

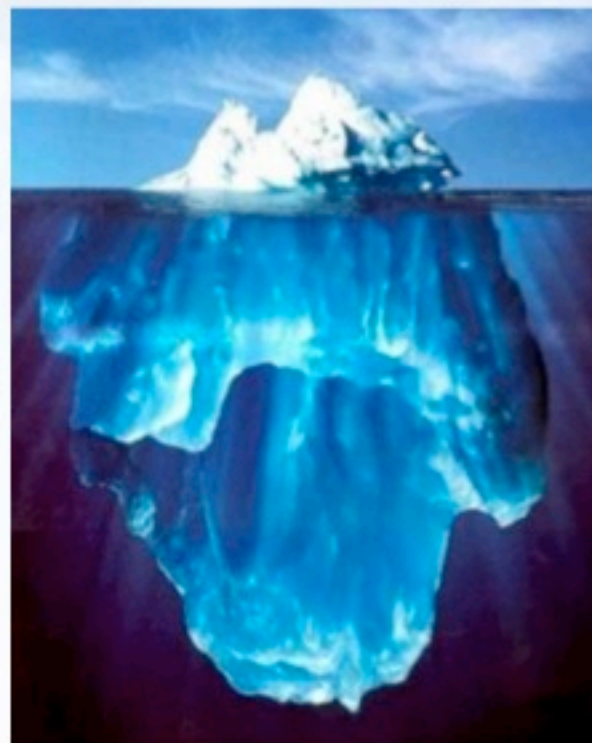
Herausforderungen bei der Integration von Salesforce und On-Premise Systemen



Innovationen
/ Geschäftsprozesse
(20% der Ressourcen)

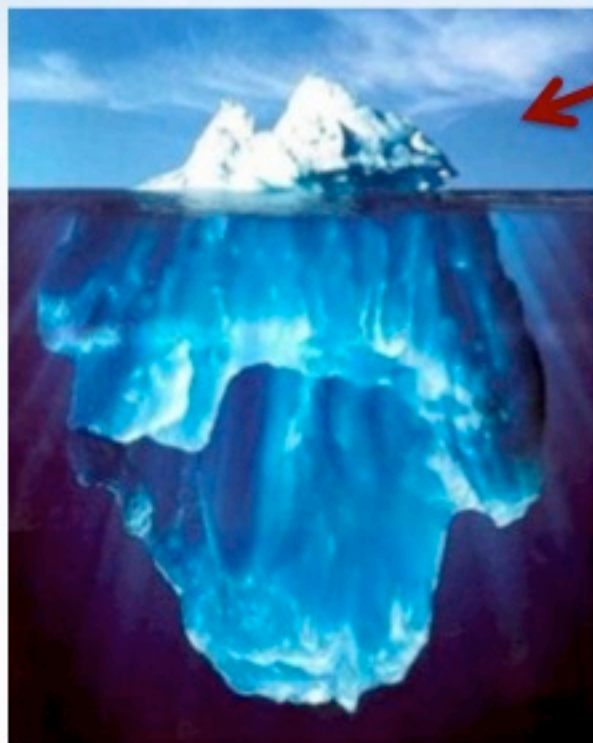


Betrieb & Wartung
(80% der Ressourcen)



Quelle: Gartner Group (seit > 10 Jahren)

Wie kann das Verhältnis (mit bisherigen Technologien) umgekehrt werden ?



Innovative, agile, kundenorientierte Geschäftsprozesse

Software-Lizenzkosten
Wartungsgebühren
Infrastruktur & Betrieb

- Software Update und Support
- SLA Management, ITIL, HelpDesk
- Updates, Patches
- Application Server
- Firewalls, Hochverfügbarkeit
- Netzwerk, Switches, Router
- Server, Betriebssysteme
- RZ, Klimaanlage, Strom

Fokus auf Business Value

on-premise software



53% of software projects cost
189% of original estimate¹

Cloud Computing



Average **51% ROI**
within 12 Months²

Beispiel: iCloud (Apple)



Quelle: Apple Inc.



Nahtloses Weiterarbeiten über verschiedene Endgeräte hinweg

- Medien (Filme, Bücher)
- Arbeitsumgebungen (Desktop, Apps, geöffnete Dokumente)

Cloud Computing

SaaS
(Software as a Service)



PaaS
(Platform as a Service)



iCloud



Google



Windows Azure



IaaS
(Infrastructure as a Service)



Salesforce.com: Starkes Wachstum zufriedener Kunden

Über 97.700
Zahlende Kunden

95%
Kundenzufriedenheit



Quelle: Salesforce Inc.

GJ 2003

GJ 2004

GJ 2005

GJ 2006

GJ 2007

GJ 2008

GJ 2009

GJ 2010

GJ 2011

salesforce

chatter™

Sales
Cloud

Service
Cloud

radian6
Marketing Cloud

appexchange™

force.com™
social enterprise platform

database.com

Quelle: Salesforce Inc.

Welcome to
Cloud₂

**Sales
Cloud₂**

**Service
Cloud₂**

 **Jigsaw**
Data Cloud

chatter
Collaboration Cloud

force.com
Cloud Apps

chatter
platform



Profiles



Status Updates



Groups



Feeds



Content Sharing



App Updates



Security &
Sharing



Chatter API

Google

facebook
twitter

Force.com

development
platform



Elastic Database &
Stored Procedures



Programmable
User Interface



Java & Apex



Visual Process
Manager



Real-time
Websites



Real-time Mobile
Deployment



Integrated
Content Library



Real-time
Analytics



Integrated
Knowledge

appexchange₂

900+ Integrated
Apps

cloud
infrastructure



ISO 27001
Certified Security

> 99.9%

Proven Reliability



Proven, Real-time
Scalability

< 300ms

Real-time Query
Optimizer



Real-time
Transparent
Status



5 Minute
Upgrade



Proven, Real-time
Integration



Real-time
Sandbox
Environment



Salesforce to
Salesforce



3 Global Data
Centers & Disaster
Recovery



Multitenant Kernel

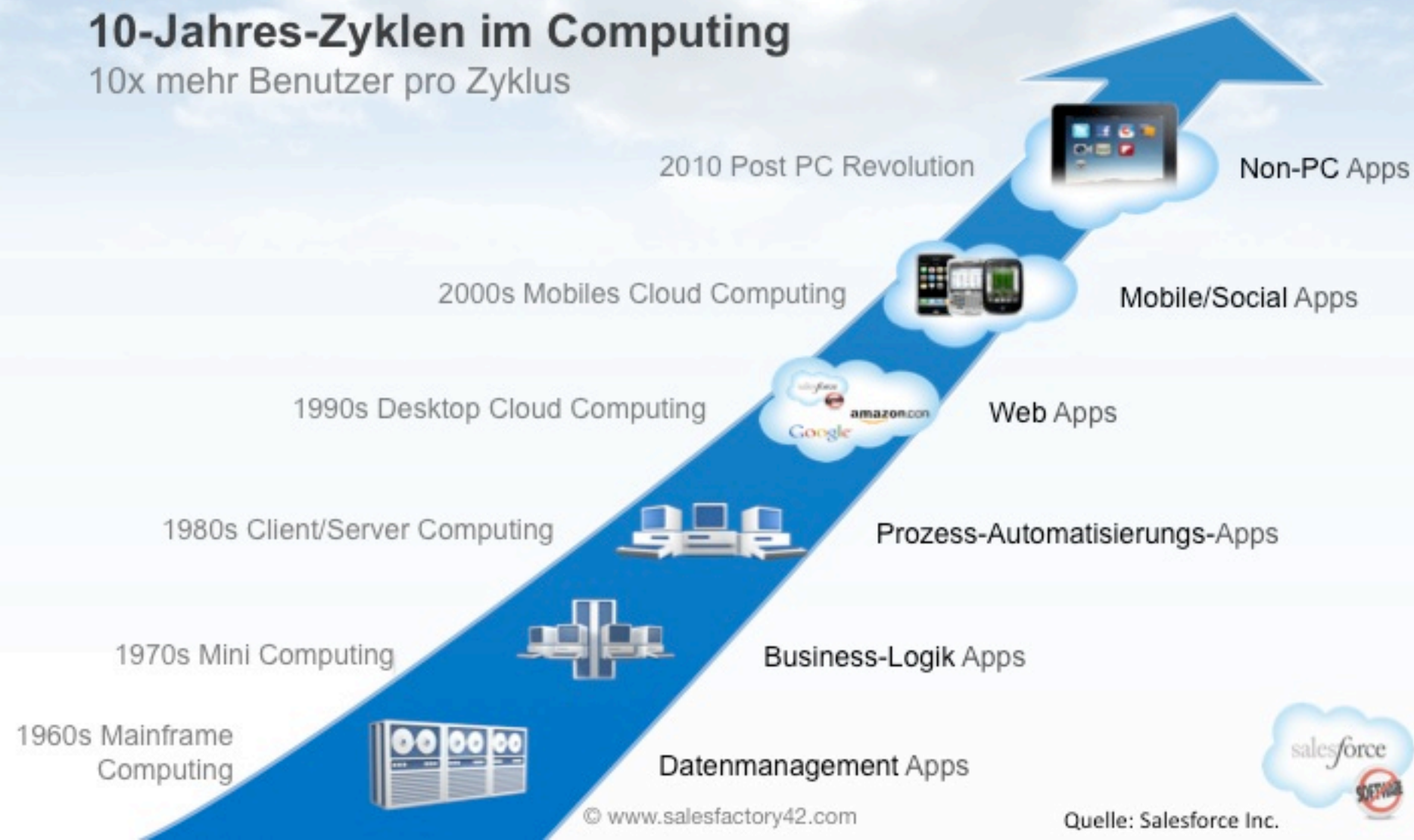
Echtzeit Interaktionen – mit 360° Kundensicht



Quelle: Salesforce Inc.

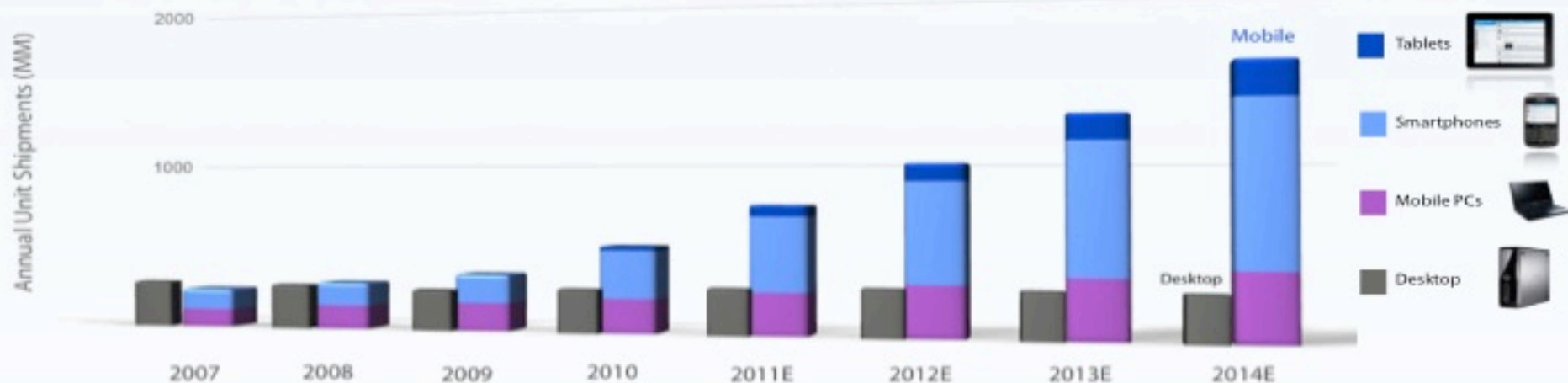
10-Jahres-Zyklen im Computing

10x mehr Benutzer pro Zyklus



Geräte der nächsten Generation verändern den Zugriff auf Informationen

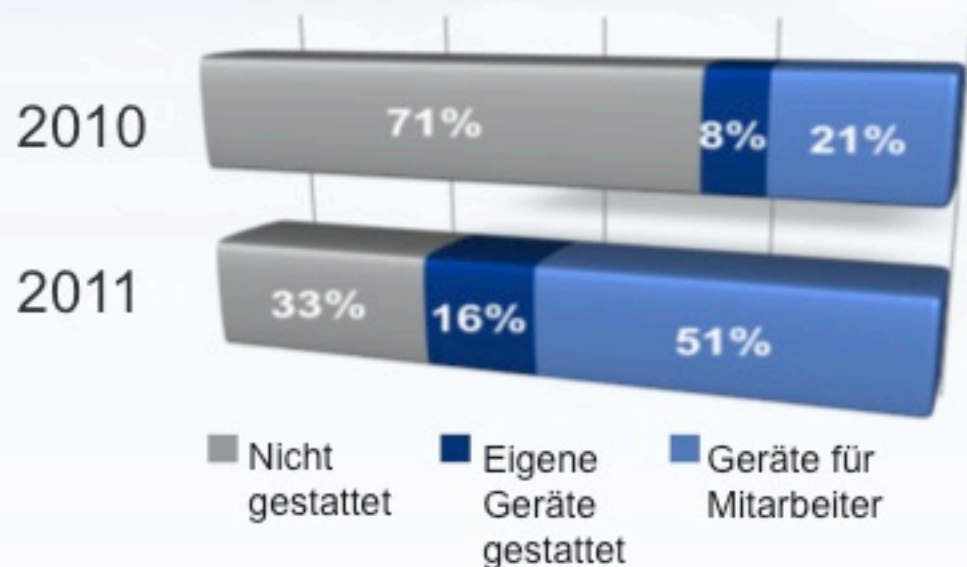
Anzahl ausgelieferter Geräte



Quelle: Gartner Research; Smartphone, Tablet, and PC Forecast, Dezember, 2010.

Tablets halten Einzug in Unternehmen

CIO Umfrage zur Tablet-Nutzung



Morgan Stanley

Morgan Stanley, "Tablet Demand and Disruption", 14. Februar 2011.

force.com

Force.com

chatter platform	 Profiles	 Status Updates	 Groups	 Feeds	 Content Sharing	 App Updates	 Security & Sharing	 Chatter API	 Google	 facebook	 twitter
development platform	 Elastic Database & Stored Procedures	 Programmable User Interface	 Programmable Cloud Logic	 Visual Process Manager	 Real-time Websites	 Real-time Mobile Deployment	 Integrated Content Library	 Real-time Analytics	 Integrated Knowledge	 appexchange	800+ Integrated Apps
cloud infrastructure	 ISO 27001 Certified Security	 > 99.9% Proven Reliability	 Proven, Real-time Scalability	 < 300ms Real-time Query Optimizer	 Real-time Transparent Status	 5 Minute Upgrade	 Proven, Real-time Integration	 Real-time Sandbox Environment	 Salesforce to Salesforce	 3 Global Data Centers & Disaster Recovery	
	 Multitenant Kernel										



Das Cloud Computing-Modell



Multitenant

Automatische Upgrades

Pay-as-you-go

Echtzeit

5x schnellere Umsetzung

„Unternehmen waren in der Lage, ihre Gesamtkosten über drei Jahre um 54 % zu senken und damit 560.000 US-Dollar pro Anwendung einzusparen.“



IDC White Paper mit Unterstützung von salesforce.com: „Force.com Cloud Platform Drives Huge Time to Market and Cost Savings“ (Schnelle Markteinführung und Kosteneinsparungen dank der Force.com Cloud-Plattform), Doknr. 219965, September, 2009



Multitenancy Architecture ermöglicht Innovationen

Single-Tenant

One Company
Many App Stacks



Buy, Install, Build, Tune, Upgrade

Multi-Tenant

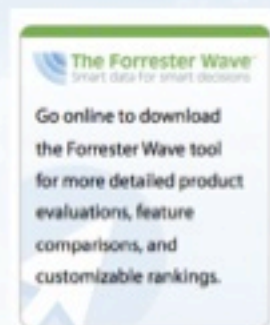
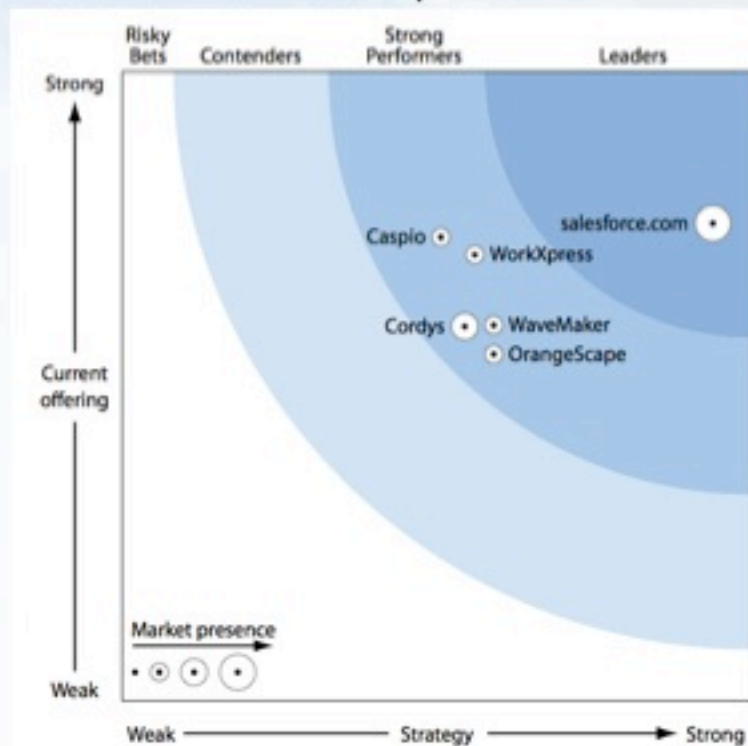
Many Companies
One Shared Stack



Innovation. Not Infrastructure

PaaS und Business Prozesse

PaaS for Business Experts



Quelle: Forrester Research, Inc.
Q2 2011

Offene Salesforce Schnittstellen



Offen Salesforce Schnittstellen für ERP-Anbindungen



Bsp.: Realisierung eines Preislisten-Management- Systems über kundenspezifische Lösungen

- Eine individuelle Lösung wird auf der salesfactory42 Plattform in der Cloud realisiert
 - Partnermodell, Rabattmatrix, Preisfindung, Angebote in Salesforce
 - Automatische Erzeugung von individualisierten Preislisten (PDF + Excel)
 - Verteilung Preislisten an mehrere Tausend Partner
 - Kommunikation Salesforce – SAP (für Abgleich bei Auftragseingang)



Web Services Integration mit force.com

Middleware/
Enterprise Service
Bus

Your Existing Systems / ESB / Infrastructure

Internet

- Access primitive objects
- Administration
- Access Metadata

SOAP /
https

- Call Exposed Processes

SOAP /
https

Web Service
Endpoint

Web Service
Endpoint

Internet

SOAP / Call External
https Web Service

Outbound
Messaging

salesforce api

Web Service
Endpoint

Apex
Class method

WS
Callouts

Workflow

Mashup

Apex Code

force.com.
cloud infrastructure

Herausforderung: Unterschiedliche Anforderungen



Mobile Endgeräte (Smartphones, Tablett)
Betriebsfremde Endgeräte

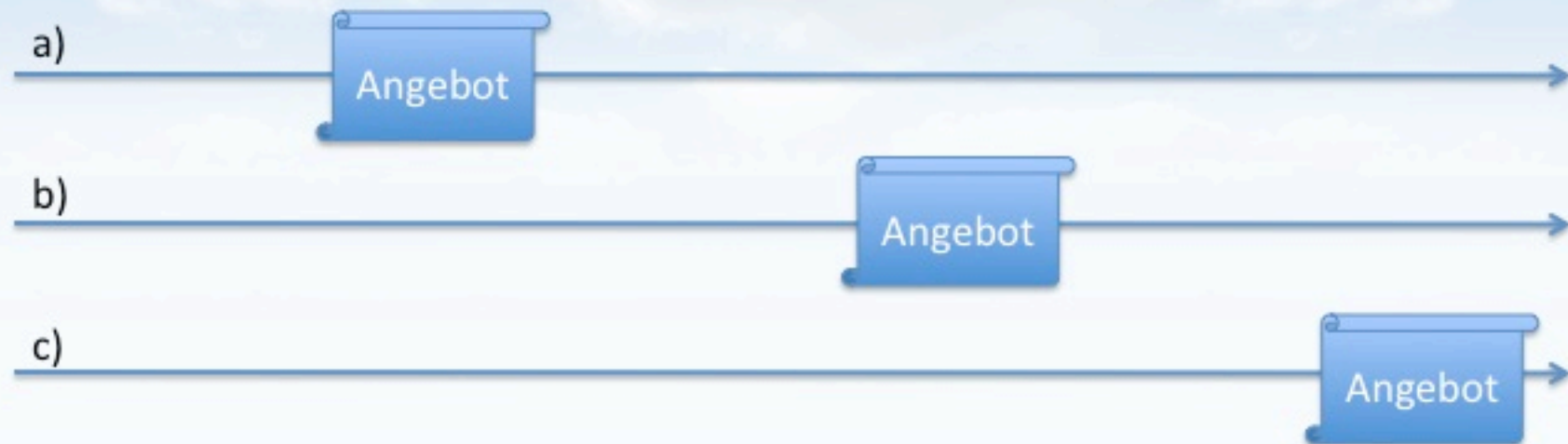
Kundenprozesse
(CRM)

Interessenten, Kunden, Ansprechpartner
Kundennahe, schnelle Datenänderung
Operative, flexible Berichte

Back-Office
(ERP)

Debitoren, Kreditoren
Zentrale Datenpflege, rechtliche Vorgaben
BI, Berichtswesen mit vordefinierten Berichten

Herausforderung: Prozesse (z.B. Preisfindung, Angebote, Aufträge)



Back-Office
(ERP)

Kundenprozesse
(CRM)



Kundenorientierte Prozesse



Integration



ERP vs. CRM und Integration

Verschiede Möglichkeiten, um „best of breed“ Systeme für Backend (ERP) und Kundenorientierte Prozesse (CRM, Kundenmanagement, Marketing) zu verbinden:

*Geringe
Veränderungs-
geschwindigkeit*



Debitoren, Kreditoren
Aufträge
Umsatz
Vermögenswerte



*Hohe
Dynamik
(Mobile Apps!)*

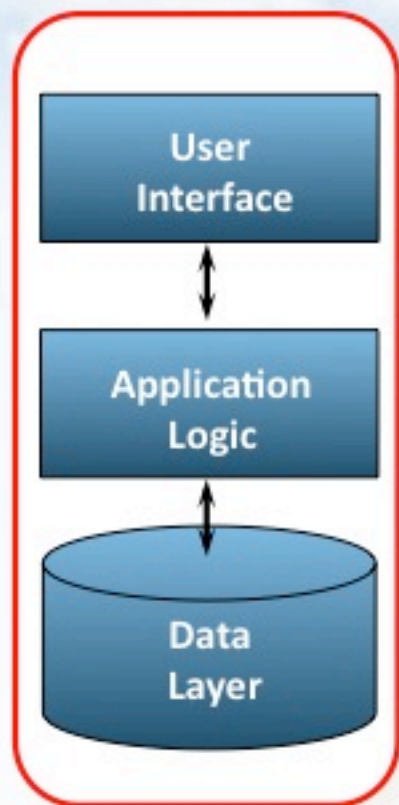


Interessenten, Leads
Entscheider, Beeinflusser
Opportunities, Auftragseingang
Forecasting

Integrations - Strategien

- Batch Replication
 - Regelmäßige, z.B. tägliche batch jobs um eine Teilmenge der Daten zu replizieren
 - Meistens für eine Richtung eingesetzt
 - Use Cases: Replizierung von CRM Daten in SAP BW
- Mash-Up
 - Nur Anzeige, ohne Datenspeicherung in CRM
 - Integration ist transparent für Anwender („Anzeige SAP-Daten“)
 - Anzeige der SAP-Daten bei Aufruf des entsprechenden Datensatzes im CRM
 - Use Cases: Status oder finanzielle Informationen mit „Nur-Lese-Anforderungen“
- Real-time Integration
 - Neue Daten / Änderungen an Daten werden sofort übertragen
 - Oft bi-direktional eingesetzt
 - Use Case: Master data sync, bei denen SAP Stammdaten an CRM und Bewegungsdaten zurück an SAP übertragen werden sollen

Verschiedene Ebenen der Integration

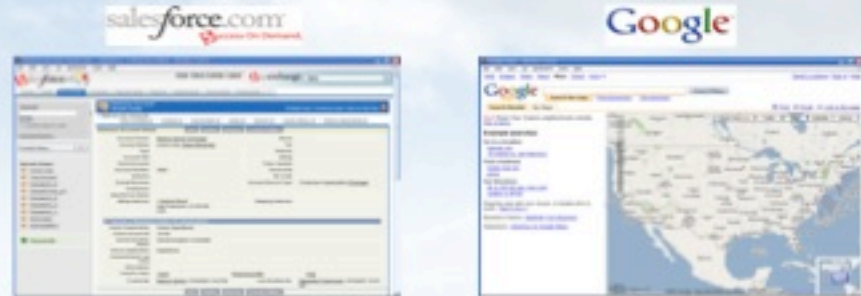


Screens exposed to the end users

Business Logic before, after or during data display

Data Model includes batch and real-time

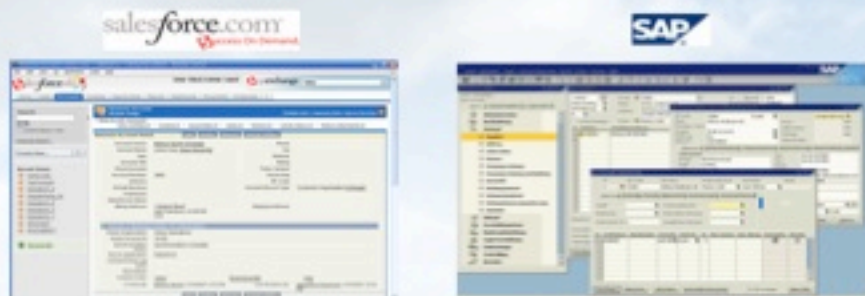
Enterprise Mash-Ups



salesforce.com / Google Mash-Up

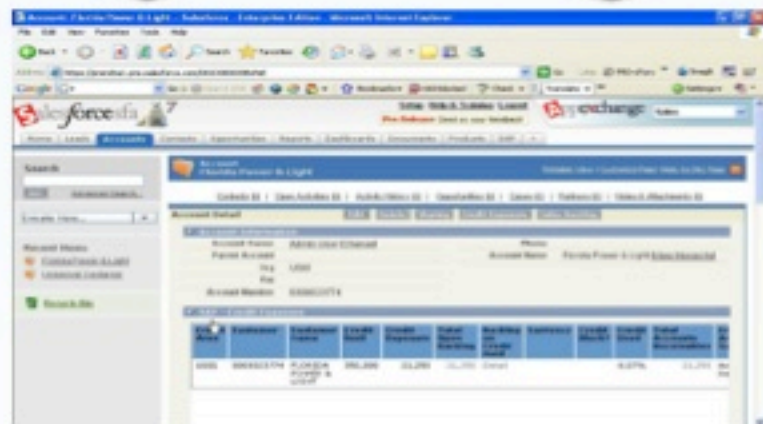
salesfactory 
cloud software solutions

© www.salesfactory42.com



Account, Opportunity data

Order Management data



salesforce.com / SAP Account/Open Orders Mash-Up



Quelle: Salesforce Inc.

Real Time Integration

Finance



Sales
Operations

Validate &
Approve



Replicate account
and contact

Synchronize



Create
account

+ Contacts
+ **additional
Sales
information**

Vertrieb



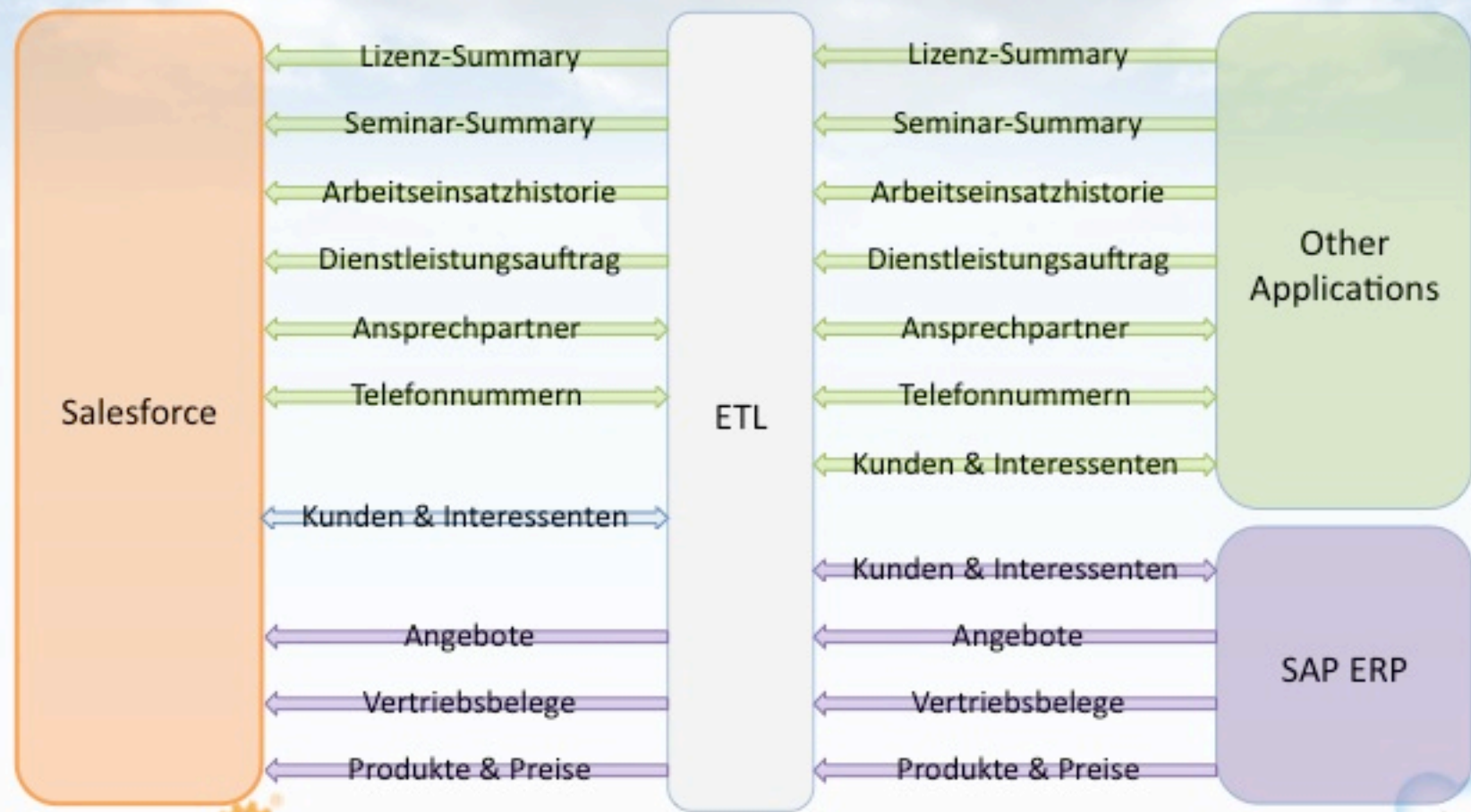
Key Account
Manager

- Real-time
- Einfach
- Bi-directional
- Nachvollziehbar

Herausforderung: Redundanzen / Master Data Management

- Ziel „Normierung“ Datenbank ohne Redundanzen
 - vs. schnelle Verfügbarkeit ohne Berechnungen für Reporting
- Wer ist „DER MASTER“ ?
 - Definition Master Data (max. auf Feldebene, keine Synchronisation)
- Einfach mal SAP „anzapfen“ ?
 - SAP-zertifizierte Werkzeuge und Tools

Bsp: Integrationsarchitektur Objektlevel



Herausforderungen: Fachbereich vs. IT

Fachbereich ...

VP of Sales:

"How can we get visibility into the backend customer data within Salesforce.com so that my Sales Reps can make better decisions and be more productive?"

Sales Rep:

"Throughout the sales cycle, I need a single place where I can quickly access all relevant customer data instead of having to gather data from multiple applications and spreadsheets."

... vs. IT

Director of IT:

"We need to integrate a CRM solution with our existing ERP back office system in a time and cost effective way"

"How can I ensure that integration does jeopardize our best of breed strategy for selecting business applications"

Integrationswerkzeuge

Integration durch Integrationsplattformen

- Schnelle & kosteneffektive Integration von ERP mit salesforce.com Systemen
- Vereinfachung und Vereinheitlichung der Schnittstellen von ERP und salesforce.com
- Implementierung von einfachen als auch hochkomplexen Integrationsszenarien ohne codebasiertes Programmieren
 - Datenextraktion-, Transition- und Transformation
 - Nutzung von beliebigen Kommunikationsprotokollen
 - Automatische Aufgabenabarbeitung
 - Monitoring
 - Robustes Deployment

Fragen,
Fragen

Questions
Questions

Kommentare,
Kommentare

Comments
Comments



salesfactory42

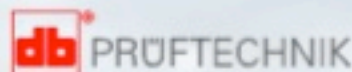
- Kompetenzen
 - Langjährige Erfahrung in Marketing Automation, Vertriebs- und Projekt- Management
 - Produktentwicklung Salesforce, Adobe, Mobile Apps (iPad, iPhone, Desktop)
- Leistungen
 - Consulting und Implementierung mit Spezialisierung auf CRM-Prozessoptimierung_in Marketing, Vertrieb, Integration und Projektmanagement (Mid Market / Enterprise)
 - Vertriebsmanagement, Kunden- und Partnerportale
 - Daten-Integration, Daten-Migration, Werkzeuge und Programmierung
 - „Cloud Service Center“ für Administration und Support von Kunden-Applikationen
- Eckdaten
 - Gegründet 2007, >20 Mitarbeiter, Gründungsmitglied der Advanced Cloud Group



SolutionPartner



Kunden der salesfactory42



(EMEA)

(EMEA)

(EMEA)

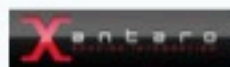
(D/A/CH, Poland, NL)



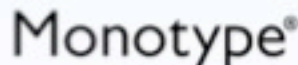
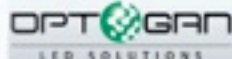
Linotype (Central Europe)



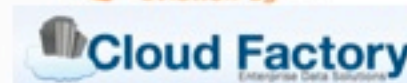
(Germany / Italy)



(Central Europe)



(Denmark)





www.salesfactory42.com

info@salesfactory42.com

089 / 878 0 676 -0

salesfactory42, München

© www.salesfactory42.com

