



## Monster.com vertraut auf Informatica, um Vorteile von Force.com optimal auszuschöpfen

### HERAUSFORDERUNG

Schaffung einer benutzerfreundlichen Informationsumgebung, die Managern rasch Zugriff auf wichtige Kundendaten ermöglicht, die übersichtlich dargestellt werden

### LÖSUNG

Informatica On Demand Data Loader Service for Salesforce CRM

### VORTEILE

- Laden und Integrieren von Daten muss nicht von IT-Mitarbeitern vorgenommen werden
- Dank eines automatisierten Zeitplans für Informatica-Jobs können Geschäftsanwender mithilfe von salesforce.com Berichte mit externen Daten erstellen, die über Nacht geladen werden
- Die Lösung basiert auf einer Cloud-gehosteten Anwendung (salesforce.com/Force.com), um die Effizienz zu steigern, da Endanwender überall und jederzeit arbeiten können, ohne die Kontrolle über ihre Daten zu verlieren
- Endanwender wählen und analysieren Finanz- und Marketing-Daten über die vertraute salesforce.com-Oberfläche und verwenden sie für Berichte, ohne Hilfe von IT-Mitarbeitern zu benötigen, wodurch ihre Produktivität enorm gesteigert wird

„Dank des Informatica On Demand Data Loader Service können wir unsere Daten selbst steuern und gleichzeitig die Vorteile von SaaS und Force.com PaaS, d. h. geringere Kosten und problemlosen Datenzugriff überall und jederzeit, optimal ausschöpfen. Meiner Meinung nach wird Cloud Computing in Zukunft immer wichtiger, und Informatica On Demand hilft uns dabei, mit dieser Entwicklung Schritt zu halten.“

– Rich Gottesman, Salesforce CRM Administrator, Monster.com

MonsterTRAK unterstützt Studenten dabei, Teilzeitjobs, Praktika oder eine erste Arbeitsstelle nach ihrer Ausbildung zu finden. MonsterTRAK gehört zu der gigantischen Jobbörse Monster.com. Über eine Million Studenten und Hochschulabsolventen nutzen MonsterTRAK für Stellenangebote und Berufsinformationen. Stellen werden direkt sowie über Hunderte von Berufsberatungen an Universitäten ausgeschrieben.

Arbeitgeber nutzen MonsterTRAK, um offene Stellen auszuschreiben, Bewerber zu finden und Lebensläufe zu durchsuchen, um proaktiv potenzielle Kandidaten auszuwählen. Arbeitssuchende veröffentlichen ihren Lebenslauf auf der Website, durchsuchen offene Stellen und bewerben sich auf Stellen, die ihr Interesse erwecken. Da sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitssuchende MonsterTRAK nutzen, werden verschiedenste Daten von Backend-Anwendungen erfasst, darunter Anzahl und Art der offenen Stellen, die von Arbeitgebern ausgeschrieben werden, die Gebühr, die sie für diese Veröffentlichungen bezahlen, welche Vertriebsmitarbeiter sie dabei unterstützen, welche Stellen am häufigsten aufgerufen werden und für welche Stellen die meisten Bewerbungen eingehen sowie Informationen über Quelle und Länge des Besuchs der Seiten. Diese Daten werden jede Nacht zusammengestellt und in einem Oracle-basierten Datamart namens TrakMart gespeichert, die in einer Tochtergesellschaft von Monster.com in Los Angeles, Kalifornien, gehostet wird.

## Die Herausforderung

Stellenangaben sowie Daten von Arbeitgebern und Bewerbern sind für MonsterTRAK ausschlaggebend, um Gebühren festlegen zu können, mehr Besucher anzulocken und Gewinn zu erwirtschaften. Finanz- und Marketingmanager des Unternehmens müssen diese Daten tagtäglich auf bestimmte Informationen durchsuchen, beispielsweise, welche Stellenangebote den meisten Zulauf haben, welche Arbeitgeber die anfälligen Gebühren noch nicht entrichtet haben und welche Vertriebsmitarbeiter die besten Leistungen erbringen. Mithilfe dieser Angaben kann das Unternehmen nicht nur seine Website verwalten und seinen Cashflow steuern, sondern auch strategische Entscheidungen über Produktangebote, Preise, Sonderaktionen und Personal treffen.

Früher hatte MonsterTRAK jedoch Schwierigkeiten dabei, diese wichtigen Geschäftsinformationen zu generieren. Da MonsterTRAK kein Berichtmodul für sein Oracle-System hatte, war es äußerst zeit- und arbeitsintensiv, den Inhalt des Datamarts in ein verständliches und übersichtliches Format zu übertragen. Geschäftsanwender mussten bestimmte Berichte, z. B. eine Aufschlüsselung der derzeit aktiven Arbeitgeber nach Größe, Standort und Branche, von den Datenbankadministratoren (DBAs) der IT-Abteilung anfordern. Wenn sie Zeit dazu hatten, riefen die DBAs diese Informationen aus der Oracle-Datenbank ab und exportierten sie in Microsoft Office Excel. Diese Tabellen enthielten oftmals Tausende Zeilen mit ungeordneten Daten. Diese wurden per E-Mail an die Geschäftsanwender gesendet, die die Ergebnisse dann selbst sortieren, Pivot-Tabellen erstellen und auswerten mussten. Doch ohne das technische Fachwissen, das zur Verwendung analytischer Tools und von Tools zur Berichterstellung erforderlich ist, füllten diese Tabellen entweder den E-Mail-Posteingang der Bearbeiter oder lagen als Ausdruck herum, bis sie einen DBA fanden, der ihnen bei der Auswertung der Daten behilflich sein konnte.

Dieser ineffiziente Prozess sorgte dafür, dass die bereits völlig ausgelasteten DBAs noch mehr Arbeit hatten, und es dauerte Wochen, bis Rohdaten in verständliche Berichte umgewandelt wurden. Der größte Nachteil war jedoch, dass das Unternehmen keinen aktuellen Überblick über Kundenservice, Abrechnung und Website-Performance hatte. MonsterTRAK benötigte dringend eine Lösung, die es Marketing- und Finanzmanagern erlaubte, zeitgerechte Entscheidungen, basierend auf aktuellen Informationen, zu treffen, und die IT-Mitarbeiter entlastete, sodass sie Zeit für strategische Projekte hatten.

## Die Lösung

Wie viele andere Unternehmen auch hat sich MonsterTRAK für Cloud Computing entschieden, um durch eine gehostete Infrastruktur Kosten zu sparen und Größenvorteile zu nutzen. Seit einigen Jahren nutzt das Unternehmen bereits das Angebot Force.com Platform-as-a-Service (PaaS) von salesforce.com für Telesales und Online-Werbung, da die benutzerfreundlichen Dashboards auch von Mitarbeitern ohne technisches Fachwissen problemlos verwendet werden können, um ihre Leistung nachzuverfolgen, sodass keine internen Berichterstattungstools mehr erforderlich sind.

Das Unternehmen erkannte, dass auch Finanz- und Marketingmanager über die vertraute salesforce.com-Oberfläche Kundendaten auf komplexe Weise und ohne technisches Hintergrundwissen bearbeiten können. Zu Beginn dieses Jahres meisterte der Systemanalytiker Rich Gottesman, der einzige Force.com-Architekt und -Administrator bei Monster.com, die Herausforderung, die Daten von MonsterTRAK aus Oracle TrakMart täglich zuverlässig in Force.com zu verschieben und gleichzeitig sicherzustellen, dass die Daten jederzeit verfügbar waren und von MonsterTRAK gesteuert werden konnten.

Gottesman erkannte, dass er mithilfe des Berichtsystems von Force.com problemlos benutzerdefinierte Objekte erstellen konnte, um den Berichtsangelegenheiten von MonsterTRAK gerecht zu werden. Doch die Übertragung der Unternehmensdaten von dem Oracle-basierten Datamart zu Force.com PaaS war wesentlich komplizierter. Er verwendete zunächst den von salesforce.com zur Verfügung gestellten Apex Data Loader, erkannte aber rasch, dass er keine Funktion zur Zeitplanung enthielt. Darüber hinaus war das Programm weder in der Lage, Datenumwandlungen abzuschließen, noch Formeln jeglicher Art zuzulassen, sodass die Verwendung sehr begrenzt war. Nach Aussage von Gottesman war die Verwendung der Freeware nicht wirklich kostenlos, wenn man die potenziellen Kosten für die Behebung von Problemen bei einer Lösung, für die es keinen Support gibt, zusammenrechnet.

Dann nahm Gottesman an einer Veranstaltung von salesforce.com teil, bei der die Lösung **Informatica® On Demand Data Loader Service for Salesforce CRM™** vorgestellt wurde. Diese Lösung umfasste genau die Funktionen, die er benötigte: die Möglichkeit, Daten vor dem Laden zu bearbeiten sowie eine einfache Point-and-Click-Zeitplanung. „Natürlich hatten wir bereits von Informatica gehört, doch wir dachten, das Unternehmen bietet nur Produkte für umfangreiche Integrationen an“, so Gottesman. „Die On-Demand-Version ist für Jobs von unserem Umfang perfekt, und zudem bietet Informatica den erforderlichen Support. Als sie mir innerhalb von nur 15 Minuten zeigten, wie ich Datensätze von beliebigen Speicherorten in Force.com verschieben kann, habe ich sofort das Interesse von MonsterTRAK als Betakunde angemeldet.“

Mithilfe der Setup-Assistenten und Hilfefunktion des Informatica On Demand Data Loader Service for Salesforce CRM konnte Gottesman Datensätze von TrakMart innerhalb nur knapp eines Monats komplett nach Force.com importieren. Und das nur ein paar Tage nach dem ersten erfolgreichen Data Mapping, sodass er den Geschäftsanwendern die Ergebnisse (und nachfolgenden Berichte und Dashboards) präsentieren konnte. Da der Data Loader Service Datenumwandlungen und -filterung direkt im Data Mapping-Modul ermöglicht, konnte er die Umwandlung von Daten, die Zusammenlegung von Feldern und das Testen der Ergebnisse zunächst anhand einiger Beispielreihen testen, bevor er vollständige Tabellen hochlud. Gleichzeitig konnte er jederzeit eine aktuelle lokale Kopie der Datenbank zum Zwecke der Kontinuität behalten. Gottesman war in der Lage, in weniger als zwei Wochen aussagekräftige Berichte und Dashboards in Force.com zu erstellen, um die Anforderungen von Endanwendern hinsichtlich der TrakMart-Daten zu erfüllen. Und das, obwohl er gleichzeitig in andere IT-Projekte und Administration und Support von salesforce.com eingebunden war.

## Die Ergebnisse

Mittlerweile lädt Informatica On Demand Data Loader Service for Salesforce CRM jeden Tag automatisch alle Daten nach einem festgelegten Zeitplan in Force.com: zuerst die Daten zu Arbeitgeber, dann Finanzdaten und zum Schluss Jobdaten, wobei der Ladevorgang jeweils um 04:30 Uhr (Eastern Time) beginnt und in Intervallen von 30 min. bis 9 Uhr dauert. Wenn bei einer Zeile Fehler auftreten (wenn beispielsweise ein Job-Datensatz auf einen nicht vorhandenen Arbeitgeber-Datensatz verweist), protokolliert der Data Loader Service den Fehler und informiert Gottesman per E-Mail darüber (es werden sowohl alle Zeilen aufgeführt, bei denen es keine Probleme gab, als auch alle Zeilen mit Fehlern), sodass er die Fehler am Morgen prüfen und korrigieren kann. „Wir haben den Vorteil, dass sich unsere Geschäftsanwender an der Westküste der USA befinden und ich selbst an der Ostküste bin, sodass ich Fehler in Daten bereits beheben kann, bevor sie morgens ins Büro kommen“, so Gottesman. In den von ihm erstellten Berichten und Dashboards werden die gesammelten Daten nicht nur grafisch dargestellt, auch das Datum des letzten Datenimports wird hervorgehoben. So können er und die Geschäftsanwender sofort erkennen, ob der letzte Ladevorgang ordnungsgemäß abgelaufen ist und ob die aktuellen Daten angezeigt werden.

Die Manager von MonsterTRAK, die sich in Los Angeles befinden, bekommen von diesem Prozess so gut wie gar nichts mit. Wenn sie morgens ins Büro kommen, wurden die Daten des Vortages bereits geladen, bearbeitet und stehen über die Dashboards von Force.com bereit. Die tage- oder wochenlangen Wartezeiten, die sie in Kauf nehmen mussten, bis sie diese schnelllebigen Informationen mithilfe von DBAs auswerten konnten, sind endgültig vorbei. „Ich habe mir den Tag rot im Kalender angestrichen, als wir den DBAs mitteilen konnten, dass sie keine Tabellen mehr per E-Mail verschicken brauchen“, erinnert sich Gottesman. „Unsere überforderten DBAs waren mehr als dankbar für diese Arbeitserleichterung.“ Jetzt, da erste Berichtstools verwendet werden, nutzt Gottesman Force.com als programmierfreie Entwicklungsplattform, um detailliertere Analysen und Dashboards für Endanwender zu erstellen. „Ich habe nicht die Zeit, die Daten erst zu bearbeiten. Es ist also von großem Vorteil für mich, die Daten verschieben und verwenden zu können, ohne mich mit der komplizierten Syntax auseinandersetzen zu müssen“, so Gottesman.

Genauso wichtig ist es für ihn, dass er dank des Data Loader Service in der Lage ist, den täglichen Datenstrom alleine zu bewältigen, was sowohl die IT-Abteilung als auch das Management-Team von MonsterTRAK stark beeindruckt hat. Gottesman hat errechnet, dass die Gesamtkosten für den Data Loader Service sogar im negativen Bereich sind, da Geschäftsanwender rascher Zugriff auf erforderliche Daten haben, das Unternehmen seine Investitionen in Force.com optimieren kann und ein Prozess, der zuvor mehrere IT-Mitarbeiter eingebunden hat, jetzt nur ein Zehntel der Zeit eines einzigen IT-Mitarbeiters in Anspruch nimmt, und das alles für eine Jahresgebühr, die nur dem Bruchteil des Jahresgehalts eines DBA entspricht.

„Der größte Vorteil dieses Projekts ist wahrscheinlich, dass unsere Geschäftsanwender komplexe Daten eines externen Systems sehen, gekoppelt mit Daten von ihrer Vertriebsanwendung (salesforce.com), ohne wirklich zu wissen, welche Prozesse dabei im Hintergrund ablaufen. Geschäftsanwender sollten sich keine Gedanken darüber machen müssen, wo die Daten herkommen, wie sie dorthin gelangen oder die interne Struktur, die diesen Vorgängen zugrunde liegt. Ohne Informatica On Demand Data Loader for Salesforce CRM wäre diese Datenintegration nicht möglich gewesen, und es gibt noch viele andere Projekte, die von Informatica On Demand profitieren können.“

Weiter sagt er: „Dank des Informatica On Demand Data Loader Service for Salesforce CRM können wir unsere Daten selbst steuern und gleichzeitig die Vorteile von SaaS und Force.com PaaS, d. h. geringere Kosten und problemlosen Datenzugriff überall und jederzeit, optimal ausschöpfen. Meiner Meinung nach wird Cloud Computing in Zukunft immer wichtiger, und Informatica On Demand hilft uns dabei, mit dieser Entwicklung Schritt zu halten.“

## WERKZEUGE

- Datenintegration: Informatica On Demand
- Quelle: Daten, die über die Online-Anwendung von MonsterTRAK erfasst und mithilfe gespeicherter Prozesse zusammengestellt und dann in einem Oracle-basierten Datamart gespeichert werden
- Ziel: [salesforce.com](http://salesforce.com)

## WEITERE INFORMATIONEN

Um mehr über Informatica On Demand Data Loader Service for Salesforce CRM und andere Angebote von Informatica On Demand zu erfahren, besuchen Sie unsere Website [www.InformaticaOnDemand.com](http://www.InformaticaOnDemand.com), oder kontaktieren Sie uns telefonisch unter +1 888 345 4639.

## INFORMATIONEN ZU INFORMATICA

Informatica bietet Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil in der heutigen globalen Informationswirtschaft, indem es ihnen ermöglicht, all ihre Informationsbestände abzurufen, zu integrieren und ihnen zu vertrauen. Als führender unabhängiger Anbieter von Datenintegrationslösungen bietet Informatica eine nachgewiesene Erfolgsgeschichte in der Unterstützung der weltweit führenden Unternehmen, all ihre Informationsbestände zu nutzen, um deren Umsatz zu steigern, ihre Rentabilität zu verbessern und die Kundentreue zu erhöhen.

**INFORMATICA**<sup>®</sup>  
The Data Integration Company™

Worldwide Headquarters, 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063, USA  
Telefon: +1 650 385 5000 Fax: +1 650 385 5500 Gebührenfreie Nummer in den USA: +1 800 653 3871 [www.informatica.com](http://www.informatica.com)

Informatica-Niederlassungen weltweit: Australien · Belgien · China · Deutschland · Frankreich · Großbritannien · Irland · Japan · Kanada · Korea · Niederlande · Schweiz · Singapur · USA

© 2008 Informatica Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den USA. Informatica, das Informatica-Logo und The Data Integration Company sind Marken oder eingetragene Marken der Informatica Corporation in den USA und in anderen Ländern. Alle weiteren Firmen- und Produktbezeichnungen können Handelsnamen oder Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein.

Erste Veröffentlichung: 2008

6900DE (19.12.2008)