundenkontakt mit eigener Ablage (QS, Fibu, Projektentwicklung)
- Marketingabteilung (Werbeaktionen, Messebearbeitung, Internetanfragen usw.) arbeitet mit eigenen Adressbeständen in Excel und Access.

Gründe für die Einführung eines CRM-Systems

- Keine zentrale Sicht auf den Kunden. Informationen verstreut und schwer auffindbar. Probleme vor allem, wenn zuständiger Mitarbeiter nicht im Hause.
- Redundante Adressbestände von Interessenten und Kunden mit teilweise nicht aktuellen und vollständigen Daten → Marketingaktionen auf Grundlage der Adressbestände kaum möglich
- Ablösung mehrerer Einzellösungen für die Angebotsnachverfolgung, Messenachbearbeitung, Unterlagenversand usw. Einheitliches, möglichst einfach von allen zu bedienendes Programm ist notwendig.
- Termine und Aufgaben bzgl. des Kunden waren nur in Protokollen niedergelegt, wurden aber oft nicht überwacht.

Gründe für die Einführung von Serviceportals-CRM

Bewertung der Lösungsalternativen

1. SAP Standard ggf. mit Addons

- + Viele Daten bereits vorhanden
- Geforderte Funktionalität nicht bzw. sehr umständlich zu realisieren

2. SAP CRM

- + fertige Schnittstelle zu SAP; großer Funktionsumfang
- „oversized“ im Preis (Lizenz und Installationsaufwand) und Funktion

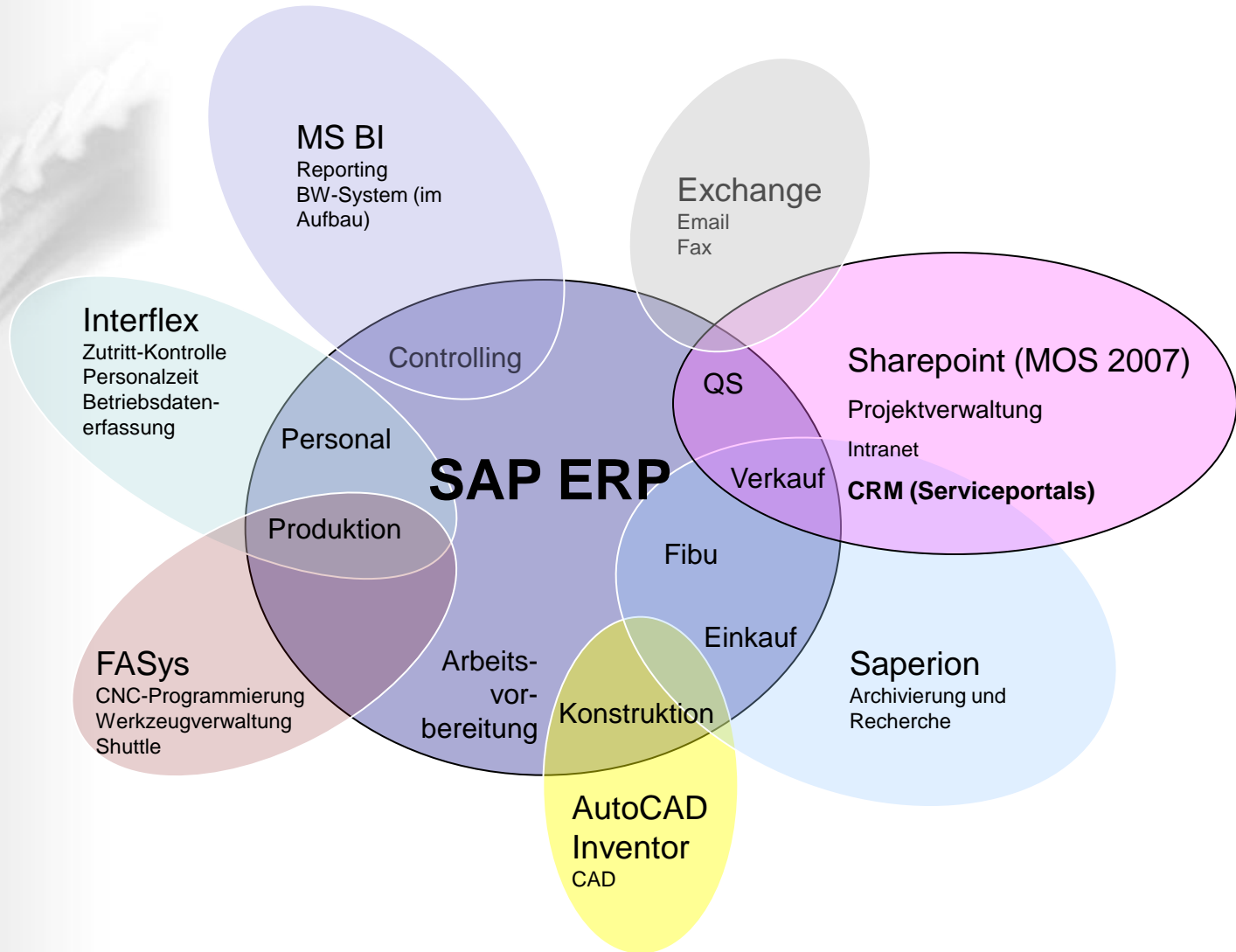
3. MS Dynamics CRM

- + sehr bedienerfreundlich und gute Integration ins Office
- Schnittstelle zu SAP teilweise zu Saperion nicht vorhanden

4. Serviceportals CRM

- + Sharepoint bereits in anderen Bereichen eingeführt
- + offenes System, das sich an eigene Bedürfnisse gut anpassen lässt
- + Daten sind für alle (berechtigten) Mitarbeiter zugänglich
- + Schnittstelle Sharepointserver – Saperion vorhanden
- Eigenprogrammierung und Anpassungen notwendig
- nur eingeschränkter Funktionsumfang für ein CRM-System

IT-Systemlandschaft



Probleme bei der Projekteinführung

Organisatorische Probleme

- In der Einführungsphase haben zweimal die Verantwortlichen aus dem Vertrieb gewechselt, was die Arbeit sehr verzögert hat.
- Das Pflichtenheft war nicht eindeutig genug festgelegt und die Erwartungen und Vorstellungen der Anwender sehr unterschiedlich.
- Unvollständige Stammdaten.

Technische Probleme

- Sharepoint und der MOSS-Server sind zwar für den Anwender einfach zu bedienen, aber in der Administration doch recht komplex. „Man muss wissen, was man tut.“
- Einige Funktionen des Serviceportals CRM sind nur lauffähig in der ausgelieferten Konfiguration. Eigene Anpassungen können nur begrenzt gemacht werden.
- Für die Schnittstelle zwischen Archivsystem und MOSS waren wir einer der Pilotkunden und hatten mit einigen Schwierigkeiten zu kämpfen.

Alle Websiteinhalte einblenden

Listen

CRM

-  Firmen
-  Ansprechpartner
-  SAP-Vertreter
-  Aktivitäten
-  Allg. Schriftverkehr
-  Vereinbarungen
-  Kundentermine
-  Kampagnen
-  Urlaubsliste Kunde





Marketing

-  Produktdokumente
-  Preislisten
-  Prospekte
-  Termine

Projekte

-  Projektübersicht
-  Projektzeiterfassung

Sonstiges

-  Berichterstellen
-  Scaneingang
-  Verbesserungsvorschläge
-  Vorlagen

 **Papierkorb**

Prospekte 

Typ	Name	Geändert	Geändert von
	Aufsteck-Getriebemotor Compacta	04.03.2009 11:54	Trenkle, Benedikt
	DiscPower	04.03.2009 11:54	Trenkle, Benedikt
	Framo Gesamtkatalog	04.03.2009 11:54	Trenkle, Benedikt
	Hubspindelantrieb Mini	04.03.2009 11:55	Trenkle, Benedikt
	Kundenspezifische Antriebe	04.03.2009 11:55	Trenkle, Benedikt
	LiMax	04.03.2009 11:55	Trenkle, Benedikt
	LinearChain	04.03.2009 11:55	Trenkle, Benedikt
	Prospekt Zahnradtechnik	04.03.2009 11:54	Trenkle, Benedikt
	Schneckenratsatzkatalog	04.03.2009 11:54	Trenkle, Benedikt

Preisliste 

Typ	Name	Geändert	Geändert von	Ausgecheckt von
	deutsch	04.03.2009 11:37	Systemkonto	
	englisch	04.03.2009 11:37	Systemkonto	

 Neues Dokument hinzufügen



Aktivitäten 

Titel	Zugewiesen an	Status	Fällig am	Beschreibung	Erstkontakt
Nachverfolgung Angebot 20015609 vom 02.11.2009	Kramer, Ralf	1 Angelegt	09.11.2009		Nein
Nachverfolgung Angebot 20015628 vom 02.11.2009	Kramer, Ralf	1 Angelegt	09.11.2009		Nein
Nachverfolgung Angebot 20015660 vom 02.11.2009	Kramer, Ralf	1 Angelegt	09.11.2009	NFB KW 48 raus !	Nein
Nachverfolgung Angebot 20015664 vom 03.11.2009	Kramer, Ralf	1 Angelegt	10.11.2009	NFB KW 46 vers.	Nein
Nachverfolgung Angebot 20015666 vom 03.11.2009	Kramer, Ralf	1 Angelegt	10.11.2009		Nein
Nachverfolgung Angebot 20015669 vom 03.11.2009	Kramer, Ralf	1 Angelegt	10.11.2009	11.11.09 Bestände aus altem RV noch vorhanden. AG für Folgebedarfe -> mitte/ende 2010. NFB KW 46 vers.	Nein
Nachverfolgung Angebot 20015677 vom 04.11.2009	Kramer, Ralf	1 Angelegt	11.11.2009	11.11.09 Fr. Zucale Bestehender Artikel für ein Bahnprojekt. Im Bestellfall -> Framo! -	Nein

Firmeninformation

Funktionen

- zur Firmeninfo
- Projekte anzeigen

Alle Websiteinhalte einblenden

Listen

CRM

- Firmen
- Ansprechpartner
- SAP-Vertreter
- Aktivitäten
- Allg. Schriftverkehr
- Vereinbarungen
- Kundentermine
- Kampagnen
- Urlaubsliste Kunde

Marketing


- Produktdokumente
- Preislisten
- Prospekte
- Termine

Projekte

- Projektübersicht
- Projektzeiterfassung

Sonstiges


- Berichteerstellen
- Scaneingang
- Verbesserungsvorschläge
- Vorlagen

 **Papierkorb**

Firmeninformation


Firma	Franke Kaffeemaschinen AG - AARBURG (S22598)
Zust_Mitarbeiter	Koch, Carlo
Kunde von Produktgruppe	SGE5
Kontengruppe	Auftraggeber

Adressen

 [Neuer Eintrag](#)



Nachname	Vorname	Telefon (geschäftlich)	E-Mail-Adresse	Funktion
Dobos	Stephan	+41 (62) 787-3657	stephan.dobos@franke.com	
Finstlerwald	Julian	+41 (62) 787 33 81	julian.finstlerwald@franke.com	
Hartmann	Dave	+41 (62) 787 32 28	david.hartmann@franke.com	
Hubacher	Andreas	+41 (62) 787-3574	andreas.hubacher@franke.com	
Humi	Christof	+41 (62) 787-3675	christof.humi@franke.com	Verkaufsleiter
Ioannone	Matteo	+41 (62) 787-3298	matted.ioannone@franke.com	Technischer Leiter
Sann	Herbert	+41 (9346) 9278-230	herbert.sann@franke.com	QS Leiter
Schless	Thorsten	+41 (62) 787 3636	thorsten.schless@franke.com	Einkaufsleiter
Stimmann	Pascal	+41 (62) 787-3425	pascal.stimmann@franke.com	Konstruktion Leiter

Sales(Saperion)

 [Neuer Eintrag](#) Ansicht: **Sales(Saperion)** 

Belegart	BelegNr	MaterialNr	Belegdatum	Nettowert	Link
Auftragsänderung(E)	101859	21793-001-004	27.01.2010	588 Anzeigen	
Auftrag(E)	104720	21793-001-004	27.01.2010	308 Anzeigen	
Auftrag(E)	104412	21793-001	27.01.2010	16.056 Anzeigen	
Terminabklärung(I)	104413	21793-003A	27.01.2010	11.422,62 Anzeigen	
Terminabklärung(I)	104412	21793-001	27.01.2010	16.056 Anzeigen	
Frachtpapiere	80099466	21793-001-009;SKARTON 2	27.01.2010	0 Anzeigen	
Auftragsbestätigung	103496	21793-001	26.01.2010	16.056 Anzeigen	

Dokument erstellen


 [Erstellen](#) | Vorlage: **Besuchsbericht deutsch** 

Dokumentname

Datei überschreiben


Parametervorlagen anzeigen

Termine zum Kunde

 [Neuer Eintrag](#)


Titel	Anfangszeit	Endzeit
NODATAFOUND		

Aktivitäten Historie

 [Neuer Eintrag](#)

Titel	Art	Zugewiesen an	Status	Beschreibung	Fällig am
Nachverfolgung Angebot 20015140 vom 08.12.2009	Nachverfolgung	Koch, Carlo	3 Erledigt	Auftrag erhalten	15.12.2009

Opportunities

 [Neuer Eintrag](#)

Opportunity	Status	Gepl. Umsatz	Bemerkung
NODATAFOUND			

Projekte mit Kunde

Nr	Projektname	Status	Letzte Änderung
NODATAFOUND			

Archiviertes Dokument

SAPFILE[1].PDF - Adobe Reader

Datei Bearbeiten Anzeige Dokument Werkzeuge Fenster Hilfe

Dateien

Name

SAPFI

Saperion Versi
Archivierte Gr
Version:
Kommentar:
Versionsdatum
Angemeldet al

1 / 3 133% Suchen ▾

Schwäbische Hüttenwerke

Automotive GmbH
Herr Dipl.-Ing.(FH) Jürgen Hager
Enzisholzweg 11
88427 Bad Schussenried

Fax: (7583)946212

Angebot

Nummer / Datum	:20016029 /26.01.2010
Kunden-/Lief.nr	: 501149 /
Angebot gültig bis	:26.07.2010
Ihre Anfrage	:E-mail Herr Hager /22.0

Ihr Ansprechpartner	:Klaus Willmann
Telefon	:+ 49(0)765788-178
Telefax	:+ 49(0)76578883-178
F-mail	:k.willmann@framo-morat

Fertig

Realisierung der Schnittstellen

SAP → CRM: Kunden/ Interessenten mit Ansprechpartner



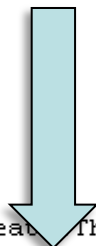
SAP → CRM: Kunden/ Interessenten mit Ansprechpartner

C-Sharp Konsolenanwendung CRM-Import.exe

```
static void Kunden(R3Connection conn1)
{
    Query q;
    try
    {
        SPSite KunSite = new SPSite(CRMSeite);
        SPWeb AktWeb = KunSite.OpenWeb();
        SPList AktList = AktWeb.Lists[KunListe];

        Console.WriteLine("");
        Console.WriteLine("SAP-Query: " + kName + " wird gestartet...");
        q = conn1.CreateQuery(Workspace.GlobalArea, "SD", kName);
        q.Variant = kVariante;
```

```
].Ranges.Add(Sign.Include, RangeOption.GreaterThan, kParameterwert);
```



FramoMorat

Framocrm > Adresse

Adresse

Alle Webseiteninhalte einblenden

Listen

CRM

- Firmen
- Ansprechpartner
- SAP-Vertreter
- Aktivitäten
- Allg. Schriftverkehr
- Verenbarungen
- Kundentermine
- Kampagnen
- Urlaubsliste Kunde

Marketing

- Produktdokumente

(Alle) Nachname	(Alle) Vorname	(Alle) Telefon (geschäftlich)	(Alle) E-Mail-Adresse
.	.	.	.
a	a		
A. Weißer Abt. AV-Steuer			
Aabalken	Skjalg		
Abels		+49 (2154)9219-77	
Abraham	Natala		
Abstoß	Stephan	+49 (2944)97970-23	s.abtoss@bpr-engineering.de
Abteilung	Einkauf		

```
- Update wird gestartet!");
```



```
q.Result.Rows[i]["TEXT_KNA1_BRSCH"].ToString().Trim());
```

```
string KundeVon = "";
```

```
if (q.Result.Rows[i]["SGE1"].ToString().Trim() == "X")
```


Fazit

- Die Einführung eines CRM-Systems ist ein mühsamer Weg und braucht viel Geduld, aber den Nutzen, den man daraus ziehen kann ist enorm.
- Die Entscheidung für Sharepoint hat sich für uns bestätigt, weil es sich optimal in unsere Systemlandschaft einfügt und nicht noch ein neues Tool für den Anwender ist.

Ausblick

- Einbeziehung aller Abteilungen mit Kundenkontakt ins vorhandene CRM.
- Portierung des Systems für die Lieferantenverwaltung.
- In der Nutzung von workflowgestützten Prozessen und Einbeziehung von Infopath-Formularen sehen wir noch große Einsparpotenziale.



**Haben Sie weitere Fragen?
Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung.**

www.framo-morat.com