

# Inhalt

## Teil I Grundlagen

<b>1</b>	<b>Einleitung und Überblick</b>	<b>15</b>
1.1	Aufbau des Buches	15
1.2	Lesergruppen	18
1.3	Hinweise zur Benutzung des Buches	20
1.4	Danksagung	20
<b>2</b>	<b>Einführung in das Customer Relationship Management</b>	<b>23</b>
2.1	CRM als ganzheitlicher Ansatz	23
2.1.1	Ausrichtung auf den Kunden	24
2.1.2	Kundenbeziehungen und Kundenbindung	24
2.2	Bereiche des Customer Relationship Managements	26
2.2.1	Marketing	27
2.2.2	Vertrieb	29
2.2.3	Service	30
2.3	Überblick über SAP CRM	31
2.3.1	Technologie und Anwendungsportfolio von SAP CRM 7.0	31
2.3.2	Funktionsbereiche von SAP CRM 7.0	33
2.3.3	Unterstützte Kommunikationskanäle im Kundenkontakt	37
<b>3</b>	<b>Marketingfunktionen von SAP CRM</b>	<b>39</b>
3.1	Marketing Resource Management	40
3.1.1	Marketingkalender	40
3.1.2	Szenarioplanung	41
3.1.3	Marketingplanung und Budgetierung	42
3.1.4	Bewertung und Fazit	44
3.2	External List Management	44
3.2.1	Stammdaten verarbeiten	45
3.2.2	Bewegungsdaten verarbeiten	47
3.2.3	Unterschiedliche Quellformate verarbeiten	48
3.2.4	Massendaten verarbeiten	48
3.2.5	Bewertung und Fazit	49

3.3	Segmentierung .....	49
3.3.1	Datenquellen definieren .....	50
3.3.2	Selektionskriterien und Segmentierungsbasis definieren .....	51
3.3.3	Profile und Profilgruppen definieren .....	52
3.3.4	Grafische Modellierung und Zielgruppen- bildung .....	53
3.3.5	Produktsegmentierung .....	53
3.3.6	Segmentierung mit großem Datenvolumen ....	54
3.3.7	Bewertung und Fazit .....	54
3.4	Kampagnenmanagement .....	55
3.4.1	Kampagnenplanung .....	56
3.4.2	Kampagnenerstellung .....	57
3.4.3	Kampagnenoptimierung .....	59
3.4.4	Kampagnendurchführung .....	61
3.4.5	Kampagnenerfolgsmessung .....	61
3.4.6	Bewertung und Fazit .....	62
3.5	Lead Management .....	62
3.5.1	Leads über verschiedene Kanäle anlegen .....	64
3.5.2	Leads über verschiedene Kanäle generieren ...	64
3.5.3	Leads deduplizieren .....	66
3.5.4	Leads qualifizieren .....	66
3.5.5	Leads verteilen .....	68
3.5.6	Leads analysieren .....	68
3.5.7	Bewertung und Fazit .....	69
3.6	Loyalty Management .....	70
3.6.1	Kundenbindungsprogramme .....	70
3.6.2	Sammelregeln .....	71
3.6.3	Teilnehmer .....	72
3.6.4	Process Engine .....	72
3.6.5	Bewertung und Fazit .....	72

## Teil II SAP CRM-Objekte und Grundfunktionen

### 4 Stamm- und Bewegungsdaten 77

4.1	SAP-Geschäftspartner .....	77
4.1.1	Konzept .....	78
4.1.2	Funktionen des SAP-Geschäftspartners .....	83
4.1.3	Customizing im System .....	89
4.1.4	Arbeiten mit dem SAP-Geschäftspartner .....	96

4.2	Marketingmerkmale .....	98
4.2.1	Konzept .....	99
4.2.2	Customizing im System .....	102
4.2.3	Arbeiten mit Marketingmerkmalen .....	102
4.3	Organisationsmanagement .....	106
4.3.1	Konzept .....	107
4.3.2	Customizing im System .....	110
4.4	Fragebögen .....	114
4.4.1	Konzept .....	114
4.4.2	Erstellung von Fragebögen .....	117
4.5	Aktivitäten .....	124
4.5.1	Konzept .....	125
4.5.2	Customizing im System .....	125
4.5.3	Besonderheiten der Kopiersteuerung für Aktivitäten .....	130
4.6	Praxisbeispiel – Marketingmerkmale über Kontaktberichte und Fragebögen aktualisieren ...	130
4.6.1	Prozessablauf .....	131
4.6.2	Customizing im System .....	135

## 5 CRM Web Client UI 137

5.1	CRM Web Client UI .....	137
5.1.1	Konzept .....	139
5.1.2	Customizing im System .....	142
5.2	Benutzerrolle .....	145
5.2.1	Konzept .....	145
5.2.2	Customizing im System .....	152

## Teil III Prozesse und Customizing

### 6 External List Management 169

6.1	Prozessdarstellung .....	169
6.2	Customizing im System .....	174
6.2.1	Workflow-Customizing .....	175
6.2.2	Listentypen definieren .....	178
6.2.3	Listenherkunft definieren .....	178
6.2.4	Quelldatei definieren .....	179
6.2.5	Mapping-Formate definieren .....	182
6.2.6	Aktivierung zusätzlicher Prüfungen .....	185

**7 Segmentierung ..... 189**

- 7.1 Prozessdarstellung ..... 189
- 7.2 Zielgruppenmodellierung ..... 190
  - 7.2.1 Profile und Profilgruppen ..... 191
  - 7.2.2 Grafische Modellierung mit dem Segment Builder ..... 196
  - 7.2.3 Optimierung von Zielgruppen ..... 203
  - 7.2.4 Segmentierung von Produkten ..... 209
  - 7.2.5 Segmentierung mit großem Datenvolumen .... 210
- 7.3 Customizing im System ..... 214
  - 7.3.1 Datenquellen für die Segmentierung ..... 214
  - 7.3.2 Datenquelle »Marketingmerkmal« ..... 216
  - 7.3.3 Datenquelle »InfoSet« ..... 217
  - 7.3.4 Datenquelle »SAP NetWeaver BW« ..... 224
  - 7.3.5 Datenquelle »External List Management« ..... 226
  - 7.3.6 Datenquelle »Dateiimport« ..... 232
  - 7.3.7 Selektionsattributlisten ..... 239
  - 7.3.8 Segmentierungsbasis ..... 243
  - 7.3.9 Segmentierung von Beziehungsdaten ..... 255
  - 7.3.10 Segmentierung von Produkten ..... 257
  - 7.3.11 Deduplizierung von Segmenten ..... 259
  - 7.3.12 Verkleinerungsregel für Segmente ..... 261

**8 Kampagnenmanagement ..... 265**

- 8.1 Prozessdarstellung ..... 265
  - 8.1.1 Kampagnenplanung ..... 266
  - 8.1.2 Kampagnenerstellung ..... 269
  - 8.1.3 Kampagnendurchführung ..... 274
  - 8.1.4 Kampagnenautomatisierung ..... 278
  - 8.1.5 Kampagnenerfolgsmessung ..... 283
- 8.2 Customizing im System ..... 284
  - 8.2.1 Grund-Customizing für Kampagnen ..... 285
  - 8.2.2 Customizing für den Marketingplan ..... 291
  - 8.2.3 Customizing für die Kampagnenautomatisierung ..... 292
- 8.3 Mail-Formulare für Kampagnen ..... 296
  - 8.3.1 Konzept ..... 296
  - 8.3.2 Einstellungen im Customizing ..... 298
  - 8.3.3 Erstellung von Mail-Formularen ..... 299
  - 8.3.4 Attribute in Mail-Formularen ..... 301

8.3.5	Bedingungen in Mail-Formularen .....	303
8.3.6	Verwendung von Produkttabellen .....	307
8.3.7	Vorschau und Testen .....	310
8.4	Praxisbeispiel – Erstellung einer automatisierten Mailing-Kampagne mit Folgeaktionen zu Antworten .....	311
8.4.1	Prozessablauf .....	312
8.4.2	Customizing im System .....	325

**9 Lead-Management** ..... **327**

9.1	Prozessdarstellung .....	327
9.2	Customizing im System .....	339
9.2.1	Grund-Customizing .....	340
9.2.2	Customizing für Lead-Deduplizierung .....	364
9.2.3	Customizing für Lead-Qualifizierung .....	366
9.2.4	Customizing für Lead-Verteilung .....	372
9.2.5	Customizing für Folgevorgänge .....	377

**10 Kundenbindungsmanagement** ..... **385**

10.1	Prozessdarstellung .....	386
10.1.1	Programmmanagement .....	388
10.1.2	Regelmanagement .....	393
10.1.3	Teilnehmerverwaltung .....	401
10.2	Customizing im System .....	406
10.2.1	Loyalty Engine .....	407
10.2.2	Integration mit SAP CRM .....	410
10.2.3	Kundenbindungsprogramme .....	411
10.2.4	Punktekonten .....	422
10.2.5	Programmteilnahme .....	424
10.2.6	Regelwerk .....	425
10.2.7	Teilnehmeraktivitäten .....	431
10.2.8	Integration mit Kundenaufträgen .....	434

**11 Ausblick auf CRM 7.0 Erweiterungspaket 1** ..... **441**

A	Literaturverzeichnis .....	445
B	Autoren .....	447
	Index .....	449