

Integration von SAP IS-U und Salesforce CRM



„Wir haben SKYVVA als sehr engagierten und motivierten Partner mit leistungsfähigen Support-Strukturen kennen gelernt.“

Stéphane Rinsoz
Verkaufsleiter

Herausforderung:

- Paralleler „Inselbetrieb“ von SAP IS-U und Salesforce CRM
- Inkonsistente Kundendatenbank behindert Vertriebsprozesse

Lösung:

- SKYVVA Integration Suite integriert SAP IS-U und Salesforce
- native NetWeaver/PI Integration

Ergebnis:

Höhere Datenqualität und Homogenität sowie effizientere Vertriebsprozesse

Schweizer Energieversorger integriert Vertriebsprozesse mit der SKYVVA Integration Suite

Mit der Liberalisierung des Schweizer Elektrizitätsmarktes im Jahr 2007 standen die ehemals staatlichen Energieversorger des Landes vor der Herausforderung, ihre Prozesse insbesondere im Vertrieb auf die Gesetze eines neuen, freien Marktes auszurichten. Neun dieser Elektrizitätsbetriebe entschieden sich deshalb dazu, ihre Kräfte zu bündeln und gründeten im selben Jahr die Romande Energie Commerce S.A., die größte Handelsgesellschaft für Elektroenergie in der französischen Schweiz. Das Unternehmen versorgt heute ca. 300.000 direkte Endkunden mit insgesamt 3,8 TWh. Um sich für die Neuausrichtung des Vertriebs in einem liberalisierten Markt auch softwareseitig entsprechend auszustatten, entschied sich Romande Energie für den Einsatz von Salesforce CRM als Ergänzung zum bestehenden ERP-System SAP IS-U. Da sich der „Inselbetrieb“ der beiden Lösungen schon bald als wenig effizient erwies, integrierte Romande Energie SAP und Salesforce CRM mit der SKYVVA Integration Suite.

„SAP CRM ist im Elektrizitätsvertrieb nicht flexibel genug“

So lautete das Fazit nach einer Evaluierung des SAP CRM-Moduls im Jahr 2008 von Stéphane Rinsoz, Projektponsor und Verkaufsleiter bei Romande Energie für gewerbliche Großkunden, KMU's und die öffentliche Hand.

Romande Energie nutzt, wie fast alle Versorgungsunternehmen, die Branchenlösung SAP IS-U, die speziell für die Versorgungsindustrie und Unternehmen aus den Bereichen Elektrizitäts-, Gas- und Wasserversorgung konzipiert ist. Sie beinhaltet die Verwaltung der Kundenstammdaten, die Abrechnung von Energieleistungen bzw. Nutzungsentgelten, das Geräte- und Instandhaltung (Strom-, Gas-, Wasserzähler), Instandhaltung und Betrieb des Versorgungsnetzes, Verkaufsabwicklung, Kundenservice und Kontokorrentbuchhaltung.

„Der Verkauf von Elektrizität in einem freien Markt, in dem der Versorger den Vertrieb vom Netz trennen muss, erfordert Vertriebsprozesse die in SAP CRM nicht einfach abzubilden sind“, erklärt Vertriebsleiter Rinsoz. „Darum entschieden wir uns nach einer Pilotphase im Jahr 2008 für den Einsatz von Salesforce als CRM System.“

Integration von SAP und Salesforce CRM

„Weil SAP und Salesforce CRM in der ersten Phase nicht integriert wurden, zeigte sich dann doch bald, dass man die Systeme und Prozesse integrieren musste, um effizienter zu werden. So machten wir uns auf die Suche nach einer Lösung, die unsere IT-Architektur auf Basis SAP Netweaver/PI berücksichtigte, und fanden mit der SKYVVA Integration Suite eine Lösung, die SAP Netweaver/PI und Salesforce direkt miteinander integrieren konnte“, erinnert sich Stéphane Rinsoz.

Die SKYVVA Integration Suite ist eine native force.com Anwendung und kann auf Seiten Salesforce CRM über die AppExchange mit wenigen Mausklicks installiert werden. Auf Seiten Netweaver/PI liefert SKYVVA ein fertiges Session Handling, wodurch die logische Verbindung der beiden Systeme in wenigen Stunden aufgesetzt werden kann. Durch fertige Mappings (Integration Apps), wahlweise in Netweaver/PI oder Salesforce, müssen die Schnittstellen nur noch angepasst werden, was den Aufwand für die Integration erheblich minimiert. Bei Romande Energie dient die Lösung derzeit u.a. der Synchronisation der Business Partner mit den Accounts und der Anlage von neuen Business Partnern in SAP aus Salesforce heraus zur Erstellung der Angebote. Die Verbrauchsdaten werden über die ETL-Funktion der SKYVVA Integration Suite in regelmäßigen Abständen manuell in Salesforce aktualisiert, da die Integration der Verbrauchsdaten nicht zeitkritisch ist. Eine Integration mit dem SAP Service Modul und den Verträgen wird derzeit überlegt.

„Das durchgängige Message Monitoring erlaubt es uns, dass wir Anwenderfehler in der Schnittstelle z.B. im Rahmen der Datenvalidierung selbst erkennen und in Salesforce oder SAP selbst beheben können. Die SKYVVA Integration Suite ermöglicht es uns, unsere Kundendaten zentral und konsistent zu verwalten.“

„Innerhalb von nur drei Monaten konnte das komplette Pflichtenheft inklusive Test- und Produktivsystem abgearbeitet werden. Die Zusammenarbeit mit SKYVVA in der Projektphase und nach dem Going live klappte reibungslos.“

Der „Faktor Mensch“

Mit dem Projektverlauf ist Stéphane Rinsoz sehr zufrieden: „Innerhalb von nur drei Monaten konnte das komplette Pflichtenheft inklusive Test- und Produktivsystem abgearbeitet werden. Die Zusammenarbeit mit SKYVVA in der Projektphase und nach dem Going live klappte reibungslos“. Stéphane Rinsoz erklärt: „Wir haben SKYVVA als sehr engagierten und motivierten Partner mit leistungsfähigen Support-Strukturen kennen gelernt. Unsere Ansprechpartner standen jederzeit für Fragen zur Verfügung und gaben uns konstruktives Feedback.“ Support-Cases werden auf Basis eines Service Level Agreements bearbeitet.

Auf die „Lessons Learnt“ aus dem Projekt angesprochen, fasst der Vertriebsleiter zusammen: „Der Faktor Mensch spielt wie so häufig die wichtigste Rolle. Auf der einen Seite benötigen Sie einen Projektleiter als ‚Lokomotive‘ und kompetente und motivierte Partner zur Umsetzung. Auf der anderen Seite müssen Sie sich dem Rhythmus und der Arbeitsweise der eigenen Organisation anpassen – und die ist nicht immer so schnell, wie es sich der ‚Zugführer‘ gerne wünscht. Mit SKYVVA sind wir in die richtige Richtung gefahren und haben heute eine höhere Datenqualität, -homogenität sowie die höhere Effizienz in unseren Vertriebsprozessen.“

Besuchen Sie unsere Website für mehr Informationen über Salesforce CRM Integration

www.skyvva.com