

Stammdatenverwaltung als Basis für eine Service-orientierte IT-Architektur: Ein subjektiver Projektbericht

Armin Bäumker, Jürgen Krüll, Carsten Kunert

syskoplan AG
Bartholomäusweg 26
D-33334 Gütersloh
armin.baeumker@syskoplan.de
carsten.kunert@syskoplan.de

SOA (Service Oriented Architecture) hat sich in den vergangenen Jahren als Paradigma für den Entwurf von IT-Architekturen (zumindest in der Theorie) durchgesetzt. Viele Unternehmen haben dieses in der Praxis aufgegriffen und entsprechende Initiativen mit mehr oder weniger Erfolg gestartet bzw. zu Ende gebracht.

Die Schwierigkeiten, die hierbei auftreten, sind weniger durch technische Probleme sondern eher durch konzeptionelle und organisatorische Mängel charakterisiert. Ein wesentlicher Punkt hierbei ist sicherlich, Bereiche zu identifizieren, für die der Einsatz von SOA angemessen ist und Nutzen verspricht.

Ein Bereich, der sich für einen serviceorientierten Ansatz anbietet, ist die zentrale Verwaltung von Geschäftspartner-Stammdaten. Die erforderlichen Dienste haben eine passende Granularität und erschließen sich einer SOA Architektur in kanonischer Weise. Entscheidend ist aber folgendes: Neben ihrem „selbständigen“ Nutzen sind diese Stammdatendienste Grundlage für den Aufbau weiterer Services, insbesondere im Hinblick auf ein kundenorientiertes Geschäftsmodell des Unternehmens.

In einem aktuellen Projekt (Automobilindustrie: Neuwagengeschäft, Sales- und Aftersales-Prozesse) wurden, neben anderen Systemen, ein zentrales Geschäftspartnersystem eingeführt und über eine neue SOA-Architektur in das neu zu schaffende bzw. vorhandene IT-Umfeld integriert wurde. Das System bietet

- zentrale Datenstrukturen für Geschäftspartnerstammdaten,
- Services zur zentralen Anlage bzw. Änderung von Geschäftspartnerdaten,
- Verteilung von neuen oder geänderten Geschäftspartnerdaten,
- Suchen von Geschäftspartnerdaten,
- Zuordnung einer zentralen ID-Nummer,
- Services zur Sicherstellung der Datenqualität (Adressprüfung, Dublettenprüfung).

Mit diesen Services gelingt es dem zentralen Geschäftspartnersystem einen bereinigten dublettenfreien Satz von Stammdaten zur Verfügung zu stellen. Durch die Verteilung einer einheitlichen Geschäftspartnernummer in die beteiligten Systeme der Landschaft hat man damit eine wichtige Grundlage für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM, Customer Relationship Management) und weitere Integrationsmöglichkeiten geschaffen.

- Mehr Möglichkeiten für ein CRM:
 - Die im Kundenlebenszyklus gesammelten Informationen können zusammengebracht und gesamthaft ausgewertet werden und bieten so mehr Möglichkeiten für ein wirksames CRM.
 - Mehr Qualität in der Kundenansprache durch bessere Qualität der Stammdaten (z.B. keine Doppelansprachen aufgrund von Dubletten)
- Mehr Möglichkeiten für Integration und den weiteren Aufbau der SOA:
 - Einfacherer Integration von Applikationen und Informationen (BI). Wegen zentraler ID-Nummer wird Mapping von Daten einfacher.
 - Aufbau höherwertiger Geschäftspartner-Services ist nur auf Basis solcher grundlegender Services möglich.

Der Vortrag gibt einen Überblick über den technischen Aufbau der Lösung und beleuchtet auch die kritischen Erfolgsfaktoren, die eher im konzeptionellen und organisatorischen Bereich liegen.

Zur syskoplan AG: Seit 25 Jahren realisiert die syskoplan-Gruppe innovative IT-Lösungen. Dabei werden adaptive und agile IT-Plattformen genutzt und um kundenspezifische Komponenten erweitert. Ein wesentliches Fokusthema sind CRM-Lösungen basierend auf Standardsoftware.