

Visualisierung komplexer Kundenbeziehungen in salesforce.com

Hierarchische Kundendatenstrukturen

Über 60.000 Firmen nutzen salesforce.com weltweit als CRM-System und verwalten dort ihre Leads, Kunden und Kontakte.

Die dahinterliegende relationale Datenbank macht es möglich, Kundenbeziehungen in einer gerichteten hierarchischen Abbildung anzulegen und miteinander zu verknüpfen

Kompliziert wird es bei Unternehmen mit der Anforderung, komplexe Beziehungen zwischen Firmen, Institutionen und Personen sowie die dazugehörigen Abläufe zu verwalten und darzustellen.

Dies bedeutet, dass Leads, Kunden, Kontakte mehrere Beziehungen zu anderen Leads, Kunden oder Kontakten haben. Das Datengeflecht ist groß und komplex. Auch sind die Darstellungsmöglichkeiten dieser komplexen Zusammenhänge in Form von Einträgen, Listen und Berichten nur sehr begrenzt.

Um hier ein auf die Belange des Unternehmens zugeschnittenes Kundenbeziehungsmanagement zu ermöglichen, bedarf es eines individuellen Datenintegrationskonzepts zur Aufbereitung der Datenstruktur.

Komplexes Kundenbeziehungsmanagement

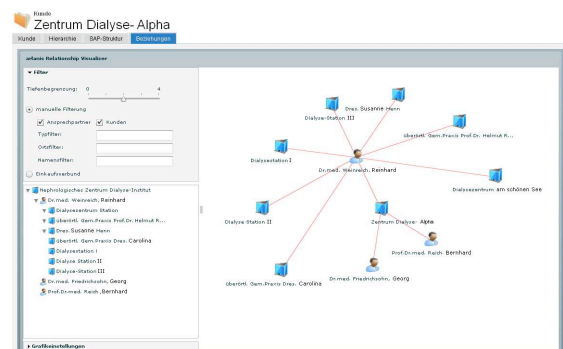
arlanis Software AG - Spezialist für Datenintegration und zertifizierter Consulting Partner für salesforce.com und Force.com - konnte im Rahmen verschiedener Kundenprojekte auf Basis von salesforce.com ein Lösungsszenario zur Darstellung komplexer Kundenbeziehungen entwickeln.

Dieses Konzept macht es möglich, mit vertretbarem Aufwand eine entsprechende Datenaufbereitung eines beim Kunden bestehenden salesforce.com-Systems vorzunehmen.

Darstellung komplexer Beziehungen mittels Visualizer

Letztendlich ist die hinter dem Datenintegrationskonzept liegende Logik des Datenmodells der Schlüssel für die visuelle Aufbereitung der vernetzten Beziehungsdaten.

Zur Integration einer Visualisierungskomponente in salesforce.com wurde Adobe Flex benutzt, um eine Flash-Anwendung zu erzeugen.



Beispiel: Visualisierung eines Beziehungsgeflechtes

Diese visuelle Darstellung ermöglicht einen sofortigen Überblick über komplexe und multiple Beziehungen:

- Es ist nicht notwendig, alle Datensätze zu öffnen, um ein klares Bild zu haben.
- Durch individuelle Gestaltungen (Farbe, Piktogramm, etc.) kann die Art der Beziehung differenziert angezeigt werden.
- Auch sind mehrere Filterfunktionen möglich.

Von einer groben Anzeige des Beziehungsgeflechts kann man in beliebiger Tiefe auf Details zu den Beziehungsdaten zugreifen.

Diese schnelle, übersichtliche und intuitive Bedienung ist eine wichtige Voraussetzung für eine hohe Benutzerakzeptanz und effektives Arbeiten.

arlanis Software AG mit den Standorten Potsdam und Frankfurt/Main unterstützt ihre nationalen und internationalen Kunden mit Beratung, Engineering und Entwicklung in salesforce.com- und Force.com-Projekten. Dazu gehören auch Blue Prints, EAI & Web Services, SaaS- / PaaS-Strategien und die hauseigene State of the Art-Softwarelösung arlanis UDC für die Daten-Integration und -Migration.

Seit Jahren ist arlanis selbst Anwender von salesforce.com und zertifizierter Consulting Partner. Diese Erfahrungen konnte arlanis als Autor des ersten deutschsprachigen salesforce.com-Entwicklerhandbuches einbringen.

In salesforce.com-Projekten von arlanis werden, neben der Beratung und Einführung von salesforce.com, komplexe Themen wie Anbindung an SAP, CTI-Integration, Call Center-Einbindung, Service & Support-Lösungen, komplexes Kundenbeziehungsmanagement u.a. umgesetzt.

Branchenerfahrung besteht für die Industrien Pharma, Dienstleistungssektor, Manufacturing, öffentliche Hand, Medien & IT, Konsumgüter und weitere.

Zu den Kunden von arlanis zählen Firmen wie Dun & Bradstreet, Heraeus, Immobilien Scout GmbH, Hagemeyer, Fresenius, BrainLAB, Abbott, Roche Diagnostics, Deutsche Rentenversicherung und viele andere.

LINKS

Homepage:

<http://www.arlanis.com>

Produkte zur Datenintegration:

<http://www.arlanis.com/software-loesungen.html>

Partner:

<http://www.arlanis.com/unternehmen/partner.html>