



# Reengineering eines CRM-Systems

Um sich ändernde Arbeits- bzw. Geschäftsprozesse optimal zu unterstützen ist es häufig notwendig auch bestehende IT-Systeme anzupassen. Ein SOPHIST-Team unterstützte beim Reengineering eines bestehenden CRM-Systems mit gleichzeitiger Erweiterung des Zielsystems um neue Funktionen und Optimierung der bestehenden Prozesse.

## Aufgabe:

Der Kunde ist ein namhafter Hersteller von Aufzügen, Rolltreppen und Tor- und Verladetechnik. Dort wurde viele Jahre ein CRM-System eingesetzt um die weltweit agierenden Techniker zu steuern. Das System unterstützte die Bearbeiter bei folgenden Aufgaben:

- ▶ Einsatzpläne erstellen
- ▶ Ersatzteilbestellungen durchführen
- ▶ Dokumentation des Einsatzes zur späteren Abrechnung

Der Schwerpunkt der Unterstützung seitens SOPHIST lag primär in der Dokumentation von Anforderungen an neue Funktionen und Prozesse zum bestehenden CRM-System. Diese sollten in die bestehende Dokumentation des Altsystems integriert werden. Die Analyse der neuen Prozesse sollte von weltweit operierenden internen Teilprojekt-Teams durchgeführt und anschließend von SOPHIST geprüft, ggf. konsolidiert und abschließend dokumentiert werden. unterstützen deshalb die Verantwortlichen bei der Entwicklung dieses Systems.



## Kundennutzen:

- ▶ Durch die Beratungserfahrung der SOPHISTen konnte die Qualität der im Projektvorfeld erhobenen und dokumentierten Anforderungen aus den weltweit verteilten Projektteams deutlich gesteigert werden
- ▶ Die Einführung von Vorlagen zur Spezifikation von nicht-funktionalen Anforderungen brachte eine messbare Effizienzsteigerung bei der Erhebung und förderte nachhaltig die Stabilität der Architektur des geplanten Systems
- ▶ Das Installieren von Reviews im Projektverlauf ermöglichte eine deutliche Verbesserung der Artefaktqualität. Die integrierten Abstimmungsrunden bildeten den Grundstein für interne Kommunikationsverbesserung zwischen den Beteiligten und haben sich als dauerhafte Plattform zur Wissensverteilung etabliert.



## Umsetzung:

Für die Integration der neuen Prozesse in die bestehende Funktionalität wurden durch SOPHIST zunächst die bestehende Dokumentation des Altsystems geprüft, Verbesserungspotential aufgezeigt und die Use Cases des Altsystems hergeleitet. Diese Use-Case Ebene diente als Gliederungsstruktur um die neuen Funktionen als Delta-Anforderungen zu integrieren.

Die von den Teilprojekt-Teams erhobenen Business-Anforderungen für die einzelnen Use-Cases wurden in Zusammenarbeit mit einem zentralen Ansprechpartner durch System-Anforderungen verfeinert und sowohl in Modellen als auch natürlichsprachlich dokumentiert. Um eine qualitativ hochwertige Dokumentation zu ermöglichen wurden Reviewrunden installiert, welche nicht selten als Ergebnis auch Prozessoptimierungspotentiale aufdeckten. Aufgrund der uneinheitlichen Terminologie aller Projektbeteiligten wurde ein Prozesswortglossar konsolidiert und ausgearbeitet, um eine einheitliche und verständliche Spezifikationsgrundlage zu schaffen. Zusätzlich wurde noch ein Template erstellt, das als eine standardisierte Vorlage zur strukturierten Erhebung und Dokumentation von nicht-funktionalen Anforderungen diente und die Teilprojekt-Teams bei der Analyse unterstützte.

## Technische Daten:

### Eingesetzte Tools:

Word mit Volere Template Vorlage  
MS Visio zur Erstellung der UML-Diagramme

### Eingesetzte Methoden:

natürlichsprachliche Dokumentations- und Reviewtechniken  
natürlichsprachlichen Anforderungen  
UML-Aktivitäts- und Zustandsdiagramme

SOPHIST GmbH  
Vordere Cramergasse 13  
90478 Nürnberg  
Deutschland

fon: +49 (0)9 11 40 900-0  
fax: +49 (0)9 11 40 900-99

E-Mail: [heureka@sophist.de](mailto:heureka@sophist.de)  
Internet: [www.sophist.de](http://www.sophist.de)  
© SOPHIST