

Fusion App Customer Data Management

Steffen Deufel
ec4u expert consulting ag
D-Karlsruhe

Falk von Rönn
ec4u expert consulting ag
D-Karlsruhe

Schlüsselworte:

Fusion App, Master Data Management, Customer Data Management, Fusion CRM

Einleitung

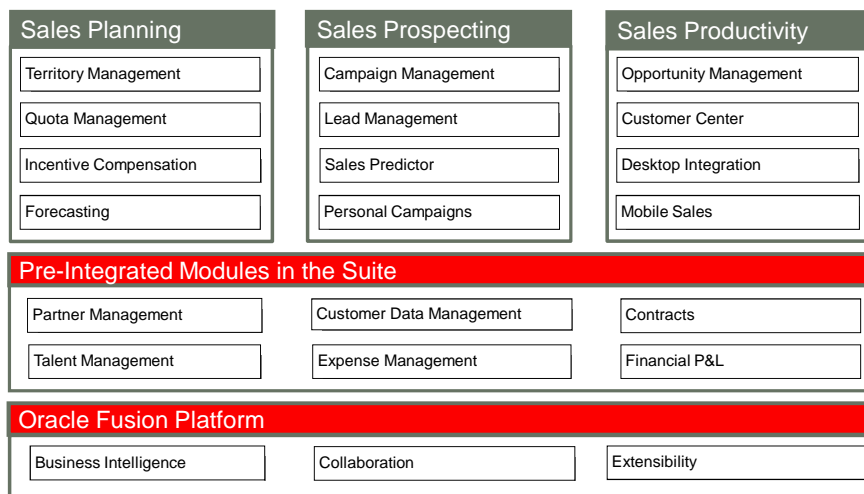
Der Vortrag zeigt die Erfahrungen der ec4u im Rahmen des Early Adopter Programms zu Fusion CRM mit dem Modul Customer Data Management. Betrachtet werden dabei das generelle Konzept von Fusion CRM sowie deren Erweiterungsmöglichkeiten, die durch die neue technologische Basis der Fusion Middleware gegeben sind. Zum Schluss wird das laufende Fusion CRM Projekt der ec4u dargestellt

Übersicht & Scope von Fusion CRM

Module von Fusion CRM, Oracle Goto-Market

Die Version 1.0 der Fusion CRM Applikation, die bis Ende des Jahres 2011 lediglich für ausgewählte Kunden zugänglich sein wird, beinhaltet hauptsächlich die Bereiche Customer Master Data Management, Sales und Marketing. Wie in Abbildung 1 ersichtlich, kommen dabei auch Teilbereiche aus anderen Fusion Applikationen zum Einsatz. Technologisch basieren die Fusion Applikationen auf Fusion Middleware mit den Teilbereichen SOA Suite, WebCenter, Oracle ADF (Application Development Framework), Oracle BI (Business Intelligence) EE, Oracle BPM (Business Process Management), Weblogic Applikationsserver und der Oracle Datenbank. Die Fusion Applikationen können sowohl auf kundeneigenen Servern installiert und betrieben werden („On Premise“) als auch als Dienstleistung (SaaS, Cloud-Service) direkt und ohne eigene Installation genutzt werden. Als Endbenutzerkanal stehen neben der reinen Web-basierten Applikation auch die Fusion CRM Desktop Outlookerweiterung sowie die Apps für Blackberry und iPhone zur Verfügung.

Fusion CRM v1 Scope



ORACLE

Abbildung 1: Umfang der Fusion CRM Version 1.0

Was ist wirklich neu ?

Die gesamte Fusion - Applikationsfamilie einschließlich CRM kommt mit einer komplett neuen Benutzeroberfläche und Bedienungsphilosophie an den Start. Die gesamte Benutzeroberfläche teilt sich in vier Bereiche auf, wobei die beiden seitlichen Bereiche durch den Benutzer je nach Bedarf weggeklappt werden können, um mehr Platz zur Verfügung zu haben. In der „Global Area“ findet man die bereits von Siebel bekannte Navigation, Personalisierungsmöglichkeiten sowie die Hilfe, aber auch einige neue an Web 2.0 angelehnte Konzepte wie z.B. das Tagging. Hier besteht die Möglichkeit nach Tags zu suchen, die an allen Objekten hinterlegt werden können. Die „Regional Area“ ist - wie der Name schon suggeriert - einer Region zugeordnet, wie z.B. Kampagnen. Dort gibt es dann unter

anderem Suchmöglichkeiten, Aktivitätenlisten (vergleichbar mit dem Task-Based UI aus Siebel) oder Quick Creates zum schnelleren Anlegen von Datensätzen einer Entität. Nach einer Suche in der „Regional Area“ oder nach einem Klick auf eine Aktivität, geht die Bearbeitung in der „Local Area“ weiter. Dabei werden Daten eingegeben, geändert oder ein Prozess durchlaufen bzw. angestoßen. Die „Contextual Area“ beinhaltet dabei abhängig von den gerade angezeigten Daten in der „Local Area“ weiterführende Informationen wie z. B. analytische Daten, Zusammenfassungen oder Ähnliches.

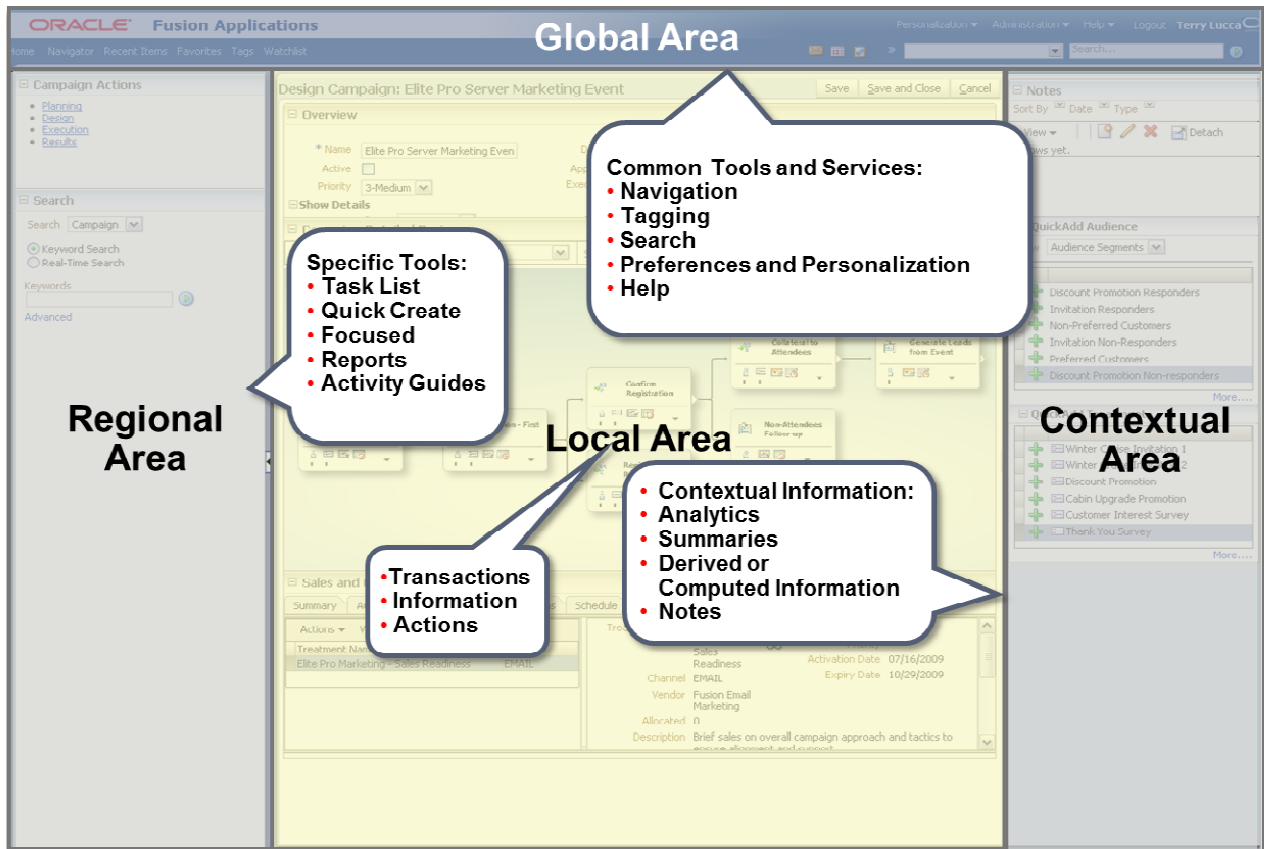


Abbildung 2: User Experience von Fusion Applications

Die Oracle Fusion Applications bieten eine sehr starke Integration in Web 2.0 Technologien. Es lassen sich einzelne Objekte taggen, um sie später wieder besser finden zu können. Bei manchen Feldern bewirkt ein ‚Mouse Over‘ die Öffnung von Google Maps oder von sozialen Netzwerken, welche Zusatzinformationen zu einem Kontakt anzeigen. Des Weiteren besteht die Möglichkeit innerhalb der Applikation Diskussionsforen zu nutzen.

Eine schöne Weiterentwicklung ist sicher auch die intelligente Auswahlfunktion, die man für die effiziente Auswahl eines Wertes aus einer langen Werteliste benötigt. Diese Auswahlfunktion merkt sich zum Beispiel Werte, welche man zuletzt genutzt hat und bietet diese als Erstes an. Genauso gibt es bei manchen Feldern eine automatische Vervollständigung ähnlich einer Google Suche. Neu sind auch die sogenannten Activity Streams, die ähnlich funktionieren wie die Neuigkeiten bei Xing oder Facebook. Hier werden alle relevanten Informationen benutzerspezifisch aufbereitet, z.B. kann ein Sales Manager sehen, wenn seine Mitarbeiter die Wahrscheinlichkeit einer Opportunity verändern oder den Status umsetzen.

Erweiterbarkeit von Fusion CRM

Bei den Möglichkeiten und Werkzeugen zur Erweiterung von Fusion CRM muss man grundsätzlich zwischen der Eigeninstallation („On-Premise“) und der SaaS (Cloud) Nutzung unterscheiden. Bei der SaaS Lösung stehen vier sogenannte Composer für eine Anpassung von Fusion CRM zur Verfügung. Die Änderungen sind sofort in der Anwendung sichtbar, ein Kompilieren des Quellcodes ist nicht mehr notwendig. Bei der Eigeninstallation können noch Erweiterungen mit dem JDeveloper, dem zentralen Entwicklungswerkzeug von Oracle, vorgenommen werden.

Im Folgenden sind kurz die Funktionen und Anwendungsgebiete der einzelnen Composer aufgeführt:

1. CRM Application Composer

Hier kann man unter anderem Standardobjekte erweitern, Custom Objekte erstellen und deren Relationen abbilden, Lokalisierungen bzw. Internationalisierungen zentral verwalten, globale, wiederverwendbare Funktionen in der Skriptsprache Groovy schreiben und Objekt Workflows abbilden.

2. Page Composer

Hier wird eine Komponente der WebCenter Suite angeboten, die es ermöglicht umfangreiche Änderung an dem Layout der Seiten vorzunehmen. Die Änderungen sind in verschiedenen Layern (Global, Site, User, ...) sowie für verschiedene Benutzergruppen möglich.

3. Process Composer

Eine Web-Komponente der BPM Suite, die es ermöglicht, Geschäftsprozesse (z.B. ein Genehmigungsprozess) zu erstellen und/oder anzupassen. Diese lassen sich dann an verschiedenen Stellen in Fusion CRM einbinden.

4. BI Report Composer

Der BI Report Composer ist ein Assistent der es erlaubt, auf dem BI Metadatenmodell basierende Analysen/Reports schnell und einfach zu erstellen, anzupassen oder anzusehen. Diese Komponente kann als vereinfachte Version des OBI Analysis Editor gesehen werden, welche die Komplexität bei der Erstellung und Verwaltung von Analysen/Reports für den Anwender reduziert.

In Abbildung 3 ist beispielhaft der CRM Application Composer aufgeführt. Neben den oben genannten Möglichkeiten, ist hier auch die ‚Security‘ konfigurierbar. Dabei werden die funktionale Sicherheit (Welche(r) Rolle/User darf was machen?) und die Datensicherheit (Welche(r) Rolle/User darf was mit welchen Daten machen) unterschieden.

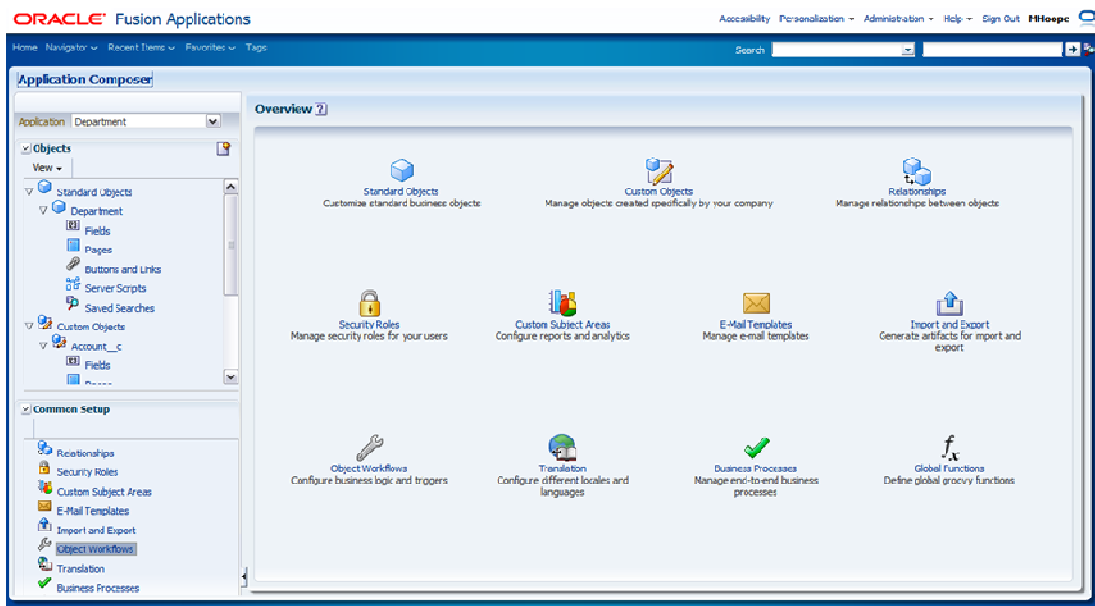


Abbildung 3: Erweiterbarkeit von Fusion CRM mittels CRM Application Composer

Vorgehen der ec4u zur internen Umsetzung von Fusion CRM

Jeder kennt folgende Sätze aus seinem eigenen Unternehmen:

- „Wieso sind so viele doppelte Einträge im System?“
- „Kann man nicht, bevor man neue Datensätze einträgt schauen, ob es bereits Bestehende gibt?“
- Wieso gibt es keine automatische Dublettenprüfung?
- „Was sind das für komische Adressen?“
- etc.

Diese Fragestellungen sind selbstverständlich auch bei der ec4u relevant. Um diese Fragestellungen für uns und unsere Kunden mit einem konkreten Lösungsansatz auf der Basis von Fusion CRM zu versehen, haben wir uns entschieden, eine Datenqualitätsinitiative im Zuge der Markteinführung von Fusion CRM zu starten.

Die ec4u hat sich daraufhin gemeinsam mit Oracle entschlossen, im Rahmen des Early Adopter Programms der Fusion Applications, das Fusion CRM ec4u-intern einzuführen. Die gute Nachricht für Sie als unser Interessent oder Kunde: wir machen die notwendigen Erfahrungen mit Fusion CRM, damit Sie davon profitieren können. Diese Erfahrungen sind für die ec4u und Sie als Oracle-Kunden sehr wertvoll, da die ec4u einer von sechs Teilnehmern am Early Adopter Programm der Fusion Applications in Europa ist.

Fusion CRM – Customer Data Management (CDM)

Da die ec4u die Siebel CRM Lösung sehr ausgereift im Einsatz hat, wird eine Koexistenz des bestehenden Siebel 8.1 Systems mit der neuen Fusion CRM Suite angestrebt. Alle bestehenden

Funktionalitäten bleiben im Siebel 8.1. Dazu werden in der Fusion CRM Suite die Module Customer Data Management (CDM) und Marketing (Campaign Management) eingesetzt.

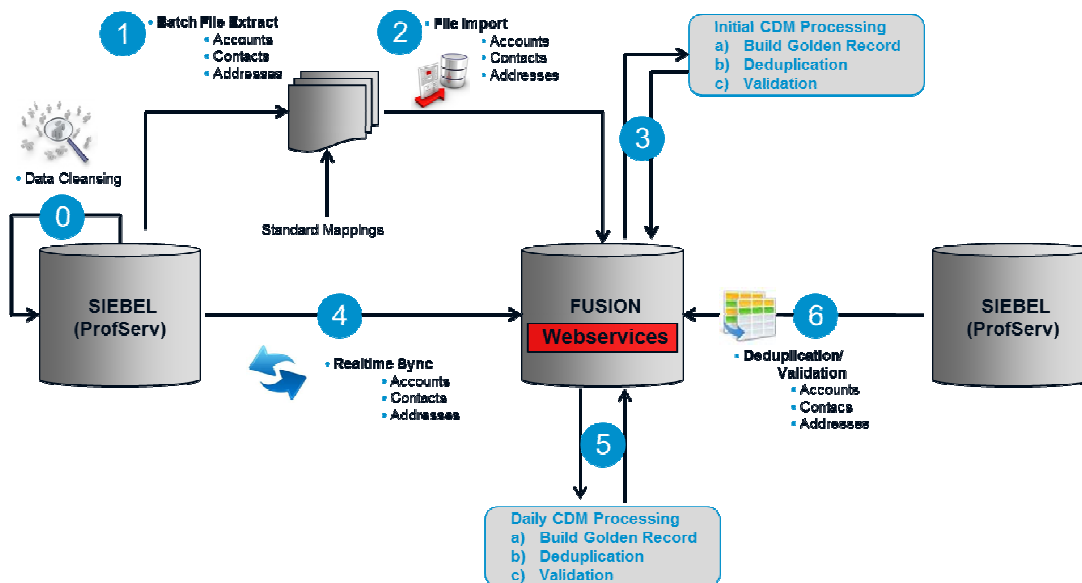


Abbildung 4: Prozessablauf Fusion CRM – CDM

Die in Abbildung 4 gezeigten Schritte werden im Rahmen des Fusion CRM Prozess als Basis für das Fusion Marketing durchgeführt, um die Daten zwischen dem Siebel 8.1 System und der neuen Fusion CRM Suite zu harmonisieren:

Schritt	Aufgabe
Datenbereinigung (Data Cleansing)	Hier sind im Laufe der Jahre in Siebel „falsche“ Werte in manchen Feldern entstanden. Im ersten Schritt, dem Data Profiling, werden Felder identifiziert, die bereinigt und standardisiert werden müssen.
Datenextraktion (Batch File Extract)	In diesem Schritt werden alle bestehenden Kunden (Accounts), Kontakte (Contacts) und Adressen (Business Addresses) aus dem bestehenden Siebel 8.1 System exportiert und für den Import in Fusion vorbereitet, z.B. Übersetzung von Werten aus Wertelisten oder Transformation aufgrund unterschiedlicher Datenmodelle.
Datenimport (File Import)	Kunden, Kontakte und Adressen werden in diesem Schritt mittels eines CSV Files in Fusion importiert. Das Mapping auf die Fusion CRM Objekte und Attribute kann dort konfigurativ während des Importvorgangs vorgenommen werden. Zusammen mit der Datenextraktion stellt dies den Initial Load von Siebel nach Fusion CRM dar.
Erhöhung der Datenqualität (Initial CDM Processing)	Maßnahmen zur Steigerung der Datenqualität müssen bereits nach dem Import getroffen werden. <ul style="list-style-type: none"> a) Um die realen Kunden, Kontakte und Adressen in Fusion CRM korrekt und eindeutig abzubilden, muss eine Bereinigung der aus Siebel CRM stammenden Datensätze stattfinden. b) Da die importierten Datensätze sehr wahrscheinlich Dubletten

	<p>aufweisen, wird ein in Fusion CDM integrierter Prozess durchgeführt, um die mehrfach gespeicherten Entitäten aufzuspüren. Die daraus entstehende Vorschlagsliste von mutmaßlich übereinstimmenden Objekten wird anschließend manuell bearbeitet, um entscheiden zu können, ob Datensätze zusammengefasst oder verknüpft werden sollen bzw. einen Vorschlag abzulehnen.</p> <p>c) Um korrekte und aktuelle Adressen zu erhalten, wird ein Batch Job in Fusion CDM durchgeführt, der die importierten Datensätze gegen ein Postverzeichnis (postal directory) abgleicht. Die Validierung prüft einerseits ob die Adresse – abhängig vom Land - ein gewisses Format einhält. Des Weiteren wird die Adresse korrigiert und standardisiert, indem die Referenzadresse aus dem Postverzeichnis zum Vergleich herangezogen wird. (z. B. Korrektur der PLZ). Im anschließenden manuellen Schritt können die Änderungsvorschläge übernommen oder abgelehnt werden.</p>
Daten-replizierung (Realtime Sync)	<p>a) Neue Kunden, Kontakte und Adressen werden von Siebel nach Fusion repliziert</p> <p>b) In Siebel geänderte Kunden, Kontakte und Adressen werden in Fusion aktualisiert</p>

Die folgenden Aktivitäten sorgen täglich dafür, dass die Datenqualität auch künftig hoch bleibt:

Schritt	Aufgabe
Tägliche Daten- bereinigung / -dedupli-zierung (Daily CDM run)	<p>Die Adressvalidierung und Identifizierung von Dubletten werden – unabhängig vom Real-Time-Prozess - täglich mittels Batch Jobs durchlaufen, (z. B. muss ein aktualisiertes Postverzeichnis auch mit „alten“ Datensätzen abgeglichen werden, um Fehler durch Anwender zu identifizieren). Data Stewards lösen die daraus entstehenden Änderungsvorschläge manuell auf.</p> <p>In der ersten Phase werden Datenbereinigungen nicht nach Siebel zurückgespielt.</p> <p>Ziel der Bereinigung ist es, einen sauberen Datenbestand in Fusion vorliegen zu haben, mit dem das Fusion Marketing Modul gespeist wird. Somit liegen für Kampagnen und weitere Marketing Aktivitäten bessere und aufbereitete Daten vor. Durch diesen Prozess werden z.B. mehrfache Anschreiben des gleichen Anliegens</p>

	aufgrund von Dubletten vermieden, Kosten verringert und die Kundenzufriedenheit gesteigert.
Daten- bereinigung / -Dedupli- zierung zur Laufzeit (Real Time Cleansing/ Deduplication Call from Siebel to Fusion CRM)	Wenn neue Accounts, Contacts und Adressen in Siebel angelegt werden, wird während der Laufzeit gegen Fusion CRM mittels Webservices geprüft, ob die Datensätze bereits vorhanden sind und in einem Applet angezeigt, so dass der Benutzer entscheiden kann, ob er den in Fusion bestehenden Datensatz übernimmt oder doch einen neuen Datensatz anlegt.

Kontaktadresse:

Steffen Deufel

ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
D-76227 Karlsruhe

Telefon: +49 (721) 46476-100
Fax: +49 (721) 46476-4409
Mobil: +49 (151) 19507 409
E-Mail: Steffen.Deufel@ec4u.de
Internet: www. ec4u.de

Falk von Rönn

ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
D-76227 Karlsruhe

Telefon: +49 (721) 46476-100
Mobil: +49 (174) 1880 468
E-Mail: Falk.VonRoenn@ec4u.de
Internet: www. ec4u.de