

Signifikante Beschleunigung des Order-to-Cash-Prozesses

Überblick

Aufgabenstellung:

Optimierung der Schnittstellen zwischen eigenentwickeltem .net-basierten CRM-System und SAP® System.

Lösung:

Ablösung der bisherigen Schnittstelle durch Implementierung einer automatisierten RFC-basierten Schnittstelle. Zudem wurde auch mehr Funktionalität vom CRM- ins SAP-System verlagert.

Nutzen:

- Erhöhung der Datenqualität
- Sicherstellung einer durchgehenden Datenkonsistenz
- Wegfall der mehrfachen Datenpflege
- Deutliche Reduzierung des Arbeitsaufwandes

Ausgangssituation:

Mehrfache manuelle Datenerfassung in voneinander unabhängigen Systemen

Am Order-to-Cash-Prozess (Auftragsingang bis hin zur Bezahlung) eines international tätigen Personaldienstleisters waren mehrere voneinander unabhängige Systeme beteiligt.

Die Erfassung der Vertragsdaten erfolgte sowohl in einem eigenentwickelten .net-basierten CRM-System als auch in einem SAP-System.

Die Grunddaten wurden dabei im CRM-System erfasst, vom Vertriebsinnendienst geprüft, ggf. korrigiert und an andere Fachabteilungen weitergeleitet. Hier wurden die Daten dann ins SAP-System eingepflegt.

Zur Erstellung der Vertragsdokumente wurden die Vertragsdaten manuell in bestehende Vorlagen übertragen und in einem File-System gespeichert.

Herausforderung:

Hoher Arbeitsaufwand, redundante Daten und Inkonsistenzen

Durch die fehlende automatisierte Schnittstelle zwischen den Systemen mussten die Daten mehrfach manuell eingepflegt werden. Hierdurch kam es zu redundanten Daten, die zum Teil inkonsistent waren. Zudem war der Bearbeitungsaufwand enorm hoch.

Lösungsansatz:

Implementierung einer RFC-basierten Schnittstelle

Als wesentliche Voraussetzung wurde ein neues und eigenständiges Vertragsobjekt entwickelt.

Durch die objektorientierte Entwicklung mit den wesentlichen Objekten Vertrag, Attribut und Wert, wird gewährleistet, dass alle Daten über eine Persistenz-Schicht verwaltet werden.

Die Daten werden per RFC (Remote Function Call) zwischen den Systemen ausgetauscht, wobei das SAP-System das führende System bzgl. der Daten ist. Das CRM-System fragt Daten für Vorschlagswerte für die Eingabe beim SAP-System an.

Nachdem die Dateneingabe im CRM-System erfolgt ist, werden die Daten in einer eigenentwickelten Anwendung dargestellt. Diese ermöglicht eine automatisierte Validierung und unterstützt bei der manuellen Prüfung der Daten. Bei Rückfragen kann eine Klärungsmail automatisch erstellt werden, Daten können korrigiert und als geprüft markiert werden.

Nach vollständiger Prüfung kann dann die Vertragserstellung angestoßen werden. Hierfür werden die Daten an ein externes DMS (Document Management System) übertragen, wo die Vertrags-



Industrie/Sektor

Personaldienstleister

Unternehmen

AG

Weltweit

2.000 Mitarbeiter

Applikation

ABAP Eigenentwicklung

MM

SD

Externes CRM-System

Archivsystem

Software

SAP® und Non-SAP DMS



Libelle

dokumente generiert und archiviert werden und an den Vertragspartner verschickt wird.

Abschließend werden die Daten an eine weitere eigenentwickelte Anwendung übergeben, so dass ggf. korrigierend eingegriffen werden kann, bevor die Daten an die Folgeprozesssteuerung übergeben werden, die die notwendigen Standard-SAP-Objekte mit Daten versorgt.

Da es aber auch Vertragsarten gibt, bei denen eine manuelle Prüfung der Daten nicht notwendig ist, besteht die Möglichkeit, die Vertragserstellung bis hin zu den Folgeprozessen dunkel abzuspielen, d.h. es kann explizit festgelegt werden welche Vertragsart an welcher Stelle zur manuellen Prüfung vorgelegt wird.

Ergebnis: Enormer Zeitgewinn!

- Beschleunigung des Order to Cash Prozesses, mindestens um 10 %.
- Massive Reduzierung mehrfacher, manueller Datenerfassungen.
- Signifikante Reduzierung der Fehlerquote.
- Strukturierte Vorhaltung der Vertragsdaten, als mögliche Voraussetzung für ein übergreifendes Master Data Management.



Kontakt

Libelle AG

Gewerbestr. 42
70565 Stuttgart, Germany

T +49 711 / 78335-0
F +49 711 / 78335-148

www.Libelle.com



Libelle und das Libelle Logo sind eingetragene Warenzeichen der Libelle AG.

Alle weiteren genannten Marken- und Produktnamen sind Bezeichnungen und zum Teil eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firmen.

