



*synalis*

## Leicht zu kombinieren

Eine vollständige Integrationslösung bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten



---

### Der Kunde

Lernen leicht gemacht! – Das ist das Motto des Fernlehrinstituts Laudius GmbH mit Sitz in Straelen, nahe der holländischen Grenze, das mittlerweile auf über 40 Jahre Berufserfahrung im Bereich der Fernlehrgänge zurückblicken kann.

Diese Erfahrung spiegelt sich insbesondere in einem kompetenten Team sowie einem sehr vielfältigen und abwechslungsreichen Kursangebot wider, das von Kursen des Arbeitsrechts über Nagelstyling bis hin zur Theologie oder Astrologie führt. Das didaktisch durchdachte Lernmaterial mit hohem Praxisbezug ist leicht und verständlich aufbereitet und wird durch Kursmaterialien, wie beispielsweise eine Nähmaschine oder einen Zeichenblock ergänzt. Die Teilnehmer können selbst bestimmen, wann, wo und wie viel sie lernen möchten und rufen dementsprechend individuell ihre Lehrgangsunterlagen ab. Wer mit Laudius lernt, der wird dabei nicht allein gelassen. Ein erfahrenes Team aus Autoren und Dozenten steht während der gesamten Studienzeit für die Teilnehmer per Telefon, Briefpost oder E-Mail als Ansprechpartner zur Verfügung. Bei Laudius lernt man mit einer Erfolgsgarantie: Das bedeutet, wenn ein Student trotz regelmäßigen Lernens die Abschlussprüfung nicht bestehen sollte, kann dieser den Kurs kostenlos wiederholen.

Ein derart individuell auf die Lehrgangsteilnehmer abgestimmtes Angebot stützt sich im Hintergrund auf eine ausgeklügelte und zuverlässige Logistik und Infrastruktur sowie auf ein System, das die vielfältigen Anforderungen, Daten und Prozesse sauber abbildet.



## Die Anforderung

„Wir benötigen ein System, das sich dynamisch und flexibel auf unsere Kundenanforderungen anpassen kann“, fasste Peter Mulder, Direktor der Studienwelt Laudius, die Anforderungen auf einen Punkt zusammen. „Wir möchten das neue Informationssystem in unsere bestehende Infrastruktur integrieren und die damit verbundenen Geschäftsprozesse über das ERP System hinaus in einer einheitlichen Lösung abbilden und vereinfachen.“ Da die Infrastruktur auf den Lösungen von Microsoft basiert, nahm der noch junge deutsche Standort des Unternehmens auf der Suche nach einem Dynamics NAV Partner den direkten Kontakt mit Microsoft auf. Dort wurde im Hinblick auf die komplexen Anforderungen die synalis GmbH & Co. KG aus Bonn als Integrationspartner vermittelt. synalis konnte Laudius aufgrund der langjährigen Integrationserfahrung mit Microsoft Dynamics CRM und NAV überzeugen. Mit pragmatischen Lösungsansätzen gewannen sie das Fernlehrinstitut für eine langfristige Zusammenarbeit.

Im Laufe der Gespräche und Verhandlungen stellte sich heraus, dass die Anforderungen an das System im Hinblick auf die Flexibilität und Agilität des Datenmodells sowie der Datenintegration am besten mit der CRM-Lösung von Microsoft Dynamics abzubilden sind. CRM wurde als führendes System festgelegt, während das ebenfalls geforderte Dynamics NAV-System nachrangig angelegt werden sollte. Mit dem CRM-System sollten gleichzeitig Studienführeranfragen, Kursbuchungen und

damit verbundene Prozesse, wie beispielsweise Zahlungsmodalitäten, Versand des Kursmaterials und Widerrufe abgebildet werden. Um keine redundante Datenpflege betreiben zu müssen, sollten CRM und NAV eng miteinander verknüpft sein und regelmäßige Synchronisationsläufe der Stamm- und Bewegungsdaten stattfinden.

## Die Vorgehensweise

Nach einigen Gesprächen und der Erstellung eines umfangreichen Lastenheftes wurde im März 2010 der Projektvertrag unterschrieben. Mit der Sure Step Methodik\* wurde das Projekt aufgesetzt und zur Projektkommunikation und -organisation eine SharePoint Teamsite im Web eingerichtet. So gewährleistete die synalis, dass alle Projektmitglieder transparent und aktuell über den Status der einzelnen Projektphasen informiert waren und Dokumente komfortabel ausgetauscht werden konnten.

Zunächst wurde für das führende CRM-System ein umfangreiches Datenmodell mit funktionalen Erweiterungen für das Basissystem entwickelt und danach die Anbindung an das Warenwirtschaftssystem NAV über das Synchronisationsframework „syncster“ realisiert. Alle weiteren Anwendungen, die den Prozess der ganzheitlichen Kundenbetreuung unterstützen, wurden nach und nach angebunden bzw. teilweise extra für Laudius entwickelt und integriert. So entstand über mehrere Projektphasen verteilt innerhalb eines Jahres eine komplexe XRM-Architektur, die den Vertrieb, das Marketing, die Buchhaltung, die Logistik und den Service maßgeblich unterstützt.

Nach der Bereitstellung des Prototyps wurden die Key-User des Projekts geschult, um die ca. 300 formulierten Testfälle gemäß ihren zukünftigen Arbeitsprozessen durchführen zu können. In der eigentlichen Schulungsphase des Projekts wurde für die Laudius Mitarbeiter eine individuelle Grundlagen-, Prozess- und Administratorenschulung organisiert, um die Akzeptanz der Mitarbeiter für das System sicherzustellen.



### \*Erklärung Sure Step Methodik

Sure Step ist eine von Microsoft entwickelte Implementierungsmethode inklusive Werkzeuge, die bei der Einführung, Optimierung und dem Upgrade von Microsoft Dynamics Lösungen unterstützt. Wie an einem roten Faden werden in einem Dynamics Projekt anhand der Sure Step Methode die Prozessschritte von Diagnose über Analyse, Design, Entwicklung, Testphase, Einführung bis zum Betrieb abgebildet und Meilensteine zur Planung und Kontrolle der Projektaufgaben definiert.

### Die Lösung

Neben den bereits erwähnten Dynamics CRM- und NAV-Systemen mit dem verbindenden Synchronisationsframework *syncster*, hat die synalis nach einer Evaluierungsphase im Projekt bewährte Anwendungen für die jeweiligen Anforderungen eingebunden (siehe Abb. 1). In das NAV-System wurde das Versandmodul von Comsol Multiship vollständig integriert, das mit Barcode-Scanner, Etikettendrucker sowie Tracking- und Tracing-Funktion für eine durchgängige und transparente Versandabwicklung sorgt.

Eine Schnittstelle zum Content Management System sorgt dafür, dass die vom Interessenten auf der Website eingegebenen Daten direkt als Kursbuchungsaufträge und Studienführeranfragen in das CRM übertragen werden können. Mit der Integration von q.address werden die Adressen automatisch validiert und auf Dubletten geprüft. Mit der Anbindung von inxmail wird die Marketingabteilung von Laudius beim Versand von Newslettern sowie Mailings professionell unterstützt.

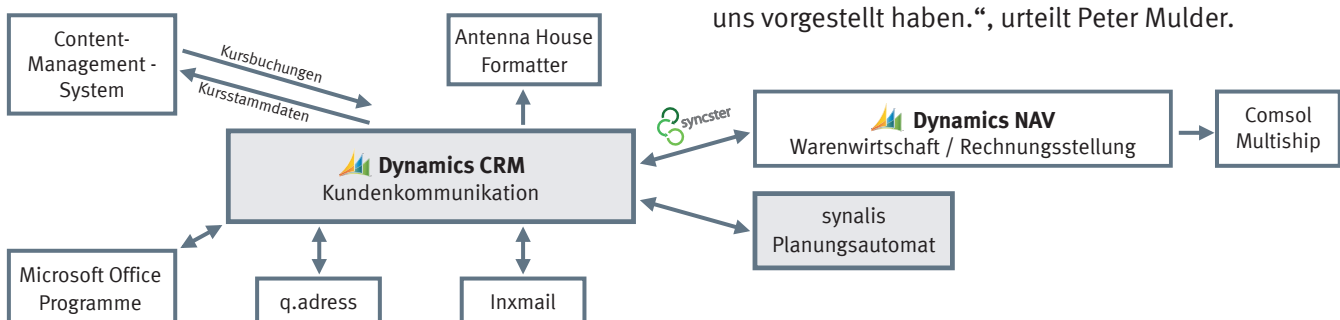


Abb. 1: Aufbau des Systems

Kernstück des ganzen Systems ist jedoch eine Eigenentwicklung von synalis, die speziell für die vielschichtigen Zahlungs- und Versandoptionen erstellt wurde – der sogenannte Planungsautomat. Während der Versand des Kursmaterials monatlich, quartalsweise oder halbjährlich vom Lehrgangsteilnehmer gebucht werden kann, besteht bei der Zahlung die Möglichkeit auf eine monatliche oder quartalsweise Option zurück zugreifen. Zudem kann er während seines Lehrgangs diese Optionen auch verändern. Aus diesen verschiedenen Möglichkeiten erstellt der Planungsautomat CRM-Datensätze für die Versendungen und damit verbundene Zahlungspläne. Je nach Kursbuchung haben die Versendungen verschiedene Anlagen, wie beispielsweise Lernhefte, Beilagen, Geschenke oder Kursmaterial, woraus sich dann dynamisch die Rechnungsdokumente, persönliche Anschreiben und Packlisten für die Versandabteilung ergeben. Die vielen Wenn-Dann-Bedingungen lösen eine Folge von unterschiedlichen Aktivitäten für verschiedene Bereiche aus, die letztendlich alle automatisch im CRM-System festgehalten werden.

### Die Vorteile für Laudius

Dank der voll integrierten Lösung ist Laudius in der Lage mit wenigen Mitarbeitern in der Administration seinen Lehrgangsteilnehmern ein höchst individualisiertes Programm anzubieten. Das System ist darüber hinaus so flexibel, dass jederzeit weitere Anwendungen angeschlossen und bestehende an neue Anforderungen angepasst werden können. Die Komplexität, die sich im Hintergrund verbirgt, wird an der einfach zu bedienenden Oberfläche für die Nutzer nicht sichtbar. „Ich bin begeistert, dass wir nun tatsächlich genau das System nutzen, das wir uns vorgestellt haben.“, urteilt Peter Mulder.



---

## Die nächsten Schritte

Die Laudius Holding in den Niederlanden möchte expandieren und Standorte in weiteren europäischen Ländern, wie zum Beispiel in Belgien, Österreich und der Schweiz eröffnen. Die guten Erfahrungen mit dem xRM-System in Deutschland haben dazu geführt, dass sie dieses nun auch an den neuen Standorten implementieren wollen. Die Umsetzung in die jeweilige Landessprache gehört bei Microsoft Dynamics zur Standardausführung, weitere landestypische Vorgaben lassen sich ebenso realisieren, wie das in Straelen gelang.

---

## synalis GmbH & Co. KG

Seit über zehn Jahren ist synalis erfolgreich für mittelständische Unternehmen im Raum Bonn, Köln, Aachen tätig, was zahlreiche Referenzen und langjährige Kundenbeziehungen dokumentieren. Individuelle Beratung, Flexibilität und kurze Wege bilden die Basis für eine vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit; Kompetenz und Expertise die Grundlage für den Erfolg unserer Kunden.

Als *Gold Certified Partner* der Microsoft Corporation verfügt synalis über langjährige Erfahrungen bei der Einführung und Integration umfassender DV-gestützter Unternehmensapplikationen, insbesondere in den Bereichen IT-Infrastruktur, Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und Dokumentenmanagement.

Unser Motto: Nicht das technisch Machbare, sondern das unternehmerisch Sinnvolle ist der Maßstab, an dem wir uns messen lassen.

### synalis GmbH & Co. KG

Gesellschaft für modernes  
Informationsmanagement  
Windgassenstraße 24  
D-53229 Bonn

Telefon +49(0)228 - 92 68 0  
Telefax +49(0)228 - 92 68 190  
Mail: [info@synalis.de](mailto:info@synalis.de)  
[www.synalis.de](http://www.synalis.de)



Microsoft Business Solutions  
Security Solutions  
Networking Infrastructure Solutions  
Information Worker Solutions

