

Betriebskonzept - SuiteCRM und Mayan EDMS

Executive Summary

Dieses Betriebskonzept beschreibt die strategische Integration von SuiteCRM als Customer Relationship Management System mit Mayan EDMS als Electronic Document Management System. Die Kombination ermöglicht eine nahtlose Verwaltung von Kundenbeziehungen und zugehörigen Dokumenten in einer einheitlichen Arbeitsumgebung.

1. Systemübersicht

1.1 SuiteCRM

- **Zweck:** Zentrale Verwaltung von Kundenbeziehungen, Vertriebsprozessen und Marketing-Aktivitäten
- **Kernfunktionen:** Lead-Management, Kontaktverwaltung, Opportunity-Tracking, Kampagnen-Management
- **Lizenz:** Open Source (AGPLv3)

1.2 Mayan EDMS

- **Zweck:** Elektronische Dokumentenverwaltung mit OCR, Workflows und Compliance-Features
- **Kernfunktionen:** Dokumentenablage, Versionskontrolle, OCR-Texterkennung, Workflow-Management
- **Lizenz:** Open Source (Apache 2.0)

2. Integrationsstrategie

2.1 Technische Integration

- **API-basierte Kopplung** zwischen SuiteCRM REST API und Mayan EDMS REST API
- **Single Sign-On (SSO)** über LDAP/Active Directory oder OAuth2
- **Datenbank-Synchronisation** für Metadaten und Verknüpfungen
- **Webhook-basierte Echtzeit-Updates** zwischen beiden Systemen

2.2 Integrationspunkte

- Automatische Dokumentenverknüpfung mit Kontakten, Accounts und Opportunities
- Dokumenten-Upload direkt aus SuiteCRM-Modulen
- Anzeige von Mayan-Dokumenten in SuiteCRM-Dashboards
- Gemeinsame Suchfunktion über beide Systeme

3. Betriebsarchitektur

3.1 Infrastruktur-Setup

Server-Konfiguration

- **Web-Server:** Apache/Nginx mit PHP 8.1+ für SuiteCRM
- **Anwendungsserver:** Python 3.9+ mit Django für Mayan EDMS
- **Datenbank:** MySQL/MariaDB für SuiteCRM, PostgreSQL für Mayan EDMS
- **Dokumentenspeicher:** NFS/CIFS oder Object Storage (MinIO/S3)
- **Cache-System:** Redis für Performance-Optimierung

Hochverfügbarkeit

- Load Balancer für beide Anwendungen
- Datenbankreplikation (Master-Slave)
- Backup-Strategien mit täglichen Snapshots
- Monitoring mit Prometheus/Grafana

3.2 Netzwerk und Sicherheit

- **DMZ-Segmentierung** für Web-Services
- **Firewall-Regeln** für Port-Beschränkung
- **SSL/TLS-Verschlüsselung** für alle Verbindungen
- **VPN-Zugang** für externe Mitarbeiter

4. Benutzer- und Rollenverwaltung

4.1 Benutzergruppen

- **Administratoren:** Vollzugriff auf beide Systeme
- **Vertriebsmitarbeiter:** CRM-Vollzugriff, Dokumenten-Lesezugriff
- **Marketing-Team:** Kampagnen-Management, Marketing-Dokumente
- **Support-Team:** Ticket-Verwaltung, Kunden-Dokumentation
- **Management:** Dashboard-Zugriff, Reporting

4.2 Berechtigungsmatrix

- Granulare Rechte pro Modul und Dokumententyp
- Abteilungsbasierte Zugriffsbeschränkungen
- Automatische Rechtevererbung bei Dokumentenverknüpfung

5. Geschäftsprozesse

5.1 Lead-to-Cash-Prozess

1. **Lead-Erfassung** in SuiteCRM
2. **Automatische Dokumentenerstellung** (Angebote, Verträge) in Mayan
3. **Workflow-gesteuerte Genehmigungsverfahren**
4. **Dokumentenversand** und -archivierung
5. **Opportunity-Tracking** mit Dokumentenhistorie

5.2 Kundenservice-Prozess

1. **Ticket-Erstellung** in SuiteCRM
2. **Automatische Dokumentensuche** nach relevanten Unterlagen
3. **Lösungsdokumentation** in Mayan EDMS
4. **Wissensaufbau** durch Dokumenten-Tagging

5.3 Compliance und Archivierung

- **Automatische Archivierung** nach definierten Aufbewahrungsfristen
- **Audit-Trails** für alle Dokumentenänderungen
- **DSGVO-konforme Löschung** von Personendaten
- **Revisionssichere Archivierung** wichtiger Geschäftsdokumente

6. Implementierungsplan

Phase 1: Grundinstallation (4 Wochen)

- Server-Setup und Basisinstallation beider Systeme
- Grundkonfiguration und erste Tests
- Benutzerimport und Rollendefinition

Phase 2: Integration (6 Wochen)

- API-Entwicklung für Systemkopplung
- SSO-Implementation
- Basis-Workflows und Automatisierungen

Phase 3: Customization (4 Wochen)

- Anpassung an spezifische Geschäftsprozesse
- Custom Dashboards und Reports
- Schulung der Endbenutzer

Phase 4: Produktivbetrieb (2 Wochen)

- Datenübernahme aus Legacy-Systemen
- Go-Live und Support
- Performance-Optimierung

7. Betriebskosten und Ressourcen

7.1 Personalaufwand

- **System-Administrator:** 0,5 FTE für laufenden Betrieb
- **Application Manager:** 0,3 FTE für fachliche Betreuung
- **Support-Team:** 0,2 FTE für User-Support

7.2 Infrastrukturkosten (jährlich)

- Server-Hardware/Cloud-Instanzen: €8.000-15.000
- Backup und Storage: €3.000-5.000
- Netzwerk und Sicherheit: €2.000-4.000
- Monitoring und Tools: €1.000-2.000

7.3 Wartung und Updates

- **Quartalsweise Updates** für Sicherheits-Patches
- **Jährliche Major-Updates** mit Testing-Phase
- **Kontinuierliche Überwachung** der System-Performance

8. Risikomanagement

8.1 Technische Risiken

- **Systemausfälle:** Redundanz und Backup-Strategien
- **Datenintegritätsverlust:** Replikation und Monitoring
- **Performance-Probleme:** Capacity Planning und Skalierung

8.2 Betriebsrisiken

- **Personalausfall:** Dokumentation und Wissenstransfer
- **Compliance-Verstöße:** Regelmäßige Audits und Updates
- **Vendor-Abhängigkeit:** Multi-Vendor-Strategie bei kritischen Komponenten

9. Key Performance Indicators (KPIs)

9.1 Technische KPIs

- **System-Verfügbarkeit:** >99,5%
- **Response-Zeit:** <2 Sekunden für Standard-Operationen
- **Backup-Erfolgsrate:** 100%
- **Security-Incidents:** 0 kritische Vorfälle pro Quartal

9.2 Business KPIs

- **Benutzerakzeptanz:** >90% aktive Nutzer
- **Dokumentenverarbeitungszeit:** Reduktion um 50%

- **Compliance-Rate:** 100% bei Audit-Anforderungen
- **ROI:** Positive Rendite nach 18 Monaten

10. Fazit und Empfehlungen

Die Integration von SuiteCRM mit Mayan EDMS bietet erhebliche Vorteile für Organisationen, die eine umfassende Kunden- und Dokumentenverwaltung benötigen. Die Open-Source-Natur beider Systeme ermöglicht kosteneffiziente Anpassungen bei gleichzeitig hoher Funktionalität.

Kritische Erfolgsfaktoren:

- Sorgfältige Planung der Integrationsstrategie
- Umfassende Benutzerschulung und Change Management
- Kontinuierliche Überwachung und Optimierung der Performance
- Regelmäßige Backup- und Disaster Recovery-Tests

Nächste Schritte:

1. Stakeholder-Alignment und Budget-Genehmigung
2. Detailplanung der technischen Implementation
3. Pilotprojekt mit ausgewählter Benutzergruppe
4. Schrittweise Rollout-Strategie entwickeln

Revision #1

Created 2025-08-15 15:02:22 UTC by Admin

Updated 2025-08-16 13:02:33 UTC by Admin