

Geschäftspartnerbeziehungen integriert managen

Der Grossteil der ERP-Anwender muss zur Verwaltung von Geschäftsbeziehungsdaten auf Programme von Drittanbietern zurückgreifen. Mit dem Modul „Integrated Relationship Management“ (IRM) steht nun eine Lösung zur Verfügung, die vollständig in die ERP-Software oxaion integriert ist. Dadurch wird eine sehr breite Datenbasis berücksichtigt, die alle Arten von Geschäftsbeziehungen einschliesst – seien es Lieferanten, Kunden oder Interessenten.

„Das Modul eignet sich besonders für Unternehmen, die neben den klassischen CRM-Informationen jederzeit die Möglichkeit haben müssen, auf ‚harte‘ Daten aus dem ERP-System zuzugreifen“, so Liam McErlean, oxaion-Experte bei der INEL-DATA AG in Sirnach. Der Anwender kann die ERP-Ereignisse, deren Daten oxaion IRM verarbeiten soll, selbst auswählen. Wünscht der Anwender beispielsweise neben Adress- und Telekommunikationsdaten, Ansprechpartnern und Korrespondenzen Auskunft über Auftragsinformationen, Umsatzstatistiken und Servicefälle, so stehen ihm diese in einer Bildschirmmaske auf Knopfdruck zur Verfügung. Liam McErlean: „IRM ist ein System zur individuellen Strukturierung unterschiedlichster Geschäftsbeziehungsdaten. Es stellt kein starres Gebilde dar, sondern lässt sich flexibel auf unterschiedliche Branchen oder Besonderheiten der Geschäftsbeziehungen anpassen.“

Einheitliche Sicht auf Lieferanten, Kunden, Interessenten

Ein Blick auf die Funktionsebene mag dies illustrieren: Der Einstieg in das Programm erfolgt über einen Explorer. Hier werden die Geschäftspartner – seien es Lieferanten, Kunden oder Interessenten – mit Adressen, Ansprechpartnern inklusive weiterer Basisinformationen aufgelistet. Die Explorer-Ebene zeigt dem Anwender, welche Art Dokumente oder Informationen über einen Geschäftspartner neben den Basisdaten noch vorhanden sind, also etwa Berichte, Daten über Marketing-Aktionen, Hinweise auf Angebote und Aufträge oder Kundendienst-Informationen.

Mit einem Mausklick auf den Geschäftspartner ruft der Anwender über eine Funktion die benötigten oxaion-Programme auf, die weitere Informationen zur Verfügung stellen. Beispielsweise können nun Service- oder Fertigungsaufträge, Anfragen oder Angebote im Detail aufgelistet werden. Dabei besteht die Möglichkeit, Filter zu setzen, mit denen sich ein Zeitraum oder Umsätze eingrenzen lassen. Ein interessanter, im Anlagenbau häufiger Anwendungsfall ist die Zuordnung Seriennummern/Kunde: In wenigen Augenblicken erhält der Anwender im

IRM-Modul die Auskunft, welche Seriennummern eines Produkts ein Kunde im Laufe der Zeit erhalten hat.

Historien- und Marketingdaten komfortabel managen

Wichtig für jede Art von Unternehmen sind Historien über Geschäftsbeziehungen. Das IRM-Modul bietet hierfür einen speziellen Baustein, um wichtige Vorfälle wie Besuche, Workshops, Aufträge, Auslieferungen, Mahnungen oder das Erfassen von Serviceaufträgen zu dokumentieren. Telefonnotizen und Besuchsberichte können dabei zum Beispiel manuell in die Historie aufgenommen werden. Darüber hinaus generiert oxaion aber auch automatische Einträge, wenn beispielsweise eine Mahnung, eine Gutschrift oder ein Servicefall erstellt wurde. Der Anwender gibt in diesen Fällen die Kriterien für die automatische Berücksichtigung der Geschäftsvorfälle in der Historie selber vor. Bei der manuellen Erfassung von Einträgen können beliebige Kommentartexte hinzugefügt werden, werden Einträge automatisch generiert, lassen sich bestimmte Maskeninhalte als Kurztex te übernehmen. Darüber hinaus können Filterkriterien frei definiert werden. „Damit kann jede Abteilung, ob Rechnungswesen oder Service, das System optimal nutzen und hat ihre spezifische Sicht auf die Prozesse und Informationen“, so McErlan.

Weitere Funktionen unterstützen speziell die Mitarbeiter im Marketing. Beispiele sind etwa das Bearbeiten und Versenden einer neuen Preisliste für einen bestimmten Kundenkreis. Ähnliches gilt für den Newsletter-Versand, Planungen von Hausmessen, Besuche oder Serviceeinsätze. Eine differenzierte Adress-Selektion ermöglicht es bei Mailings, die richtigen Ansprechpartner der gewünschten Zielgruppe anzusprechen – ein besonders wichtiger Aspekt für mehr Effektivität im Marketing. Genauso können Aktionen auf einen bestimmten Postleitzahlenbereich oder spezifische Branchen begrenzt werden. Nicht zuletzt kann bei jedem Ansprechpartner nachvollzogen werden, an welcher Marketingaktion er teilgenommen hat. Bei Marketingaktionen kann es zudem wichtig sein, deren zeitliche Nutzungsdauer zu begrenzen. In oxaion IRM kann über ein Lös chdatum festgelegt werden, ab wann eine Aktion nicht mehr zur Verfügung steht.

PC-Dokumentenablage inklusive

Da die Integration von PC-Dokumenten bereits im ERP-Backend realisiert wurde, steht diese Funktionalität auch in oxaion IRM zur Verfügung. Briefe, Notizen und beispielsweise Zeichnungen sowie alle mit dem System erstellten Auswertungen können als PC-Dokumente, also Word-Texte, Excel-Sheets, usw., abgelegt und auf Wunsch einem DMS-System (Dokumenten-Management-System) übergeben werden. Zertifizierte

Schnittstellen bietet die Unternehmens-Software zu den DMS-Lösungen von Easy-Software und zu Infostore von Comprendium. Die Verwaltung eingehender und ausgehender e-mails, ein Workflow und eine Angebotsverfolgung sind ebenso integriert.

Fazit: Das neue Modul zeigt sich als ein vielseitiges Geschäftsbeziehungs-Informationssystem. Nicht nur jedes Unternehmen, auch jede einzelne Abteilung und jeder Sachbearbeiter kann die zweckmässigste Sichtweise auf den Unternehmensdatenbestand definieren und anschliessend wunschgemäss strukturieren, analysieren und weiterverarbeiten. „Mit oxiaion IRM ist kann praktisch jeder Anwender, ausgehend von einem Basisdatenbestand über einen Geschäftspartner, sein eigenes individuelles Geschäftspartnerbeziehungsmanagement aufbauen“, resümiert ERP-Spezialist Liam McErlean.

[Bilder]

Liam McErlean, ERP-Projektleiter bei INEL-DATA: „Jede Abteilung, ob Rechnungswesen oder Service, erhält eine spezifische Sicht auf Geschäftspartner-Informationen.“

[Screenshot]

Der Geschäftspartner-Explorer ist als oberste Programmebene die Schaltzentrale mit verschiedenen Basisinformationen von oxiaion-IRM. Mit dem Explorer werden weitere Programme zur Strukturierung der Geschäftsbeziehungsdaten aus der ERP-Ebene eingebunden.

Hintergrund:

Mit der Business Software oxiaion richtet sich INEL-DATA (www.ineldata.ch) an mittelständische Unternehmen in Industrie und Grosshandel. Dazu gehören Variantenfertiger wie Maschinen- und Apparatebauer, Projektierer wie der Anlagenbau und Teile der Bauindustrie sowie der serviceorientierte Grosshandel und Dienstleister. oxiaion besteht aus einem kompletten Rechnungswesen, Warenwirtschaft und PPS sowie Modulen für Data-Warehouse, Microsoft-Integration, Projektmanagement, E-Commerce, Portal, IRM, SCM, Variantenfertigung, Zoll, Versandoptimierung und Personalwesen.

oxiaion verfügt über eine durchgängige 3-Tier-Architektur. Das Kernstück bildet ein eigener Java-Application-Server mit Java Enterprise Technology (JET). Der Application-Server fasst die Layout-Darstellung (Presentation-Layer), die Business-Logik (Application Layer), den Datenaustausch über XML-Datenströme und die Funktion eines EAI-Servers (Enterprise Application Integration) zusammen. Fremdanwendungen wie auch Partnerprodukte lassen sich mittels Add-In-Technik integrieren und sehr einfach in die Oxaion-Oberfläche einfügen.