

# SaaS-Skalierung in Großunternehmen

Die Herausforderungen  
einer komplexen,  
verteilten SaaS-Einführung



Darüber hinaus passen Abteilungen, die Salesforce nutzen, ihre Implementierungen individuell an, um Salesforce auf ihren Unternehmensbereich zuzuschneiden. Dies umfasst die Implementierung neuer bedarfsgerechter Salesforce-Geschäftsprozesse, die über Out-of-the-Box-Standardmodelle hinausgehen. Jede Abteilung entscheidet für sich, welche Daten erfasst und wie die Daten gespeichert werden. Das macht es schließlich noch schwieriger, eine einheitliche Sicht auf den Kunden zu erhalten. Hinzu kommt, dass Mitarbeiter, die individuelle Anpassungen vornehmen, den Arbeitgeber wechseln oder aus dem Berufsleben ausscheiden können. Wenn es so weit kommt, nehmen sie auch ihr Wissen über die Verteilung von Daten und Prozessen mit.

Dabei kann es um neue Daten gehen, die im Unternehmen erfasst werden sollen, oder um Daten, die bereits in Unternehmenssystemen wie SAP, Siebel oder individuellen Systems of Record gespeichert sind. Wenn diese Systeme nicht miteinander kommunizieren und Daten unterschiedlich modelliert werden, entstehen Informationssilos. Das bedeutet, dass jede Abteilung lediglich Zugriff auf einen kleinen Teil der gesamten Kundendaten hat.

## Optionen für die Umstrukturierung verteilter SaaS-Daten

Das Ziel des Unternehmens besteht letztlich darin, alle Silodaten an einem Ort zu bündeln, wo Fachanwender am häufigsten arbeiten und wo die problemlose Interaktion mit Daten möglich ist. Wir bleiben weiter bei unserem Salesforce-Beispiel. Unternehmen können die interne Integration auf verschiedene Weisen umsetzen. Dies führt automatisch dazu, dass Tools und Verfahren unterschiedlich genutzt werden, wodurch sich auch die Komplexität im Back-End erhöht.

### Szenarien für die interne Integration



#### Datenmigration

Wenn Daten von einem bestehenden System migriert werden, werden dem Salesforce-Datenmodell zwangsläufig neue Tabellen und Felder hinzugefügt. Dies kann dazu führen, dass ein bestehendes System stillgelegt oder dessen Nutzung zumindest vereinfacht wird.



#### Datensynchronisierung

Hier geht es um die bidirektionale Synchronisierung von Daten zwischen einem bestehenden System und Salesforce, damit die Daten an beiden Orten abrufbar sind. Kompliziert wird es dann, wenn die Wahl der primären vertrauenswürdigen Datenquelle ansteht.



#### Direkte Konnektivität

Echtzeitverbindungen mit Daten eines bestehenden Systems sorgen dafür, dass die Daten auch in Salesforce abrufbar sind. Zu diesem Zweck kann der Lightning Connect-Dienst von Salesforce eine Verbindung mit externen Datenquellen herstellen, die mit dem OData-Protokoll kommunizieren. In komplexeren Fällen erfolgt die Verbindung über eigens programmierten Apex-Code.

Die Implementierung der vorangehenden Optionen ist anspruchsvoll. Die dynamische Natur von Integrationsmustern und Technologien erfordert die Unterstützung durch mehrere Experten. Die Probleme fangen dann an, wenn diese Mitarbeiter den Arbeitgeber wechseln oder in den Ruhestand gehen.

Bei den sich separat weiterentwickelnden SaaS-Implementierungen beobachten wir häufig eine „heimliche Integration“. Geschäftsbereiche starten Integrationsprojekte, um ihre kurzfristigen Geschäftsanforderungen zu erfüllen, und greifen dabei auf die verfügbaren Tools und Fachkräfte zurück.

Diese unkoordinierten Integrationen werden in die immer komplexere Unternehmensstruktur eingebettet und verursachen folgende Probleme:

- **Geringere Agilität:** Aufgrund der wachsenden Komplexität und Anfälligkeit der Unternehmensumgebung wächst die Skepsis gegenüber Innovationen.
- **Geringere Umsätze:** Durch Lücken in der ganzheitlichen Kundensicht bleiben Cross-Selling-Chancen ungenutzt.
- **Höhere Kosten:** Ständig wechselnde Anpassungsmuster führen zum unvermeidlichen Anstieg der Betriebskosten.

# Konsolidierung und Rationalisierung von SaaS

Die Vorteile einer ausgereiften SaaS-Lösung sind nicht von der Hand zu weisen. Es ist nur konsequent, bewährte cloudbasierte Ressourcen für wichtige Geschäftsfunktionen wie CRM und viele andere Unternehmensservices zu nutzen (wie sie z. B. von Salesforce angeboten werden). Die Frage ist, wie die unternehmensweite Skalierung gewährleistet wird, ohne die Agilität wettbewerbsorientierter Unternehmen einzuschränken.

- **Konsolidierung im Fokus:** Implementierungen sollten nach Möglichkeit harmonisiert werden. Nutzen Sie das Wissen erfahrener Anwender, die sich mit gängigen progressiven Migrationsmustern und der Datenrationalisierung in verteilten Implementierungen auskennen.
- **Innovationsdenken der Fachanwender fördern:** Stellen Sie leistungsfähige und konsistente Businessstools für die SaaS-Integration bereit, die reibungslos mit den von Spezialisten genutzten Tools zusammenarbeiten. Erleichtern Sie Spezialisten die Einführung neuer Businessstools. So fördern Sie Innovationen, statt sich in komplexen Integrationsprojekten zu verheddern. Damit helfen Sie Fachanwendern auch, ihre Ziele mit einer einheitlichen Plattform zu erreichen, ohne Implementierungen zu zersplittern.
- **Integrationsmuster und -tools angleichen und Agilität steigern:** Vereinfachen Sie die Wartung und Verwaltung einer immer stärker divergierenden Integrationsinfrastruktur, indem Sie Tools mit allgemein gebräuchlichen „eingebrennten“ Mustern verwenden. Setzen Sie auf konsistente Integrationstools, die dem ganzen Benutzerspektrum gerecht werden – von Geschäftsanwendern ohne fundiertes IT-Wissen (Citizen Integrators) bis hin zu Integrationsspezialisten. Das Ziel ist es, neue Integrationen schnell zu planen, als Prototyp umzusetzen und progressiv weiterzuentwickeln, statt Wasserfallprojekte zu implementieren.

In einer integrierten Salesforce-Umgebung haben Mitarbeiter eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden und können die Customer Journey und das Kundenerlebnis optimal gestalten. Intelligente Einblicke aus allen bisherigen Interaktionen tragen dazu bei, die Kundeninteraktion zu stärken. Der Schlüssel zu einer personalisierten Kundenbeziehung liegt in präzisen, konsistenten, vollständigen und verwalteten Daten. Nur so können Unternehmen Up-Selling- und Cross-Selling-Chancen umfassend nutzen.

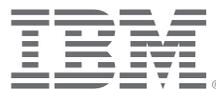
## Das Integrationsportfolio von IBM

Unser in die IBM Application Integration Suite eingebettetes Portfolio für Hybrid-Integrationen bietet ausgereifte Integrationstools, die Unternehmensanforderungen auf allen Ebenen gerecht werden. Dies gilt für versierte Fachanwender, die SaaS-Lösungen wie Salesforce einbinden, genauso wie für hochspezialisierte Techniker, die tief in die Systemstruktur eines Unternehmens eintauchen. Die Tools vereinfachen die Nutzung wichtiger Integrationsmuster wie APIs, Ereignisse und Datensynchronisierung und stellen offene Standards und branchenübliche Best Practices in den Mittelpunkt.

Eine einfache Integration im Rahmen einer verwalteten „Integration as a Service“-Lösung ist ein guter Einstiegspunkt. Diese Umgebung kann von Integrationsspezialisten weiter ausgebaut werden, um auch die komplexesten Enterprise-Systeme anzubinden und die Fähigkeiten der Fachanwender weiter zu stärken.

Das optionale zentrale Management gewährt einen unternehmensweiten Blick auf die Integrationslandschaft. So gewinnen Sie auch bessere Erkenntnisse darüber, welche Daten die Unternehmensgrenzen verlassen und wie sich zukünftige Integrationsanforderungen proaktiv umsetzen lassen. Kundenbetreuer verbessern den Kundenservice, indem sie Probleme entlang der Supply-Chain im Blick behalten, und der Vertrieb erhält ein vollständigeres Bild von der früheren Performance und Problemen der Kunden. **Informationen zu unserem Portfolio finden Sie in den folgenden Ressourcen: auf unserer Website oder im neuesten Video zu Salesforce Cloud Integration. Informieren Sie sich auch im IBM Redbook über das Thema Hybrid-Integration.**

Eine optimierte SaaS- oder Salesforce-Implementierung hat mehrere Vorteile: minimaler Wartungsaufwand für Spezialisten, nahtlose Nutzung durch Endanwender, Turbo für Agilität und Innovation sowie höhere Cross-Selling- und Up-Selling-Umsätze. Die IBM Application Integration Suite bietet alles, was Sie für einen abteilungsübergreifenden Blick auf leistungsfähige SaaS-Anwendungen benötigen.



### IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

### IBM Österreich

Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

### IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:

[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nur zum Datum der Erstveröffentlichung des Dokuments aktuell und können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Nicht alle Angebote sind in jedem Land verfügbar, in dem IBM tätig ist.

VERTRAGSBEDINGUNGEN UND PREISE ERHALTEN SIE BEI DEN IBM GESCHÄFTSSTELLEN UND/ODER DEN IBM BUSINESS PARTNERN. DIE PRODUKTINFORMATIONEN GEBEN DEN DERZEITIGEN STAND WIEDER. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

© Copyright IBM Corporation 2019



Bitte der Wiederverwertung zuführen