

## Fresenius Kabi Deutschland

- arlanis Referenzen -

### Branche

Gesundheitswesen

### Kunde

Fresenius Kabi ist in der Infusionstherapie und in der klinischen Ernährung Marktführer in Europa und in den für das Unternehmen wichtigsten Ländern in Lateinamerika und der Region Asien-Pazifik.

### Umfeld

Fresenius Kabi Deutschland hat sich dafür entschieden, zur Verwaltung seiner Kundenbeziehungen in Zukunft die Vorteile des Cloud Computing zu nutzen. Das webbasierte Lösungsportfolio von salesforce.com unterstützt den Vertrieb, das Marketing sowie den Kundenservice. Dadurch ist das Unternehmen in der Lage, flexibler und schneller auf die individuellen Bedürfnisse seiner Kunden, wie z.B. Kliniken oder Arztpraxen, zu reagieren.

### Ausgangssituation / Anforderungen

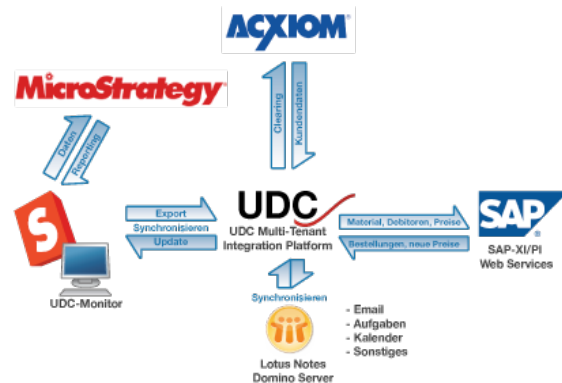
- Entscheidung für Salesforce.com als zentrales CRM – hier sollen alle Informationen über den Kunden dargestellt werden
- SAP als führendes ERP-System muss an salesforce.com gekoppelt werden
- Datenaustausch / Synchronisierung von Acxiom (führender Anbieter von Adressdaten) muss gewährleistet sein
- Mit Lotus Notes bleibt das zentrale Kommunikations-System für Kalender, Aufgaben, Emails und sonstige Workflows erhalten und erfordert eine bidirektionale Integration mit salesforce.com
- Anbindung von MicroStrategy als BI-Tool für das Reporting

### Ziel

Für eine klare Umsetzung einer modernen CRM-Strategie fungiert salesforce.com als zentrales CRM-System. Unter Einbindung der kompletten Organisation werden hier alle Informationen rund um den Kunden abgebildet und zur Verfügung gestellt. Das bedingt eine Steuerung und Synchronisierung aller anderen Systeme aus salesforce.com heraus.

### Struktur der umgesetzten Integrationslösung

Unter Berücksichtigung der Ausgangssituation und der sich aus der neuen CRM-Strategie ergebenden Anforderungen wurde von arlanis folgende Integrationsstruktur aufgesetzt:



Darstellung der Integrationsstruktur bei Fresenius Kabi

Ausschlaggebend für eine schnelle und systemnahe Anbindung der verschiedenen Systeme war dabei die eigenentwickelte multi-tenant Integrationsplattform **arlanis UDC**.

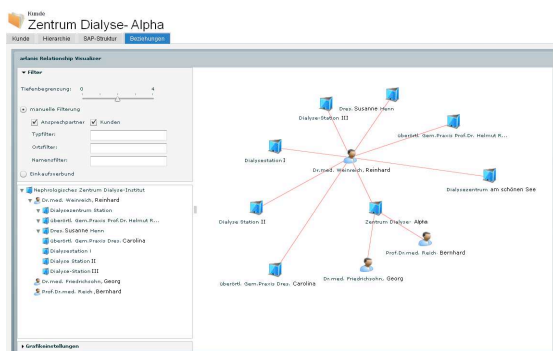
## Komplexes Kundenbeziehungsmanagement

Mit den Erfahrungen aus einer Vielzahl von Kundenprojekten konnte arlanis auf Basis von salesforce.com ein Lösungsszenario zur Darstellung komplexer Kundenbeziehungen entwickeln. Dieses Konzept macht es möglich, mit vertretbarem Aufwand eine entsprechende Datenintegration vorzunehmen und diese für eine entsprechende Visualisierung aufzubereiten.

## Darstellung komplexer Beziehungen mittels Visualizer

Letztendlich ist die hinter dem Daten-integrationskonzept 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

## Ein überzeugendes Ergebnis

Durch die hervorragende Expertise der arlanis Software AG konnten wir in kurzer Zeit salesforce.com erfolgreich an unsere Bedürfnisse anpassen und in unserer komplexen Systemlandschaft komplett integrieren.

Juan Villar

## über arlanis

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.

Zu Kunden von arlanis zählen Firmen wie Dun & Bradstreet, Heraeus, Immobilien Scout GmbH, Hagemeyer, 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>

salesforce.com-Consulting-Partner:  
<http://www.arlanis.com/salesforcecom-consulting.html>