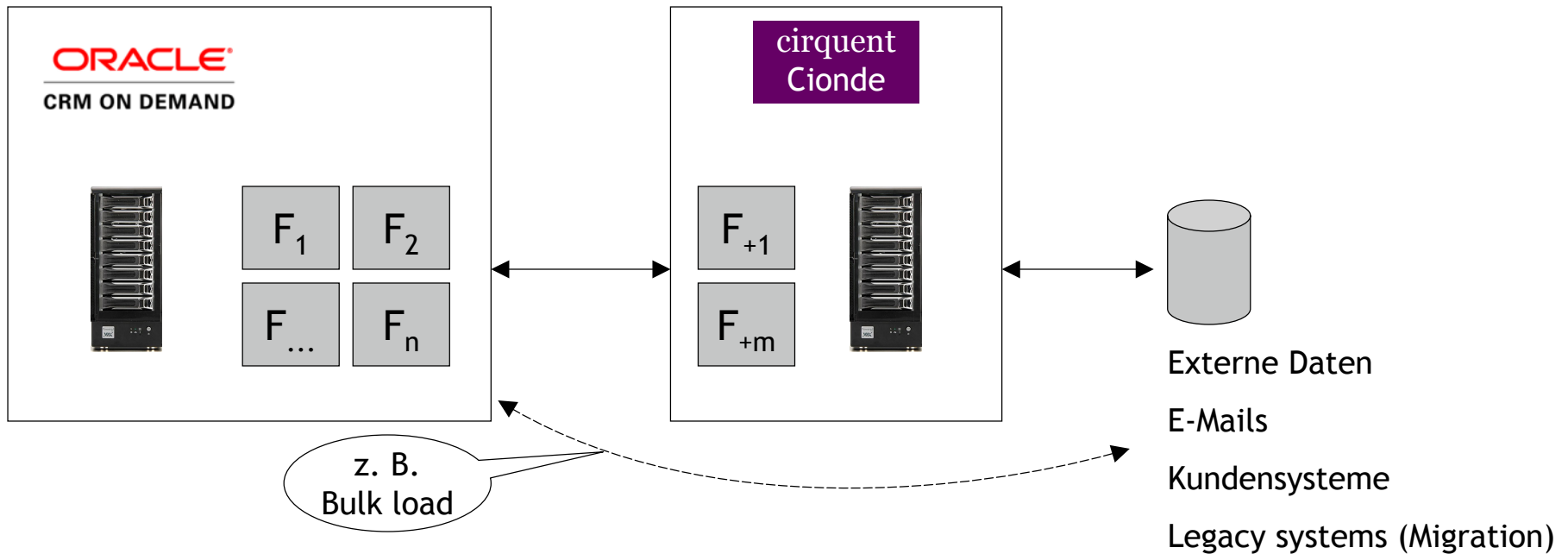


Erweiterung von Oracle CRM On Demand mit Hilfe von Web Services

DOAG 2010 – Klaus Eicheler, Cirquent GmbH

Erweiterung von Oracle CRM On Demand

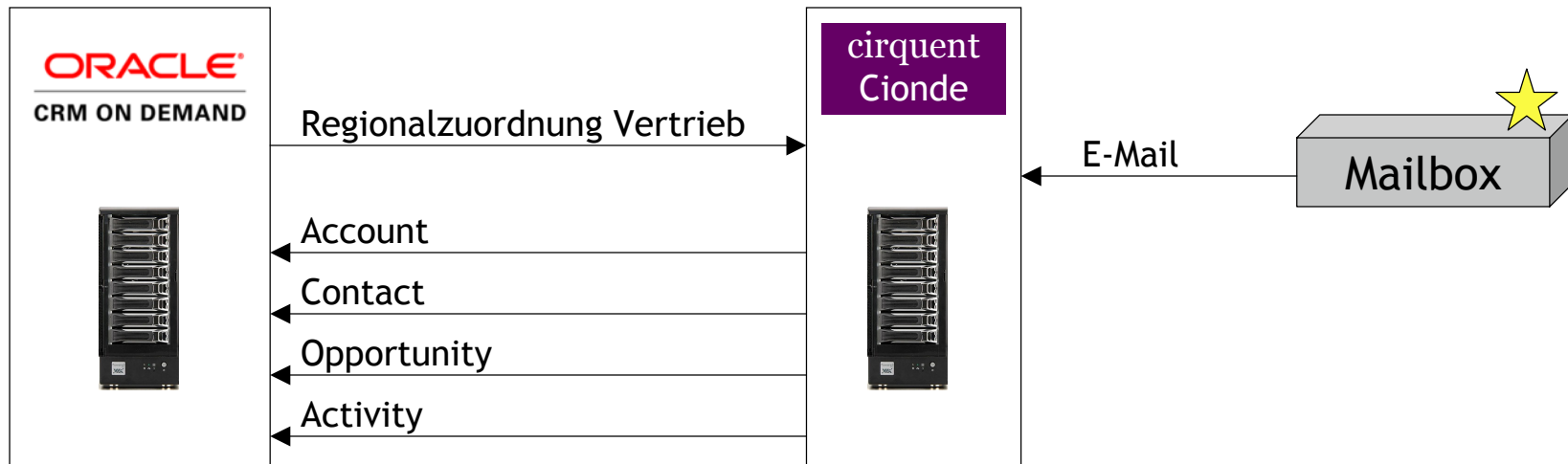
- Funktionalitätserweiterungen werden von Kunden nachgefragt:
 - Bearbeitung von Daten (z. B. Datenqualität)
 - Integration von Backend-Systemen (Interfaces)



Beispiele

E-Mail-Dispatching

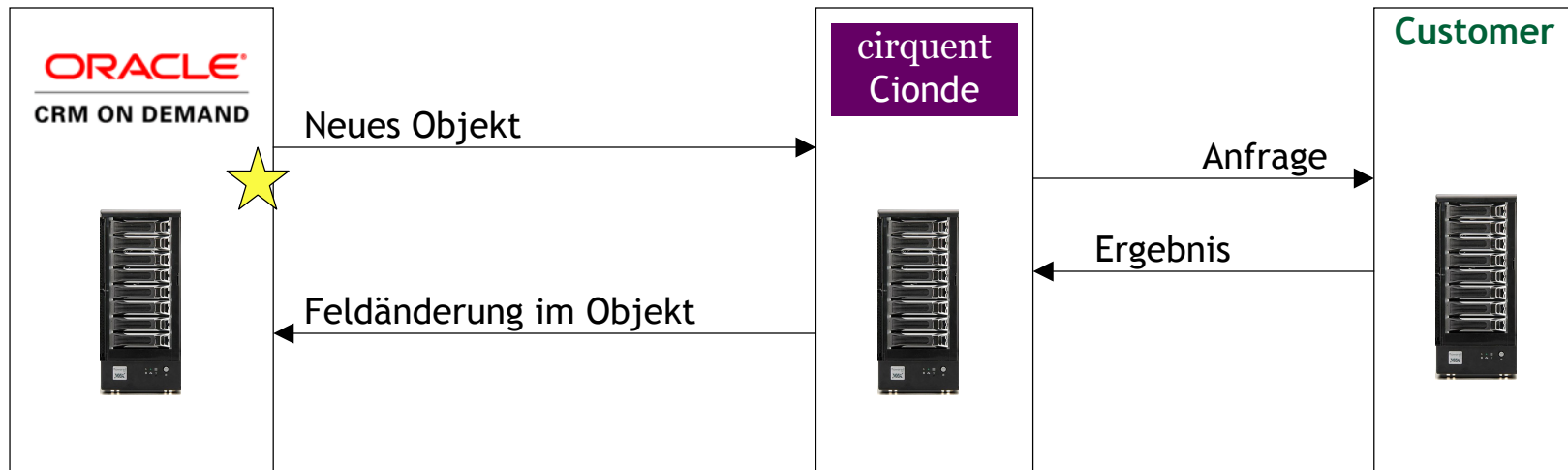
- Eingehende E-Mails (Anfragen durch Kunden aus dem Internet)
 - Prüfung auf Plausibilität
 - Zuordnung zum zuständigen Vertriebsbeauftragten
 - Dublettenprüfung (Contact, Account)
 - Anlegen von Contact, Account, Opportunity und Activity für Vertrieb



Beispiele

Master Customer ID, Bestätigungen

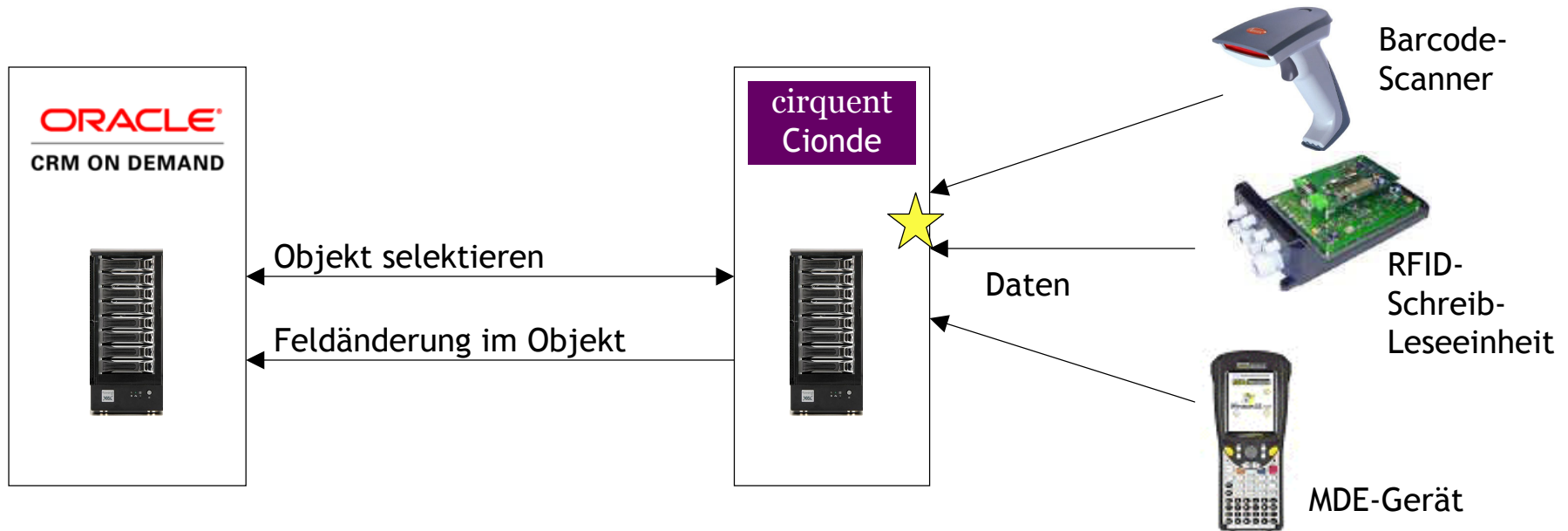
- Prüfung von Dateneingaben gegen Backend-Systeme
 - Freigabe von Neuanlage, z. B. Bonitätsprüfung von Kunden
 - Synchronisation von IDs



Beispiele

Logistik, Sendungsverfolgung

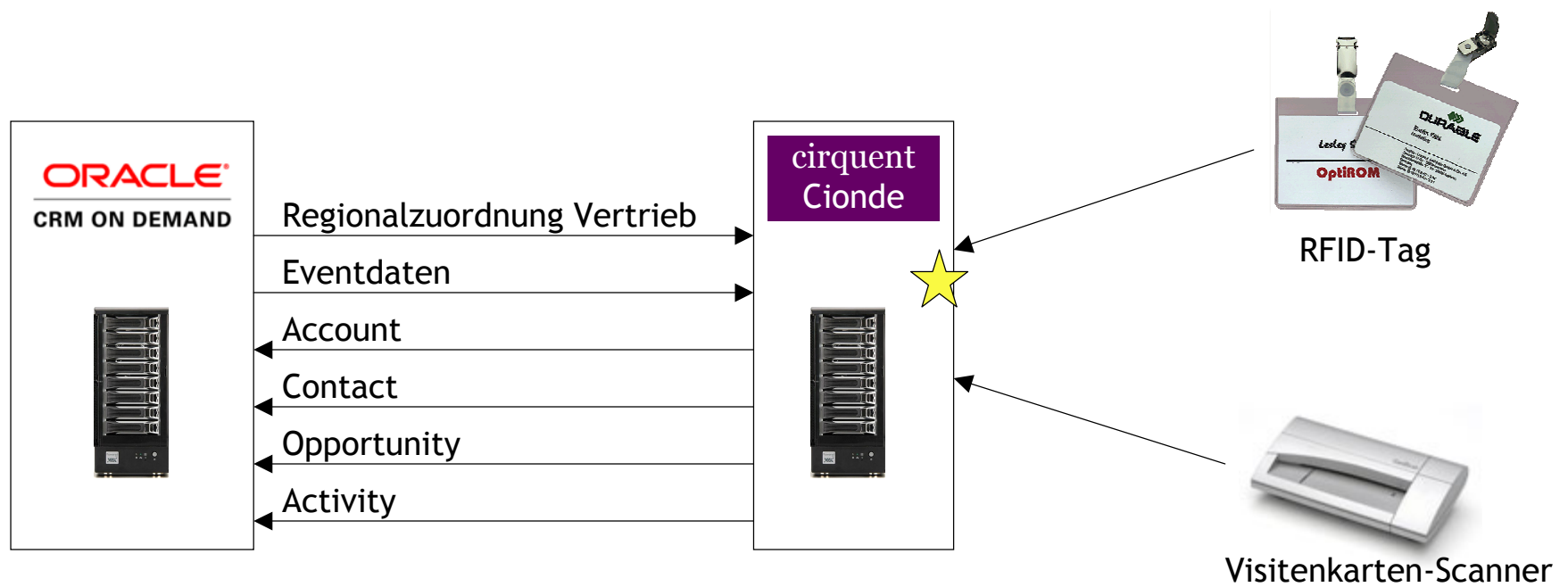
- Daten aus der „realen“ Welt werden nach On Demand übertragen
 - Barcode-Scanner
 - RFID-Tags
 - Mobile Datenerfassung



Beispiele

Eventmanagement

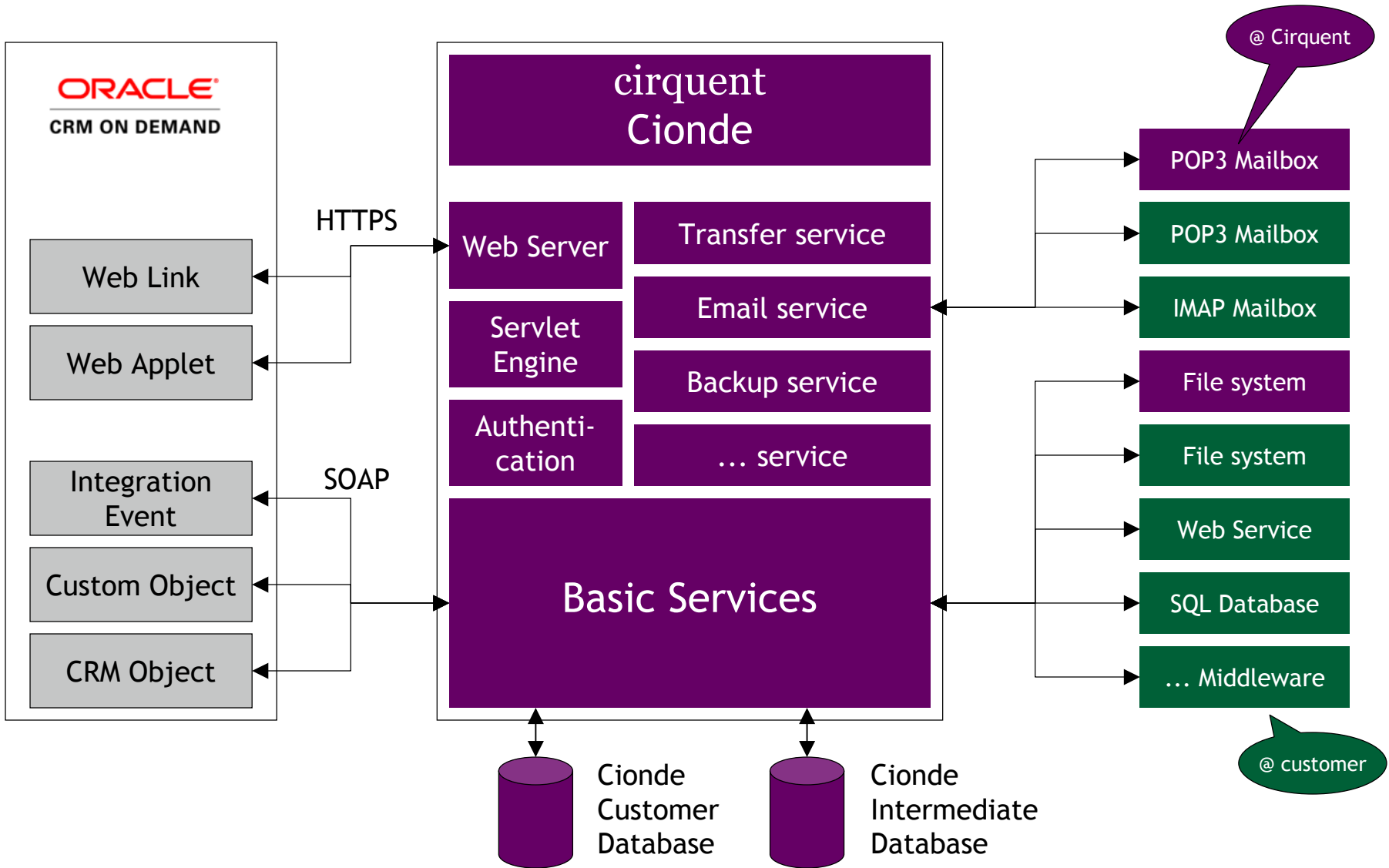
- Bei Messen und Ausstellungen:
 - Erfassen der Besucher als „Response“
 - Erfassen von Besuchsberichten und Visitenkarten



Geschäftsmodell

- Analog zu Oracle CRM On Demand
 - On-Demand-Lizenzgebühr pro Benutzer/pro Monat → Oracle
 - Cionde-Lizenzgebühr pro Service/pro Monat → Cirquent
- Einrichtung der Services:
 - Bei Vertragslaufzeiten von > 24 Monaten: inbegriffen
 - sonst nach Aufwand (1–2 Tage)
- Kundenspezifische Services:
 - Nach Vereinbarung, typischerweise im Rahmen eines Beratungsprojekts

Technische Übersicht



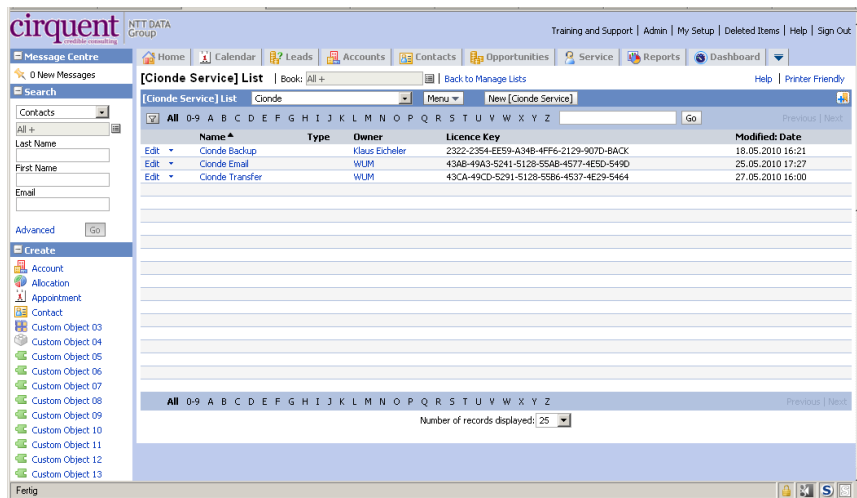
Technische Übersicht

Bereitstellung der Services

- Server mit Basisfunktionen
 - Konnektoren für On Demand, SQL-Datenbanken, Dateisystemen, POP3-/IMAP-Mailboxen
 - Als Java-Klassen realisiert
- Konfigurationsdateien
 - Pro Kunde/Service werden Parameter in XML-Konfigurationsdateien abgelegt
- Überwachungssystem
 - Serverbetrieb wird durch Cirquent-Application Management überwacht
- Sicherheit
 - alle Verbindungen per SSL bzw. VPN
- WSDL- und XSL-Dateien
 - Problem der Programmierung: Nutzung der WSDL-Dateien würden kundenindividuelle Änderungen des Programmcodes erfordern, deshalb Umsetzung durch generische Konnektoren (SOAP)

Integration Benutzeroberfläche

- Administrativer Zugriff
 - Kunden-Admin erhält Zugriff auf Seite für die Einrichtung der Services (Cionde-Services als Custom Object repräsentiert)
 - Hinzufügen von Services durch Kunden möglich



- Benutzerzugriff
 - Je nach Service Seiten für die Kontrolle der Aktivitäten, Einsicht in die Log-Dateien, starten und anhalten von Services

Integration

Technische Verbindung Cionde/On Demand

- Autochthon
 - Aktion geht vom Cionde-Service aus
 - zeitgesteuert, z. B. Backup zu konfigurierten Zeitpunkten
 - ereignisgesteuert, z. B. Eintreffen einer E-Mail
- Web-Link
 - Benutzer klickt auf einen Link innerhalb von On Demand und löst damit Funktion im Cionde-Service aus
- Web-Applet
 - Benutzer-Interaktion
 - Darstellung von Daten aus Backend-Systemen
 - Steuerung der Cionde-Services
- Integration Event
 - Bereitstellung von Objekten zur Prüfung/Weiterverarbeitung in externen Systemen

Kontakt und Fragen

Klaus Eicheler
Cirquent GmbH
Zamdorfer Straße 120
81667 München

klaus.eicheler@cirquent.de