

Serverbasierende und clientbasierende Integration im Vergleich

Groupware Integration mit SAP Customer Relationship Management – Eine Entscheidungshilfe

Eine der meist genutzten Anwendungen im Geschäftsalltag ist sicherlich die jeweilige Groupware Applikation. E-Mail, Aufgaben- und Terminverwaltung sind dabei die zentralen Funktionen, die auch im Bereich des Kundenmanagements eine große Rolle spielen. Aus diesem Grund ist die Integration der Groupware Applikation in das CRM-System häufig eine der wichtigsten Anforderungen bei Einführung eines CRM-Systems.



SAP CRM unterstützt mit Microsoft Outlook und Lotus Notes die beiden Flaggschiffe in diesem Bereich. Die Optionen die dabei zur Verfügung stehen sind vielfältig, was die Entscheidung für die richtige Variante nicht immer leicht macht. Ziel dieses Dokumentes soll es deshalb sein, bei der Auswahl der richtigen Variante behilflich zu sein.

E-Mails

Relativ einfach ist die Frage nach der E-Mail-Integration zu beantworten. Hier bietet die SAP die Lösung „SAP CRM One-to-One E-Mail Collaboration“ an. Diese ermöglicht es, aus eingehenden E-Mails CRM Aktivitäten zu generieren. Wird Lotus Notes eingesetzt, erfolgt dies über das SAP CRM WebUi. Der Benutzer erhält im SAP CRM eine Sicht auf seine Lotus Notes Inbox und kann von dort die prozessrelevanten E-Mails an das SAP CRM senden. Im SAP CRM werden die übernommenen E-Mails als Aktivität vom Typ „Eingehende E-Mail“ abgelegt. Bei der Übernahme erfolgt eine Identifizierung des Ansprechpartners/Unternehmens anhand der Absender-E-Mail-Adresse. Ist diese nicht eindeutig, werden die identifizierten Geschäftspartner per Pop-Up angezeigt und der Richtige kann ausgewählt werden.

Die gleiche Funktion gibt es auch unter Verwendung von Microsoft Outlook. Dort hat der Benutzer zusätzlich die Möglichkeit, E-Mails direkt aus Outlook an das CRM zu übergeben. Nachteil bei dieser Vorgehensweise ist allerdings, dass die Verbuchung dann ohne Eingriff des Nutzers erfolgt. Kann die E-Mail-Adresse nicht identifiziert werden, entsteht im CRM eine Aktivität ohne Geschäftspartnerzuordnung. Existieren mehrere Treffer, wird der erste Geschäftspartner übernommen. Dieses Verhalten führt dazu, dass zahlreiche nicht oder falsch zugeordnete Aktivitäten im SAP CRM angelegt werden. Aus diesem Grund bevorzugen es viele Kunden, die E-Mail-Integration ausschließlich im SAP CRM zu nutzen. Um die Synchronisation aus Outlook zu verhindern, kann im CRM unter Personalisieren der Punkt „E-Mail-Übertragung einrichten“ ausgeblendet werden.

Beim Versenden von Mails aus dem SAP CRM besteht die Möglichkeit, neben den SAP CRM Geschäftspartnern, auch Partner aus dem zentralen Groupware Adressbuch auszuwählen. Die ausgehenden E-Mails selbst werden dann nicht nur im SAP CRM abgelegt, sondern auch in den Ausgangsordner der Groupware Anwendung. Sie sind somit dann auch im Microsoft Outlook oder Lotus Notes verfügbar.

Serverbasierende vs. clientbasierende Integration

Bei der Synchronisation von Aufgaben, Terminen und Kontakten kennt die SAP zwei Optionen. Es gibt eine serverbasierende Groupware Integration (sGWI) und eine clientbasierende (cGWI). Der wesentliche Unterschied ist, dass bei der sGWI die Kommunikation zwischen SAP CRM und dem Groupware Server (MS Exchange, Lotus Domino) läuft und bei der cGWI werden die Daten lokal zwischen SAP CRM und dem jeweiligen Groupware Client (MS Outlook, Lotus Notes) ausgetauscht. Hieraus lässt sich als ein wesentlicher Vorteil der sGWI ableiten, dass bei diesem Ansatz die Aufgaben und Termine aus dem SAP CRM „gepusht“ werden. Ist der Benutzer nicht an seinem Arbeitsplatz, ist es möglich, ihm trotzdem die Informationen auf seinem Smartphone, BlackBerry oder über MS Outlook Web Access bzw. Webmail zur Verfügung zu stellen.

Bei der cGWI muss immer der Benutzer aktiv den Synchronisationsprozess initiieren. Der Austausch erfolgt dabei mit der lokal liegenden Groupware Datei (PST bei MS Outlook, NSF bei Lotus Notes). Der Benutzer ist also in der Regel an seinen Rechner gebunden. Die Synchronisierung auf einem anderen Rechner kann unter Umständen unerwünschte Folgen haben. So können z.B. die eigenen CRM Aktivitäten in den Mailclient des Kollegen (und umgekehrt) gelangen.

Aktivitätenmanagement

Beim Austausch der Termine und Aufgaben ähneln sich beide Lösungen. Aktivitäten können sowohl im SAP CRM, wie auch in der Groupware, erfasst und bearbeitet werden. Die Unterschiede lassen sich am besten in Tabellenform darstellen.

Objekte	Serverbasierende GWI	Clientbasierende GWI
Aktivitäten (Termine + Aufgaben)		
Synchronisierte Vorgangsarten SAP CRM => Groupware	Einstellbar	Alle Vorgangsarten der Klassen „Termin“ und „Aufgabe“ werden ausgetauscht
Synchronisierte Vorgangsarten Groupware => SAP CRM	Auf CRM Seite wird jeweils eine Vorgangsart für Termine und Aufgaben definiert	Auf CRM Seite wird jeweils eine Vorgangsart für Termine und Aufgaben definiert
Darstellung der Partner (Kontakte)	Darstellung als Teilnehmer des Termins	Basisinformationen als Notiz
Einladungen	Über das Kennzeichen „Kalenderpflege“ wird gesteuert, wer eine Einladung bekommt	Keine Unterstützung
Serientermine	Keine Unterstützung	Keine Unterstützung
Dokumentenanhänge	Werden synchronisiert	Synchronisation nur bei Outlook

Kontakte

Beim Austausch der Ansprechpartner bietet die sGWI zwei Optionen, die beide gewisse Einschränkungen bereithalten. Bei der ersten Option steht die Möglichkeit zur Verfügung, alle Ansprechpartner mit einem öffentlichen MS Exchange Ordner bzw. einer öffentlichen Lotus Notes Datenbank zu synchronisieren. Dies kann dann jeweils als Adressbuch in der Groupware genutzt werden. Änderungen an den Einträgen in der Groupware und SAP CRM werden in beide Richtungen synchronisiert. Problematisch ist diese Art des Austausches, wenn der Zugriff auf die Ansprechpartner nicht allgemein zugänglich gemacht werden soll. Für die Verwaltung der Berechtigungen stehen die Möglichkeiten der jeweiligen Groupware zur Verfügung. Dies bedeutet in der Regel, dass das komplette Adressbuch für bestimmte Benutzer freigeschaltet wird. Berechtigungen für einzelne Bereiche oder Einträge sind nicht ohne Weiteres zu realisieren.

Hier setzt die zweite Option der sGWI an. Hierbei werden die SAP CRM-Ansprechpartner mit dem privaten Adressbuch des Groupware Clients synchronisiert. Im SAP CRM kann dabei genau gesteuert werden, welche Ansprechpartner je SAP CRM-Benutzer synchronisiert werden sollen. Die Einschränkung dabei ist allerdings, dass die Synchronisation nur vom SAP CRM in die Groupware unidirektional funktioniert. In der Groupware vorgenommene Änderungen werden nicht an das CRM übertragen.

So erweist sich als geeignete Lösung die cGWI, die die „eigenen“ Ansprechpartner der Benutzer in das private Adressbuch überträgt und Änderungen in beide Richtungen zulässt. Welche Ansprechpartner jeweils ausgetauscht werden wird über eine Beziehung am Kunden oder Ansprechpartner definiert.

Lokale Installation

Das Thema der lokalen Installation ist für die Bewertung der Wartungsaufwände relevant. Bei der sGWI beschränken sich die Installationen auf den Arbeitsplatzrechnern darauf, die SAP CRM-Kategorien einmalig bekannt zu machen. Darüber hinaus muss es dem vom SAP CRM benutzten administrativen Groupware Benutzer erlaubt sein, auf Kalender, Mailbox, Aufgaben und Adressbuch zuzugreifen. Dies kann zentral administriert werden oder, aus Datenschutzgründen, jedem Benutzer selbst überlassen werden.

Bei der cGWI ist die Installation einer lokalen Komponente erforderlich, welche auch direkt über das SAP CRM verteilt wird. Diese Komponente beinhaltet auch den Dialog für die Einstellungen (Anmeldedaten SAP CRM-System, Was wird ausgetauscht?, In welche Richtung?, etc.). Dies wird dann zur Herausforderung, wenn die Einstellungen nicht vom Endanwender gesetzt werden sollen, sondern zentral vorgegeben werden. Als Ausweg bleibt dann nur, eine eigene Installationsroutine zu schreiben, die die entsprechenden Einstellungen (nicht änderbar) vorbelegt.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokumentes stellt die SAP allerdings eine zentrale Verwaltung der Einstellungen mit zukünftigen Support Packages in Aussicht. Bei Fehlerkorrekturen seitens der SAP müssen bei der cGWI alle Arbeitsplätze aktualisiert werden. Idealerweise erfolgt die Verteilung dabei über entsprechende Tools, da sonst der Überblick aus Sicht der Administration hinsichtlich der Versionierung nur eingeschränkt transparent ist.

Monitoring

Bei der sGWI sind zwei Komponenten zu überwachen. Der Austausch erfolgt, ähnlich wie z.B. bei der Kommunikation zwischen SAP CRM und SAP ERP, über so genannte „Queues“. Eine Überwachung über das CCMS (Zentrales Monitoring Cockpit der SAP) ist hier möglich. Die zweite Komponente ist der Groupware Connector Server. Hier ist eine direkte Integration in das CCMS nicht vorgesehen. Die Applikation produziert im Fehlerfall allerdings entsprechende Log-Dateien, welche dann über das CCMS ausgewertet werden können.

Bei der cGWI findet die Kommunikation direkt auf den Arbeitsplätzen statt. Die Überwachung kann dann nur der Benutzer selbst vornehmen und so gibt es im Anschluss an die Synchronisation bei Konflikten ein Pop-Up mit der Möglichkeit, die Konflikte direkt zu bearbeiten. Wird dies übergangen greifen die Voreinstellungen (Festlegung ob SAP CRM oder Groupware Priorität haben).

Erweiterbarkeit

Reichen die Funktionen des SAP Standards nicht aus, weil z.B. zusätzliche Informationen in der Groupware bereitgestellt werden, gibt es bei der sGWI Möglichkeiten, modifikationsfrei beim Austausch einzugreifen und die gewünschten Funktionen zu erweitern.

Bei der cGWI sind Anpassungen modifikationsfrei nicht möglich. Auch sonst ist davon abzuraten, weil neben der Programmierung auf dem Server auch Dateien auf den Arbeitsplätzen angepasst werden müssen (und dies ggf. bei jedem Update).

Ausblick

Nicht verschwiegen werden sollen in diesem Zusammenhang die Projekte Duet und Alloy. Hierbei handelt es sich um Lösungen, bei denen SAP mit dem Groupware Client (oder auch Office Produkten) gesteuert wird. Duet steht dabei für die Integration in MS Outlook und Alloy für die Zusammenarbeit mit Lotus Notes. Beiden Produkten gemein ist, dass sie nicht nur die Integration mit dem SAP CRM-System herstellen, sondern auch mit dem SAP ERP-System zusammenarbeiten können.

Fazit

Die Entscheidung für eine der beiden GWIs hängt sehr stark von dem Prozess und der damit verbundenen Arbeitsweise der SAP CRM-Benutzer ab. Sind diese häufig mobil unterwegs, ohne jederzeit Zugriff auf ihren Arbeitsplatz zu haben und müssen sie dennoch jederzeit mit Terminen / Aufgaben aus dem SAP CRM versorgt werden, kann die Wahl nur auf die sGWI fallen. Ist dies nicht der Fall, können beide Varianten verwendet werden.

Betrachtet man rein die Funktionen, ist aus meiner Sicht die optimale Lösung für die Termine und Aufgaben die sGWI und für die Kontakte die cGWI einzusetzen. Dem gegenüber stehen natürlich die Aufwände für Implementierung und Administration.

Wie auch immer die Entscheidung ausfällt, unabdingbar ist es, bereits im Vorfeld eine genaue Planung des Lösungsumfangs, der Installation (insbesondere bei der cGWI) und des Monitorings zu erstellen.

Lösungsbestandteil	sGWI	cGWI
Funktionen Aktivitäten	++	++
Funktionen Kontakte	+	++
Kosten Erstinstallation	o	+
Kosten Wartungsaufwand	++	o
Monitoring	+	+
Erweiterbarkeit	++	o

++ Sehr gut + Gut o Zufriedenstellend

Autor: Michael Barkschat

Kurzvita

Name: **Michael Barkschat**
Experte für CRM

Seit: 2007 bei der itelligence AG in Bielefeld tätig

Beratungsschwerpunkte: SAP CRM