



## iBOLT verbindet salesforce.com und SAP: Software-Integration hilft Tecan Unternehmensvision umzusetzen



*"Die Verbindung von  
SAP mit salesforce.com  
haben wir sehr einfach  
mit iBOLT realisiert."*

*Günther Frenzel,*

*Tecan Group AG*



### **Tecan Group AG:**

Hauptsitz: **Männedorf, Schweiz**

Beschäftigte: **ca. 1122**

Branche: **Mess- und Regeltechnik**

Spezialisierung:

Automatisierungslösungen für

**Laboratorien im Life Science**

**Bereich**

Umsatz (2009): **259,6 Mio. Euro**

Plattformen im Einsatz: **iBOLT für  
Salesforce.com und SAP**

### **Kunde**

Die Tecan Group AG ([www.tecan.com](http://www.tecan.com)) ist ein weltweit führender Anbieter von Laborinstrumenten und Lösungen für die Branchen Biopharma, Forensik und Klinische Diagnostik. Das Unternehmen ist auf Entwicklung, Herstellung und Vertrieb von Automatisierungs-lösungen für Laboratorien im Life-Science-Bereich spezialisiert. Die Kunden von Tecan sind Pharma- und Biotechnologieunternehmen, Forschungsabteilungen von Universitäten sowie forensische und diagnostische Laboratorien. Als Originalgeräte-hersteller (OEM) ist Tecan auch führend in der Entwicklung und Herstellung von OEM-Instrumenten und Komponenten, die vom jeweiligen Partnerunternehmen vertrieben werden. Tecan wurde 1980 in der Schweiz gegründet. Das Unternehmen verfügt über Produktions-, Forschungs- und Entwicklungsstätten in Europa und in Nordamerika. In 52 Ländern unterhält es ein Vertriebs- und Servicenetz. Im Jahr 2009 erzielte Tecan einen Umsatz von CHF 392 Mio. (USD 361.2 Mio.; EUR 259.6 Mio.).

### **Hintergrund und Grundsätze**

„Tecan will be in every laboratory“. Mit dieser ambitionierten Vision bietet die Tecan Group AG weltweit Laborinstrumente und Lösungen für biopharmazeutische, forensische und klinische Diagnostik an. Um diese Vision Wirklichkeit werden zu lassen, ist neben hervorragenden Produkten ein wirksamer, überall handlungsfähiger Vertrieb notwendig. Tecan stattet deshalb sein Beratungs- und Verkaufsteam, das in 52 Ländern unterwegs ist, mit den Lösungen aus, die sie sich tatsächlich wünschen, und stellt sie auf die einfachste und flexibelste Weise zur Verfügung: über das Web (oder in der Cloud, wie es heute heißt). Die Tecan-Vertriebsmitarbeiter nutzen auf ihren Notebooks nichts weiter als einen Browser und Office-Programme. Mit dem Browser greifen sie vor allem auf das On-Demand-CRM salesforce.com und das SAP-Modul WebQuoting für die Angebotserstellung zu.

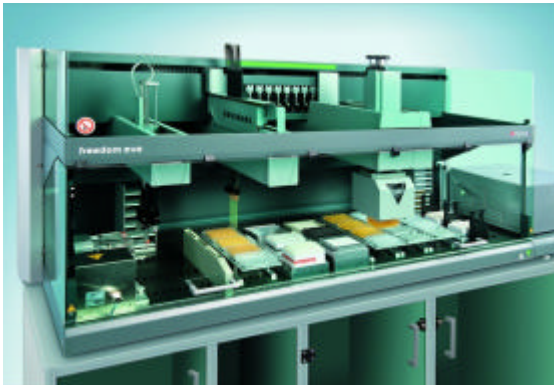
### **Vertrieb wünscht sich salesforce.com**

Der Wunsch nach salesforce.com kam 2006 aus der Vertriebsabteilung selbst. Die Mitarbeiter schätzen die einfache Bedienbarkeit, einfache Implementierung, die flexible Anpassbarkeit und den schnellen und ortsunabhängigen Browser-Zugriff auf das CRM in der „Cloud“. Für das Kundenmanagement eines weltweit aktiven und mobilen Vertriebs bietet die SaaS-Lösung mit diesen Eigenschaften eine ideale Unterstützung (SaaS = Software as a Service).

## Herausforderung Integration

„Aus IT-Sicht beginnen die Herausforderungen nach der Einführung von salesforce.com“, blickt Günther Frenzel, Business Process Architekt SAP bei Tecan, unter die Oberfläche des SaaS-Computings. Der Prozess „Acquisition to Purchase Order“, also die Phase vom ersten Kundenkontakt bis zum ersten Kauf, lässt sich vollständig mit salesforce.com, WebQuoting und Office abdecken. Um die Nachfolgeprozesse abzubilden und umzusetzen muss das CRM jedoch Daten aus dem Tecan-Mastersystem, SAP ECC 6.0, beziehen und umgekehrt seine Daten SAP zur Verfügung stellen. Bestellt ein Kunde, muss die via salesforce.com erfasste Quotation im ERP (SAP ECC 6.0) zur Sales Order umgewandelt werden, um das „Purchase Order Fullfilment“ anzustoßen. Umgekehrt benötigt salesforce.com vertriebsnotwendige Produktinformationen wie Produktbezeichnungen oder Application Informationen aus SAP sowie die kompletten Kundendaten inklusive der Bestellhistorie, um dem Vertrieb einen 360-Grad-Blick auf die Kunden zu bieten.

Zunächst löste Tecan die Integrationsaufgabe „salesforce.com-SAP“ mit den Schnittstellen eines kleinen Software-Anbieters. Dies erwies sich jedoch als sehr sensibel und darüber hinaus als unflexibel. Jede Änderung in der Konfiguration von salesforce.com erforderte umfangreiche Programmierarbeiten an der Schnittstelle, die wiederum zu Ausfällen im Betrieb führten. Um sich ein Bild über den Änderungsbedarf zu machen: ca. zwanzig Felder hat das „Opportunity-Objekt“ in salesforce.com als Standard, fünfzig Felder umfasst es bei Tecan.



## Gesucht: Stabile und flexible Integrationsplattform

Um eine funktionierende und flexible Verbindung zwischen On-Demand-CRM und On-Premise-ERP zu schaffen, begab sich Günther Frenzel auf die Suche nach einer besseren Lösung. Wie man das heute so macht, gab er in Google „salesforce.com, SAP, Integration“ ein. Die relevanten Anbieter von Schnittstellen oder Integrationsplattformen, die er dabei in den Ergebnislisten fand, lud er ein, ihre Lösungen vorzustellen.

Als Sieger aus der Evaluationsrunde ging die SAP-zertifizierte Integrationsplattform iBOLT von Magic Software Enterprises hervor. Unter anderem, weil schon das Funktionsprinzip die Tecan überzeugte: iBOLT, für das es Spezialversionen sowohl für salesforce.com als auch für alle aktuellen, relevanten SAP-Versionen gibt, integriert Applikationen über Standardadapter, die die langwierige Schnittstellen-Programmierung überflüssig machen. iBOLT sitzt dabei als Datenhub zwischen SAP, salesforce.com und weiteren Lösungen. Ein Integration-Broker arbeitet dabei als zentrale Datendrehscheibe: Über die vorgefertigten Adapter übernimmt der Integration-Broker die Daten aus SAP, setzt sie in das salesforce.com-Format um und schickt sie dorthin. In dem On-Demand-CRM werden sie dann den entsprechenden Kundendatensätzen zugeordnet, so dass der Vertrieb mit einem Klick die gesamte Kundenhistorie überblicken kann, etwa um neue Vertriebschancen zu identifizieren oder Kunden optimal informiert zu betreuen.

Auf umgekehrtem Weg gelangen die Daten aus salesforce.com nach SAP, um dort die notwendigen Prozesse für die Ausführung von Bestellungen anzustoßen.

Möchte Tecan später weitere Lösungen in das Szenario integrieren, müssen nicht jeweils eigene Schnittstellen entwickelt werden. Die zusätzliche Software wird einfach angekoppelt. Eins-zu-Eins-Verbindungen zwischen SAP und Non-SAP-Anwendungen sind mit iBOLT grundsätzlich nicht mehr notwendig. So entsteht eine einheitliche IT-Plattform, die SAP und Non-SAP-Lösungen – on premise oder on demand – einbezieht und auf der Geschäftsprozesse ständig und flexibel gestaltet und optimiert werden können. Werden neue Verbindungen benötigt, weil sich ein Prozess geändert hat oder eine neue Software implementiert wird, lassen sich die

## iBOLT – Do-it-yourself-Integration für Tecan

Mit der neuen salesforce.com-SAP-Verbindung, die Günther Frenzel und sein Team „sehr einfach mit iBOLT realisiert haben“ gewinnt Tecan die Stabilität und die Flexibilität, die für die Unterstützung eines wirksamen, mobilen Vertriebs benötigt werden. Neben Stabilität und Flexibilität sorgt iBOLT auch für mehr Sicherheit: die Schnittstelle wird aktiv überwacht und sollte es zu Problemen kommen, wird die IT rechtzeitig gewarnt, um Totalstillstände, wie sie zuvor vorkamen, zu verhindern.

Tecan greift zwar bei Bedarf auf die Services von Magic Software zurück, wartet aber die Schnittstellen grundsätzlich selbst. Auch dies war für Günther Frenzel ein wichtiger Punkt. Denn mit den alten Schnittstellen war Tecan sehr stark abhängig vom Software-Anbieter. Jetzt hat seine Abteilung das gesamte Integrationsszenario selbst im Griff.

## Integration als strategische Entscheidung

Die Wahl iBOLTs als Integrationsplattform war kein Ad-hoc-Entschluss, sondern eine strategische Entscheidung Tecans. Künftig werden alle SAP-Schnittstellen bei Tecan mit diesem Werkzeug realisiert. Ein nächstes Projekt steht bereits kurz vor dem Abschluss: Informationen aus SAP werden über iBOLT als XML-Files auf einem FTP-Server eines Lieferanten (Transportunternehmen) zur weiteren Nutzung bereitgestellt.



## Integration und Vision

„Um die Vision ‘Tecan will be in every laboratory’ zu realisieren, müssten wir zunächst unsere Daten everywhere und easy verfügbar machen, dabei hilft uns iBOLT jetzt enorm“, weist Günter Frenzel auf die gar nicht so ferne Verbindung zwischen Vision und Integration hin.

### Über Magic Software Enterprises

Magic Software Enterprises (NASDAQ: MGIC) ist einer der führenden Anbieter von Werkzeugen für Software-Integration und Entwicklung. Magic Software ist in über 50 Ländern präsent und verfügt über ein weltweites Netzwerk von ISVs, Systemintegratoren, Value-added Resellern, Distributoren und OEM-Partnern. Die mehrfach ausgezeichneten, codefreien Lösungen erlauben Partnern und Kunden existierende Software zu nutzen, die Agilität zu steigern und sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren. Magic Softwares Technologie, die Produkt- und die Unternehmensstrategie wird von führenden Analysten gelobt. Magic Software unterhält Partnerschaften mit den führenden IT-Unternehmen, etwa SAP, salesforce.com, IBM und Oracle.