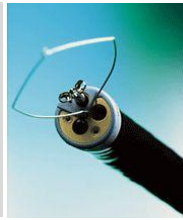


CRM – Customer Relationship Management

terre des hommes



Success Story

Kunde

terre des hommes Deutschland e.V. ist ein entwicklungspolitisches Kinderhilfswerk. terre des hommes fördert mehr als 450 Hilfsprojekte in 29 Ländern der Erde. Der Name terre des hommes kommt aus dem Französischen und bedeutet Erde der Menschlichkeit. terre des hommes Deutschland wurde 1967 in Stuttgart gegründet. Der Sitz der Bundesgeschäftsstelle von terre des hommes ist Osnabrück.

Zielsetzung

terre des hommes besitzt eine als Individualsoftware entstandene ERP-Lösung. Diese Software ist bereits seit mehreren Jahren in Betrieb und verwaltet den zentralen Datenbestand des Kunden.

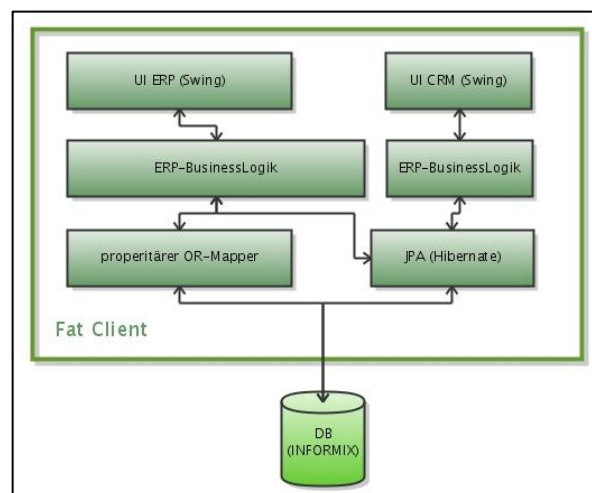
Die Anwendung sollte um eine CRM-Komponente erweitert werden, wobei der existierenden Datenbestand und die existierende Infrastruktur (Rechte-Management) weiter genutzt werden mussten.

Das Ziel bestand in einer Evaluierung der bestehenden Softwarelandschaft und dem Entwerfen und Umsetzen einer Implementierungsstrategie, mit der die geforderten Änderungen mit möglichst wenig Aufwand umgesetzt werden konnten.

Lösung

Die bisherige ERP-Anwendung ist ein Fat Client mit einem proprietärem DB-Anschluss. Die bestehende DB wird mit einem modernen OR-Mapper (JPA) gekapselt und die neue CRM-Anwendung setzt auf der OR-Schicht auf. Somit ist ein paralleler Zugriff aus der ERP- und der CRM-Anwendung auf den Datenbestand möglich.

Das folgende Bild gibt einen groben Überblick des Systems:



Während der Entwicklung wurde außerdem eine strukturierte Vorgehensweise eingeführt. Eine sorgfältige Release-Planung und die Einführung des „Continuous Integration Process“ stellte sicher, dass die Neuerungen keine negativen Einflüsse auf das Altsystem hatten.

Technologie

Zur Realisierung wurden folgende Technologien eingesetzt:

- Java 6 als Basistechnologie
- Swing als Oberfläche für die Clients
- JPA als Persistenzframework mit Hibernate als Implementierung
- Informix als Backend-System / Datenbank
- RTFTemplate für die Umsetzung einer Serienbrief-Funktionalität.



Beratung, Projekte / Entwicklung

Entwicklung: flexibel und effizient

Unsere Leistungen

Unsere Leistungen umfassten in diesem Projekt die gesamte Palette technischer Dienstleistungen und Beratung. Wir waren verantwortlich für die Architektur, das Systemdesign und die technische Umsetzung. Die ständige Qualitätskontrolle und die Wartung lagen ebenfalls in unserem Verantwortungsbereich.

Folgende Aktivitäten wurden von uns übernommen:

- Analyse des bestehenden Systems
- Systemdesign und Architektur
- Implementierung, Test und Einführung
- Anpassung des Produktes an die speziellen Bedürfnisse des Kunden
- Gewährleistung kurzer Entwicklungszyklen

Nutzen für unseren Auftraggeber

Wir haben dem Kunden eine speziell auf ihn zugeschnittene Software-Lösung für seine Kundenbetreuung zur Verfügung stellen können. Das vorhandene ERP-System wurde so strukturiert und erweitert, dass Anpassungen und Erweiterungen der existierenden Software nun mit geringem Umstellungsaufwand möglich sind. Die gewählte Strategie ermöglicht eine Erweiterung und Modernisierung in kleinen Schritten, so dass der Ausbau in planbaren, iterativen Phasen ablaufen kann.

Dem Kunden steht nun ein modulares System zur Verfügung, dass ERP-Funktionen mit denen einer Kundenbetreuung integriert und leicht erweitert werden kann. Weitere Anbindungen z.B. von Fund Raising Funktionalität sind geplant.

Auf einen Blick

- schnelle, pragmatische Erfassung der Fachlichkeit
- Effiziente Umsetzung mit geeigneten Technologien
- Evaluierung und Reengineering des bestehenden Systems
- CRM-Anwendung zur Kundenbetreuung als Erweiterung des bestehenden ERP-Systems
- Weiterverwendung des existierenden Datenbestands und der technischen Infrastruktur

In der Entwicklung komplexer unternehmensweiter Individuallösungen verfügen wir über umfassendes Know-how. Die Einarbeitung in existierende Systeme und deren Weiterentwicklung, einschließlich Prozessberatung und Customizing, ist uns aus zahlreichen Projekten vertraut.

Unsere anwenderorientierte Vorgehensweise ist der Garant für die optimale Umsetzung der Fachbereichsbedürfnisse. Gern stellen wir den Kontakt zu unseren Referenzkunden für Sie her.

Weitere Informationen erhalten Sie gerne unter info@akquinet.de

Kontakt: akquinet AG ■ Paul-Stritter-Weg 5 ■ 22297 Hamburg
akquinet tech@spree GmbH ■ Bülowstr. 66 ■ 10783 Berlin
Internet: www.akquinet.de

Tel.: +49 (0)40 881 73 – 0
Tel.: +49 (0)30 235 520-0
Email: info@akquinet.de