

# Digitalisierung zu Ende denken

Sie ist im Unternehmensalltag nicht mehr wegzudenken: die Digitalisierung. Dabei sind insbesondere Partnernetzwerke stark gefordert. Es zeigt sich immer deutlicher: Ohne geeignete Systemintegrationsstrategie gelingt die digitale Transformation nicht vollständig.

## Gängige Integrationsformen

### 1

#### Native-Integration:

Speziell entwickelte Integration in die Architektur des Zielsystems.

### 2

#### «Plug & Play»-Integration:

Vorkonfigurierte Lösungen für einfache Integrationen.

### 3

#### iPaaS (Integration Platform as a Service):

Cloudbasierte Plattform für flexible Integrationen.

### 4

#### Custom-Integration:

Individuell entwickelte Lösungen für spezifische Anforderungen.

Von Patrick Walgis

Unternehmen auf der ganzen Welt setzen heute digitale Tools und Technologien ein, um ihre Produktivität zu steigern und Prozesse zu optimieren. Doch der Übergang zur Digitalisierung birgt Herausforderungen, insbesondere bei der Frage, wie bestehende Daten, Systeme und Prozesse geschützt und nahtlos miteinander verknüpft werden können, um sie effizient zu managen. In einem Netzwerk mit mehreren Partnern kann dies zu einer echten Challenge werden. Die Antwort lautet Systemintegration. Diese umfasst das Zusammenführen verschiedener Module, Prozesse und Datensysteme, um eine einheitliche und effiziente Arbeitsweise zu gewährleisten. Durch die Integration lassen sich nicht nur moderne IT-Systeme nahtlos in bestehende Strukturen einfügen, sondern auch bestehende Altsysteme mit zeitgemässen Lösungen verbinden.

#### Für die Bearbeitung von Partnernetzwerken entscheidend

Insbesondere Firmen, die mit vielen Partnern zusammenarbeiten, sind gut beraten, eine Integrationsstrategie zu entwickeln. Ein Kunde der Baubranche hat seit Kurzem eine solche Lösung erfolgreich im Einsatz. Das Produktionsunternehmen arbeitet mit einem globalen Partnernetz-



werk zusammen. Damit die zahlreichen Vertriebspartner auf der ganzen Welt den Markt effizienter bearbeiten können und die Firma die Übersicht über die regionalen Märkte und Aktivitäten erhält, wurde das CRM (Customer Relationship Management) mit einer HubSpot-Plattform ausgebaut. HubSpot bietet eine grosse Palette an Marketing-, Vertriebs- und Kundenservicetools, die, auf einer Plattform vereinigt, einem Unternehmen zu einer besseren Performance verhelfen können. Mit dieser Lösung bieten sich etliche Möglichkeiten für die Systemintegration und Marketingautomation. Zudem überzeugt das Content Management System (CMS), was für die Bearbeitung des Markts mit rund 100 lokalen Vertriebspartnern von entscheidender Bedeutung ist.

Auch bei einem anderen Kundenprojekt für einen grossen Schweizer Verband erwies sich die durchdachte Integration als kluger Schachzug. Für das Management der unterschiedlichen Verbands-

Angebote, Mitglieder sowie für die Verbandsverwaltung standen unterschiedliche Systeme im Einsatz. Seit diese auf einer Plattform miteinander verbunden sind, hat sich die Verbandsarbeit als viel effizienter erwiesen. Sämtliche Verkaufs- und Mitgliederaktivitäten werden als Deals im HubSpot-CRM synchronisiert, sodass jederzeit eine 360-Grad-Sicht auf die Mitglieder möglich ist. Das erlaubt nicht nur eine bessere Übersicht, sondern auch eine bessere Performance.

#### Synergien nutzen

Die Systemintegration kann die Effizienz von Unternehmensabläufen massiv erhöhen, insbesondere, wenn es darum geht, mit mehreren (Franchise-)Partnern zu interagieren. Die wichtigsten Vorteile sind mehr Agilität, verbesserte Effizienz und neue Erkenntnisse gewinnen (siehe Kasten). Eine nahtlose Integration von CRM und ERP ermöglicht eine ganzheitliche Betrachtung der Kundenbeziehung. Von der Angebotserstellung bis zur Auf-

tragsabwicklung werden Daten synchronisiert, und Mitarbeiter erhalten einen klaren Einblick in Kundenverhalten und Umsätze.

#### Das Beste aus der Digitalisierung rausholen

Die Auswahl der Integrationsmethode hängt von den spezifischen Anforderungen, dem Budget und den technischen Ressourcen eines Unternehmens ab. Beispiele für Integrationsformen sind Native-Integration, «Plug & Play»-Integration, iPaaS und Custom-Integration (siehe Kasten). Ein wichtiger Punkt ist die Kommunikation der unterschiedlichen Anwendungen. Die sogenannten REST-API (Representational State Transfer) sind die Schlüsseltechnologien für die Kommunikation zwischen den Einzelkomponenten. Sie ermöglichen den Datenaustausch über standardisierte HTTP-Methoden und gewährleisten durch klare Prinzipien und ressourcenbasierte Routen eine effiziente Integration.



Patrick Walgis ist Mitgründer und CDO von Chili Digital AG. Die Digitalagentur entwickelt individuelle Lösungen an der Schnittstelle von Software und Marketing und ist HubSpot-Diamond-Partner.

## Vorteile der Systemintegration

### Mehr Agilität:

Durch integrierte Systeme, wie ERP und CRM, entfallen redundante Datenspeicherungen, was zu einer effizienteren Nutzung von Ressourcen führt. Unternehmen können flexibel entscheiden, ob sie auf eine All-in-one-Lösung setzen oder die für sie besten Einzellösungen kombinieren möchten.

### Verbesserte Effizienz:

Die Arbeit mit isolierten Systemen kann zu Kommunikationslücken und Leistungseinbussen führen. Eine konsolidierte digitale Plattform ermöglicht einen reibungslosen Wissenstransfer und automatisiert tägliche Aufgaben, wodurch Zeitersparnisse und eine gesteigerte Produktivität erzielt werden.

### Neue Erkenntnisse gewinnen:

Integrierte Systeme ermöglichen den Zugriff auf alle relevanten Daten, die zur Analyse der Unternehmensleistung genutzt werden können. So werden wertvolle Erkenntnisse gewonnen, die Grundlage für fundierte Entscheidungen und Leistungsverbesserungen sind.

## Step by step zum Erfolg

Die Festlegung einer Integrationsstrategie erfordert eine strukturierte Herangehensweise. Von der Identifikation der Geschäftsziele bis zur umfassenden Schulung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, braucht es eine durchdachte Integrationsstrategie, welche einen Umsetzungsplan für die Implementierung in mehreren Schritten vorsieht. Es lohnt sich, Unterstützung erfahrener Integrationsprofis für die Umsetzung dieses wichtigen Digitalisierungsschrittes in Anspruch zu nehmen.