

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>17</b>
1.1	Wie ist dieses Buch aufgebaut? .....	18
1.2	An wen richtet sich dieses Buch? .....	20
1.3	Hinweise zur Verwendung des Buches .....	20
1.4	Hinweise zur Verwendung der Praxisbeispiele .....	21
1.5	Danksagung .....	22
<b>2</b>	<b>Einführung in das Customer Relationship Management .....</b>	<b>25</b>
2.1	CRM – Was ist das? .....	25
2.1.1	Kundenorientierte Unternehmensphilosophie .....	26
2.1.2	Bedeutung der IT .....	27
2.1.3	Langfristige und profitable Kundenbeziehungen .....	28
2.1.4	Ganzheitliche und differenzierte CRM-Konzepte .....	29
2.1.5	Abgrenzung verwandter Begrifflichkeiten .....	29
2.2	CRM – Was bedeutet das für mein Unternehmen? .....	31
2.2.1	Strategische Zielsetzung .....	32
2.2.2	Kritische Erfolgsfaktoren .....	40
2.2.3	CRM-Implementierung mit SAP .....	45
2.2.4	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung .....	48
2.3	Bestandteile eines integrierten CRM-Systems .....	50
2.4	Projektmanagement in CRM-Projekten .....	52
2.4.1	Erfolgsfaktoren von IT-Projekten im Allgemeinen .....	53
2.4.2	Erfolgsfaktoren von CRM-Projekten im Speziellen .....	54
2.4.3	Implikationen für das CRM-Projektmanagement .....	55
<b>3</b>	<b>WebClient User Interface .....</b>	<b>65</b>
3.1	Elemente und Funktionen des Web UI .....	65
3.1.1	Navigationsbereich .....	67
3.1.2	Kopfbereich .....	68
3.1.3	Arbeitsbereich .....	70
3.2	Benutzerrollen .....	75
3.2.1	Definition der Benutzerrollen .....	76
3.2.2	Profilart .....	77
3.2.3	Rollenkonfigurationsschlüssel .....	77
3.2.4	Navigationsleistenprofil .....	78
3.2.5	Layoutprofile und -komponenten .....	78

3.2.6	Technisches Profil .....	80
3.2.7	PFCG-Rollen .....	82
3.2.8	Funktionsprofile .....	83
3.2.9	Tastaturbefehle definieren .....	86
3.3	Customizing der Navigationsleiste .....	87
3.3.1	Logische Links definieren .....	89
3.3.2	Linkgruppen für Bereichsstartseite definieren .....	91
3.3.3	Bereichsstartseiten definieren .....	92
3.3.4	Gruppen von direkten Links definieren .....	93
3.3.5	Navigationsleistenprofile bearbeiten .....	95
3.3.6	Zuordnung des Navigationsleistenprofils zur Benutzerrolle .....	96
3.3.7	Bereichsstartseite anpassen .....	97
3.3.8	Bereichsstartseiten-Gruppen-Links anpassen .....	98
3.3.9	Gruppen direkter Links anpassen .....	100
3.3.10	Transaktionsstarter .....	100
3.4	Architektur des Web UI .....	106
3.4.1	WebClient User Interface .....	107
3.4.2	Presentation Layer .....	108
3.4.3	Business Layer .....	109
3.4.4	Business Engine .....	112
3.5	Werkzeuge des Web UI .....	112
3.5.1	UI-Konfigurationstool .....	112
3.5.2	Anwendungserweiterungstool (AET) .....	123
3.5.3	UI-Komponenten-Workbench .....	127
3.5.4	Customizing des Design Layers .....	137
3.6	Praxisbeispiel .....	139
3.6.1	Personalisieren des Layouts .....	140
3.6.2	Erstellen eigener Benutzerrolle .....	141
3.6.3	Anlage einer Berechtigungsrolle und Zuordnung zur Benutzerrolle .....	142
3.6.4	Customizing der Benutzeroberfläche .....	143
3.6.5	URL-Link mit dem Transaktionsstarter definieren .....	146
3.6.6	Testen der vorgenommenen Einstellungen .....	149
3.6.7	Erweiterungen mit dem AET .....	151
3.6.8	Erweiterungen mit der Komponenten-Workbench .....	157

**4 Account-Management ..... 161**

4.1	SAP-CRM-Geschäftspartner .....	162
4.1.1	Customizing im System .....	163
4.1.2	Arbeiten mit den CRM-Geschäftspartnern .....	163

4.1.3	Löschen von Geschäftspartnern .....	165
4.2	Geschäftspartnertyp .....	166
4.2.1	Customizing im System .....	166
4.2.2	Arbeiten mit den Geschäftspartnertypen .....	166
4.3	Geschäftspartnerrolle .....	167
4.3.1	Customizing der GP-Rolle .....	168
4.3.2	Feldattribute pro GP-Rolle konfigurieren .....	170
4.3.3	Arbeiten mit den GP-Rollen .....	171
4.4	Geschäftspartnerbeziehung .....	172
4.4.1	Customizing im System .....	173
4.4.2	Arbeiten mit GP-Beziehungen .....	176
4.5	Geschäftspartnergruppierung .....	177
4.5.1	Customizing im System .....	178
4.5.2	Arbeiten mit der GP-Gruppierung .....	179
4.6	Adressverwaltung .....	180
4.6.1	Customizing der SAP-Regionalstruktur .....	181
4.6.2	Customizing der länderspezifischen Prüfung gegen die SAP-Regionalstruktur .....	181
4.6.3	Customizing der Adressdaten .....	182
4.6.4	Arbeiten mit der Adressverwaltung .....	184
4.7	Geschäftspartnervorlagen .....	186
4.7.1	Customizing im System .....	187
4.7.2	Arbeiten mit den GP-Vorlagen .....	192
4.8	Optionen zur Geschäftspartnerklassifizierung .....	193
4.8.1	Customizing der Account-Klassifikation .....	194
4.8.2	Arbeiten mit der Account-Klassifikation .....	196
4.9	Abbildung eines Kundenlebenszyklus .....	197
4.9.1	Customizing im System .....	197
4.9.2	Arbeiten mit dem Kundenlebenszyklus .....	201
4.10	Pflege von Account-Hierarchien .....	201
4.10.1	Customizing im System .....	202
4.10.2	Arbeiten mit den Account-Hierarchien .....	202
4.11	Praxisbeispiel .....	204
4.11.1	Anlegen der Benutzer für Vertrieb, Service und Marketing .....	204
4.11.2	Anlegen der Mitarbeiter für Vertrieb, Service und Marketing .....	206
4.11.3	Anlegen eines Unternehmens-Accounts inklusive GP-Beziehungen .....	207
4.11.4	Anlegen eigener GP-Rollen inklusive Feldmodifikationen .....	208

<b>5</b>	<b>Organisationsmanagement .....</b>	<b>213</b>
5.1	Grundfunktionen des Organisationsmanagements .....	213
5.1.1	Objekttypen des Organisationsmanagements .....	214
5.1.2	Funktionen und Attribute von Organisationseinheiten .....	217
5.1.3	Abbildung im System .....	220
5.2	Organisationsdatenfindung .....	228
5.2.1	Grundfunktionen der Organisationsdatenfindung .....	228
5.2.2	Customizing der Organisationsdatenfindung .....	231
5.3	Praxisbeispiel .....	233
5.3.1	Abbildung des Organisationsmodells .....	234
5.3.2	Zuordnung der Benutzerrollen zur Planstelle .....	237
5.3.3	Einrichten der Organisationsdatenfindung .....	238
<b>6</b>	<b>Produktstamm .....</b>	<b>245</b>
6.1	Grundfunktionen des Produktstamms .....	245
6.1.1	Produkttypen .....	246
6.1.2	Bearbeitung von Produkten .....	248
6.1.3	Produktbeziehungen .....	250
6.2	Aufbau und Erweiterung des Produktstamms .....	252
6.2.1	Hierarchien und Kategorien .....	253
6.2.2	Settypen und Attribute .....	260
6.2.3	Erweiterung des Produktstamms im Web UI .....	265
6.3	Praxisbeispiel .....	269
<b>7</b>	<b>Marketing .....</b>	<b>285</b>
7.1	Zentrale Prozesse und Begriffe des Marketings .....	286
7.1.1	Marketingplanung und Marketingplan .....	286
7.1.2	Kundenbindung, Kundensegmentierung und Kampagnenmanagement .....	287
7.1.3	Lead-Management .....	290
7.1.4	External List Management .....	294
7.2	Integration .....	295
7.3	Geschäftspartnersegmentierung .....	296
7.3.1	Marketingattribute .....	297
7.3.2	Datenquellen für die Segmentierung definieren .....	301
7.3.3	Selektionsattributlisten anlegen .....	303
7.3.4	Segmentierungsbasis .....	305
7.3.5	Zielgruppenbildung .....	308

7.3.6	Zielgruppenoptimierung .....	313
7.4	External List Management .....	316
7.4.1	Mapping-Formate und -Regeln definieren .....	317
7.4.2	Customizing des Listentyps .....	320
7.4.3	Customizing der Listenherkunft .....	320
7.4.4	Arbeiten mit externen Listen .....	320
7.5	Marketingplanung und Kampagnenmanagement .....	323
7.5.1	Marketingplanung .....	323
7.5.2	Kampagnenerstellung .....	326
7.5.3	Kampagnendurchführung und -analyse .....	336
7.5.4	Kampagnenanalyse .....	337
7.5.5	Kampagnenautomatisierung .....	338
7.6	Lead-Management .....	340
7.6.1	Lead-Generierung und Deduplizierung .....	341
7.6.2	Lead-Qualifizierung .....	345
7.6.3	Lead-Verteilung .....	351
7.6.4	Lead-Analyse .....	357
7.7	Praxisbeispiel .....	358
7.7.1	Anlage der Marketingattribute .....	358
7.7.2	Zuordnung der Marketingattribute zum Geschäftspartner .....	360
7.7.3	Anlage Datenquelle und Attributliste .....	360
7.7.4	Anlage Profilgruppe, Profil und Zielgruppenbildung ....	363
7.7.5	Kampagnenerstellung .....	364

## **8 CRM-Channel-Management ..... 373**

8.1	CRM-Web-Channel .....	373
8.1.1	Funktionsumfang E-Service .....	374
8.1.2	Funktionsumfang E-Selling .....	378
8.1.3	Funktionsumfang E-Marketing .....	381
8.1.4	Benutzerrolle Channel Manager .....	382
8.2	CRM-Partner-Channel-Management .....	384
8.2.1	Funktionsumfang des Partner-Channel- Managements .....	384
8.2.2	Geschäftspartner im Partnermodell und deren Zusammenspiel .....	388
8.3	Praxisbeispiel .....	392
8.3.1	Anlage des Channel Partners .....	392
8.3.2	Zuordnung des Partner Managers zum Channel Partner .....	394

8.3.3	Registrierung des Partner Managers für das Partner Portal .....	396
8.3.4	Anlage des Leads durch den Channel Manager .....	398
8.3.5	Lead-Verteilung an den Channel Partner .....	400
8.3.6	Lead-Annahme durch den Channel Partner .....	401

## **9 Vorgangsbearbeitung ..... 405**

9.1	Einführung in die Vorgangsbearbeitung .....	406
9.1.1	Geschäftsvorgänge in SAP CRM .....	406
9.1.2	Konzept und Struktur der Vorgangsbearbeitung .....	407
9.2	Vorgangsbearbeitung: Elemente und Funktionen .....	408
9.2.1	Vorgangsarten .....	408
9.2.2	Positionstypen .....	411
9.2.3	Positionstypenfindung .....	412
9.2.4	Kopiersteuerung .....	413
9.3	Customizing der Vorgangsart .....	413
9.3.1	Definition der Vorgangsart .....	414
9.3.2	Produktfindung .....	415
9.3.3	Textschema .....	417
9.3.4	Partnerschema .....	419
9.3.5	Statusschema .....	428
9.3.6	Organisationsdatenprofil .....	434
9.3.7	Terminprofil .....	434
9.3.8	Aktionsprofil .....	441
9.3.9	Objektverknüpfungsprofil .....	452
9.3.10	Vorgangsnummerierung .....	455
9.3.11	Prüfung des Berechtigungsumfangs .....	456
9.3.12	Definition und Zuordnung von Sperrgründen .....	457
9.3.13	Zuordnung von Kanälen zur Vorgangsart .....	459
9.3.14	Zuordnung des Vorgangs zu Geschäftsvorgangstypen .....	459
9.3.15	Spezifisches Vorgangs-Customizing .....	460
9.4	Customizing der Positionstypen .....	466
9.4.1	Definition des Positionstyps .....	467
9.4.2	Zuordnung von Geschäftsvorgangstyp .....	471
9.4.3	Spezifisches Positions-Customizing .....	471
9.5	Positionstypenfindung .....	475
9.6	Customizing der Kopiersteuerung .....	477
9.7	Unvollständigkeitsprüfung .....	480
9.7.1	Definition der Unvollständigkeitsgruppen .....	482

9.7.2	Zuordnung Unvollständigkeitsgruppe zu Vorgangsart/Positionstyp .....	482
9.7.3	Definition Unvollständigkeitschema .....	483
9.7.4	Findung des Unvollständigkeitschemas .....	483
9.8	Praxisbeispiel .....	484
9.8.1	Definition der Vorgangsarten .....	484
9.8.2	Definition der Positionstypen .....	485
9.8.3	Definition der Positionstypenfindung .....	487
9.8.4	Einrichtung der Kopiersteuerung für Vorgangsarten ....	487
9.8.5	Einrichtung der Kopiersteuerung für Positionstypen ....	488
9.8.6	Einrichtung der Partnerverarbeitung .....	489

## **10 Preisfindung ..... 493**

10.1	Elemente der Konditionstechnik .....	493
10.1.1	Konditionstabelle .....	494
10.1.2	Zugriffsfolge .....	496
10.1.3	Konditionsarten .....	499
10.1.4	Pflegegruppen .....	501
10.1.5	Kalkulationsschema .....	503
10.1.6	Konditionsausschluss .....	507
10.1.7	Transaction Tax Engine .....	508
10.1.8	Pflege Konditionssätze .....	510
10.2	Ablauf der Preisfindung .....	513
10.3	Praxisbeispiel .....	515
10.3.1	Erweiterung der Organisationsdaten für das Szenario Verkauf .....	515
10.3.2	Customizing der Konditionstabelle .....	518
10.3.3	Customizing der Zugriffsfolgen .....	519
10.3.4	Customizing der Konditionsart .....	521
10.3.5	Customizing der Pflegegruppe .....	522
10.3.6	Zuordnung der Pflegegruppe zum Pflegekontext .....	524
10.3.7	Customizing des Kalkulationsschemas .....	524
10.3.8	Customizing des Belegschemas und Zuordnung zur Vorgangsart .....	526
10.3.9	Definition des Kundenschemas und Zuordnung zum Geschäftspartner .....	527
10.3.10	Ermittlung des Kalkulationsschemas .....	527
10.3.11	Pflege der Konditionssätze im Web UI .....	528

<b>11 Sales</b>	<b>531</b>
11.1 Opportunity-Management	533
11.1.1 Abbildung des Verkaufszyklus	535
11.1.2 Opportunity-Klassifizierung	538
11.1.3 Opportunity-Status	540
11.1.4 Opportunity-Hierarchien	547
11.1.5 Verkaufsmethodik	549
11.2 Aktivitäten-Management	550
11.2.1 Folgeaktivitäten	552
11.2.2 Fragebögen (Survey Suite)	553
11.2.3 Aktivitätsmonitor	555
11.2.4 CRM-Kalender	556
11.2.5 Aktivitätsbericht	558
11.2.6 Customizing für Aktivitäten	558
11.3 Angebots- und Auftragsmanagement	560
11.3.1 Angebotsmanagement	560
11.3.2 Auftragsmanagement	564
11.3.3 Funktionen des Angebots- und Auftragsmanagements	567
11.4 Vertragsmanagement	578
11.4.1 Abrufberechtigte Partner	579
11.4.2 Preisvereinbarungen	581
11.4.3 Vertragsfindung des Auftrags	581
11.4.4 Erledigungsregeln	583
11.4.5 Kündigung	584
11.5 Praxisbeispiel	586
11.5.1 Definition des Verkaufszyklus	587
11.5.2 Einrichtung der Opportunity-Klassifizierung	588
11.5.3 Statusschema für Opportunities definieren	590
11.5.4 Statusschema und Sachverhaltsprofil der Opportunity zuordnen	590
11.5.5 Anpassen der Vorgangsart YOPT	591
11.5.6 Customizing von Aktivitäten	592
11.5.7 Customizing von Aktionen	593
11.5.8 Definition von Einplan- und Startbedingungen	595
11.5.9 Arbeiten mit den CRM-Sales-Funktionalitäten	596
<b>12 Service</b>	<b>603</b>
12.1 Grundfunktionen des SAP CRM Service	604
12.2 Installations- und Objektverwaltung	606

12.2.1	Installationsverwaltung .....	607
12.2.2	Objektverwaltung .....	616
12.2.3	Datenaustausch von technischen Objekten .....	619
12.3	Servicevereinbarungen und -verträge .....	621
12.3.1	Servicevereinbarungen .....	621
12.3.2	Serviceverträge .....	626
12.4	Serviceauftragsabwicklung .....	632
12.4.1	Serviceaufträge .....	632
12.4.2	Einsatzplanung .....	641
12.4.3	Service Rückmeldungen .....	642
12.5	Reklamationen .....	645
12.6	Praxisbeispiel .....	648
12.6.1	Voraussetzungen für das Praxisbeispiel .....	648
12.6.2	Definition Bereitschafts- und Reaktionsschema .....	650
12.6.3	Anlage des Servicevertrags .....	652
12.6.4	Anlage des Serviceauftrags .....	653

## **13 Interaction Center ..... 657**

13.1	Grundfunktionen und Layout des Interaction Centers .....	658
13.1.1	Stammdaten – Profile für Account-Identifizierung .....	661
13.1.2	Stammdaten – Objektprofile definieren .....	662
13.1.3	Stammdaten – Kontakthistorienprofil .....	663
13.1.4	Geschäftsvorgang – Geschäftsvorgangprofile definieren .....	664
13.1.5	Grundfunktionen – Transaktionsstarter .....	665
13.1.6	Zusätzliche Funktionen – Broadcast-Messaging- Profile definieren .....	666
13.1.7	Zusätzliche Funktionen – Alerts konfigurieren .....	667
13.2	Interaction Center – Marketing .....	668
13.2.1	Anruflisten .....	669
13.2.2	Lead-Bearbeitung .....	670
13.2.3	Interaktives Scripting .....	670
13.3	Interaction Center – Sales .....	672
13.3.1	SAP-CRM-Auftragsszenario .....	672
13.3.2	SAP-ERP-Auftragsszenario .....	673
13.4	Interaction Center – Service .....	674
13.4.1	Service- und Reklamationsabwicklung .....	675
13.4.2	Agent-Inbox .....	678
13.4.3	Wissenssuche .....	681
13.5	Praxisbeispiel .....	683

13.5.1	Customizing der Benutzerrolle für das Interaction Center .....	683
13.5.2	Customizing-Profil für Account-Identifizierung .....	684
13.5.3	Customizing Kontakthistorienprofil .....	684
13.5.4	Zuordnung der neuen Profile zur Benutzerrolle .....	685
13.5.5	Account-Identifizierung im Interaction Center .....	686
13.5.6	Aufrufen der Kontakthistorie .....	687
13.5.7	Anlage der Reklamation .....	689

**14 Architektur und Integration ..... 693**

14.1	Einführung in die CRM-Architektur .....	693
14.2	Adapter zur Systemintegration .....	696
14.2.1	R/3-Adapter .....	696
14.2.2	BW-Adapter .....	697
14.2.3	XIF-Adapter (XML/IDoc) .....	698
14.2.4	Mobile-Client-Adapter .....	699
14.2.5	Groupware-Adapter .....	699
14.2.6	CRM-Adapter (Validierungsservice) .....	700
14.3	Datenaustausch zwischen SAP ERP und SAP CRM .....	700
14.3.1	Eingangsverarbeitung .....	701
14.3.2	Ausgangsverarbeitung .....	706
14.3.3	Datenaustauschprozesse .....	711
14.4	Queues .....	712
14.4.1	Eingangs-Queue .....	713
14.4.2	Ausgangs-Queue .....	718
14.4.3	BDoc-Monitor .....	722
14.5	Initial Load .....	727
14.6	Durchführen von Requests .....	729

**Anhang ..... 731**

A	Transaktionen .....	733
B	Themenrelevante SAP-Hinweise .....	739
C	Technisches Abkürzungsverzeichnis .....	741
D	Literaturverzeichnis .....	745
E	Die Autoren .....	747

Index .....	751
-------------	-----