



) Projektreferenz )

## CRM Konverter für Adressen und Vertriebsdaten

**Summary:** Ursprung der Vertriebsdaten sind Filemaker Datenbanken. Ein Callcenter in Mannheim arbeitet als externer Dienstleister. Ein Client/Server Customer Relationship Management wird für die weitere Pflege und Bearbeitung der Datensätze verwendet.

) Schulung )

**Steckbrief:** Branche: Dienstleistung  
Kunde: Anonym  
Teamgröße: 2

**Technologie:**

- [XML](#), [XSLT](#)
- [Microsoft Windows](#)

) Beratung )

**Aufgaben:**

- Erstellung eines Konverters zur Konvertierung von Callcenter Daten in das Format des CRM Systems
- Erstellung einer Regelbasis für die intelligente Aufbereitung der Daten
- Automatisierung der Abläufe

) Entwicklung )

**Beschreibung:** Adress und Vertriebsdaten eines Callcenters sollten in ein Customer Relationship Management System übernommen werden. Bei den Daten handelt es sich um Firmen mit verschiedenen Ansprechpartnern, Zahlen zum Umsatz, der Mitarbeiterzahl, der Branche und zum Leadstatus. Das Callcenter liefert die Daten als Filemaker Dateien.

In einem ersten Schritt wurden die Daten in XML Rohdaten umgewandelt um über eine Regelbasis entsprechend aufbereitet. Bei der Aufbereitung der Datensätze muss mehr berücksichtigt werden, als ein Mapping von Feldern:

- Inhalte mehrerer Felder mußten zu einem zusammengeführt werden
- Abhängig von Codes und Schlüsseln müssen Felder befüllt werden
- Die importierten Sätze mußten mit einer eindeutigen Identifikation versehen werden

### Orientation in Objects GmbH

Weinheimer Str. 68  
D-68309 Mannheim

Tel. +49 (0) 6 21 - 7 18 39 - 0  
Fax +49 (0) 6 21 - 7 18 39 - 50

www.oio.de info@oio.de