



„Unsere Vertriebs- und Servicemitarbeiter werden von vielen Routineaufgaben befreit und können sich verstärkt ihren eigentlichen Aufgaben zuwenden“

Manfred Kaupp, CIO



Die **HOMAG** Group AG gehört mit 14 Produktionsbetrieben und

21 Vertriebs- und Servicegesellschaften zu den weltweit größten Anbietern von Maschinen und Anlagen für die Holz verarbeitende Industrie. Der Umsatz lag 2007 bei **837 Millionen Euro**.

Ob Möbelindustrie oder Zulieferer, ob Handwerk oder Innenausbau – die Produktpalette von HOMAG ist auf die unterschiedlichsten Aufgaben abgestimmt. Das Leistungsspektrum der Muttergesellschaft umfasst Formatarbeiten und Kantenteile, Softforming und Postforming sowie stationäre CNC- Bearbeitungszentren und komplette Fertigungsstraßen.

Anbindung von CRM an SAP und diverse Backend-Systeme

Ein Schwerpunkt im Rahmen der Einführung von Microsoft CRM war es, **Daten zwischen dem CRM-System und angrenzenden Anwendungen wie SAP oder dem Angebots- und Auftragsbearbeitungssystem CAS auszutauschen**. Den unterschiedlichen Systemen waren die Daten in spezifischen Formaten zur Verfügung zu stellen. Zur Sicherstellung der Datenkonsistenz in allen beteiligten Systemen waren komplexe Synchronisationsprozesse gefordert.

Lösung:

Zwischen SAP und CRM wurde eine klare Aufgabenteilung vorgenommen: Bis zur Auftragserteilung werden Kunden und Aktivitäten in Microsoft Dynamics CRM gepflegt. Ist der Auftrag gewonnen, transportiert der BizTalk Server alle relevanten Angebots- und Stammdaten ins SAP- beziehungsweise alle weiteren Backendsysteme. Die Konsistenz der Daten wird durch die **transaktionale Prozesssteuerung** im BizTalk sicher gestellt.

Ergebnisse:

- **Reduktion** der Inselfösungen durch Übernahme der Funktionen in CRM und Synchronisation aller beteiligten Systeme
- **Kurze Entwicklungszeiten** durch mitgelieferte Adapter und Templates
- **Sicherstellung von Datenkonsistenz** über Systemgrenzen hinweg

Technologien:

Über den Microsoft BizTalk Server 2006 R2 wurden folgende Systeme vernetzt:

- Microsoft Dynamics CRM 4.0
- SAP ERP 6.0
- CAS (Eigenentwicklung)
- Lotus Notes