

Link: <https://www.computerwoche.de/a/den-datenwildwuchs-bezwingen,1905082>

Outlook- und Office-Dokumente integrieren

Den Datenwildwuchs bezwingen

Datum: 07.09.2009
Autor(en):Wolfgang Miedl

Unstrukturierte Dokumente wie Mails und Office-Dateien sind Hauptursache für Datenwildwuchs in Unternehmen. Um diese Inhalte in die strukturierte Welt der Geschäftsprozesse zu integrieren, hat Conet Solutions eine Lösung auf Basis von SAP NetWeaver PI entwickelt, die die Dokumente den jeweiligen SAP-Prozessen zuordnet.



Die Lösung von Conet Solutions sorgt für Ordnung im Dokumenten-Chaos. Zum Beispiel können damit Mails und Dokumente einzelnen Kunden zugeordnet werden.

Foto: Kristian Peetz - Fotolia.com

International tätige Unternehmen tun sich mit der Integration der Geschäftsprozesse schwer: Weite Netze an Tochter- und Beteiligungsgesellschaften mit oftmals unterschiedlichen IT-Systemen behindert nicht selten den strukturierten Datenaustausch, die Daten sind über unzähligen Datenbanken verteilt. Um diese strukturiert über einen einheitlichen Prozess allen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen, bedarf es leistungsfähiger Schnittstellen und Integrationswerkzeuge.

Outlook-Nachrichten im SAP-System verfügbar machen

Viele Anwenderunternehmen versuchen, diese Informationslogistik im Rahmen einer SAP-Standardlösung zu realisieren. "Zu den zentralen Bedürfnissen vieler Kunden zählt dabei eine nahtlose Integration von Outlook-Mails in die SAP-Geschäftsprozesse", erläutert Manfred Birk, Leiter Produktmanagement CWS bei der Conet Solutions GmbH. Damit soll sichergestellt sein, dass sämtliche E-Mails und Dokumente einzelnen Kunden zugewiesen werden und anschließend im CRM-System vorliegen. "Mit unseren Integrationswerkzeugen ist es möglich, über standardisierte SAP-Schnittstellen E-Mails und Geschäftsdokumente exakt zuzuordnen", erklärt Birk den Mehrwert einer solchen Prozessintegration.

Rückverfolgung in der Kundenakte

Alle wichtigen Daten und Geschäftsvorgänge werden hierzu in Kundenakten abgelegt und mit den entsprechenden SAP Geschäftsprozessen verknüpft. Die Anwender ordnen dazu die Mails und Geschäftsdokumente entweder per Matchcode oder Absenderadresse der zugehörigen Kundenakte zu, die Suche erfolgt im Hintergrund. Findet das System keine Kundendaten, kann der Empfänger weitere Suchkriterien im Suchdialog eingeben. Ob Kundenauftrag, Ausgangsrechnungen oder Kreditversicherungsdaten - der zuständige Sachbearbeiter kann auf diese Weise alle relevanten Dokumente lückenlos in der Kundenakte zurückverfolgen. Dank einer zentralen Datenablage sind zudem alle Mitarbeiter in der Lage, auf die gleiche Datenbasis zuzugreifen. "Unternehmen können so ihre Kundenanfragen oder Reklamationen schnell und unbürokratisch erledigen und damit deren Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöhen", beschreibt Birk den Vorteil der Integrationslösung.

Zentralisiertes Vorlagenmanagement für Office

Neben der Prozessintegration von Outlook-Vorgängen ist meist auch die Anbindung von Microsoft Word erwünscht. Conet bietet dazu in Kooperation mit der Infoflex GmbH eine Lösung für die zentralisierte Verwaltung von Word-Dokumentvorlagen. Ein typischer Anwendungsfall wäre die Änderungen der Firmenanschrift. Statt diese in sämtliche unternehmensweit verteilten Vorlagen zu ändern, reicht eine einmalige Modifikation in der zentralen SQL-Datenbank. "WordTiP ermöglicht die standortübergreifende Anpassung sämtlicher Dokumente, Brief- und Faxvorlagen an die Unternehmensrichtlinien", erläutert Birk.

Zudem erweitert WordTiP die Textverarbeitung auch noch um Schnittstellen ins SAP-System. Damit ist es innerhalb von Word-Dokumenten möglich, per Dialogbox beispielsweise auf SAP-Kundenadressen zuzugreifen, um beispielsweise Serienbriefe zu erstellen. Konsequenterweise lassen sich diese wiederum der passenden Kundenakte zuordnen, so dass sich der Prozesskreislauf zu einer ganzheitlichen Informationsverwaltung schließt.

Prozessintegration über Webservices ohne Medienbrüche

Technisch basieren solche Datenintegrationsprojekte in der Regel auf SAP NetWeaver Process Integration (SAP PI). Diese standardisierte Datendrehscheibe ermöglicht die Anbindung von Nicht-SAP-Systemen über Web-Services an SAP. "Mit dieser Schnittstellentechnologie sind wir in der Lage, für unsere Kunden sämtliche Geschäftsprozesse voll zu integrieren und ohne Medienbrüche oder Zeitverlust abzubilden", erklärt Birk. Dabei werden die entsprechenden Prozesse über die jeweilige PI-Schnittstelle in das SAP-System implementiert und den passenden Prozessen zugeordnet. SAP PI hat darüber noch den Vorteil, dass die Schnittstellen im SAP-Standard abgebildet werden und so kostenintensive Systemanpassungen vermeiden helfen. "So bewährt sich die SAP PI-Lösung auch bestens für Unternehmen, die einen Roll-Out planen. Denn über ein vorgefertigtes Template lassen sich unterschiedliche Standorte schnell an zentrale Vorgänge anbinden", fasst Birk einen weiteren Vorteil der SAP PI-Technologie zusammen.