

Cloud News

Kein wolkiges Versprechen, sondern jetzt IT-Realität – Baluna Cloud Solutions

Als zertifizierter Partner entwickelt Baluna auf Salesforce/force.com-Basis eigene kundenspezifische Geschäftsanwendungen

EDITORIAL

Paradigmenwechsel in der Informationstechnologie

Die Zukunft der Anwendungsentwicklung



Dabei geht es nicht um Komponenten im Sinne wieder verwendbarer Klassen oder Libraries, wie wir es aus Java kennen, und auch nicht nur um die in der Tat wichtige aber zugleich schwerfällige Verbindung unterschiedlicher Software mit Webservices.

Hybriden und Geschäftsmodelle

Im Cloud Computing-Zeitalter sind Hybriden zwischen individueller Software und gekauften Modulen einfacher und besser möglich als je zuvor. Ein im wahren Sinne des Wortes ausgezeichnetes Beispiel dafür liefern die Anwendungen der Salesforce AppExchange Plattform, die sich hybrid-ähnlich mit force.com und Apex ergänzen.

Unternehmen wie Google, Amazon oder Salesforce bauen Ihr Geschäftsmodell nicht nur erfolgreich auf das Internet-Geschäftsmodell auf, sondern bieten Produkte und Services, welche dem Anwendungsentwickler unmittelbar Instrumente für das Cloud Computing liefern.

Es geht nicht darum, ob man Software mietet oder kauft, letzteres wäre nur ein anderes Finanzierungsmodell. Es geht darum, wie Software entwickelt und genutzt wird.

Dabei haben besonders Standardsoftware-Hersteller enorme Chancen, ihre monolithische Software in Hybriden umzuwandeln. Auch Produktherstellern bieten sich Chancen, Ihre Produkte zu modernisieren, und über geeignete Plattformen an neue Kundenkreise zu vertreiben, oder zu kapseln und dadurch mit einem modernen Interface zu überziehen. Beispielsweise ließe sich das Flaggship-Produkt eines wesentlichen deutschen Software-Herstellers aus dem Mainframe Bereich ganz einfach in das Internet-Zeitalter transportieren, indem man nur mit einem geeigneten, visionären Partner kooperierte.

Darüber hinaus tun sich neue Geschäftsmodelle auf, bei denen Software-Erträge nicht nur über Lizenzentnahmen, sondern innovative Modelle generiert werden.

Wieder einmal ändert sich die Art, wie wir Anwendungen entwickeln. Das Cloud Computing ist dabei, eine kleine Revolution auszulösen.

Bis in die 90er Jahre wurde Unternehmenssoftware vorwiegend auf dem Mainframe entwickelt. Mainframe Rechner zeichneten sich durch einfache und zentrale Verwaltung, hohe Sicherheit und einfaches Rollout-Management für die entwickelte Software aus.

Der Aufstieg des PC mit Microsoft Windows führte zu einem Wechsel der präferierten Anwendungsarchitektur in Richtung Client-Server. Getrieben vom Argument günstigerer Rechenleistung sowie anspruchsvoller grafischer Benutzeroberflächen entwickelten sich Unix Server und PC Client zum überwiegenden Arbeitsvehikel der Anwendungsentwicklung.

Der Aufstieg des PC ging einher mit dem Aufstieg von Unternehmen wie HP (Compaq), Oracle (BEA) oder Microsoft und mit dem Abstieg von mainframe-zentrierten Unternehmen wie Siemens, Nixdorf, Amдах, Tandem etc. Nur wenige Unternehmen wie IBM haben den Wechsel positiv gestaltet, und die Brücke von alt nach neu erfolgreich geschlagen.

Client-Server – Java – Cloud Computing

Aufgrund fehlender Möglichkeiten zentraler Verwaltung und Sicherheit, und getrieben durch aufwändiges Release- und Rollout-Management war Client-Server nichts anderes als ein kurzes Intermezzo auf der Suche nach einem würdigen Nachfolger für das in die Jahre gekommene Cobol.

Mit der Programmiersprache Java, Internet und Browsern auf allen PCs und mobilen Devices wurde schließlich eine neue Ära eingeleitet, die jetzt 10 Jahre später in das Cloud Computing mündet.

Das Cloud Computing hat dabei das Zeug, alle Vorteile der alten Mainframes in das neue Zeitalter zu retten. Cloud Computing liefert uns Services wie zentrale Verwaltung, Skalierung, Security, Performance, vereinfachten Rollout und Abrechnung, also vereinfachten Betrieb, bessere Governance bei gleichzeitiger Kosteneinsparung.

Ihr Klaus Tulipan, Baluna GmbH

Baluna Cloud Solutions

Ihren individuellen Wünschen und spezifischen Anforderungen sind keine Grenzen mehr gesetzt

Als Folge eines Salesforce Projekt entsteht häufig der Wunsch, auch Entwicklungen in anderen Unternehmensbereichen auf Basis force.com vorzunehmen. Die hohe Entwicklungsgeschwindigkeit und die in herkömmlicher Software nicht vorhandenen oder sehr begrenzten Möglichkeiten führen oft zu einer Mobilisierung von Innovationspotenzialen im Unternehmen.

Innovative und dynamische Unternehmen benötigen neben einer ständigen Anpassung ihrer IT auch einen stetigen Informationsfluss zwischen verschiedenen Geschäftsbereichen, zum Beispiel Entwicklung, Produktion, Vertrieb und Marketing. In konventionellen Unternehmen läuft dieser Informationsfluss neben formellen Gremien auch über informelle Wege („Flur-funk“) mit den bekannten Nachteilen. Salesforce bietet die Möglichkeit der Benachrichtigung via Email, sowie die Message-basierte Benachrichtigung innerhalb der Software.

Hierbei stehen ähnliche Mechanismen, wie wir sie von Facebook oder Twitter kennen, zur Kommunikation zwischen verschiedenen Unternehmensbereichen bereit. Indem man verschiedenen innerbetrieb-

lichen Fach- und Interessengruppen beiträgt, bekommt man in einer Sidebar Informationen aus dieser Gruppe zur Verfügung gestellt.

Es ist wichtig zu verstehen, dass der gesamte Ablauf im Gegensatz zu herkömmlicher Software nicht starr programmiert ist, sondern schnell und kostengünstig von Baluna für die jeweilige Kundensituation individuell erstellt wird. Hier sind der Fantasie keine Grenzen gesetzt.

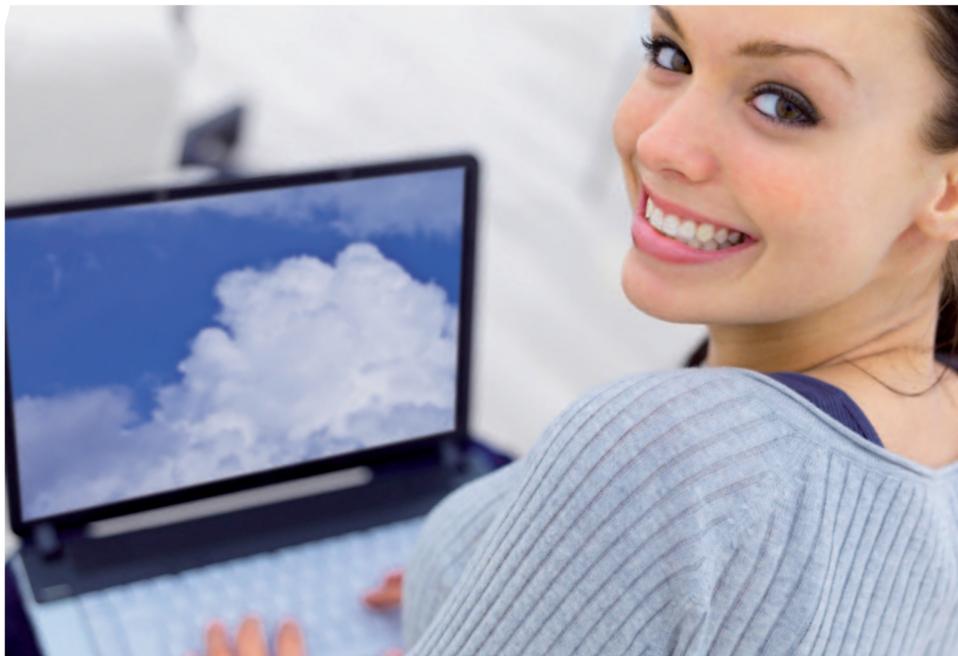
Eine derartige Integration war in der Vergangenheit stets Konzernen und hochgradig integrierten Systemen wie SAP vorbehalten. Gerade in solchen Umgebungen sind aber Innovationen von IT-Seite mit langen Zeiträumen und hohen Kosten verbunden.

Ein Releasewechsel beispielsweise findet bei Salesforce ständig sowie nahezu unbemerkt statt, und kostet keinen einzigen Cent. Die ganze Umgebung entwickelt sich ständig weiter, und ermöglicht nun dem Mittelstand Systeme von einer Leistungsfähigkeit, wie sie nicht einmal DAX Unternehmen zur Verfügung stehen.

Eine Entscheidung für Baluna Cloud Solutions könnte demnach zur besten IT-Investition Ihres Lebens werden.

Cloud Computing

Web-basierte Softwarenutzung setzt sich durch



Enterprise Software, das heißt in der Regel: gewaltige Implementierungs- und Wartungskosten, aufwändiges Customizing, kostspielige Integrationsprojekte und mühsame Releasewechsel. Oder aber man setzt auf Cloud Computing.

Da die Unternehmens-IT zahlreichen Geschäftszielen dienen muss, ergibt sich zumeist ein umfassendes Software-Portfolio. Damit verbunden sind erhebliche Kosten, hervorgerufen nicht nur durch die jeweilige Investition an sich, sondern vor allem durch laufende Wartung und Aktualisierung. Zudem bedeuten die meist hohen IT-Investitionen üblicherweise, dass sich ein Unternehmen von unpassenden Lösungen nicht ohne weiteres trennen kann.

Installierten Anwendungen steht das so genannte Cloud Computing gegenüber, ein Modell, bei dem auf die gewünschte Anwendung in Echtzeit über den Internet Browser zugegriffen wird. Dies bietet zahlreiche Vorteile.

Anwendungen stets aktuell – keine Release-Traumata mehr

Echte Cloud Computing-Angebote beruhen auf einer zentralen Grundlage: alle Nutzer greifen auf dieselbe Plattform zu. Der große Vorteil dieser sogenannten „Multi-Tenancy-Architektur“ liegt darin, dass nicht der Kunde, sondern der Cloud Computing-Anbieter Aufwand und Kosten für Wartung und Aktualisierung der Software trägt. Upgrades stehen allen Nutzern gleichzeitig zur Verfügung. Dies entlastet IT-Mitarbeiter massiv.

Schnelle Implementierung und Integration in bestehende Anwendungen

Die Einführung neuer On-premise-Applikationen ist häufig mit aufwändigen IT-Projekten verbunden. Bis die Software schließlich installiert ist, haben sich die an sie gestellten Anforderungen oft längst wieder verändert. Vor allem kleine und mittlere Unternehmen (KMUs) können sich derartige Szenarien nicht leisten.

Cloud Computing-Anwendungen lassen sich in der Regel in einem Bruchteil der sonst üblichen Zeit an die spezifischen Unternehmensbedürfnisse anpassen. Eine Vielzahl von Web-Schnittstellen (Application Programming Interfaces, APIs) stellt die Integration in bestehende Applikationen sicher. Dies garantiert gleichzeitig, dass die Schnittstellen bei Releasewechsel mitgezogen werden und so unabhängig von der Softwareversion funktionsfähig bleiben.

Hoher Innovationsgrad dank webbasierter Software-Entwicklung

Dank webbasierten Betriebs- und Entwicklungsplattformen wie beispielsweise die Custom Cloud (Force.com) von salesforce.com sind Unternehmen in der Lage, schnell eigene Applikationen „in the Cloud“ zu entwickeln und für die Online-Nutzung ihrer Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Da sie auch hier keine eigene Infrastruktur benötigen und die Plattformen für Standard-Softwareaufgaben zum Teil vordefinierte Bausteine anbieten, gestaltet sich auch die Entwicklung im Internet wesentlich schneller und kostengünstiger.

Salesforce.com bietet ab 2010 mit Salesforce Charter beispielsweise die Möglichkeit, alle Anwendungen mit Social-Media-Funktionalitäten auszustatten, um so die Zusammenarbeit in Teams und Projektgruppen über die jeweilige Applikation auf Echtzeit-Niveau zu bringen.

Sicherheit zuerst

Ein zentrales Augenmerk von Cloud Computing-Anbietern ist es zudem, größtmöglichen Datenschutz zu bieten. Da sämtliche Kunden auf dieselbe Plattform zugreifen, würden Sicherheitsprobleme alle Kunden gleichermaßen betreffen. Wer von der Qualität seiner Dienstleistung überzeugt ist, wird sich beispielsweise den strengsten internationalen Vorschriften hinsichtlich Sicherheit und Hochverfügbarkeit (z.B. SAS/70 Type II) unterwerfen. Zudem wird er jederzeit bereit sein, Auskunft über aktuelle wie auch historische Leistungs- und Sicherheitsinformationen zu geben.

Fazit

IT kann und darf nicht Selbstzweck sein. Ihr Nutzen liegt in der Unterstützung von Geschäftsprozessen und Mitarbeitern. Ein großer Block üblicher IT-Kosten lässt sich abbauen beziehungsweise von Anfang an verhindern. Cloud Computing-Anwendungen sind der Ansatz, um wertvolle Mittel, die in vielen Unternehmen heute in Erhalt und Ausbau von IT-Landschaften gebunden sind, für strategisch wichtige Projekte freizusetzen.

Joachim Schreiner, salesforce.com, Germany

Sicher wie Fort Knox Security mit Gold Standard



Daten sind intellektuelles Eigentum und zählen zu den wertvollsten Gütern eines Unternehmens. Kein ernsthaftes Unternehmen gibt kritische Daten aus dem Haus, ohne alle Zweifel bezüglich dieses Punktes beseitigt zu haben.

Bedenken bezüglich Datensicherheit ist der wichtigste emotionale Grund von Kunden, On-Demand Software nicht einzusetzen.

Dieser Punkt ist naturgemäß auch bei Salesforce von zentraler Bedeutung, und genau aus diesem Grund hat die Firma sich vor vielen Jahren zum Ziel gesetzt, ein System zu schaffen, das alle überhaupt bekannten Standards mehr als erfüllt, und welches bei genauerer Prüfung auch höchsten Ansprüchen in jedweder Hinsicht genügt.

Dazu gehören ISO27001 (IT-Security), ein umfassender Sicherheitsstandard, der von physischem Zutrittsschutz und Sicherheitskonzepten auch Business Continuity, Disaster Recovery, Backup und High Availability umfasst. Salesforce genügt den gesetzlichen Vorschriften zur Aufbewahrung von personenbezogenen Daten, was auch durch die Safe Harbour-Zertifizierung gemäß EU Vorschriften unterlegt wird. Viele andere Industriezertifikate wie SAS/70 Typ II, Thawte und TrustE runden das lückenlose Sicherheitspaket ab.

Und in den vergangenen Jahren hat man den ohnehin hohen Standard kontinuierlich weiter verbessert.

Wir bei Baluna haben in den letzten fünf Jahren keinen wesentlichen Ausfall des Systems erlebt. Spiegelrechnenzentren stehen an der US-West- und US-Ostküste sowie in Singapur.

Im Lizenzvertrag wird ein SLA von 99,9% garantiert, und seit Jahren wird nachweisbar ein hoher Betriebssicherheits- und Zuverlässigkeitsstandard erreicht, der an Branchenführer in anderen Segmenten erinnert. Das können wir aus eigener Erfahrung in der Finanz- und Luftfahrtbranche bestätigen.

Zum Security-System gehört auch ein umfassendes Rollen- und Rechtekonzept, welches selbst den Forderungen anspruchsvollster internationaler Unternehmen entspricht.

Übrigens

Individuelles Design

Da Salesforce nur mit einem Standard Design, dem „Theme“, ausgeliefert wird, bietet Baluna Ihnen die Möglichkeit, Ihre Anwendung individuell und gemäß ihrer Corporate Identity zu gestalten. Ein Kfz-Zulieferer kann beispielsweise seine Seiten wie ein Kfz-Cockpit gestalten, oder innerhalb Standard HTML-Seiten auch eingebettete Widgets und graphische Elemente aufrufen. Voraussetzung ist lediglich ein Browser neuester Generation, weil die Adobe Runtime Engine dort bereits standardmäßig integriert ist, sowie ein ausreichend schneller Internetzugang. Für den Einsatz von Salesforce genügt ein DSL Zugang, für den Einsatz von Adobe Elementen ist eine schnelle Anbindung sinnvoll.

SAP Integration

Die Integration in SAP ist kein Problem. Kleinere Anbindungen lassen sich mithilfe eines automatisierten Import-/Exportframeworks kostengünstig herstellen. Für größere Anbindungen sind Online-Schnittstellen über RPC oder Webservices sinnvoll. Welche Schnittstelle man wählt hängt oft davon ab, ob der Kunde bereits Netweaver im Einsatz hat, und Webservices einfach zur Verfügung stellen kann.

Abgabe aller Daten in Salesforce

Mit Salesforce / force.com verwalten Sie alle Daten, inklusive solcher Dateien, welche normalerweise auf einem Fileserver abgelegt werden, wie Präsentationen oder Word-Dokumente. Besonders große oder kritische Datenmengen lassen sich auch transparent auslagern. Beispielsweise in Amazon S3 für große Datenmengen, oder bei einem Hochsicherheits-Archivierungsdienstleister für besonders sensible Daten.



Baluna-Firmensitz in Offenbach/Main

»Mit Cloud Solutions von Baluna verfügen Sie nach wie vor über Ihre eigene IT-Landschaft, nur nicht in Ihrem Hause. Aber Sie behalten die volle Kontrolle bei höherer Produktivität und geringeren Kosten, sowie gewohnter Sicherheit.«

Präzision im Kundenmanagement

Traditionsunternehmen im Werkzeugmaschinenbau entscheidet sich für webbasiertes Salesforce CRM



Seit 125 Jahren beschäftigt sich das Kölner Familienunternehmen Alfred H. Schütte mit Werkzeugmaschinen. Die hochproduktiven Mehrspindel-Drehautomaten des Traditions Herstellers richten sich vor allem an die Automobil-, Armaturen- und Lagerindustrie sowie den allgemeinen Maschinenbau, die damit Präzisionswerkstücke unterschiedlichster Anforderungen fertigt. Der zweite Produktbereich von Schütte sind 5-Achsen CNC-Schleifmaschinen.

Anforderungen der Kunden stehen im Mittelpunkt

Schütte ist über Tochtergesellschaften sowie Vertriebs- und Handelspartner auf allen Kontinenten vertreten. Die rund 550 Mitarbeiter verstehen sich als individuelle Problemlöser ihrer Kunden. Die kundenorientierte Unternehmensvision spiegelt sich in der umfassenden persönlichen Beratung und dem Support, individuellen Produktentwicklungen und einem großen Ersatzteilangebot von derzeit mehr als 400.000 Artikeln wider.

Weltweit stehen den Kunden technische Außendienstmitarbeiter und Servicepersonal zur Verfügung. Ein zentrales Instrument im Vertrieb bei Schütte sind die persönlichen Besuche. Bis zum Abschluss eines Vertrages ist in der Regel eine ganze Reihe von Vor-Ort-Terminen notwendig. Um über den

aktuellen Status Quo im Vertriebsprozess im Bilde zu sein und bestmögliche Unterstützung leisten zu können, ist das Management auf die Besuchsberichte der Außendienstmitarbeiter angewiesen. Diese sollen täglich abgerufen werden.

Viele eigene Süppchen

Einen solch automatisierten Download von Kundendaten und Besuchsberichten sowie andere individuelle Anforderungen des Vertriebs- und Marketingteams waren früher nicht umsetzbar. Matthias Bühner, Projektleiter bei der Vertriebsorganisation Schütte, erzählt: „In der Vergangenheit hatten wir keine professionelle CRM-Lösung im Haus. Jede Abteilung, sei es der Vertrieb in den unterschiedlichen Ländern, Marketing oder Konstruktion, arbeitete mit eigenen Kontaktdaten, Analysetabellen und Statistiken. Diese legten sie in selbst gestrickten Office-Dokumenten an.“

Cloud Computing oder on-premise?

Nachdem die Anforderungen im Vertrieb bei Schütte in den letzten Jahren deutlich gestiegen sind, Ende 2006 entschied sich das Team um Bühner, eine professionelle CRM-Lösung zu suchen. „Wir hatten dabei von Anfang an Cloud Computing im Blick, wollten unsere Augen aber auch vor Alternativen nicht verschließen“, erzählt der Projekt-

manager. „Was die CRM as-a-Service-Variante betraf, waren wir sehr schnell von salesforce.com überzeugt. Unsere zweite Option war schließlich die norwegische on-premise-Lösung SuperOffice.“

Um eine fundierte Entscheidung treffen zu können, unterzog die Vertriebsleitung Salesforce CRM (Sales Cloud) und SuperOffice einer mehrwöchigen Testphase. „Im täglichen Umgang mit den beiden Lösungen setzte sich bei uns recht schnell die Erkenntnis durch, dass uns tatsächlich nur mit einer webbasierten Applikation wirklich geholfen sein würde“, so Matthias Bühner. „Vom Funktionsumfang waren beide Anwendungen in etwa vergleichbar. Auch der Budgetaufwand hätte sich laut unserer Kalkulation über die Jahre angeglichen. Aber was wirklich ins Gewicht schlug, war, dass mit der Sales Cloud unser Vertriebsteam selber Änderungen in der Software durchführen kann. Mit wenigen Mausklicks lassen sich beispielsweise neue Gruppen und Workflows einfügen oder das Interface visuell modifizieren. Hierfür sind keine Programmierkenntnisse erforderlich. Das ist eine große Entlastung.“



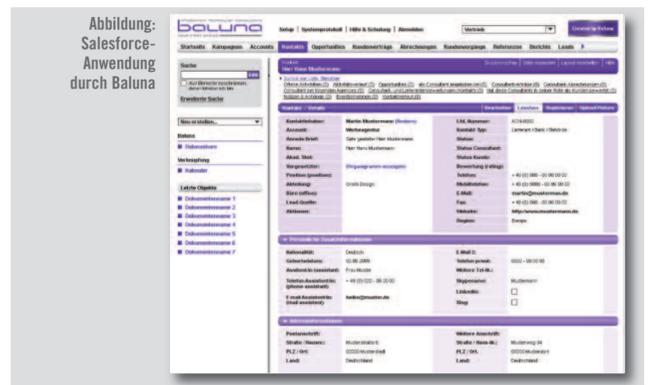
Als zweites Argument pro Sales Cloud führt Bühner die schnelle Implementierung auf: „Salesforce.com versprach uns, dass wir unser Kundenbeziehungsmanagement spätestens in drei Monaten über ihre CRM-Lösung abwickeln können, und so war es dann auch.“

In diesem engen Zeitraum wurde die Prozessanalyse, das Customizing, die Aufbereitung wie der Import von Altdaten und sogar noch die Programmierung einer Schnittstelle zum SAP ERP-System abgewickelt.“

Neue CRM-Lösung schnell akzeptiert

Seit Juli 2007 arbeiten 45 Mitarbeiter aus dem Vertrieb, dem Marketing und dem Service mit dem webbasierten CRM. „Die Entscheidung für salesforce.com und für Cloud Computing hat sich für uns voll ausgezahlt“, resümiert Bühner. „Noch nie konnten unsere Mitarbeiter mit Kundenkontakt so flexibel agieren. Die Software ist jederzeit und von jedem Standort aus verfügbar und immer aktuell. Nicht zu vergessen sind auch die sonstigen Vorzüge des Modells: keine zusätzliche Serverinfrastruktur wurde notwendig, keine Updates müssen gekauft werden, keine Wartung ist erforderlich.“

Schütte plant auch die Vertriebsniederlassungen in den USA, Italien, Frankreich und Spanien an Salesforce CRM anzuschließen. „Die Erweiterung ist bei Cloud Computing natürlich super bequem“, freut



CRM auf Wolke Sieben

Baluna Cloud Solutions machen Kontakte zu Beziehungen



Standard reicht nicht

Das Problem aller gewöhnlichen CRM-Systeme ist, unabhängig vom Anbieter, stets dasselbe: Kaum ein Kunde arbeitet mit dem Standardschema Kunde-Kontakt-Produkt-Preis-Verkaufschance. Vielmehr sind Produkte und Dienstleistungen von Kunden hochgradig individuell.

Ein Messebauer beispielsweise bietet ganz spezifische Leistungen, die aus individueller Konfiguration, Fertigung, Aufbau oder Miete von komplexen Systemen inklusive verschiedenster Dienstleistungen besteht. Ein Medienunternehmen nutzt verschiedene Vertriebskanäle wie Online und Print, über die digitale Contents und Services verkauft und geschaltet oder gesteuert werden. Ein Luftfahrtunternehmen verkauft seine Tickets neben Direktvertriebskanälen auch über Reisebüros, und führt ganz spezielle, „hausgemachte“ Kundenbindungsprogramme durch.

Aus diesem Grund werden die meisten CRM-Systeme nur völlig unzureichend genutzt und ein Standard CRM-System passt nicht einmal bei einem von zehn Kunden.

Beweglich und flexibel

Die Stärke eines CRM-Systems liegt daher nicht in der Vielzahl seiner Felder, sondern eher in der Flexibilität seiner Erweiterbarkeit und in der Leichtigkeit seiner Änderung. Genau hier liegen Welten zwischen einer dynamischen Salesforce-Umgebung und einer konventionell installierten Softwarelösung. Salesforce lässt sich im Live-System customisieren und besitzt völlige Freiheit bezüglich Felder, Aufbau und Logik.

Durch den Aufbau von Salesforce auf die Entwicklungsplattform force.com sowie unzählige Anwendungen, welche den Kunden über www.appexchange zur Verfügung stehen, existiert hier ein ganzer Kosmos von Möglichkeiten.

Maßgeschneidert

Typische Erweiterungen und Anpassungen eines Salesforce-Systems sind die Anbindung an eine Telefonanlage, die Erweiterungen um umfangreiche Email-Marketing-Funktionalitäten (einfache Mailkampagnen sind bereits in der Enterprise Edition vorhanden), ein Customizing des Produkt/Preis-Bereichs auf die ganz spezifischen Dienstleistungen des Kunden, die individuelle PDF-Generierung von Aufträgen/Angeboten oder die Übergabe der Daten an eine Finanzbuchhaltung wie SAP.

Workshop

Typische Projektvolumina für hochgradig individuelle Systeme liegen im Bereich ab 50 tausend Euro, wobei einige Erstanwender zunächst kleinere Summen investieren und dann aufgrund der positiven Erfahrungen in der Folge meist umfangreiche Erweiterungen planen. Um Ihnen einen Überblick über die Möglichkeiten von Salesforce und den potentiellen Kostenrahmen zu ermöglichen, bietet Baluna einen Workshop an, der Ihnen auf die Projektkosten angerechnet wird. In dem Workshop finden Sie Gelegenheit, Ihre Anforderungen gründlich zu erklären. Anschließend zeigen wir Ihnen die besten Wege zu Ihrem CRM-Erfolg auf.



Das Epuramat-Team hat allen Grund, sich zu freuen

Baluna Cloud Solutions im Einsatz

Das Unternehmen Epuramat verkauft Cleantech und Abwasserbehandlungssysteme an Kommunen und Industrie weltweit. Bei dem Projekt wurde Salesforce CRM für Vertrieb, Marketing und Support eingeführt und mit der Office Plattform integriert. Innerhalb von 6 Monaten wurde das neue System eingeführt, die Daten migriert und die Mitarbeiter geschult.

»Nach der erfolgreichen Einführung werden wir auch in Zukunft unser System weiter ausbauen und in die Automatisierung unserer Prozesse investieren«

so David Din, CEO von Epuramat.



Impressum

Cloud News 1/2010

Herausgeber:
Baluna GmbH
Strahlenberger Straße 112
63067 Offenbach/Main
Telefon +49 (0)69 8299377-0
www.baluna.de

Verantwortlich i.S.d.P.:
Klaus Tulipan, Baluna GmbH
Konzept/Realisierung:
U3 marketing unlimited
64293 Darmstadt
www.u3marketing.com

Die Nutzungsrechte an den Abbildungen liegen beim Herausgeber

INFORMATION TECHNOLOGY CONSULTANTS
baluna
YOUR FIRST CHOICE

Und außerdem

Lizenzen

Es gibt für Salesforce eine Vielzahl von Lizenzen und Lizenztypen. Die wichtigsten sind Salesforce-Lizenzen und force.com-Lizenzen sowie ergänzende Customer Portal und Mobile Lizenzen. Innerhalb Salesforce gibt es die Enterprise Edition und die force.com Enterprise Edition.

Kleine Unternehmen steigen manchmal mit der Salesforce.com Team oder Professional Edition ein, welche aber keine Workflows, keine individuellen Buttons und Business-Flows, sowie kein Kunden-Backup unterstützt. Unter Workflows versteht man in der Salesforce-Welt das Auslösen von E-Mails oder Aktionen durch Trigger beim Eintreten bestimmter Events.

Mittlere und große Unternehmen nutzen überwiegend die Enterprise Edition, und diese Version ist auch empfehlenswert.

Force.com Lizenzen werden zum Entwickeln individueller Applikationen benötigt, die zwar auf die Standard-Datenobjekte Account und Kontakt zugreifen können, aber nicht auf vertriebliche wie Lead, Opportunity, Produkt, Preiskatalog oder Kampagne.

Wenn beispielsweise ein Hafener Unternehmen Leistungen wie Belade-, Schlepp- und Lotsendienste anbietet, können für Mitarbeiter im vertrieblichen Bereich Salesforce Enterprise-Lizenzen verwendet werden. Mitarbeiter im logistischen Bereich oder mit mobilen Endgeräten verwenden dann eine force.com-Lizenz oder eine Mobile Lizenz.

Monatsmiete

Aktuelle Listenpreise finden Sie auf der Salesforce-Website. Die realen Preise liegen abhängig von der Userzahl meist leicht darunter. Bei force.com gibt es eine Free Edition, wobei die erste Applikation und die ersten 100 Nutzer kostenfrei sind. In der Miete sind sämtliche Kosten wie Lizenz, Betrieb oder Upgrades enthalten.

Salesforce Enterprise Edition 135 Euro pm
Force.com Enterprise Edition 54 Euro pm

»Umfangreiche CRM Komplett Einführung mit vielen Facetten – Customizing, Datenübernahme, Adminausbildung, Anwenderschulung, Support.

Die Umsetzung erfolgte sehr kurzfristig und schnell in Wien und Frankfurt. Sehr detaillierte Finanzdarstellungen, unterschiedliche Anwender.«

Benchmark Financial Services GmbH
Dienstleister: Baluna GmbH (Leitung: Frank Geschke)

In die Zukunft mit Baluna Cloud Solutions

Jetzt können Sie aktiv werden!

Beschreiben Sie uns Ihr Vorhaben und stellen Sie uns Ihre offenen Fragen dazu. Wir stehen Ihnen persönlich zur Verfügung.

Frank Geschke,
Lead Consultant
salesforce@baluna.de
+49 (0)69 82 993 770

Klaus Tulipan,
Geschäftsführer
klaus.tulipan@baluna.de
+49 (0)69 82 993 7720

➔ www.baluna.de/cloud