

Whitepaper

Produkt: combit Relationship Manager

Einbindung externer FiBu-/Warenwirtschaftsdaten

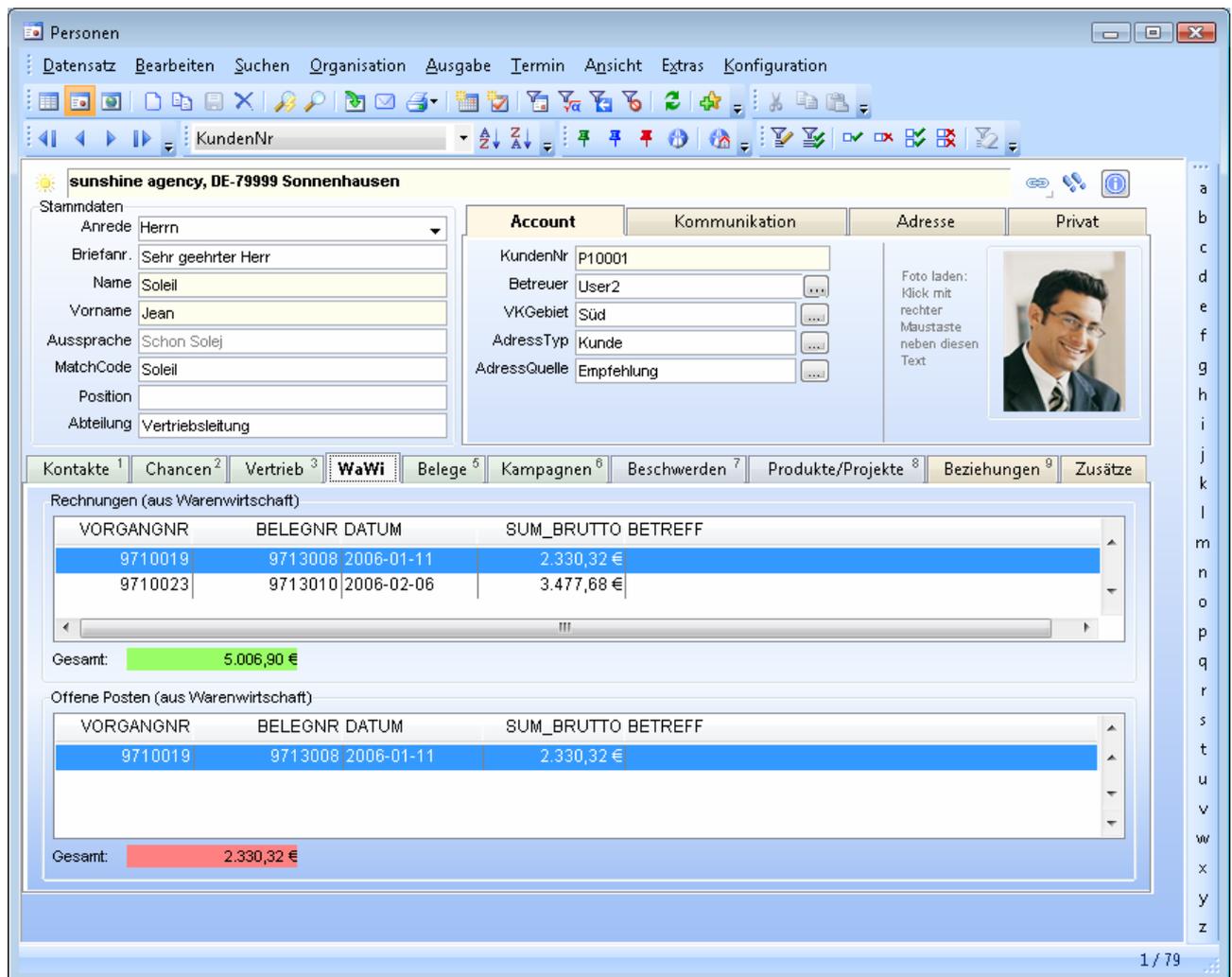
Inhalt

Ausgangssituation	3
Externe Datenquelle im MS SQL Server 2008 einrichten	4
ODBC-Datenquelle einrichten	4
Verbindungsserver konfigurieren	5
Datenbanksichten auf die externen Daten definieren	7
Datenbanksicht für alle Rechnungen	7
Datenbanksicht für alle offenen Posten	7
Datenbanksicht für kumulierte Umsätze je Kunde	7
Datenbanksicht für kumulierte offene Posten je Kunde	7
Ansichten im cRM konfigurieren	8

Ausgangssituation

Mit dem CRM Ansatz ist eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden verbunden. Dazu gehören nicht nur die Kundenstammdaten, Kontakthistorien, Projekte etc., sondern auch kundenspezifische kaufmännische Informationen wie Umsätze, Angebote, offene Posten etc.

Diese Informationen ergeben sich aus kaufmännischen Anwendungsprogrammen, wie der Finanzbuchhaltung, der Warenwirtschaft oder einem ERP-System. Diese Anwendungsprogramme nutzen normalerweise eigene Datenbanken zur Speicherung dieser Informationen, oftmals auf anderen Datenbankservern oder sogar mittels anderer Datenbanksysteme als der CRM.



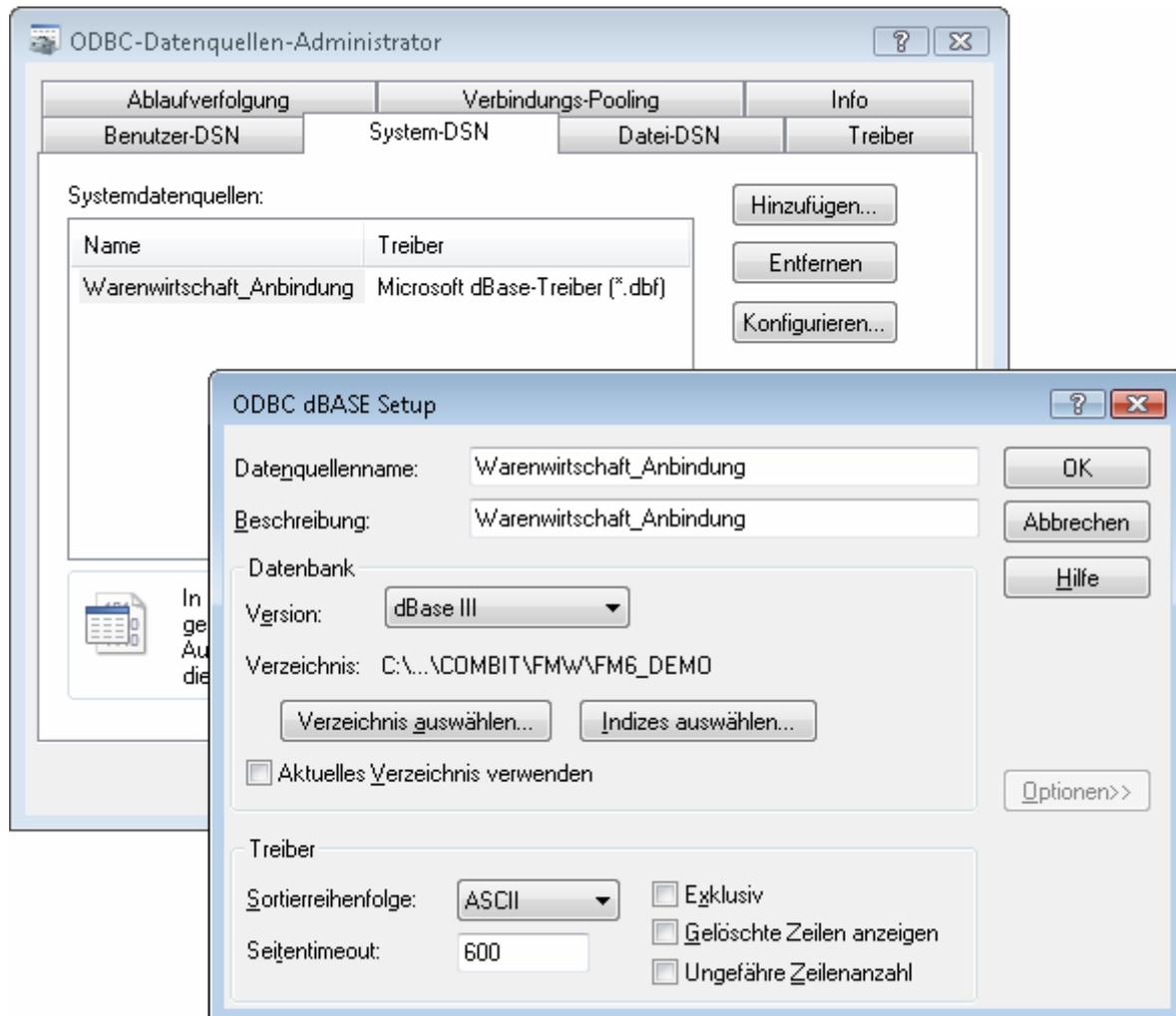
Dieses Whitepaper beschreibt, wie man externe Daten aus einer Warenwirtschaft, Finanzbuchhaltung oder ERP-Anwendung auslesen und kundenbezogen im CRM darstellen kann. Nachfolgend wird dies exemplarisch für die Einbindung von Rechnungsdaten aus dem combit factura manager, der seine Belegdaten in dBase Datenbanken speichert, durchgeführt.

Externe Datenquelle im MS SQL Server 2008 einrichten

Der Grundansatz der Integration von fremden Datenquellen liegt in der Nutzung eines sog. "Verbindungsserver". Über diesen können im MS SQL Server 2008 externe Datenquellen, z.B. via ODBC oder OLEDB, eingebunden werden.

ODBC-Datenquelle einrichten

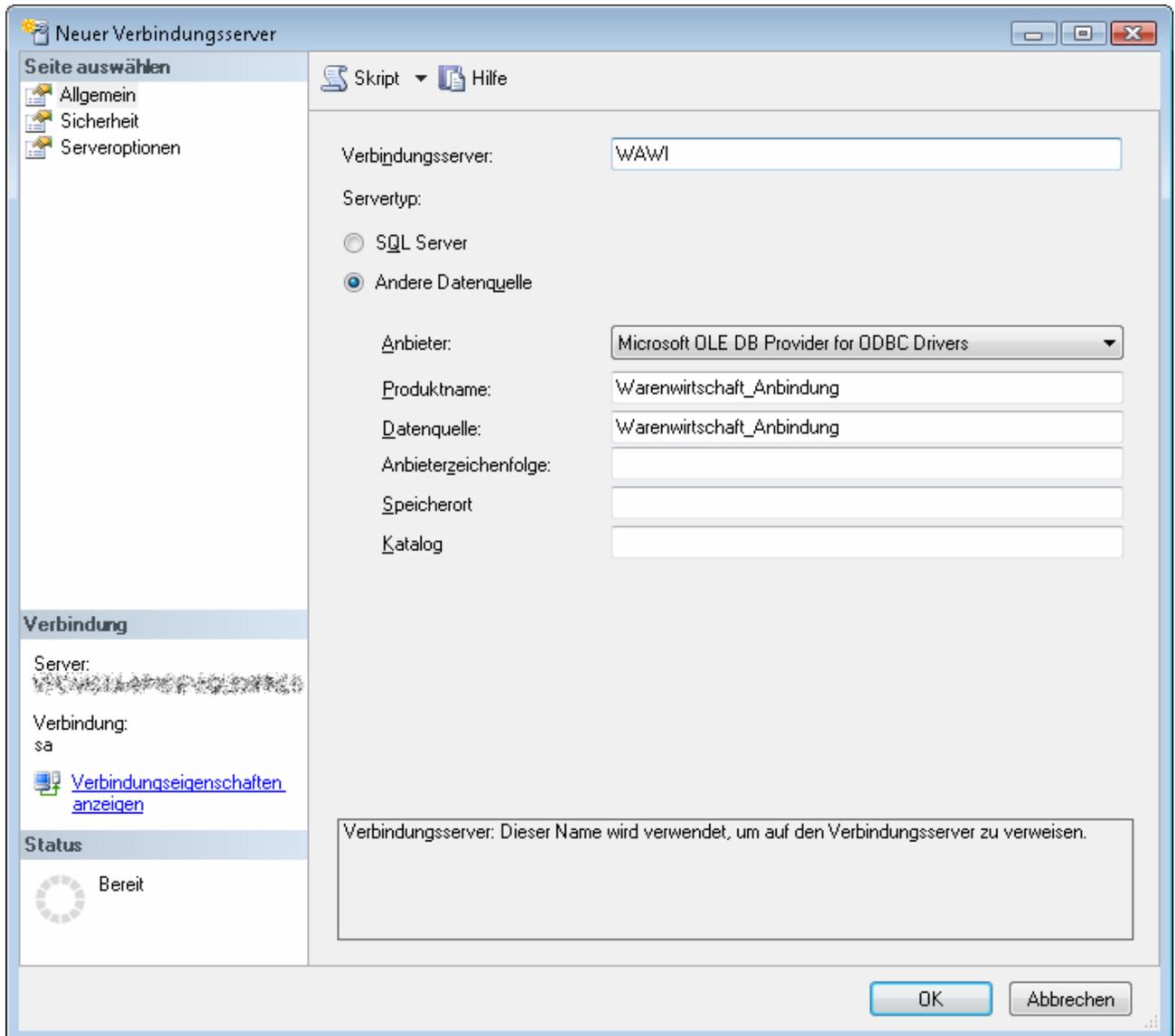
Zunächst muss einmal auf dem Datenbankserver eine ODBC-Verbindung auf die Datenquelle der Warenwirtschaft eingerichtet werden:



Alternativ kann auch ein direkter Zugriff über OLEDB erfolgen, sofern der entsprechende Datenbanktreiber auf dem Server installiert ist, dann entfällt dieser Schritt.

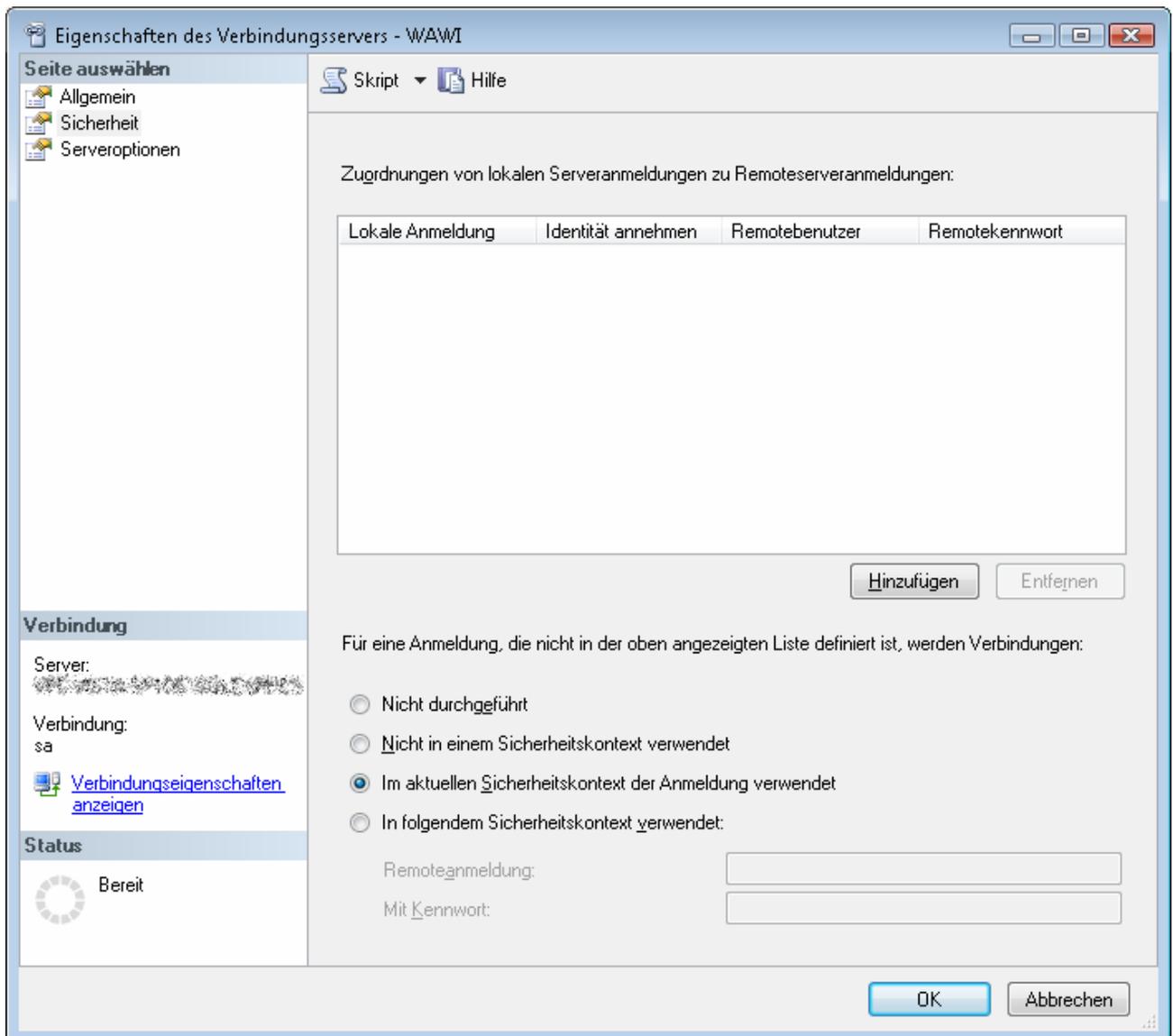
Verbindungsserver konfigurieren

Anschließend wird im Microsoft SQL Server Management Studio ein neuer Verbindungsserver eingerichtet, der auf diese ODBC-Verbindung verweist (Serverobjekte > Verbindungsserver), bei Zugriff via OLEDB wird anstattdessen der entsprechende auf dem Server installierte OLEDB Datenbanktreiber ausgewählt:

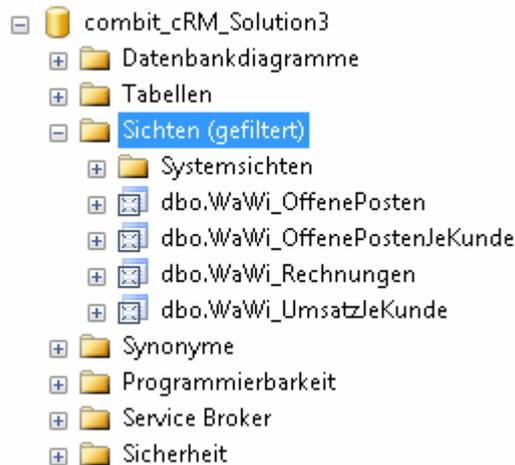


- [-] Serverobjekte
 - [+] Sicherungsmedien
 - [-] Verbindungsserver
 - [+] Anbieter
 - [+] WAWI

Desweiteren ist im Microsoft SQL Server Management Studio noch sicherzustellen, dass unter 'Eigenschaften des Verbindungsservers > Sicherheit' die Option 'Im aktuellen Sicherheitskontext der Anmeldung verwendet' aktiviert ist bzw. ein Benutzer für die Remoteanmeldung angegeben ist, denn erst dann kann auf diese Verbindung zugegriffen werden:



Datenbanksichten auf die externen Daten definieren



In der cRM-Datenbank werden nun die gewünschten Datenbanksichten definiert, welche die Daten mittels T-SQL Befehl OPENQUERY über den Verbindungsserver selektiert:

Datenbanksicht für alle Rechnungen

```
CREATE VIEW dbo.WaWi_Rechnungen
AS
SELECT *
FROM OPENQUERY(WAWI, 'select * from "RECH"') Rowset_1
```

Datenbanksicht für alle offenen Posten

```
CREATE VIEW dbo.WaWi_OffenePosten
AS
SELECT *
FROM OPENQUERY(WAWI, 'select * from "RECH"') Rowset_1
WHERE (FLAG_04 = '0') OR (FLAG_04 IS NULL)
```

(Die Warenwirtschaft in diesem Beispiel setzt bei einer bezahlten Rechnung das Feld FLAG_04 auf '1'.)

Datenbanksicht für kumulierte Umsätze je Kunde

```
CREATE VIEW dbo.WaWi_UmsatzJeKunde
AS
SELECT KUNDENNR, SUM(SUM_NETTO) AS UMSATZ_NETTO, SUM(SUM_BRUTTO) AS UMSATZ_BRUTTO
FROM OPENQUERY(WAWI, 'select * from "RECH"') Rowset_1
GROUP BY KUNDENNR
```

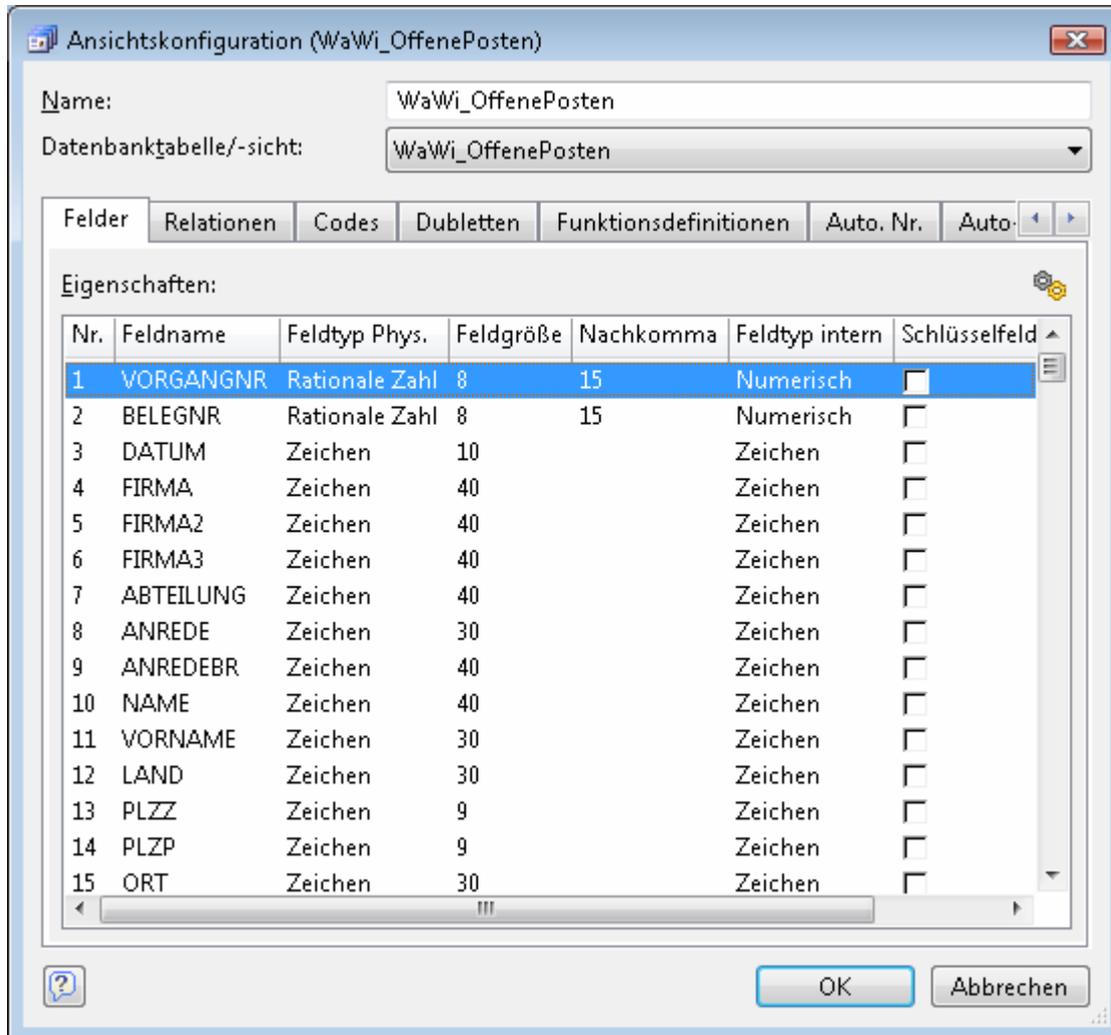
Datenbanksicht für kumulierte offene Posten je Kunde

```
CREATE VIEW dbo.WaWi_OffenePostenJeKunde
AS
SELECT KUNDENNR, SUM(RESTBETRAG) AS SUM_OPOS
FROM OPENQUERY(WAWI, 'select * from "RECH"') Rowset_1
WHERE (FLAG_04 = '0') OR (FLAG_04 IS NULL)
GROUP BY KUNDENNR
```

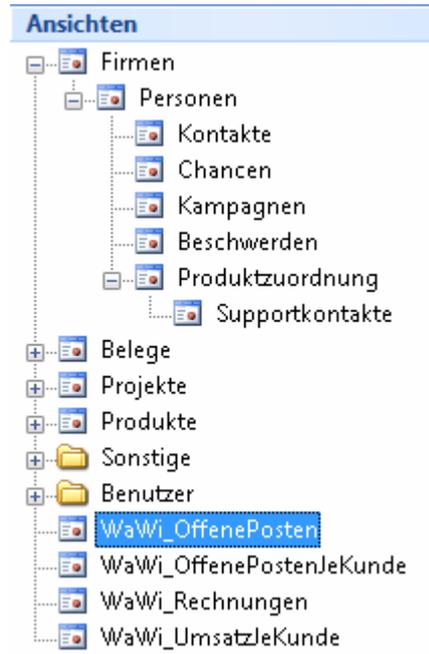
(Die Warenwirtschaft in diesem Beispiel setzt bei einer bezahlten Rechnung das Feld FLAG_04 auf '1'.)

Ansichten im cRM konfigurieren

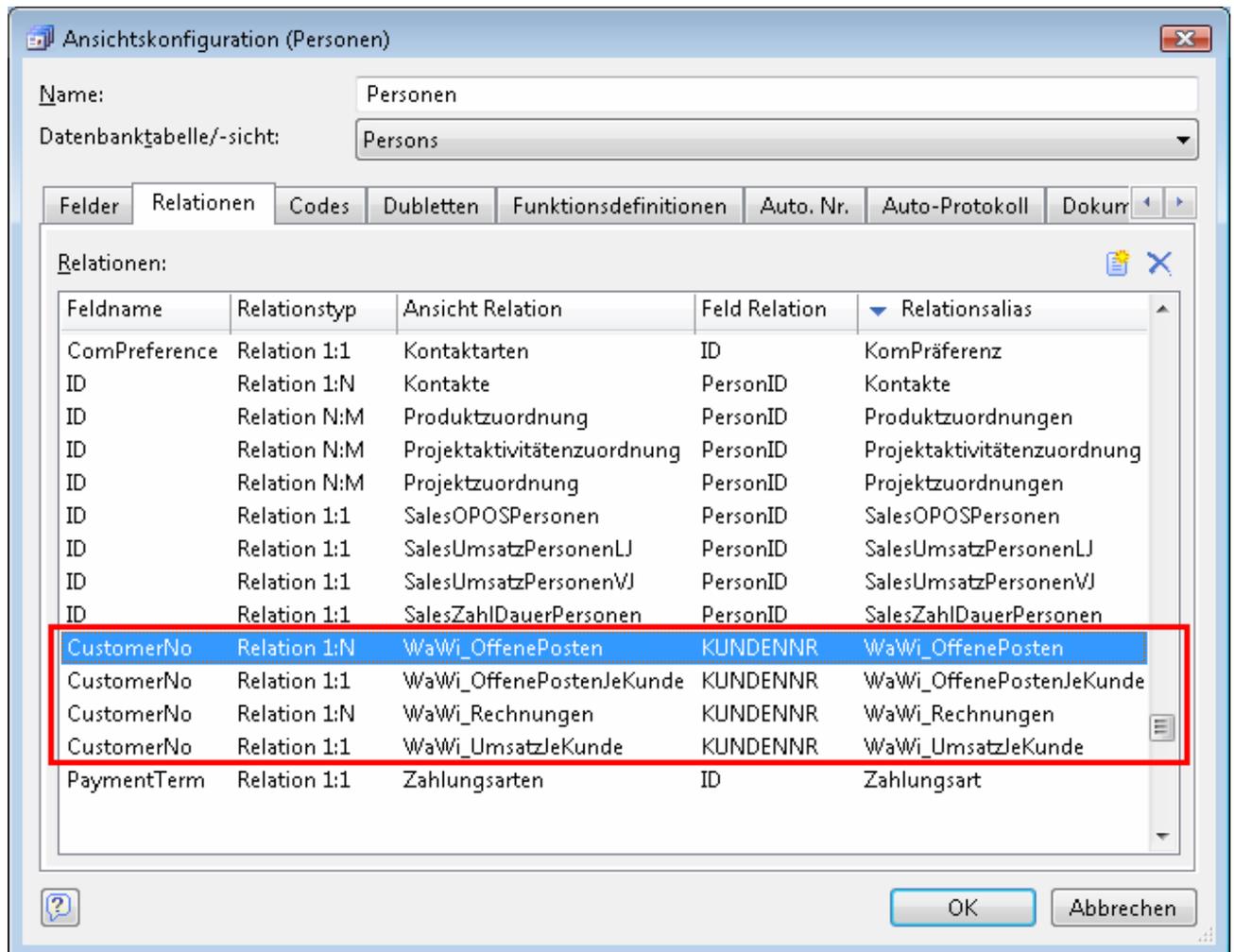
Im cRM werden nun die definierten Datenbanksichten jeweils als neue Ansicht dem Projekt hinzugefügt:



Dies erfolgt analog für die übrigen WaWi_... Datenbanksichten:

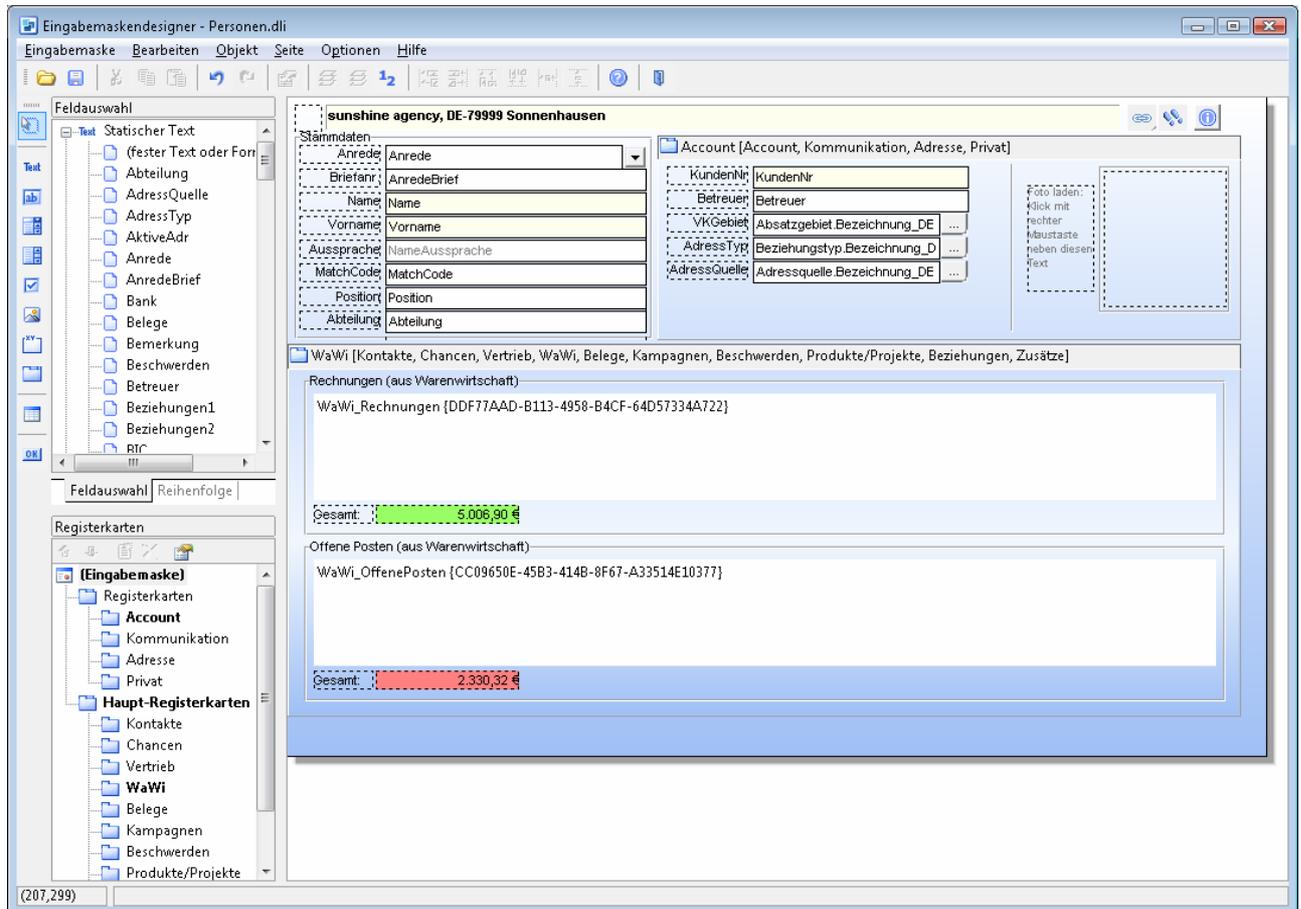


Nun werden für die Ansicht "Personen" die Relationen auf diese neuen Ansichten eingerichtet. In unserem Beispiel erfolgt die relationale Verknüpfung anhand des Feldes "KundenNr" auf das Feld "KUNDENNR" der WaWi_... Ansichten, da über die Kundennummer die Belege in der Warenwirtschaft dem jeweiligen Kundendatensatz eindeutig zuordenbar sind. Beachten Sie hierbei, dass die phys. Feldgröße im CRM der entsprechenden Feldgröße des relationalen Zielfeldes entspricht.

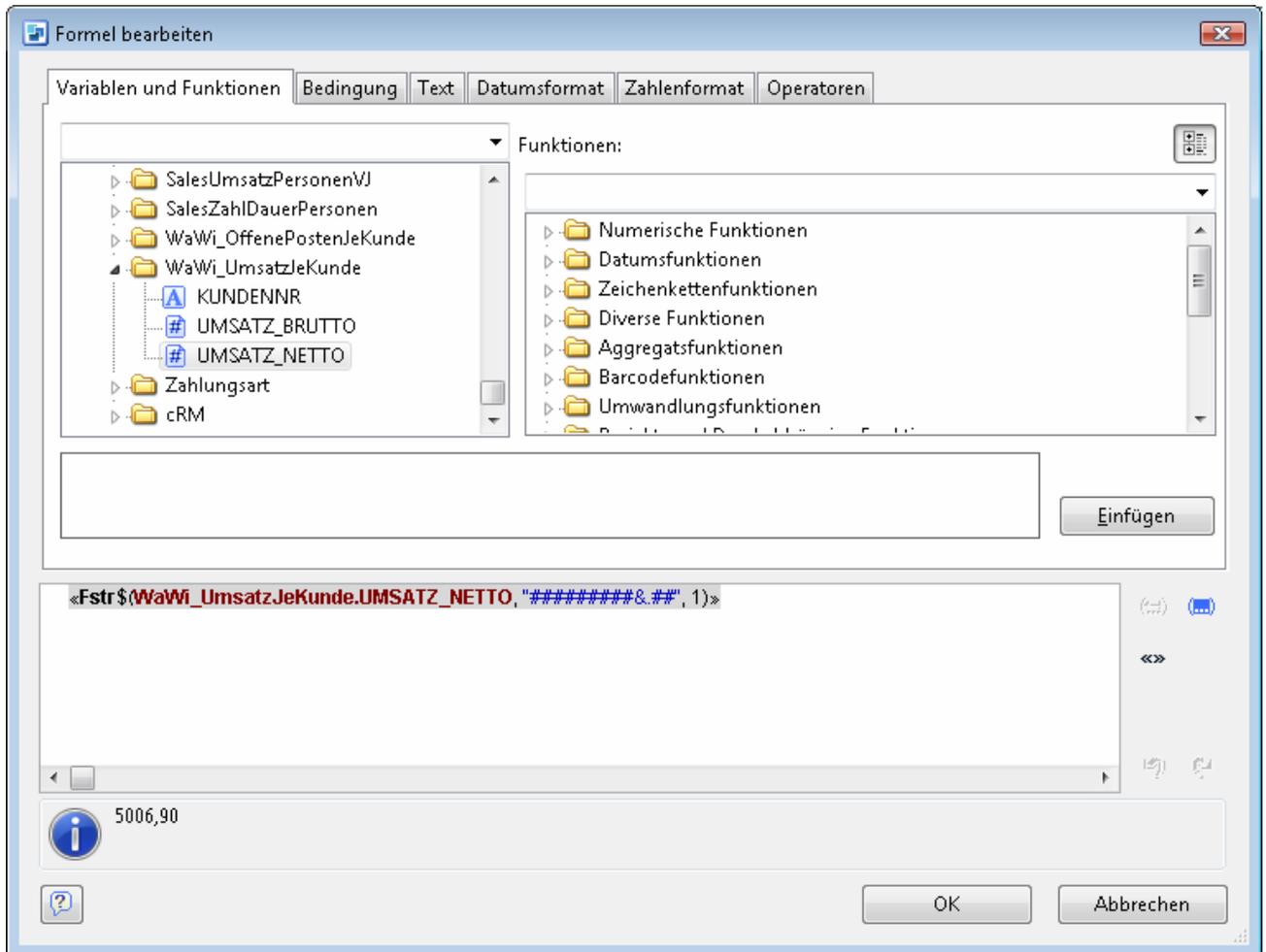


Die Rechnungen und offenen Posten werden über eine 1:N Relation mit den Personen verknüpft. Beim kumulierten Umsatz und den kumulierten offenen Posten steht jeweils ein Betrag jeweils einem Kunden in einer 1:1 Relation gegenüber.

Es werden nun im Eingabemaskendesigner die entsprechenden Container für die Rechnungen und offenen Posten platziert.



Der kumulierte Umsatz und die kumulierten offenen Posten Betrag werden in einem statischen Textfeld über eine Formel formatiert angezeigt:



Als Ergebnis werden nun zu jedem Kundendatensatz automatisch alle zugehörigen Rechnungen und offenen Posten angezeigt, die Daten werden zur Laufzeit über den Verbindungsserver via ODBC aus der Datenbank der Warenwirtschaft ermittelt:

The screenshot displays the 'Personen' window in the combit Relationship Manager. The main window title is 'sunshine agency, DE-79999 Sonnenhausen'. The interface is divided into several sections:

- Stammdaten:** Personal information including 'Anrede: Herr', 'Name: Soleil', 'Vorname: Jean', and 'Abteilung: Vertriebsleitung'.
- Account:** Financial identifiers such as 'KundenNr: P10001', 'Betreuer: User2', and 'AdressQuelle: Empfehlung'.
- Kommunikation, Adresse, Privat:** Additional data fields and a photo of a man in a suit.
- Navigation Tabs:** 'Kontakte', 'Chancen', 'Vertrieb', 'WaWi' (selected), 'Belege', 'Kampagnen', 'Beschwerden', 'Produkte/Projekte', 'Beziehungen', 'Zusätze'.
- Rechnungen (aus Warenwirtschaft):** A table with columns 'VORGANGNR', 'BELEGNR', 'DATUM', and 'SUM_BRUTTO BETREFF'. It lists two entries with a total of 5.006,90 €.
- Offene Posten (aus Warenwirtschaft):** A table with the same columns as above, listing one entry with a total of 2.330,32 €.

The bottom right corner of the window shows '1 / 79'.

Hinweis: combit macht keine Angaben zu einer bestimmten Eignung obiger Informationen. Irrtümer und Fehler bleiben ausdrücklich vorbehalten, die Angaben erfolgen ohne Gewähr und enthalten keine Zusicherung. Die Informationen können z.T. auch ein Versuch sein, Ihnen bei einer Aufgabenstellung zu helfen, selbst wenn das Produkt eigentlich nicht für diesen speziellen Zweck vorgesehen wurde.