



Best Practice

The word "Geiger" is written in a red, lowercase, sans-serif font. It is centered within a solid green rectangular box.

2023-06-20

Marlina Spanel

Unternehmens-Portrait

Unternehmens-Portrait: Geiger Gruppe

GEIGER

Unternehmens-Portrait: Geiger Gruppe



- **Gegründet 1923 von Wilhelm Geiger**
 - Familiengeführt in vierter Generation
 - Sitz in Oberstdorf im Allgäu
 - 3.500 Mitarbeitende an 100 Standorten europaweit
 - Umsatz: 750 Millionen Euro
- **Geschäftsbereiche der Geiger Gruppe**
 - Umwelt
 - Baustoffe & Logistik
 - Infrastruktur
 - Immobilien

Herausforderungen

Bei der CRM Einführung

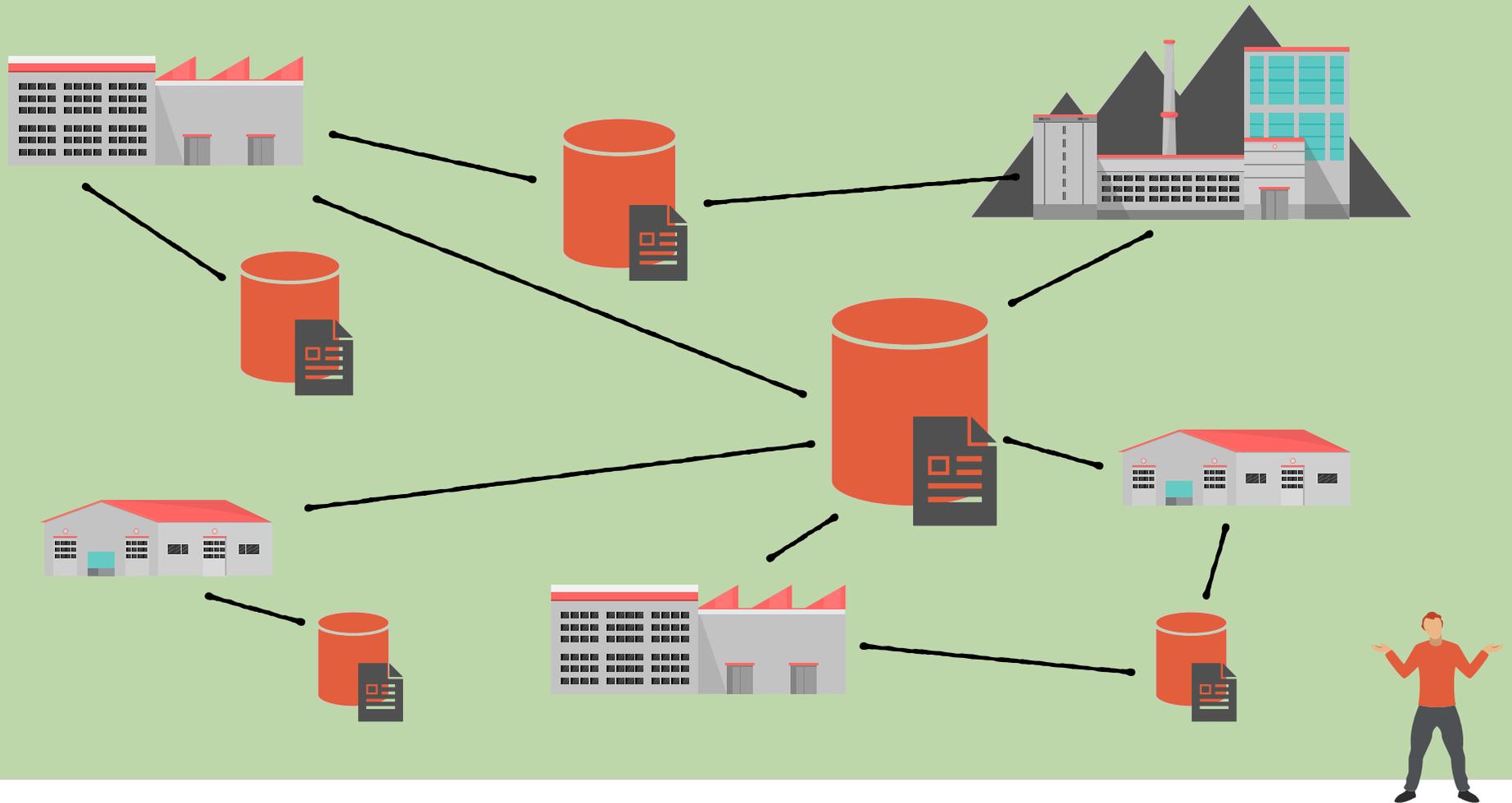
Die unterschiedlichen Geschäftsbereiche der Geiger Gruppe



GEIGER



Verschiedene Datenbestände mit Kontaktdaten



Übernahme der Daten nach PisaSales

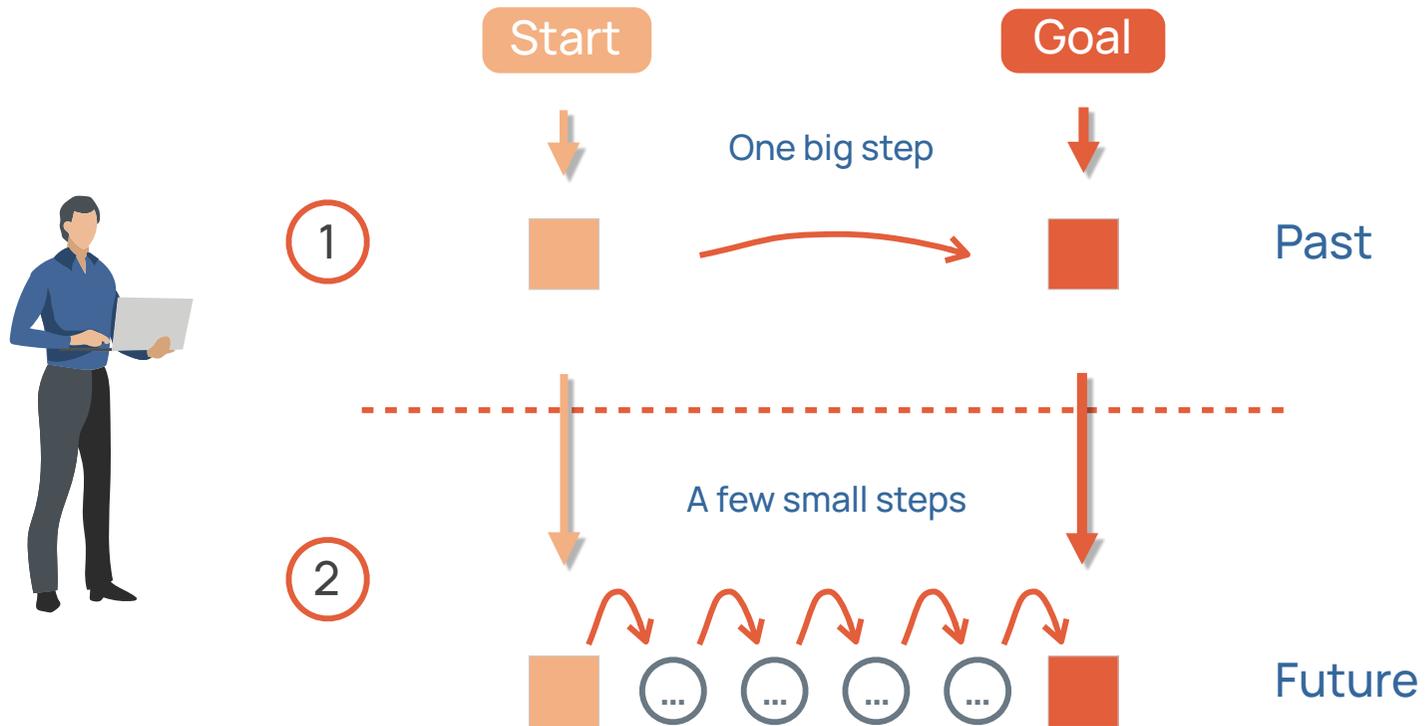


- **Technische Herausforderungen**
 - Welche der Altdaten sind relevant?
 - Wie soll mit Dubletten verfahren werden?
 - Wie kann dauerhaft eine hohe Datenqualität gewährleistet werden?
 - Wie können die Daten anschließend zurück in die Backend-Systeme übertragen werden?
- **Organisatorische Herausforderungen**
 - Wann startet welches Geschäftsfeld?
 - Wie vermeiden wir künftig Dubletten zwischen den Geschäftsfeldern?

Lösungsansatz

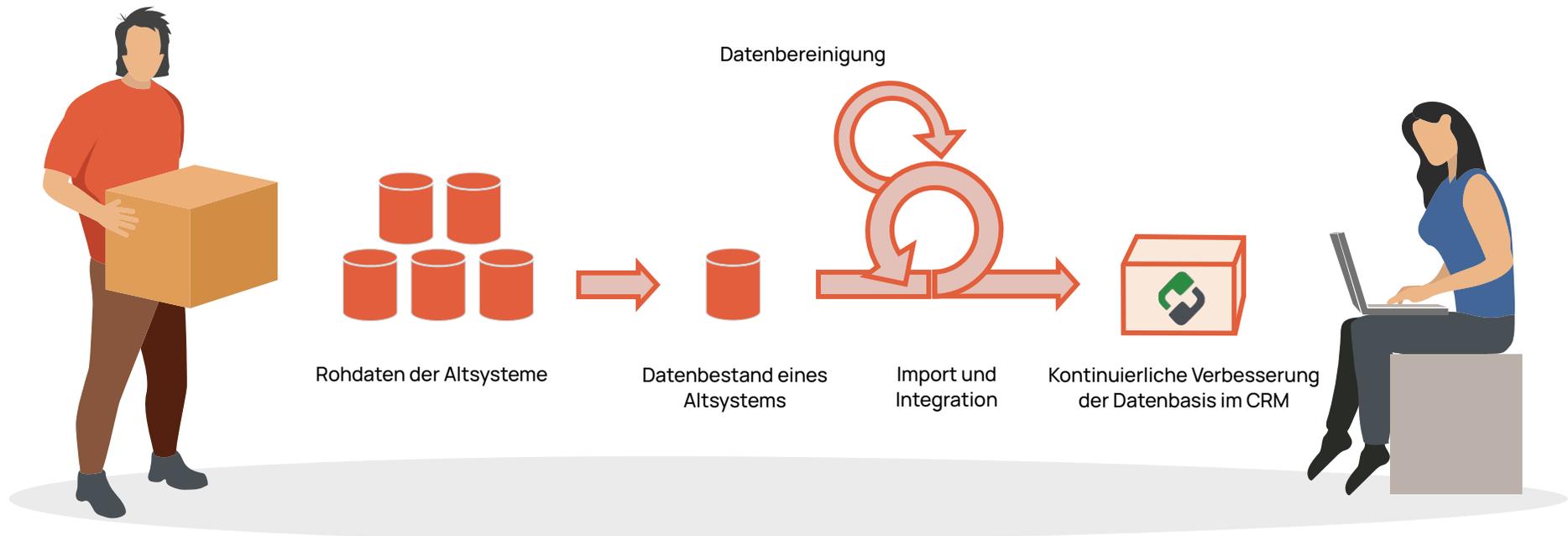
In kleinen Schritten zur gemeinsamen Datenbasis

In kleinen Schritten zum Erfolg



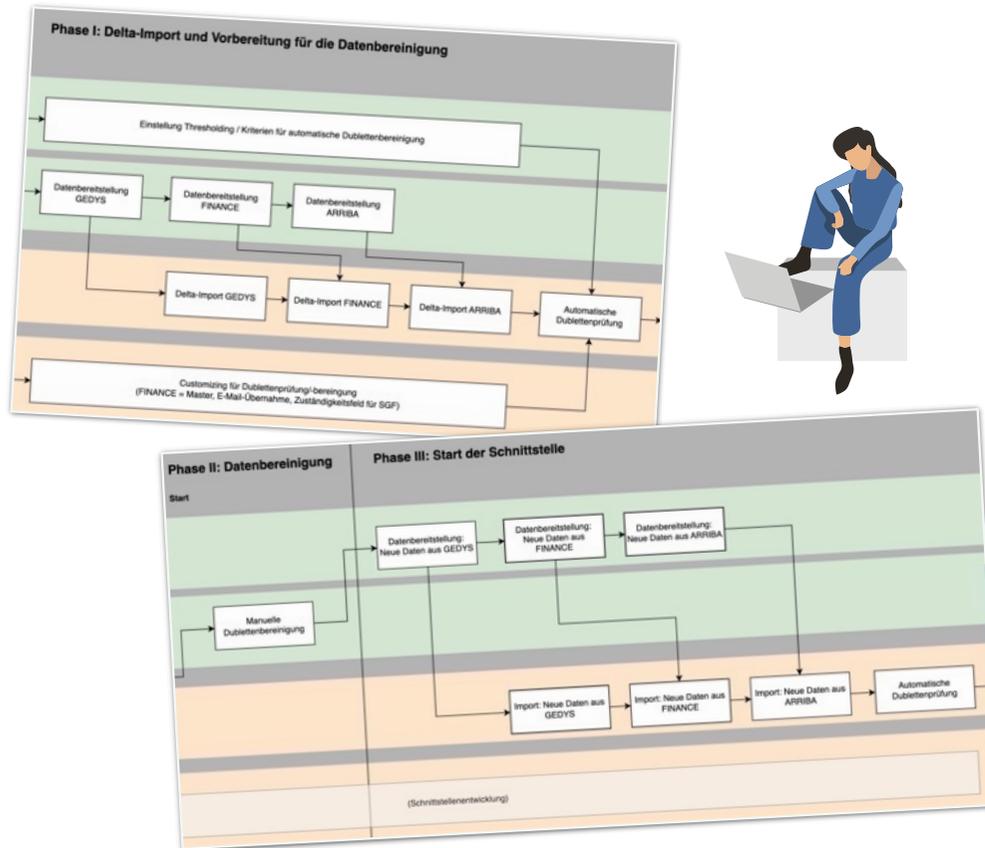
Iterativer Datenimport- und Dublettenbereinigungsprozess

Entwurf eines iterativen Datenimport-Prozesses, welcher jederzeit erneut für einen weiten Datenbestand verwendet werden kann. Beim Import erfolgt die Integration der Daten in den vorhandenen Datenbestand im CRM. Die Datenbereinigung ermöglicht eine Verringerung der Datenmenge bei gleichzeitiger Erhöhung der Datenqualität.



Der Datenimport

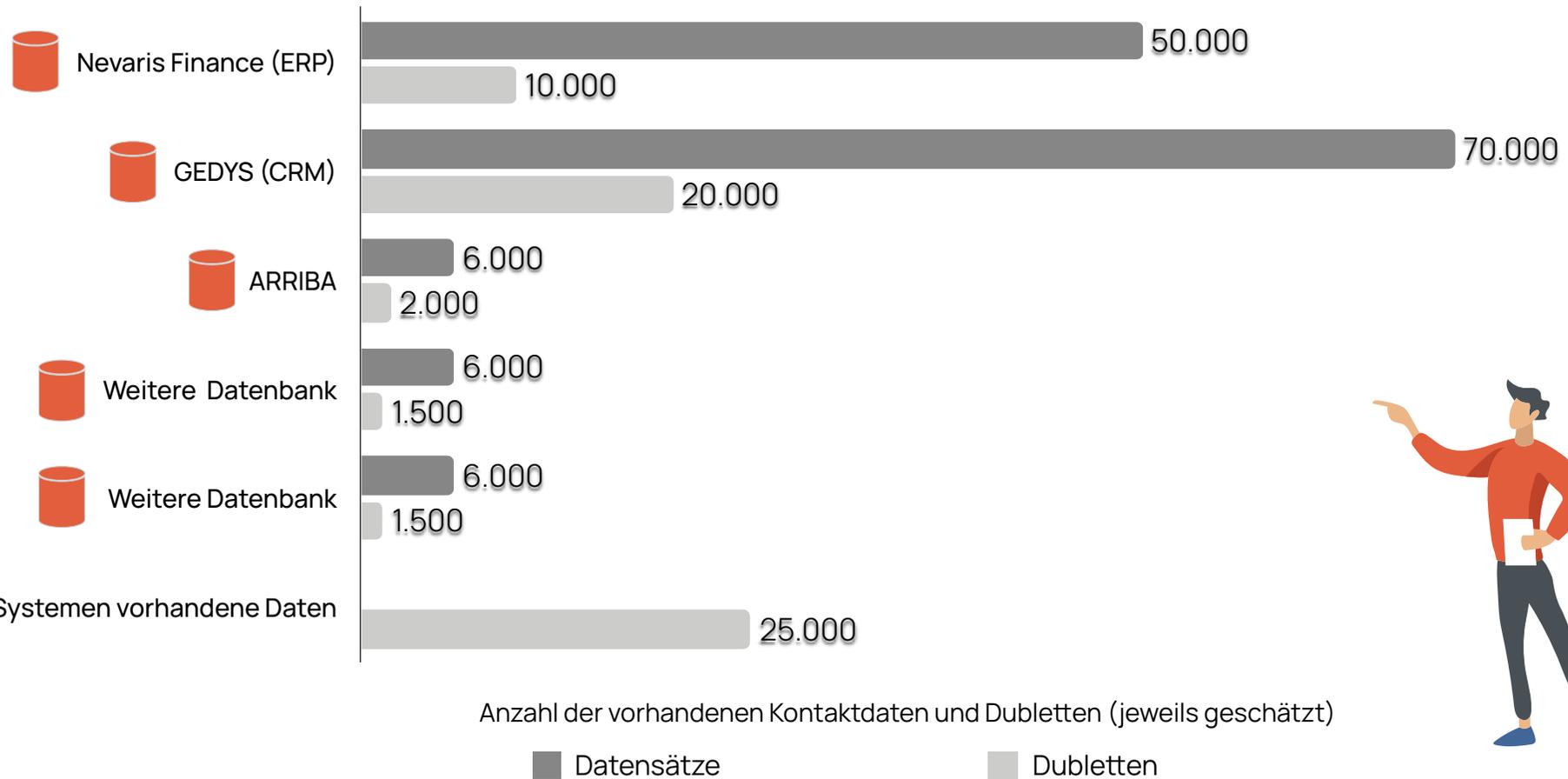
Der Datenimport-Prozess



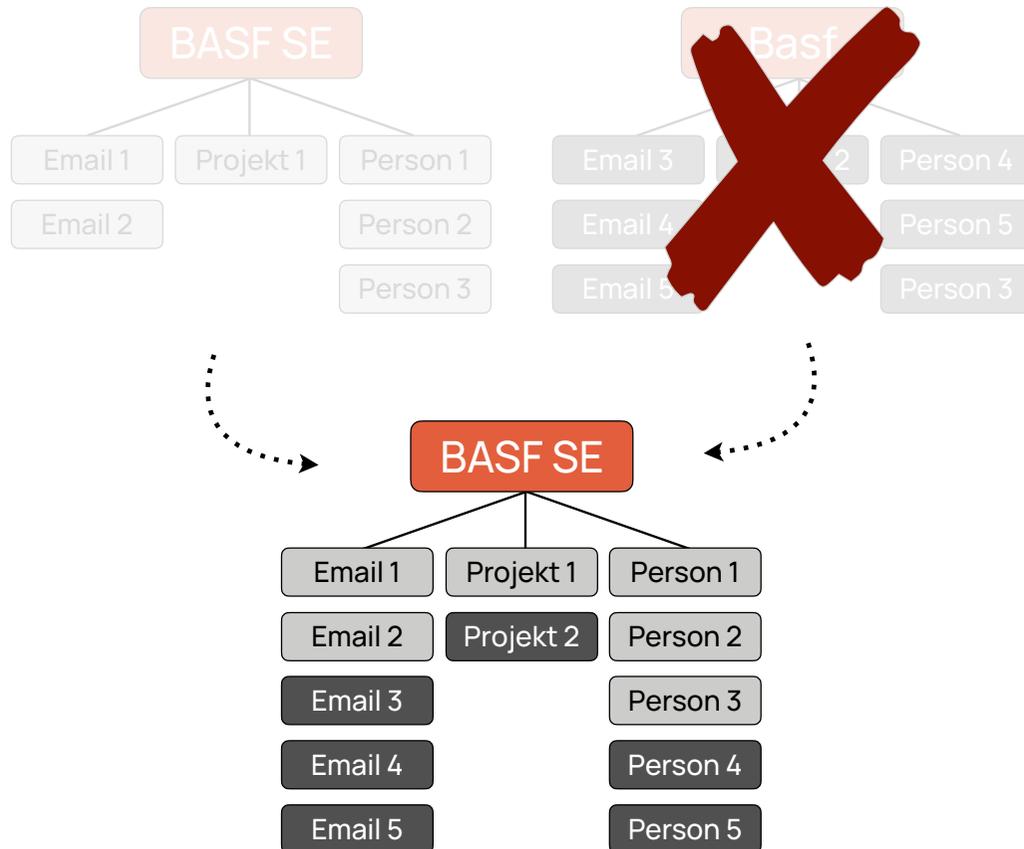
- **Schrittweiser Import der Daten**
 - Definition von Matching-Kriterien
→ Vorab-Vermeidung weiterer Dubletten
 - Festlegung einer Import-Reihenfolge
 - ERP-Daten weisen höchste Qualität auf
→ Einspielung im letzten Schritt
 - Kritische Betrachtung weiterer Importe
- **Kontinuierliche Überprüfung & Planung**
 - Dokumentation jedes Import-Schrittes
 - Speicherung aller Import-Schlüssel für lückenlose Rückverfolgbarkeit
 - Durchführung aller Schritte auf dem Test- und Produktivsystem
 - Verfolgung der kritischen Pfade

Dublettenbereinigung 2.0

Zu importierende Datenmengen



Dublettenbereinigung in PisaSales (Standardfunktionalität)



- **Dublettencheck**

- Adhoc-Prüfung bei der Kontaktneuanlage
- Massen-Prüfung durch CRM-Admins
- Dubletten werden rotgefärbt

- **Dublettenbereinigung**

- Jeweils ein Master- und ein Dublettendatensatz werden zusammengeführt
- Alle zugeordneten Daten werden an den Master „umgehängt“.

Dublettenbereinigung 2.0 für Geiger

The screenshot displays the PisaSales software interface. The top navigation bar includes 'PisaSales', 'Sales', 'Administration', 'Entwicklung', 'Extras', 'Ansicht', and '?'. Below this, there are icons for 'Kontakte', 'Aktivitäten', 'Vertrieb', 'Marketing', 'Service', 'Verträge', 'Rechnungen', 'Prozesse', and 'Produkte'. The main content area is divided into two sections:

Dubletten-Felder-Whitelist

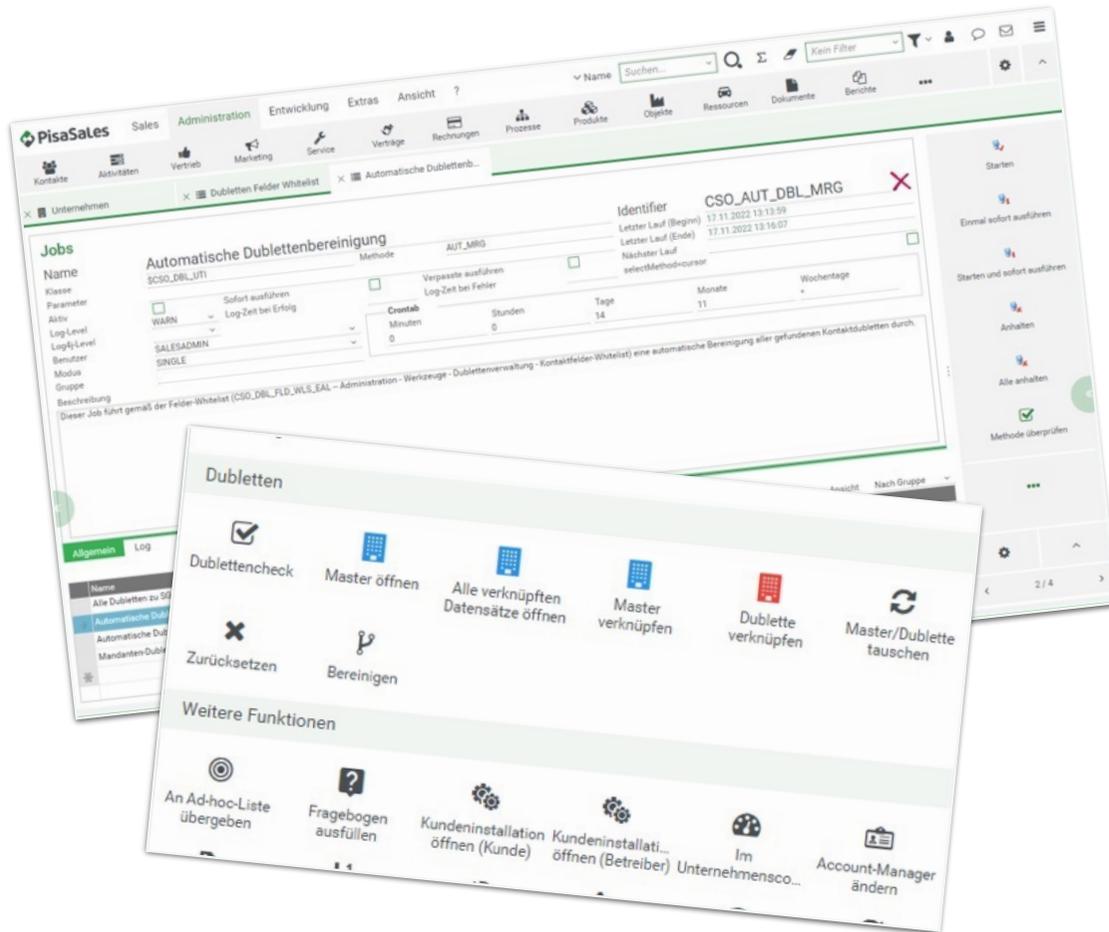
Feldbezeichnung	Darf sich unterscheiden
Account-Manager	<input checked="" type="checkbox"/>
Land	<input type="checkbox"/>
PLZ	<input type="checkbox"/>
Zusammengesetzter Name	<input type="checkbox"/>
Ort	<input checked="" type="checkbox"/>
Speichern als	<input type="checkbox"/>
Straße	<input checked="" type="checkbox"/>
Nummer	<input type="checkbox"/>
Postfach	<input type="checkbox"/>

Dublettenhistorie

Merge-Zeitpunkt	Nummer der Dublette	FINANCE-Schlüssel	ARRIBA-Schlüssel	GEDYS-Schlüssel	GHT-Schlüssel
15.11.2022 17:39:38					
15.11.2022 17:39:38			33292	018760	

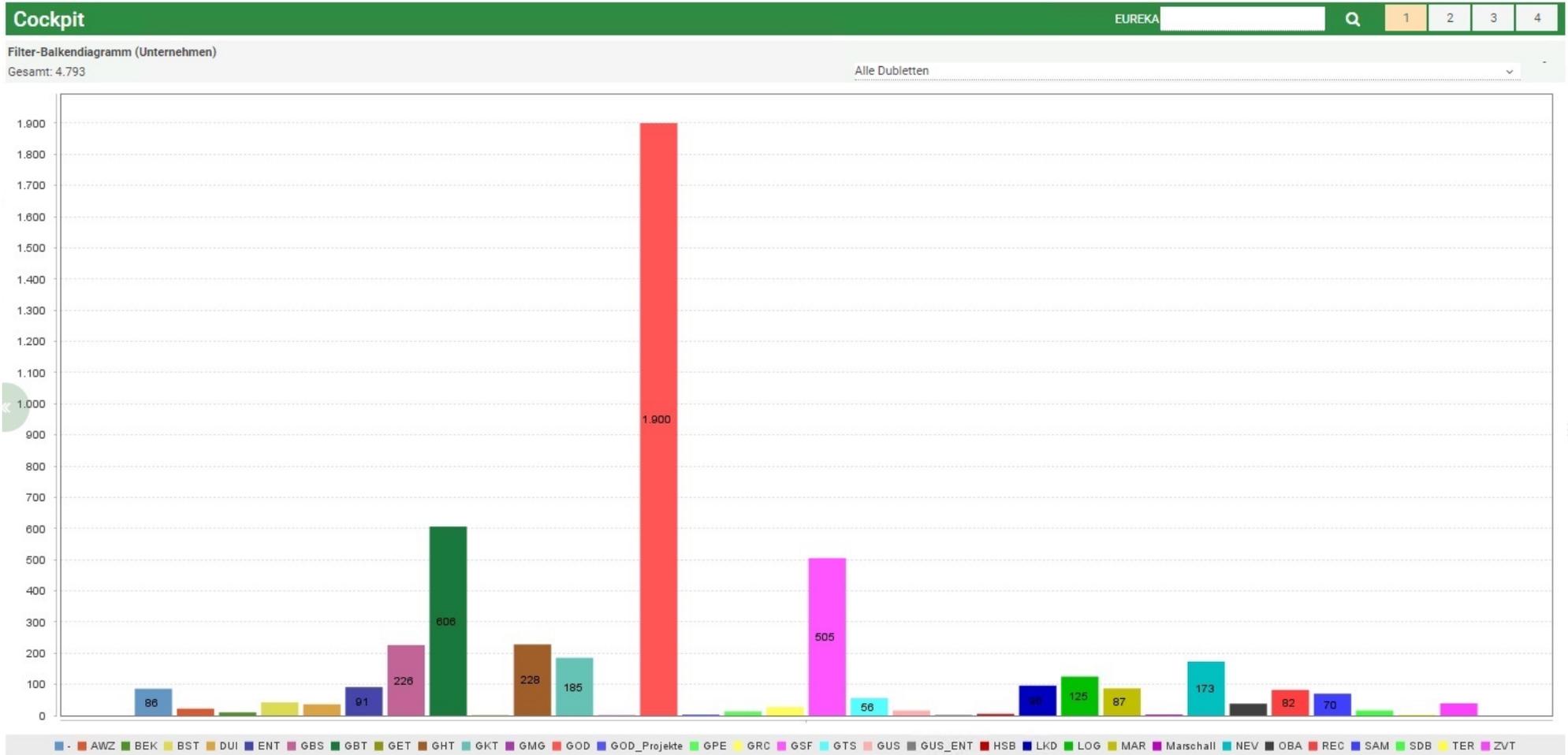
- **Direkte Zusammenführung beim Import**
 - Definition eines Matchings und einer Import-Reihenfolge
 - Einführung einer Dubletten-Historie
 - ERP-Daten sind immer führend
 - der ERP-Datensatz wird immer zum Master ernannt
- **Automatische (Teil-)Bereinigung**
 - Administratives Felder-Whitelisting
 - Wiederholbarer Bereinigungs-Job

Dublettenbereinigung 2.0 für Geiger (cont.)

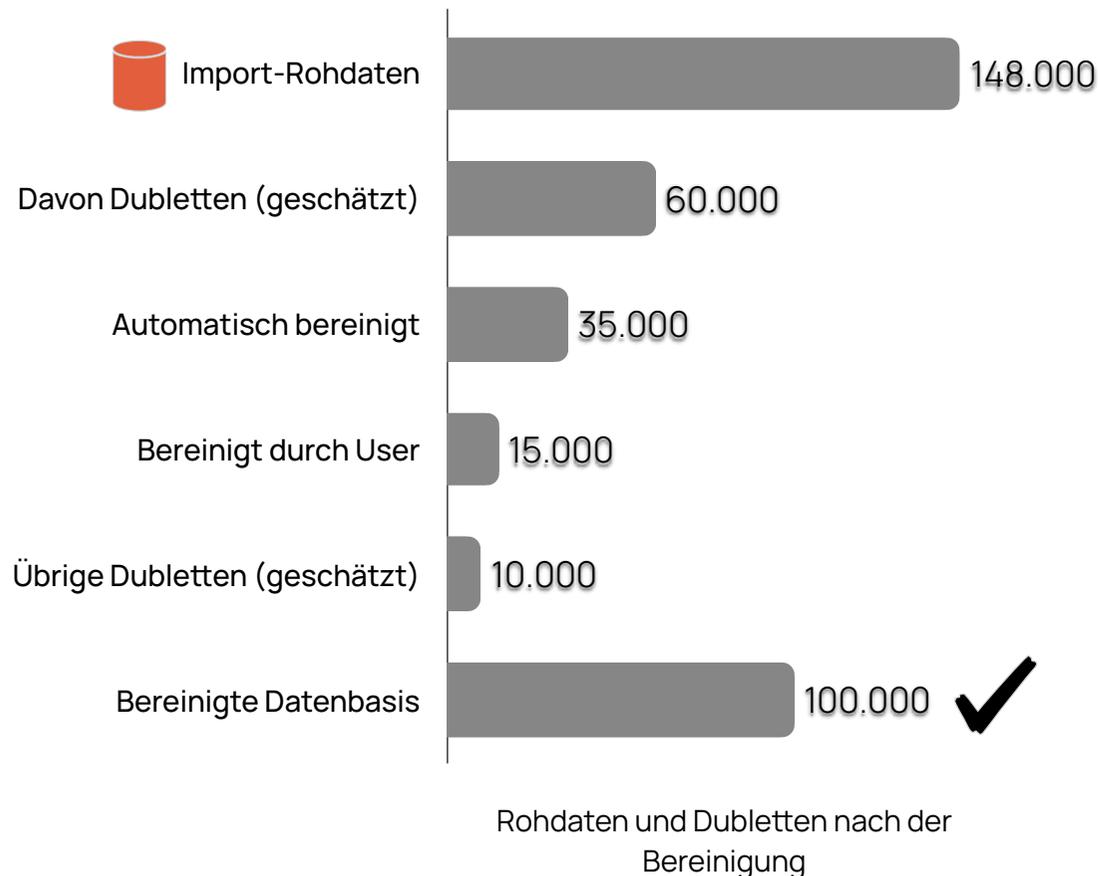


- Unterstützung der User bei der Zusammenführung
 - Ausblenden technischer Felder / irrelevanter Felder
 - Vorauswahl korrekter Werte
 - Komfortfunktionen zur schnelleren Bearbeitung
- Erstellung eines Arbeitsvorrats für die manuelle Bereinigung
 - Zuordnung der Geschäftsbereiche
 - Live-Überprüfung des Bereinigungsfortschritts per Filter & Cockpitelement

Ergebnisse der Dublettenbereinigung



Ergebnisse der Dublettenbereinigung



- **Mehrstufige automatische Bereinigung**

- Zusammenführung von Datensätzen direkt beim Import = Vermeidung der Neuanlage von Dubletten
- Automatische Bereinigung über „Whitelisting“

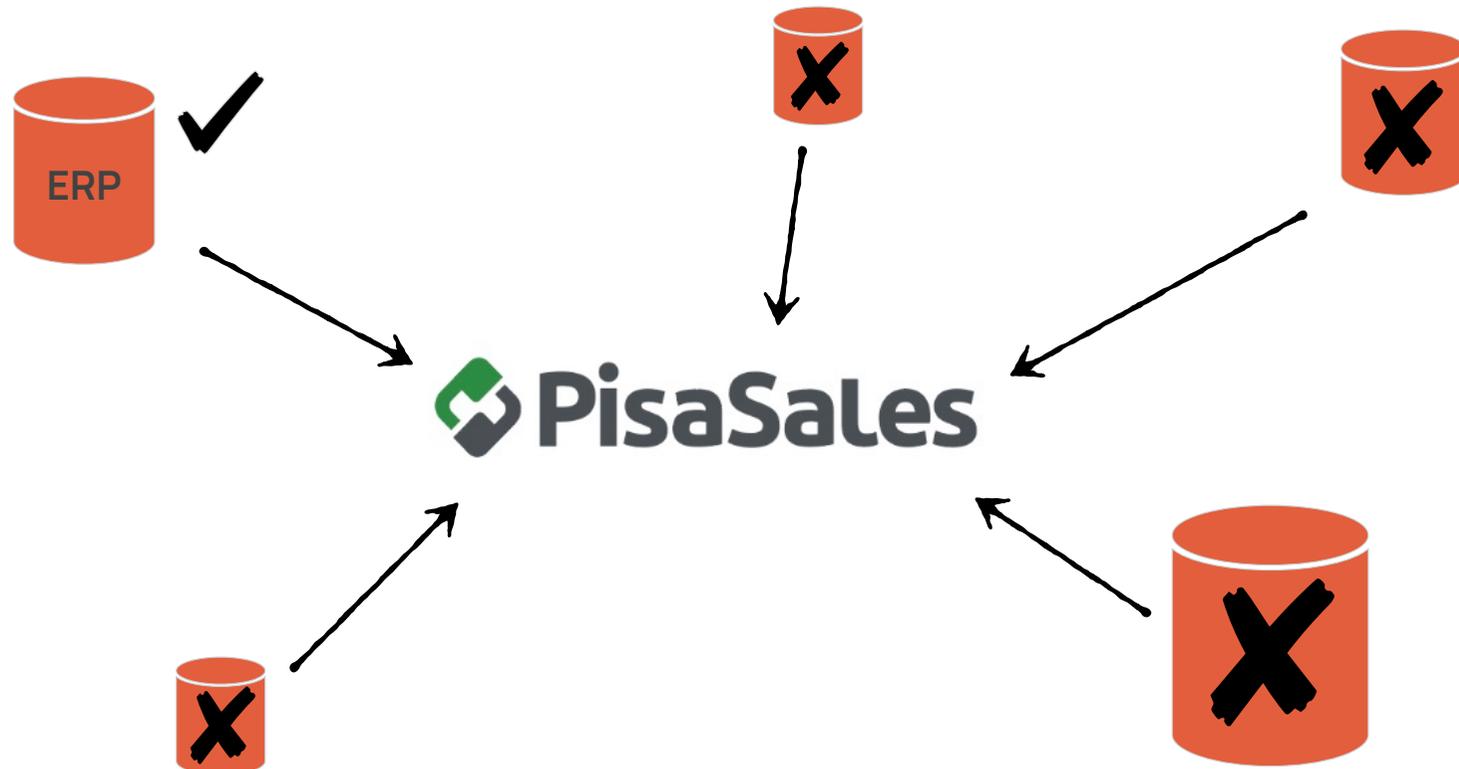
→ 25% wurden automatisch eliminiert

- **Manuelle Bereinigung**

- Komfortfunktionen ermöglichen schnellere Prüfung und Bereinigung

→ 10% wurden seit dem Go-Live bereits durch User eliminiert

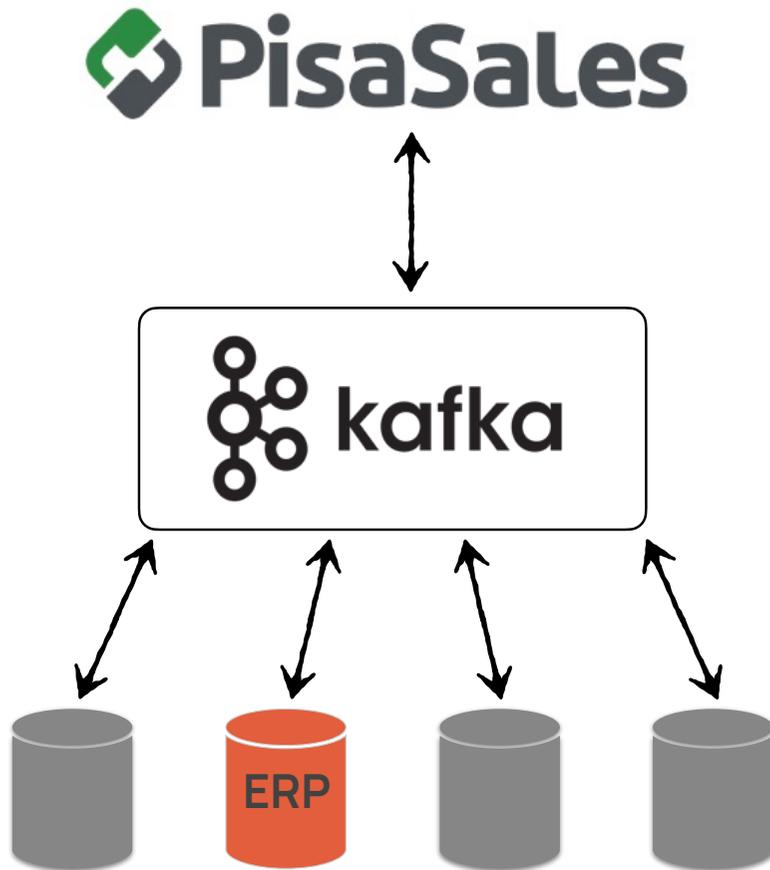
Integration der Datenbestände



PisaSales wird durch die Integration der Altdaten zum führenden System für die Kontakte und Adressen innerhalb der Geiger Gruppe. Das ERP-System bleibt erhalten. Die Komplettlösung sieht eine Synchronisation zwischen den beiden (und weiteren Backend-) Systemen vor.

Anschluss an den Datenbus

Anschluss an den Datenbus



- **Apache Kafka als Datenbus**
 - Verteilung in die Backend-Systeme
 - Abstrahiert die komplexe Technik der Backend-Systeme für PisaSales
 - Umsetzung durch die Geiger IT
 - deutlich geringerer Implementierungsaufwand in PisaSales
- **API-Konfiguration und Event-Logging**
 - PisaSales Admin-Masken und -Listen zur Nachverfolgung und Steuerung
 - Requests und Responses sind jederzeit einsehbar
 - Events können erneut ausgeführt werden

Anschluss an den Datenbus

```
14 servers:
15 - url: http://SROBPISADEV01:28022
16   description: Entwicklungsumgebung Ihrer PisaSales CRM Installation
17 - url: http://SROBPISATEST01:28012
18   description: Testumgebung Ihrer PisaSales CRM Installation
19 - url: http://SROBPISAAPP01:28002
20   description: Produktivumgebung Ihrer PisaSales CRM Installation
21
22 paths:
23   /pisasales/company:
24     post:
25       summary: Anlage von Unternehmen
26       description: Anlage eines Unternehmens in der Richtung API -> PisaSales
27       operationId: createCompanyPisa
28       tags:
29         - API -> PisaSales
30       requestBody:
31         required: true
32         content:
33           application/json:
34             schema:
35               allOf:
36                 - $ref: '#/components/schemas/RequestInPostCompany'
37       responses:
38         201:
39           description: Anlage erfolgreich
40           content:
41             application/json:
42               schema:
43                 allOf:
44                   - $ref: '#/components/schemas/CompanySelect'
45         400:
46           $ref: '#/components/responses/400'
47         401:
```

Servers

http://SROBPISADEV01:28022 - Entwicklungsumgebung Ihrer PisaSales CRM Installation Authorize

API -> PisaSales

- POST** /pisasales/company Anlage von Unternehmen
- GET** /pisasales/company/{pisasales_id} Abfrage Unternehmen
- PUT** /pisasales/company/{pisasales_id} Aktualisierung Unternehmen
- DELETE** /pisasales/company/{pisasales_id}/{username} Löschen Unternehmen
- POST** /pisasales/address Anlage Adresse
- PUT** /pisasales/address/{pisasales_id} Aktualisierung Adresse
- GET** /pisasales/contactGidByNumber/{contact_number} PSC_GID aus Nummer

Anschluss an den Datenbus

The image shows the Swagger Editor interface. On the left, the API definition for 'openapi: 3.0.3' is displayed in a dark-themed code editor. The definition includes an 'info' section with version '2.0_in', title 'PisaSales REST API', and a description. It also lists 'termsOfService', 'contact' information (Dominik Klein), and 'servers' for development, test, and production environments.

On the right, a test result for a 200 status code is shown. The 'Media type' is set to 'application/json'. Below this, an 'Example Value' is displayed in a dark box, containing a JSON object with various fields like 'pisasales_id', 'creation_date', 'creation_user', 'modification_date', 'modification_user', 'external_key', 'name', 'category_id', 'status_id', 'communication_language_id', 'url', 'fax', 'object_link', 'number', 'contact_since', and 'status_open'.

```
1 openapi: 3.0.3
2
3 info:
4   version: "2.0_in"
5   title: PisaSales REST API
6   description:
7     Spezifikation
8     Schnittstellen-API in
9     der Richtung
10    Schnittstelle ->
11    PisaSales
12
13 termsOfService: terms
14 contact:
15   name: Dominik Klein
16   url: https://www
17     .justrelate.com
18   email: dominik
19     .klein@justrelate.com
20
21 servers:
22 - url: http://SROBPISADEV01
23   :28022
24   description:
25     Entwicklungsumgebung
26     Ihrer PisaSales CRM
27     Installation
28 - url: http
29   ://SROBPISATEST01:28012
30   description: Testumgebung
31     Ihrer PisaSales CRM
32     Installation
33 - url: http://SROBPISAAPP01
34   :28022
```

200 Verarbeitung erfolgreich.

Media type
application/json

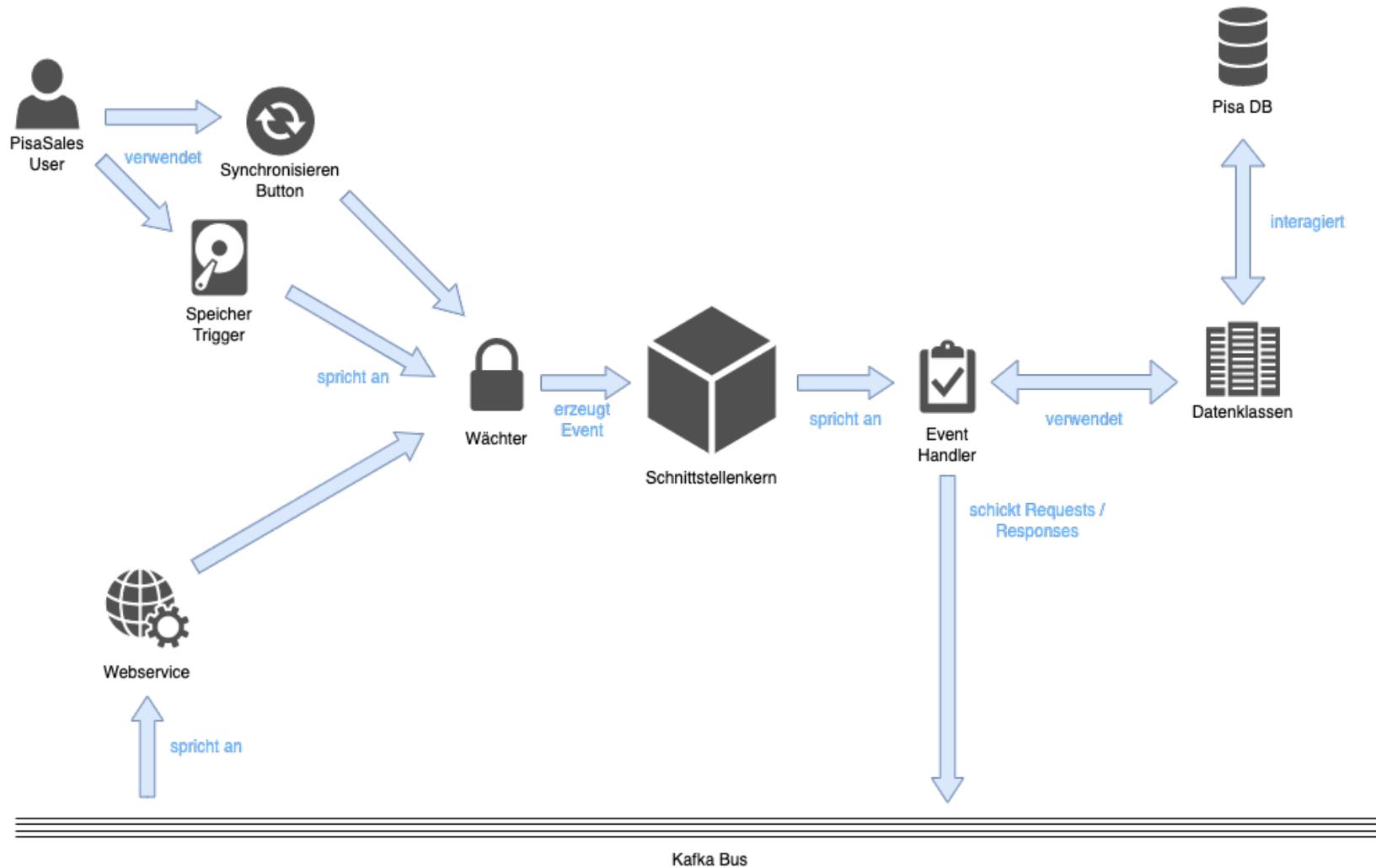
Controls Accept header.

Example Value | Schema

```
{
  "pisasales_id": "0000111122223333AAAABBBBCCCCDDDD",
  "creation_date": "20221028071500",
  "creation_user": "SCHNEMO",
  "modification_date": "20221029102000",
  "modification_user": "TRAXLUS",
  "external_key": "string",
  "name": "string",
  "category_id": "PSA_ORG_PRP",
  "status_id": "PSA_ORG_CST_BLC",
  "communication_language_id": "GER",
  "url": "string",
  "fax": {
    "country_code": "+49",
    "prefix": "2266",
    "number": "12345",
    "direct_dial": "555"
  },
  "object_link": "https://geiger.pisasales.de/pisasales/psaobj?title=Object&rpsids=0011CCDD",
  "number": "string",
  "contact_since": "20001221141000",
  "status_open": true,
  "status_closed": false
}
```

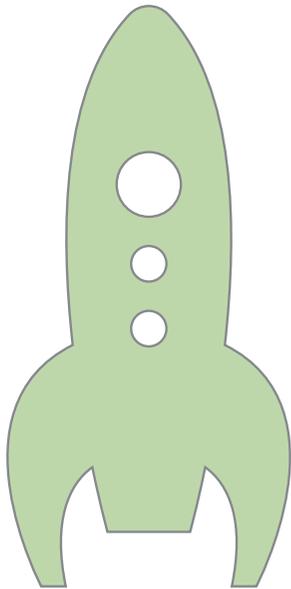
400 Syntaxfehler oder anderweitig inakzeptable Daten.

Anschluss an den Datenbus



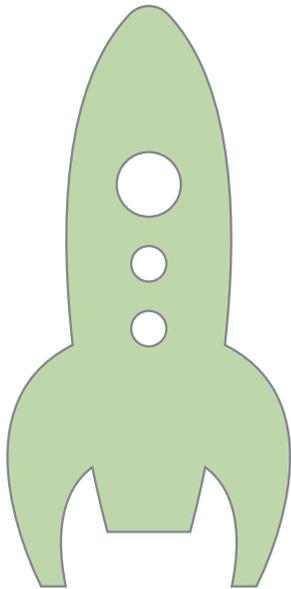
Ergebnisse

Ergebnisse der CRM-Einführung



- **Datenimport aus den Altsystemen**
 - Import aus fünf verschiedenen Altdatenbeständen und Integration dieser ins CRM
 - Synchronisation der Daten in PisaSales mit dem ERP-System und den weiteren Geiger Backend-Systemen
 - Verteilung der Daten erfolgt über den Kafka-Datenbus
- **Eine gemeinsamen Datenbasis für alle Geschäftsfelder**
 - 50.000 bereinigte oder zusammengeführte Kontaktdubletten (ca. 30%)
 - Die Datenqualität der verbleibenden Daten wurde durch den Bereinigungsprozess angereichert und stark erhöht

Ergebnisse der CRM-Einführung (cont.)



- **Nutzung der CRM-Synergieeffekte**
 - Alle Geschäftsfelder arbeiten künftig zusammen in einem System auf denselben Daten
 - Aktivitäten und Historien der anderen Geschäftsfelder sind für alle sichtbar
 - Verbesserte Nachverfolgungs- und Wiedervorlagemöglichkeiten
- **Marketing-Automatisierung**
 - Erstellung von Serien-E-Mails und Geschenke-Verteilern mittels Filtern
 - Die importierten Daten sind durch die übernommene Historie und Geschäftsfeld-Zuordnung sofort dafür verwendbar

Ausblick

Das CRM als Datenhub

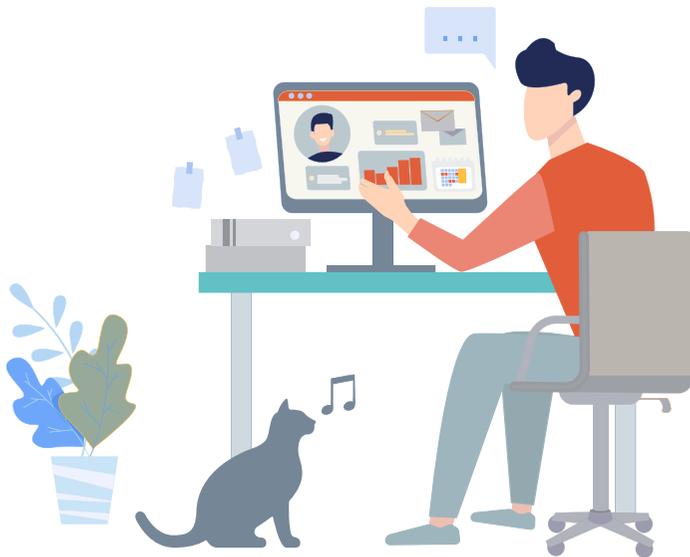
Ausblick: Erweiterung der API für (Vertriebs-)Projekte



- **Synchronisation der Projekte mit iTWO**
 - Erstellung und Konfiguration in PisaSales
 - Übertragung an iTWO mittels REST
 - Kalkulation in iTWO und Rückübertragung an PisaSales
 - Synchronisation mit dem ERP
- **Business Intelligence**
 - Übertragung der Daten in die Standard-PisaSales-Tabellen und -Felder

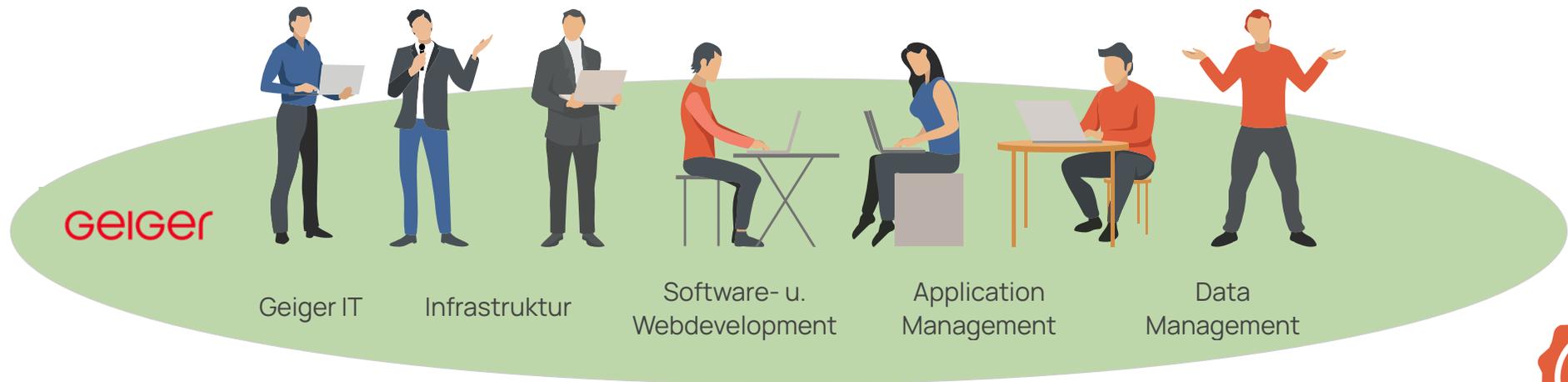
→ Vollumfängliche Nutzung der im Standardumfang enthaltenen BI-Funktionen möglich

Ausblick: Erweiterung der API für Personen



- **Bereitstellung weiterer REST-Endpunkte**
 - Auslesen und Schreiben von Personen aus und nach PisaSales
 - Ermöglicht die Anzeige und Pflege dieser Daten in beliebigen anderen Anwendungen
 - Z.B. Webseite / Portal, Webshop, Anmeldung zu Veranstaltungen
- **Steuerung von Marketing-Aktionen im CRM**
 - Verwendung der z.B. auf einem Portal durch Besucher eingetragenen Daten für Marketing-Aktionen
 - Kein Aufwand für Datenübertragung, Pflege von Excel-Listen etc.

MVP und MVPs - das Geiger Team



Dominik Klein



Hendrik Heller



Liliane Kabboura



Manfred Reinke



Ingo Reinhardt



Nils Höffler



Fragen?



Marlina Spanel
Account Director
JustRelate Group

marlina.spanel@justrelate.com

THANK
YOU

