



Arvato SyncTank

Systeme und Endgeräte sicher verknüpfen

Die Kliem AG* ist eine deutsche Erfolgsgeschichte. 1895 von den Brüdern Josef und Johann Kliem als Hersteller von Ventilatoren gegründet, hat sie sich bis heute zu einem internationalen Anbieter von Produkten im Bereich Raumklima entwickelt. Das Portfolio des Maschinenbauunternehmens umfasst mobile und Industrie-Klimaanlagen, moderne Heizungssysteme, Trocknungsgeräte, Luftentfeuchter, Trockner und Ventilatoren. Kliem beschäftigt rund 64.000 Mitarbeiter weltweit und betreibt 17 Produktionswerke sowie 109 Vertriebs- und Servicestandorte in 42 Ländern. Seine Produkte verkauft Kliem nicht nur über ein großes Vertriebsnetzwerk, sondern auch über den stationären Handel und seinen Online-Shop. Im angegliederten Online-Marktplatz können sowohl B2B- als auch B2C-Kunden Ersatzteile und gebrauchte Produkte erwerben. Wartungs-, Beratungs- und Reparaturservices komplettieren das Portfolio.

Innovative Use Cases umsetzen

Als internationaler Konzern ist die Kliem AG bestrebt, technologisch stets auf dem aktuellen Stand zu sein. Innovative Use Cases schnell umzusetzen, lautet darum das Credo der Stunde. Dazu zählt zum Beispiel eine nativ entwickelte Sales-App, welche die Grundlage für digitale Vertriebsaktivitäten schafft: Ergänzend zu persönlichen Kundenterminen können die Mitarbeiter auch digitale Vertriebsmappen erstellen und virtuell präsentieren. Daneben profitieren insbesondere Endverbraucher von einer modernen IoT-App: Hausbesitzer können ihre Heizungsanlage via Smartphone und Tablet zeit- und ortsunabhängig steuern. Um diese und viele weitere Use Cases zielführend umsetzen zu können, brauchte Kliem eine zentrale Plattform für das API-Management: den Arvato SyncTank.

API verbindet Legacy-Systeme und mobile Endgeräte

Kliem brauchte eine solche Plattform, weil zum Beispiel die IT-Abteilung mit dem Management der Legacy-Systeme ausgelastet war und weil die marketingrelevanten Systeme – von ERP über CMS und CRM bis hin zu Shop-Tool, PIM, MAM und DAM – nicht verknüpft waren. Um darin gespeicherte Daten nutzen zu können, musste sie das Marketing extrahieren und im Content-Management-System pflegen sowie aktualisieren – ein fortlaufender Prozess. Mit dem zentralen



Definition API



- API steht für „Application Programming Interface“ (Programmierschnittstelle).
- Eine API verbindet verschiedene Programme (Software- und Hardware-Komponenten sowie Websites) miteinander.
- Über eine API können die Programme miteinander kommunizieren, Daten austauschen und Befehle übergeben.
- Durch die API ist festgelegt, wie der Austausch von Informationen und Daten zwischen den Modulen erfolgt.
- Viele Software-Hersteller stellen APIs bereit, damit Entwickler auf standardisierte Software-Komponenten zugreifen und individuell anpassen können.

* Die Kliem AG ist ein fiktives Unternehmen, an dem reale Lösungen dargestellt werden.



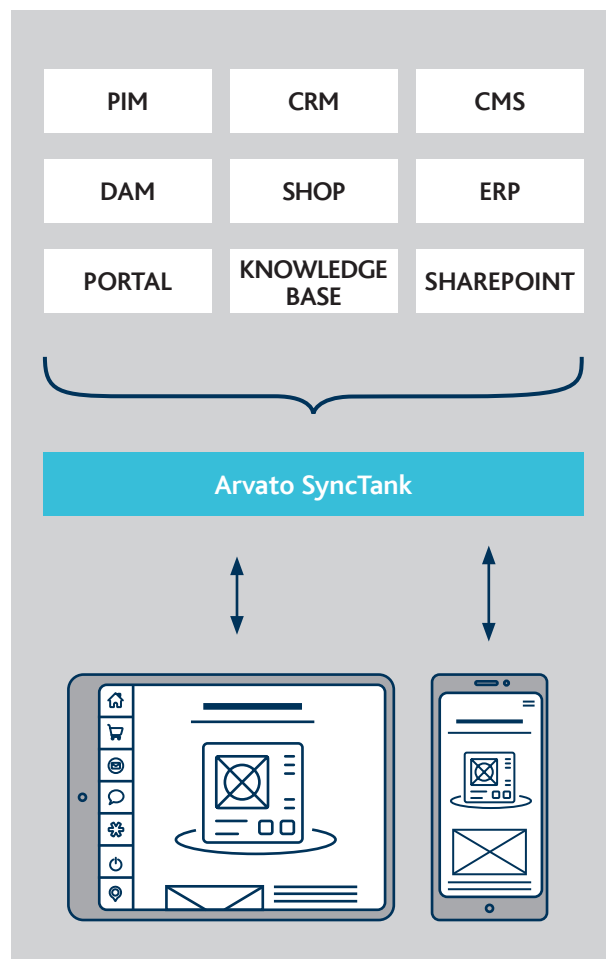
Microsoft Azure APIM

- Plattform zur zentralen API-Verwaltung
- Integration lokaler Systeme und Cloud-Umgebungen
- Anbindung von Authentifizierungs- und Autorisierungsmechanismen
- Hohe Datenschutz- und Datensicherheitsstandards
- Erfüllung von Sicherheits- und Compliance-Anforderungen

Google Apigee

- Seit Jahren Leader in Gartners „Full Life Cycle API Management“
- Mutli-Tenancy-fähig in Multi-Cloud-, Hybrid- oder On-Premises-Architektur
- Umfangreiche API-Monetarisierungs- und Transformations-Funktionen
- Integrierte Authentifizierungs- und Autorisierungs-Mechanismen
- Integrierte Governance- und Kryptografie-Mechanismen
- API-Analytics- und Monitoring-Funktionen

Arvato SyncTank hat Arvato Systems Abhilfe geschaffen: Das einheitliche Gateway verknüpft die marketingrelevanten Tools mit den mobilen Endgeräten der Vertriebler (Tablets und Smartphones). Der Vorteil: Nachdem die Schnittstelle einmal definiert und konfiguriert ist – und damit auch alle angebotenen Systeme –, findet ein wechselseitiger Austausch zwischen den Bestandlösungen und den Endgeräten statt, ohne dass die IT-Abteilung von Klient Änderungen an den Legacy-Systemen vornehmen muss. Die Legacy-Systeme stellen die API bereit, und Nutzer greifen über ihr Endgerät auf die Daten der jeweiligen Lösung zu.



Sicherheit ist Trumpf

Dabei ist gleich mehrfach für Datenschutz und -sicherheit gesorgt. Der Arvato





SyncTank unterstützt ein bedarfsgerechtes Rechte- und Rollenmanagement, sodass Klienten genau festlegen kann, welcher Mitarbeiter welche Daten einsehen und nutzen darf. Zudem sorgt der Rückgriff auf die bewährten Standard-Lösungen von Google und Microsoft für ein Höchstmaß an Sicherheit. Beide API-Management-Plattformen – Microsoft Azure APIM und Google Apigee – sind hoch performant und erfüllen höchste Ansprüche in Sachen Datenschutz und Security. Als zwischengeschaltetes Gateway schirmen sie die dahinterliegenden Daten und Systeme vor externen Angriffen zuverlässig ab. Das ist unerlässlich, weil Lösungen wie ein PIM oder DAM nicht für den Online-Zugriff konzipiert sind. Dementsprechend fehlen ihnen die erforderlichen Security-Features. Sicherheit schafft die API-Management-Plattform.

Aktuelle und konsistente Daten nutzen

Daneben stiftet der Arvato SyncTank einen weiteren großen Vorteil: Das Marketing muss sich um die Pflege und Aktualisierung der benötigten Daten nicht kümmern, weil es die Informationen nicht mehr in „seinem“ CMS vorhält, sondern auf zentral verwaltete und damit idealerweise fortlaufend aktualisierte Daten zugreift. So ist sichergestellt, dass jederzeit aktuelle und konsistente Informationen, wie etwa Preise oder Produktspezifikationen, in eine digitale Vertriebsmappe einfließen. Damit sinkt die Gefahr, veraltete Informationen zu kommunizieren, auf ein Minimum.

Wertvolle Erkenntnisse gewinnen

Zudem profitiert Klienten von integrierten Analytics-Funktionen und kann ein zuverlässiges Monitoring betreiben. Da alle Zugriffe auf die Daten der angebundenen Systeme protokolliert werden, lassen sich valide Rückschlüsse im Hinblick auf Aspekte wie Nutzungsintensität, -zeitpunkt und dergleichen ziehen: Welche APIs werden besonders häufig genutzt? Zu welcher Zeit greifen die meisten Nutzer auf das CRM-System zu? Welche Contents sind besonders gefragt? Jegliche Informationen sind über ein zentrales Dashboard für die berechtigten Anwender einsehbar. Daneben geben die aufgezeichneten Monitoring-Daten wertvolle Hinweise auf etwaige Hacker-Angriffe. Da ungewöhnlich hoher Traffic auf ein System als Warnsignal zu deuten ist, lassen sich entsprechende Schwellenwerte definieren: Wird eine bestimmte Anzahl an Zugriffen oder Datenabfragen in einem definierten Zeitraum überschritten, schlägt das System Alarm.



Vorteile



- API-Analytics- und Monitoring-Funktionen
- Schnelle und flexible Umsetzung von Änderungen - ohne Programmierung
- Zugriff auf relevante Bestandssysteme
- Nutzung der jeweiligen Plattformvorteile (Best in Class)
- Effiziente und effektive Vernetzung der marketingrelevanten Systeme
- Integrierte Security-Mechanismen
- Hohe Datenqualität und Reduktion von (Daten-) Redundanz
- Einheitliche Benutzeroberfläche
- Vereinheitlichte Prozesse über alle Kanäle hinweg
- Stufenweiser Aufbau und flexible Erweiterbarkeit
- Individuelle Skalierbarkeit von Leistung und Kosten
- Konsistente Kundenkommunikation



Daten aus jeglichen Quellen bedarfsgerecht nutzen

Mit dem Arvato SyncTank ist es Kliem beispielsweise gelungen, marketingrelevante Materialien und produktspezifische Informationen aus verschiedenen Bestandssystemen leicht zugänglich zu machen. Das erhöht insbesondere die Effizienz und Qualität des digitalen Vertriebs: Kundengespräche und Produktpräsentationen erfolgen auf einer konsistenten und stets aktuellen Datenbasis – unabhängig davon, ob sie persönlich oder virtuell stattfinden. Daneben ist Kliem im Hinblick auf zukünftige Herausforderungen bestens aufgestellt. Neben marketingspezifischen Use Cases ist die Plattform für das Internet-of-Things ebenso unverzichtbar. So fließen zum Beispiel reale Daten in eine Digital-Twin-App, die das virtuelle Modell einer Klimaanlage bereitstellt. Ohne in den Betrieb einzugreifen, lassen sich verschiedene Anwendungsszenarien testen. Auch in der IoT-Praxis ist eine API unverzichtbar. Als zwischengelagerte Schicht verbindet sie etwa Klima- und Solaranlagen. Der Vorteil: Sobald Sonnenlicht auf die Solarpanels trifft, betreibt der erzeugte Strom die Klimaanlage.

Ein verlässlicher Partner

Neben dem Vermögen, standardisierte Enterprise-Lösungen in die IT-Landschaft von Unternehmen zu integrieren und individuell anzupassen, kommen bei Projekten wie dem mit der Kliem AG auch das Business-Know-how und die Erfahrung von Arvato Systems zum Tragen. Als weltweit tätiger IT-

Dienstleister stellt Arvato Systems interdisziplinäre Expertenteams zusammen, die Use Cases aus einer Hand bedarfsgerecht abbilden und sie lösungsorientiert, sicher und nutzerzentriert umsetzen.

Two Speed IT den Kampf ansagen

Bei Projekten dieser Art greift Arvato Systems auf einen API-First-Ansatz zurück. Mit diesem Vorgehen lässt sich der weit verbreiteten Herausforderung der Two Speed IT begegnen. Wie eingangs erwähnt, kann die IT-Abteilung von Kliem keine neuen Software-Lösungen einführen, weil sie mit dem Management der Bestandssysteme ausgelastet ist. Beauftragen Unternehmen dann einen IT-Dienstleister wie Arvato Systems mit dem Development und der Integration neuer Lösungen, entsteht die Situation der Two Speed IT: Arvato Systems entwickelt eine Applikation innerhalb weniger Monate – doch bis die IT-Abteilung die erforderlichen Daten bereitstellt, können Jahre vergehen. Hier schafft ein professionelles API-Management Abhilfe. Da die IT-Abteilung lediglich die APIs zur Verfügung stellen muss, können Unternehmen gleich mehrere Use Cases vorantreiben. Schließlich erfolgt der Zugriff auf die Daten über das jeweilige Endgerät. Damit entlastet der Arvato SyncTank nicht nur die Unternehmens-IT, sondern sichert auch die Zukunftsfähigkeit von Unternehmen.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Laura Schöning** | New Business Managerin
Tel.: +49 5241 80-70056 | E-Mail: laura.schoening@bertelsmann.de
arvato-systems.de

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Mehr als 2.800 Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

