

# Open Source Business Application – vtiger CRM



## Auftraggeber und Partner

Kenngott Treppen  
Herr Stephan Görtz  
Albertstraße 22  
D-74076 Heilbronn  
Tel.: +49 (0) 7131 1880  
E-Mail: info@kenngott.de  
Web: www.kenngott.de



## Hochschule Heilbronn

Prof. Dr. Michael Gröschel  
Studiengang Electronic Business  
Max-Planck-Str. 39  
D-74081 Heilbronn  
Tel.: +49 (0) 7131 504 450  
Fax: +49 (0) 7131 252470  
E-Mail: groeschel@hs-heilbronn.de  
Web: www.taxxas.com  
Web: www.hs-heilbronn/eb



Die Umsetzung des Projektes im Sommersemester 2007 führte ein fünfköpfiges Projektteam von Studierenden aus dem Hauptstudium durch: Daniel Amruth, Tobias Pfahl, Sebastian Reinisch, Patrick Wolf und Moritz Zeilinger.



Das Buch zum Projekt. Auf 150 Seiten wird das Projekt umfassend beschrieben. Neben einer ausführlichen Analyse von vtiger erhalten Sie eine Entscheidungshilfe und praktische Hinweise zum Einsatz des Systems.

Gröschel, Stand: 12.05.2008

Ziel der Einführung des Open Source CRM-Systems vtiger 5.0.3 bei Kenngott International war es, die heterogene Vorgehensweisen der Vertriebspartner im Ausland zu vereinheitlichen und Kenngott durch eine Zentralisierung der Aktivitäten eine bessere Übersicht über ihr international agierendes Partnernetzwerk zu gewährleisten. Dazu wurde die Software vtiger erfolgreich an die speziellen Anforderungen im Unternehmen angepasst und weitere Werkzeuge entwickelt, um den Automatisierungsgrad zu erhöhen.

## Ausgangssituation

Kenngott agiert international. Um diese Expansion bewerkstelligen zu können, wurden Auslandsvertriebsgesellschaften und Vertriebspartner in über zehn Ländern institutionalisiert. Zum damaligen Zeitpunkt wurde keine einheitliche Plattform für erfolgreiches CRM eingeführt. Somit hatte jeder Partner individuelle Werkzeuge zur Kundenpflege und Dokumentengenerierung, was darin resultierte, dass es heute für das Unternehmen zeitaufwendig ist, einen Überblick über die Aktivitäten zu erlangen. Um dem entgegenzuwirken und einen zentralen Anlaufpunkt für die Hinterlegung von Kundendaten und zur Dokumentengenerierung zu schaffen, wurde das fünfköpfige Projektteam des Studiengangs Electronic Business an der Hochschule Heilbronn mit der Aufgabe betraut, ein CRM-System an die Organisations- und Prozessstruktur von Kenngott anzupassen. Dazu evaluierte Kenngott schon im Vorfeld zu der Projektstudie kommerzielle, wie auch lizenzfreie CRM-Systeme – dabei kam die Open Source Webanwendung vtiger durch seine Funktionalitäten, aber auch durch die entfallenden Lizenzkosten am nächsten an die zu erfüllenden Kriterien heran.

## Zielsetzung

Ziel war es das Open Source CRM-System vtiger an die speziellen Anforderungen anzupassen, um die Arbeit der Partner zu erleichtern und Kenngott einen Überblick über die Aktivitäten derer zu geben. Vtiger wird mit einem mächtigen Grundstock an Funktionalitäten ausgeliefert und kann sich so auch mit kommerziellen CRM-Systemen messen. Für Kenngott waren dabei folgende Punkte relevant: Das System muss mehrsprachig verfügbar sein, es müssen Preislisten angelegt und administriert werden können, die Möglichkeit der Kontaktpflege soll gegeben sein und Dokumente müssen an die Corporate Identity von Kenngott angepasst werden.

## Projektaufgaben und -phasen

- Anforderungsanalyse: Die Phase der Anforderungsanalyse verfolgte das Ziel ein gemeinsames Verständnis für das anzupassende System zu erlangen und daraus die Arbeitspakete für das Projektteam abzuleiten. Auch wurde in dieser Phase die Frage des Customizings eines Systems oder aber des Aufsetzens mehrerer Systeme erörtert – die Wahl fiel nach Abwägungen der Konsequenzen auf die Verteilung der Länder auf verschiedene Systeme. Das Artefakt dieser Phase war das Dokument der Anforderungsanalyse, welches die Anforderungen näher be-

schrieb und als Vorlage für die nächste Phase diente.

- Implementierung des Mastersystems: Während dieser Phase wurden die einzelnen Arbeitspakete umgesetzt. Als Basis musste dazu die Systemumgebung aufgesetzt werden, in der das Projektteam seine Anpassungen einpflegen konnte. Zu den Anpassungen zählte das Customizing des vtiger-Frontends, das Aufsetzen der Rechteverwaltung im Backend und die Anpassung der Dokumentengenerierung (z. B. Angebote). Es wurde zudem ein externes Tool für die Preislistenpflege erstellt werden, welches aus einer Excel-Tabelle heraus in der Lage ist, die unterschiedlichen Datenbanken mit Daten zu füllen und zu aktualisieren.
- Klonen des Mastersystems und Anpassung dessen: Verschiedene Systeme – verschiedene Länder – verschiedene Sprachen – verschiedene Preislisten – verschiedene (rechtliche) Bedingungen. Um diese Anpassungen an dem veränderten Mastersystem respektive den geklonten Systemen anzupassen, wurde eine Checkliste mit den benötigten Änderungen für jedes System angelegt, so dass diese Schritt für Schritt ein gepflegt werden konnten.

## Projektergebnisse

Entsprechend den einzelnen Phasen des Projekts entstanden folgende Artefakte: Angefangen bei der Anforderungsanalyse, wurde zusammen mit dem DV-Konzept auch das Mastersystem aufgesetzt und als Endprodukt die Systemlandschaft mit einer Landingpage zur Auswahl des entsprechenden Systems bereitgestellt.

## Projektmanagement

Für die Studierenden stand im Vordergrund, sich mit dem Thema CRM in KMUs auseinanderzusetzen und ein Verständnis für den Einsatz und die Funktionalitäten solcher Systeme zu schaffen – in diesem Fall anhand von vtiger. Das Projekt war durch den engen Kontakt mit der Fachseite eine gute Vorbereitung für den späteren Arbeitsalltag, die Präsentationskompetenzen wurden erweitert und das zur Zielerreichung benötigte Zusammenspiel der Projektmitglieder zeugt von exzellenter Teamfähigkeit, sowie einem organisierten Projektmanagement. Durch die Verteilung der Aufgaben entsprechend den Skills der Projektteilnehmer, wurde jedes Mitglied gefordert und konnte seine Ideen mit einfließen lassen.

## Fazit

Das Open Source CRM-System lässt sich durchaus mit kommerziellen Systemen messen, ist intuitiv bedien- und installierbar und wird ständig weiterentwickelt. Funktionale Anpassungen sind durch die unübersichtliche Architektur allerdings nur schwer zu realisieren.

## Weiterführende Informationen

- Gröschel, M./ Amruth, D./ Pfahl, T./ Reinisch, S./ Zeilinger, M.: Open Source Business Applications im Mittelstand – Architektur und Einsatz des CRM-System vtiger, Shaker-Verlag 2008, auch als E-Book <http://www.shaker.de/Online-Gesamtkatalog/Details.asp?ISBN=978-3-8322-7184-8>
- Piepiorra, F.: vtiger CRM v5.x, Eigenverlag 2007
- [www.vtiger.org](http://www.vtiger.org)
- [www.vtiger.de](http://www.vtiger.de)