

Customer Engagement Solutions

Einführung SAP CRM Desktop Connection

Zusammenführen ohne Umwege

**Mit mehr als 10.000 Mitarbeitern weltweit,
sorgt unser Kunde als Prüfdienstleister in den
Bereichen Industrie, Mobilität, Bildung und
Gesundheit für mehr Sicherheit.**

Branche: Industrie Service

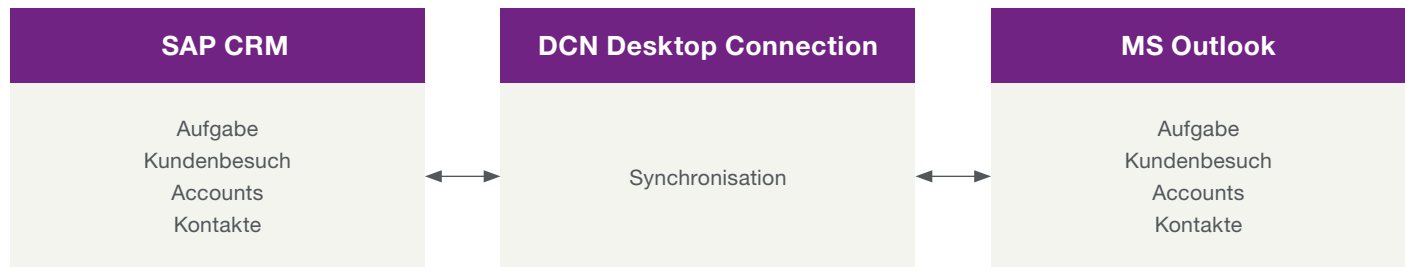


Tool-Evaluierung

Um die täglichen Aktivitäten der Mitarbeiter im Kontakt mit den Kunden zu organisieren, wurde die Einführung einer Desktop Connection zwischen dem SAP-CRM-System (on premises) und dem E-Mail-Programm „Microsoft Outlook“ angestrebt. So können von nun an wichtige Kontakt- und Account-Daten direkt per E-Mail kommuniziert werden. Dank der Synchronisierung beider Systeme ist zudem sichergestellt, dass alle Benutzer über die aktuellen Daten verfügen, ohne zusätzlich auf das WebClient UI von SAP CRM zugreifen zu müssen.

Überblick Anbindung SAP CRM und MS Outlook

Bidirektionale Übertragung von Stamm- und Bewegungsdaten



Middleware

Zusätzlich zur Einführung der Desktop Connection waren die ITARICON-Berater in zahlreiche unterstützende Projekte eingebunden. Dazu zählte u. a. die Konfiguration der Middleware, die Anpassung länderspezifischer Einstellungen aufgrund einer internationalen Ausweitung des Projektes sowie eine Fehlerbeseitigung. Während der gesamten Projektzeit wurden durch diese Maßnahme bis zu 34.000 Fehler wie Dubletten, Stammdaten und SteuerCodes im Produktivsystem eliminiert.

Leistungsüberblick

Einführung SAP CRM Desktop Connection

Customizing Desktop Connection für die Anbindung von MS Outlook

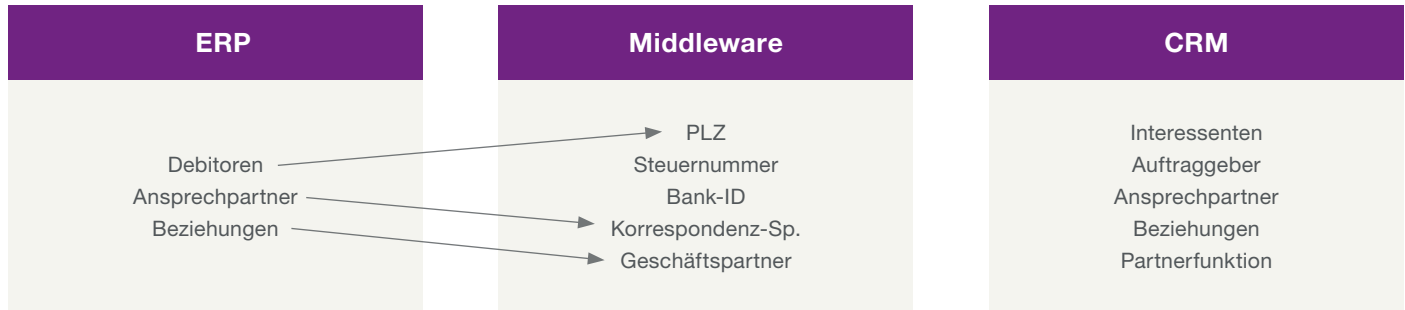
Konfiguration Anpassungspakete mit iStudio

Customizing

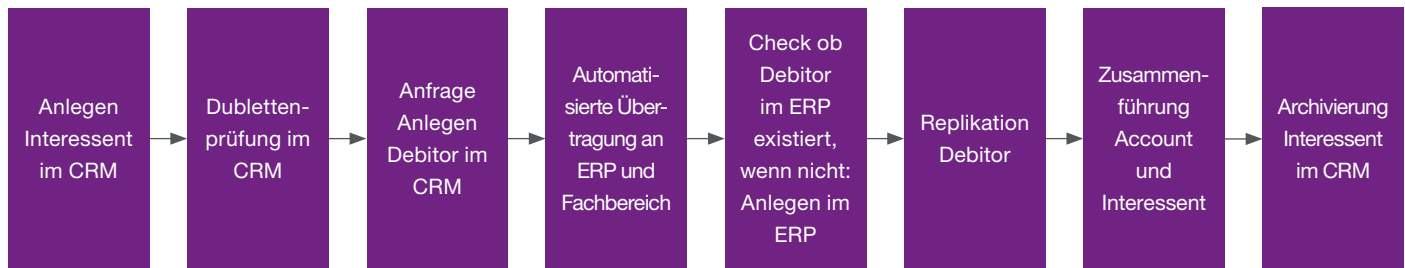
Customizing Dublettenprüfung im SAP-Standard

Customizing Account-Zusammenführung SAP CRM und ERP

Middleware



Account Zusammenführung CRM und ERP



Erhöhung Datenqualität

Validierung und Evaluierung der Prozesse für die Erhöhung der Datenqualität

Evaluierung Account-Historie im Hinblick auf die DSGVO

Customizing SARA-Archivierung/Implementierung Standardarchivierungsprozess

Konfiguration und Change Requests

Customizing Account Übersicht Informationsblatt

Validierung & Evaluierung Sales Pipeline Performance

Konfiguration Oberflächen Web UI in enger Abstimmung mit dem Kunden

Validierung und Evaluierung Preisfindung in Opportunities

Konfiguration Middleware

Validierung und Evaluierung Replikation Debitoren Vertriebsbereichssperren

Evaluierung und Fehlerkorrektur Replikation ERP zu CRM

Customizing Middleware – Replikation Accounts und Materialien

Validierung und Evaluierung Berechtigungen

Evaluierung Übersetzungen mit Design Layer

Evaluierung Branchen und Branchensystem

Validierung Gesicherte Suchen für Fachabteilungen

Projektschritte



Verwendete Technologien

SAP CRM web UI

SARA-Prozesse

Middleware Customizing

Ich freue mich auf den Dialog mit Ihnen.



Jörg Atai-Nölke
Geschäftsführer

Mobil
+49 162 266 6805

E-Mail
joerg.noelke@itaricon.de

"Die hervorragende Tool-Kompetenz, das Prozesswissen sowie die hohe Flexibilität der ITARICON-Experten überzeugten den Prüfdienstleister voll und ganz. So sind auch nach Projektabschluss zwei ITARICON-Kollegen beim Kunden im Einsatz und unterstützen diesen nicht nur bei der weiteren Optimierung seines SAP CRM, sondern auch bei einer Einführung eines SAP Marketings."

ITARICON Digital Customer Solutions

Wiener Platz 9, 01069 Dresden, Deutschland

E-Mail

info@itaricon.de

Web

www.itaricon.de

Phone

+49 351 48 50 78 0

Blog

blog.itaricon.de