





## Leseprobe

*Das Interaction Center ist die zentrale Oberfläche zur Durchführung aller Marketing-, Sales- und Serviceaktivitäten im Kundenservice. Mit dieser Leseprobe lernen Sie, wie Sie das Interaction Center bestmöglich für den direkten Kontakt mit Ihren Kunden optimieren.*

-  **Kapitel 13: »Interaction Center«**
-  **Inhaltsverzeichnis**
-  **Index**
-  **Der Autor**

Carsten Engmann

### **SAP CRM – Funktionen, Prozesse, Customizing**

762 Seiten, gebunden, März 2014  
69,90 Euro, 978-3-8362-2487-1

 <http://www.sap-press.de/3399>

*Das Interaction Center ist die zentrale Oberfläche zur Durchführung aller Marketing-, Sales- und Serviceaktivitäten im Kundenservice und unterstützt Sie bei der täglichen Arbeit im direkten Kontakt mit Ihren Kunden.*

## 13 Interaction Center

Das Interaction Center unterstützt sowohl Agents als auch Manager bei ihrer täglichen Arbeit. Für Agents stehen grundlegende Funktionen zur Bearbeitung der einzelnen Geschäftsvorfälle, insbesondere von Angeboten, Verträgen und Servicetickets, sowie ein effizientes Geschäftspartner- und Aktivitäten-Management zur Verfügung. Alle Funktionalitäten sollen dabei ein möglichst effizientes Arbeiten ermöglichen. Weitere Funktionalitäten wie Alerts, Scripting, aber auch die Agent-Inbox und die Wissenssuche führen den Effizienzgedanken konsequent fort.

Für Manager stehen Administrations- und Reporting-Funktionalitäten im Interaction Center zur Verfügung, die eine optimale Abwicklung der genannten Vorgänge ermöglichen. Auf diese Weise kann das Interaction Center auch als ein strategisches Steuerungsinstrument zur Entscheidungsunterstützung verstanden werden. Auf Basis der hier zu ermittelnden Informationen kann der Ressourcenbedarf sowie das Arbeitsaufkommen überwacht und gesteuert werden. Diese Funktionalitäten für Manager seien nur der Vollständigkeit halber genannt, ich werde mich in diesem Kapitel ausschließlich auf die Funktionen für Agents beschränken.

In den folgenden Abschnitten werde ich Ihnen die einzelnen Themenbereiche kurz fachlich skizzieren, um sie thematisch in den Gesamtkontext einzuordnen. Dabei werde ich auch auf das Customizing sowie die Möglichkeiten zur Individualisierung der beschriebenen Funktionen eingehen. Diese werden möglichst allgemein beschrieben, um eine branchenübergreifende Adaption zu ermöglichen. Der Fokus liegt dabei auf den spezifischen Funktionen des Interaction Centers; Funktionen, die bereits in den vorangegangenen Kapiteln behandelt wurden, werden an dieser Stelle nicht erneut aufgegriffen.

### 13.1 Grundfunktionen und Layout des Interaction Centers

Das Interaction Center stellt sich seit der Version SAP CRM 2006s als Webclient dar. Aus diesem Grund wird oft auch die Bezeichnung *Interaction Center WebClient* verwendet. Es unterstützt Agents sowie Manager gleichermaßen und stellt durch die Unterstützung aller gängigen Eingangskanäle – insbesondere Telefon, Fax, E-Mail und Internet – sowie eine ausgereifte Prozessführung einen konsistenten Kundenservice sicher.

Um von den Möglichkeiten des Interaction Centers – gerade im Rahmen einer vollumfänglich integrierten Prozesssicht – profitieren zu können, ist eine enge Verzahnung zwischen SAP CRM und dem ERP-System-Backend notwendig (siehe Abbildung 13.1).

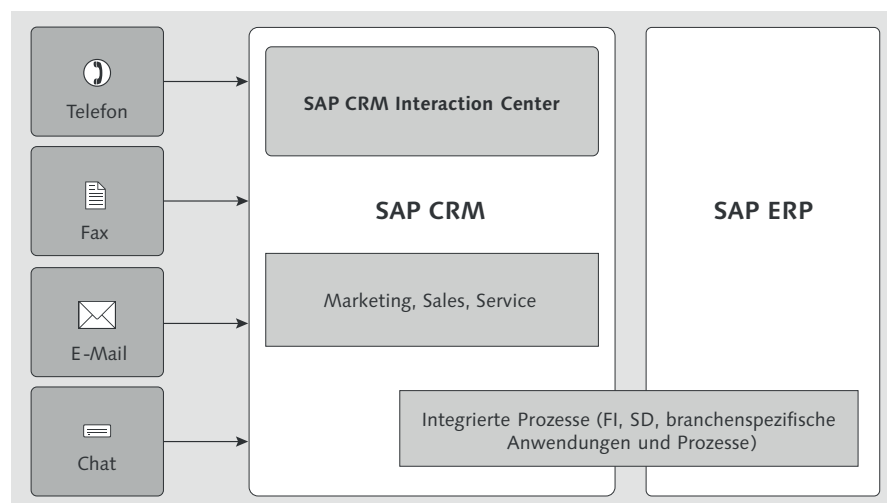


Abbildung 13.1 Integration des Interaction Centers

Die Verbindung kann hierbei sowohl zu branchenübergreifenden als auch zu branchenspezifischen ERP-Lösungen von SAP erfolgen (z. B. SAP IS-U). Das Interaction Center bietet Ihnen eine klickoptimierte und speziell auf den Kundenservice zugeschnittene Oberfläche, die den Agent optimal durch die einzelnen Kundenprozesse führt. Ziel ist es hierbei, eine 360°-Sicht auf den Kunden unter Einbeziehung aller relevanten Kundenstamm- und Prozessdaten zur Verfügung zu stellen. Die richtigen Informationen zur richtigen Zeit auf der Oberfläche übersichtlich darzustellen steht hierbei klar im Fokus.

Die Benutzeroberfläche des Interaction Centers ist daher bewusst für eine intuitive, einfache und übersichtliche Menüführung konzipiert. Die SAP-Standardbenutzerrolle für das Interaction Center ist IC\_AGENT. Sie arbeitet im Gegensatz zu der in Kapitel 12, »Service«, beschriebenen Benutzerrolle SERVICEPRO mit der sogenannten *Account-Identifizierung*. Dies bedeutet, dass die Agents z. B. bei einem Anruf des Kunden diesen zunächst systemseitig ermitteln und bestätigen. Sämtliche Prozesse beziehen sich in der Folge auf diesen identifizierten Geschäftspartner. Die identifizierten Objekte (unter anderem Geschäftspartner) stehen für die weiteren Prozesse im sogenannten *Global Data Context* (GDC) zur Verfügung. Das Layout dieser Benutzerrolle unterteilt sich in die folgenden Bereiche (siehe Abbildung 13.2):

- 1 Notizblock
- 2 Kundeninformationen
- 3 Alert-Monitor
- 4 Kommunikationsinformation
- 5 Symbolleiste
- 6 Navigationsleiste
- 7 Broadcast-Nachrichten
- 8 Arbeitsbereich
- 9 Systemnachrichten

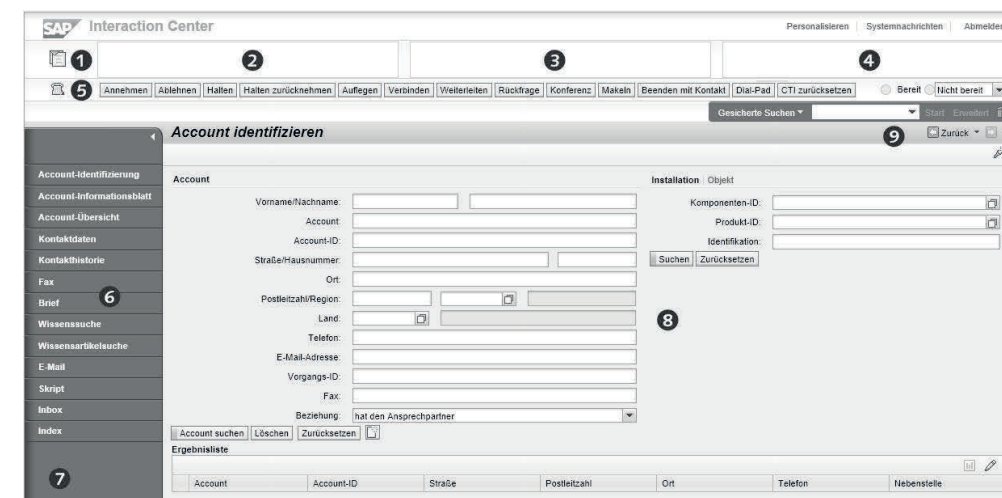


Abbildung 13.2 Layout der Benutzerrolle IC\_AGENT



Im Folgenden zeige ich Ihnen, wie Sie das Layout des Interaction Centers im Customizing an Ihre Bedürfnisse anpassen können.

[»]

**Benutzerrolle**

Die Benutzerrolle IC\_AGENT beinhaltet – wie beschrieben – die wesentlichen, für Agents notwendigen Funktionalitäten. Für eine Individualisierung der Funktionalitäten sollte die Benutzerrolle allerdings inklusive ihrer zugeordneten Unterobjekte in eine eigene Benutzerrolle kopiert werden. Sie bildet somit die Grundlage für die in der Folge beschriebenen Funktionalitäten. Die Anlage einer eigenen Benutzerrolle bzw. die Kopie des SAP-Standards habe ich in Abschnitt 3.6, »Praxisbeispiel«, bereits ausführlich beschrieben. Aus diesem Grund wird an dieser Stelle nicht näher darauf eingegangen.

Für das Interaction Center existiert ein separates Customizing in SAP CRM, das grundlegende Customizing-Einstellungen für das Interaction Center zur Verfügung stellt. Diese Einstellungen ermöglichen Ihnen die initiale Einrichtung des Interaction Centers für die Anwendung im Tagesgeschäft.

Alle im Folgenden genannten Customizing-Einstellungen für das spezifische Customizing des Interaction Centers können über folgenden IMG-Pfad vorgenommen werden: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • INTERACTION CENTER WebClient • <XYZ>. Daher werde ich im Folgenden immer nur jeweils den Platzhalter <XYZ> ersetzen und nicht jedes Mal den ganzen Pfad nennen. Die Überschriften der folgenden Abschnitte richten sich jeweils nach der Struktur im Customizing (siehe Abbildung 13.3).

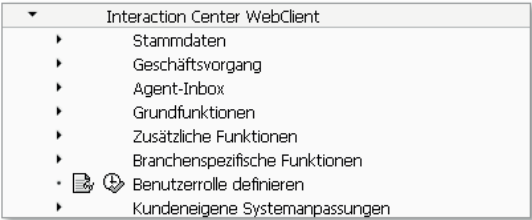


Abbildung 13.3 Grundlegendes Customizing

Die wichtigsten hier möglichen Customizing-Einstellungen werde ich in der Folge beschreiben sowie deren Auswirkungen auf den fachlichen Prozess skizzieren.

**13.1.1 Stammdaten – Profile für Account-Identifizierung**

Über den Pfad STAMMDATEN • PROFILE FÜR ACCOUNT-IDENTIFIZIERUNG DEFINIEREN werden die grundlegenden Einstellungen für die Anlage sowie die Identifizierung von Geschäftspartnern vorgenommen. Durch die wegweisende Festlegung des SZENARIOS auf Business-to-Business (B2B), Business-to-Customer (B2C) oder B2C UND B2B GEMISCHT wird die initiale Feldauswahl für den entsprechenden Geschäftspartnertyp ORGANISATION bzw. PERSON optimiert (siehe Abbildung 13.4).

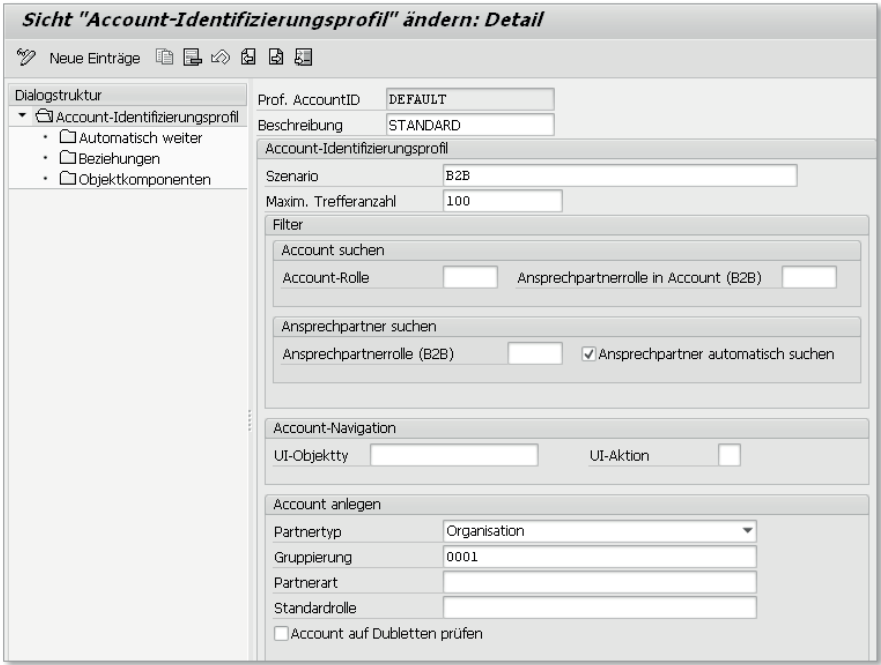


Abbildung 13.4 Account-Identifizierungsprofil

Zudem werden über diesen Customizing-Pfad die Einstellungen für die Anlage neuer Geschäftspartner und Ansprechpartner vorgenommen. Dies betrifft insbesondere den anzulegenden Geschäftspartnertyp sowie die im Rahmen der Anlage zu verwendende Geschäftspartnerrolle (siehe Abschnitt 4.3, »Geschäftspartnerrolle«).

Das Account-Identifizierungsprofil wird anschließend über den IMG-Pfad CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • UI-FRAMEWORK • BENUTZERROLLEN • BENUTZERROLLEN DEFINIEREN der Benutzerrolle zugeordnet. Wählen Sie hier das Untermenü FUNKTIONSPROFILE ZUORDNEN aus, und hinterlegen Sie für die

Funktionsprofil-ID BPIDENT den entsprechenden Wert zur Account-Identifizierung (siehe Abbildung 13.5).

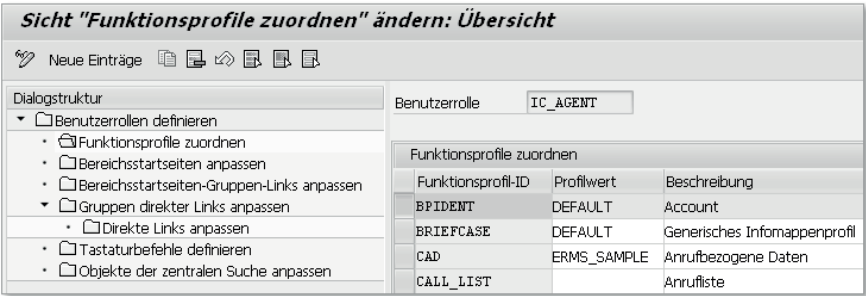


Abbildung 13.5 Funktionsprofile zuordnen

**[»] Hinweis zum Account-Identifizierungsprofil**

Initial ist das SZENARIO B2B im Account-Identifizierungsprofil als DEFAULT voreingestellt. Da es sich gerade im Kundenservicegeschäft häufig um klassisches B2C-Geschäft handelt, müssen Sie hier in den meisten Fällen eine Änderung des Szenarios vornehmen.

13.1.2 Stammdaten – Objektprofile definieren

Neben den zuvor beschriebenen Einstellungen für das Szenario der Geschäftspartner können Sie im Interaction Center zusätzlich Einstellungen zur Bearbeitung von weiteren *Objekten* vornehmen. Durch die in – dieser IMG-Aktivität – hinterlegten Objektprofile können Sie bestimmen, aus welchen Objektfamilien (z.B. Equipment, technische Plätze, Anschlussobjekte oder Zählpunkte) zugehörige Objekte angelegt oder gesucht werden dürfen. Objekte werden daher über ihre Objektfamilie definiert (siehe Abschnitt 12.2.2, »Objektverwaltung«). Es existiert eine Vielzahl von Objektfamilien im Interaction Center. Bei der Auswahl der Objektfamilie kommt es zum einen stark auf das zugrunde liegende ERP-System (branchenübergreifend oder -spezifisch) sowie zum anderen auf den gewünschten Einsatzzweck des Interaction Centers an.

Über den Pfad STAMMDATEN • OBJEKTPROFILE DEFINIEREN pflegen Sie die zu verwendenden Objektprofile. Eigene Objektprofile werden über den Button NEUE EINTRÄGE definiert. Über die Felder KATEGORIE-ID bzw. FUNKTION können Sie Ihrem Objektprofil explizit eine Produktkategorie (siehe Abschnitt 6.2.1, »Hierarchien und Kategorien«) bzw. eine Partnerfunktion (siehe Abschnitt 9.3.4, »Partnerschema«) zuordnen (siehe Abbildung 13.6).



Abbildung 13.6 Objektprofile definieren

13.1.3 Stammdaten – Kontakthistorienprofil

Im *Kontakthistorienprofil* legen Sie die Einstellungen der im Interaction Center verwendeten Kontakthistorie fest. In der Kontakthistorie werden – je nach Ausprägung des Kontakthistorienprofils – historische Vorgänge zum identifizierten Geschäftspartner dargestellt. Dies umfasst neben Kundenkontakten im eigentlichen Sinn auch weitere Vorgänge, wie z.B. Opportunities, Angebote oder Verträge (siehe Abbildung 13.7).

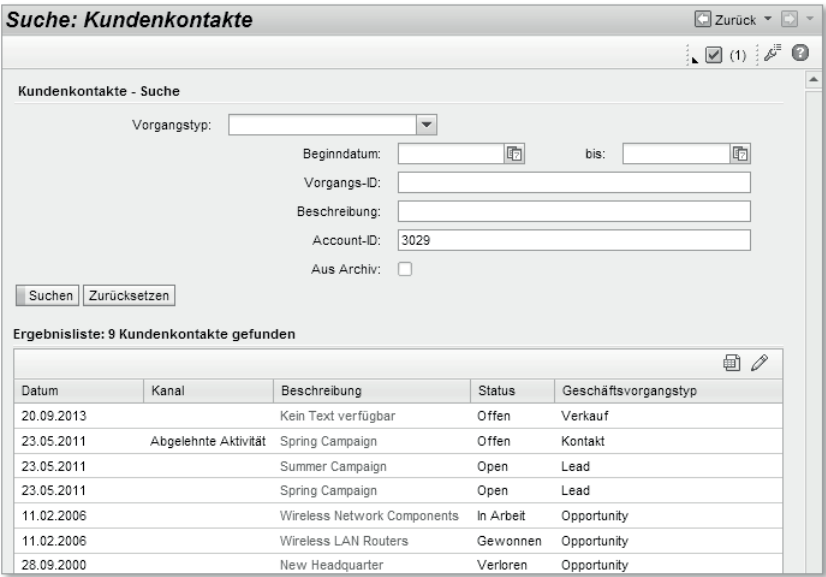


Abbildung 13.7 Suche der Kontakthistorie im Interaction Center

Über den IMG-Pfad STAMMDATEN • KONTAKTHISTORIENPROFIL DEFINIEREN legen Sie Ihr Kontakthistorienprofil fest, das Sie in der Benutzerrolle zuordnen (siehe Abschnitt 3.2, »Benutzerrollen«). Im Kontakthistorienprofil pflegen Sie die Vorgangsarten, die im Rahmen der Kontakthistorie zur Anzeige kommen sollen (siehe Abbildung 13.8).



Abbildung 13.8 Zugeordnete Vorgangsarten für das Kontakthistorienprofil

» Hinweis zum Kontaktprofil

Das Kontakthistorienprofil DEFAULT umfasst in seiner Standardausprägung lediglich eine kleine Auswahl der zur Verfügung stehenden Vorgangsarten von SAP CRM. Aus diesem Grund ist die Anlage sowie Ausprägung eines eigenen Kontakthistorienprofils zwingende Voraussetzung für die effiziente Nutzung der Kontakthistorie.

13.1.4 Geschäftsvorgang – Geschäftsvorgangsprofile definieren

Neben dem Kontakthistorienprofil ist das sogenannte *Geschäftsvorgangsprofil* die zentrale vorgangsbezogene Einstellungsmöglichkeit für das Interaction Center. Im Geschäftsvorgangsprofil legen Sie fest, welche Geschäftsvorgänge – insbesondere Vorgangsarten – in der Ausprägung Ihres Interaction Centers genutzt werden sollen. Dies betrifft insbesondere die Anlage von Service- und Verkaufsvorgängen im Interaction Center. Zudem legen Sie hier auch fest, ob im Rahmen der einzelnen Vorgangsarten Preise genutzt werden und ob Brutto- oder Nettowerte genutzt werden sollen.

Das Customizing erfolgt über GESCHÄFTSVORGANG • GESCHÄFTSVORGANGSPROFIL DEFINIEREN (siehe Abbildung 13.9).



Abbildung 13.9 Geschäftsvorgangsprofil

Hinweis zur Nutzung von Preisen

«]

Die Nutzung von Preisen setzt die entsprechende Einstellung in den Vorgangsarten und Positionstypen voraus (siehe Abschnitt 9.3, »Customizing der Vorgangsart«, Abschnitt 9.4, »Customizing der Positionstypen«, und Kapitel 10, »Preisfindung«). Die Festlegung der Preise auf brutto bzw. netto referenziert auf die in Abschnitt 13.1.1, »Stammdaten – Profile für Account-Identifizierung«, genannten Szenarien. In den B2C-Szenarien wird in der Regel mit Brutto-, in den B2B-Szenarien mit Nettowerten gearbeitet.

Über die weiteren Einstellungsmöglichkeiten des IMG-Pfades GESCHÄFTSVORGANG • <XYZ> haben Sie die Möglichkeit, spezifische Einstellungen für das Interaction Center und Filterungen von Kontaktdaten, Servicetickets, Cases (aus Case-Management) und ERP-Aufträgen vorzunehmen. Die genannten Prozesse und Vorgänge werden in Kapitel 12, »Service«, ausführlich beschrieben.

13.1.5 Grundfunktionen – Transaktionsstarter

Den überwiegenden Teil der unter GRUNDFUNKTIONEN zusammengefassten Einstellungsmöglichkeiten haben Sie bereits in Abschnitt 3.3.10, »Transaktionsstarter«, kennengelernt. Dies betrifft insbesondere die Bereiche Navigationsleistenprofil und Kontextbereichsprofil. Mit dem sogenannten *Transaktionsstarter* finden Sie unter GRUNDFUNKTIONEN jedoch auch eine der wichtigsten Einstellungsmöglichkeiten für das Interaction Center. Der Transaktionsstarter ermöglicht es Ihnen, Funktionalitäten aus dem bestehenden ERP-System nahtlos in Ihr Interaction Center zu integrieren. Über den Transaktionsstarter können neben BOR-Methoden (Business Object Repository) auch Front-Office-Prozesse (z. B. wenn Sie die Utilities-spezifische Branchenkomponente nutzen) und URLs direkt integriert werden.

Für die Anlage solcher Transaktionen bzw. Absprünge steht über den IMG-Pfad TRANSAKTIONSSTARTER • TRANSAKTIONSSTARTER KONFIGURIEREN (ASSISTENT) ein Assistent zur Verfügung, der Sie durch die Definition der genannten Element führt.

Neben den initialen Einstellungen des jeweiligen Transaktionsstarters können Sie im Schritt TRANSAKTIONSPARAMETER die Übergabeparameter in die zu integrierende BOR-Methode oder URL festlegen. Hierbei können Sie beispielsweise auf die im GDC (siehe Abschnitt 13.1, »Grundfunktionen und Layout des Interaction Centers«) zur Verfügung stehenden Objekte wie den identifizierten Geschäftspartner zugreifen. So können Sie z. B. die Debitoren-

pflege in SAP ERP – mit Übergabe des identifizierten Geschäftspartners – mit Hilfe des Transaktionsstarters aufrufen (siehe Abbildung 13.10).

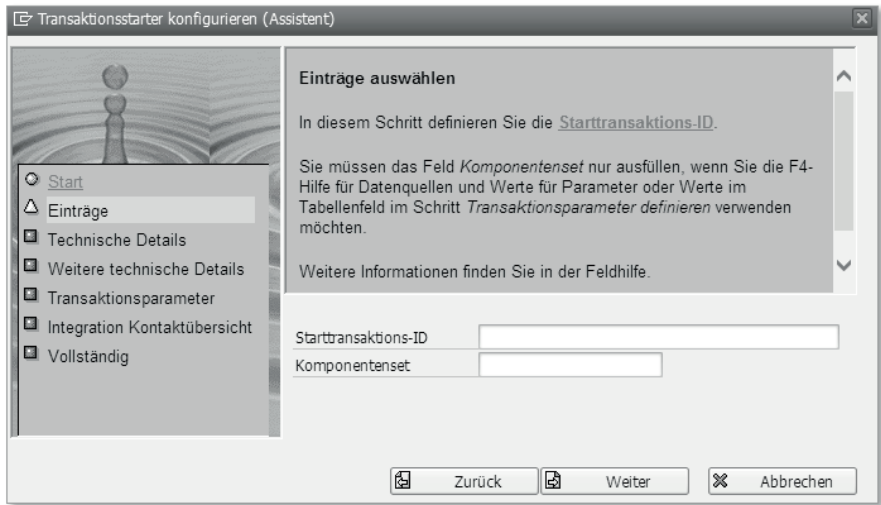


Abbildung 13.10 Assistent für den Transaktionsstarter

13.1.6 Zusätzliche Funktionen – Broadcast-Messaging-Profil definieren

In den zusätzlichen Funktionen finden Sie unter anderem die Einstellungen für das sogenannte *Broadcast Messaging*. Das Customizing finden Sie über ZUSÄTZLICHE FUNKTIONEN • BROADCAST-MESSAGING-PROFILE DEFINIEREN (siehe Abbildung 13.11).

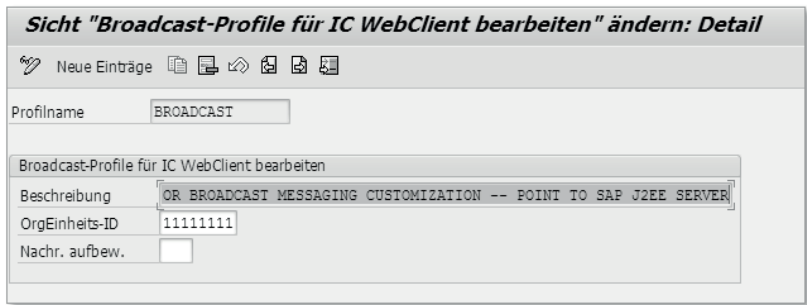


Abbildung 13.11 Broadcast-Messaging-Profil definieren

Das Broadcast Messaging ermöglicht es Ihnen, Nachrichten an bestimmte Benutzergruppen zu verteilen. Diese werden im Broadcast-Nachrichten-

bereich (siehe Abbildung 13.2) als Lauftext angezeigt, daher ist oftmals von der *Newsticker-Funktionalität* die Rede.

Voraussetzung für die Anlage eines Broadcast-Messaging-Profiles ist die Anlage einer Organisationseinheit (siehe Kapitel 5, »Organisationsmanagement«). Anschließend ist es möglich, Broadcast-Nachrichten an alle Benutzer dieser Organisationseinheit zu versenden. Zudem müssen Sie im Rahmen der Versandeinstellungen definierte Gruppen von Benutzern für den Nachrichtenversand erstellen. Die Pflege sowie der Versand von Broadcast-Nachrichten erfolgen anschließend über die Benutzerrolle IC\_MANAGER.

13.1.7 Zusätzliche Funktionen – Alerts konfigurieren

Im Bereich ALERTS KONFIGURIEREN können Sie Alerts für den Alert-Monitor (siehe auch Abbildung 13.2) anlegen. Das Customizing für Alerts findet sich seit SAP CRM 2007 nicht mehr im originären Customizing, sondern ist über die Benutzerrolle IC\_MANAGER im Interaction Center erreichbar. Über den hier verfügbaren Menüpfad PROZESSMODELLIERUNG • ALERTS können Sie Alerts pflegen, die Sie verwenden möchten. Hierbei können Sie auf bestehende – auch kontextsensitive – Attribute zugreifen, wie z. B. den identifizierten Geschäftspartner aus dem GDC. Zudem können Sie die Alerts mit eigenem Text versehen, sodass sich die Meldungen an den Sprachgebrauch Ihres Unternehmens anpassen lassen.

Das beschriebene Anlegen von Alerts ist zunächst benutzerrollenabhängig. Alerts können somit in sämtlichen verfügbaren Benutzerrollen – basierend auf dem Interaction Center – verwendet werden. Für die Nutzung eines Alerts in der jeweiligen Benutzerrolle werden sogenannte *Regelwerke* im Customizing verankert. Hierfür steht Ihnen in der Benutzerrolle IC\_MANAGER der Menüpfad PROZESSMODELLIERUNG • REGELWERKE zur Verfügung. Das Regelwerk legt die *Konditionen* für die Alert-Anzeige im Interaction Center in Abhängigkeit von der jeweiligen Benutzerrolle fest. Pflegen Sie daher zunächst im Bereich KONDITIONEN die Bedingungen für die Anzeige der Alerts im Interaction Center. In dem in Abbildung 13.12 dargestellten Fall werden die zugeordneten Alerts bei jeder Geschäftspartneridentifikation abgerufen und im Alert-Monitor dargestellt. Im Bereich AKTIONEN pflegen Sie die einzelnen Alerts, die bei Erreichen der beschriebenen Kondition dargestellt werden sollen. Hier können mehrere Alerts zeitgleich abgerufen und dargestellt werden.



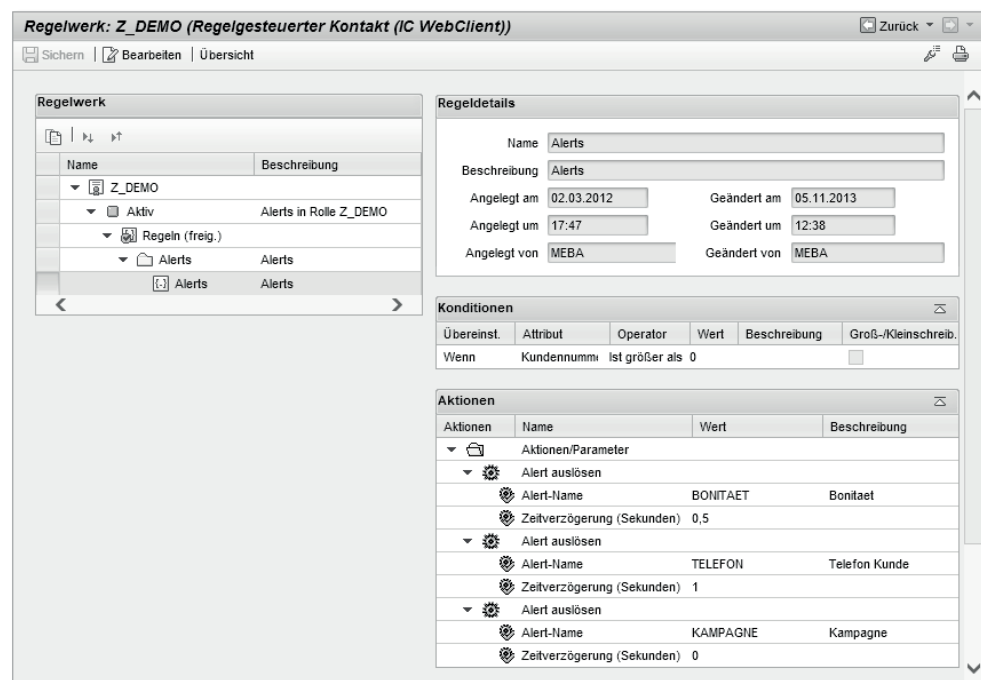


Abbildung 13.12 Interaction Center – Regelwerke

### » Konfiguration der Alerts

Bei der Darstellung der Alerts nimmt jeder Alert im Bereich des Alert-Monitors eine Zeile in Anspruch. Dies führt dazu, dass lediglich zwei Alerts ohne zu scrollen dargestellt werden können. Da neue Alerts zunächst oben angefügt werden, werden daher nur die beiden zuletzt abgerufenen Alerts im Interaction Center angezeigt. Sämtliche zuvor abgerufenen Alerts sind hier lediglich durch Scrollen erreichbar. Nutzen Sie hier also die ZEITVERZÖGERUNG, indem Sie im Bereich AKTIONEN eine Zeitverzögerung in Sekunden definieren (siehe Abbildung 13.12), um die exakte Reihenfolge der Alerts festzulegen und die wichtigsten Alerts oben anzustellen.

## 13.2 Interaction Center – Marketing

Das Interaction Center bietet Ihnen eine Vielzahl von unterstützenden Prozessen zur Erhöhung Ihrer Marketingeffizienz. Dies betrifft insbesondere Marketingfolgeprozesse mit direkter Kundeninteraktion. Im Einzelnen werde ich im Folgenden auf drei wesentliche Kernprozesse des Interaction Centers für die Unterstützung des Kundenmarketings eingehen:

- Anruflisten
- Lead-Bearbeitung
- interaktives Scripting

### 13.2.1 Anruflisten

*Anruflisten* stellen ein wirkungsvolles Instrument zur Unterstützung des Outbound-Marketings dar. Dies betrifft zum einen Initialkontakte via Telefon, aber auch Nachfassaktivitäten zu bereits im Vorfeld durchgeführten Marketingaktivitäten.

Alle im Folgenden genannten Customizing-Einstellungen für die Ausprägung von Anruflisten können über folgenden IMG-Pfad vorgenommen werden: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • INTERACTION CENTER WebClient • ZUSÄTZLICHEN FUNKTIONEN • ANRUFLISTEN.

Um Anruflisten nutzen zu können, ist im Rahmen der Kampagnenausführung die Festlegung des Kommunikationsmediums entscheidend. Wählen Sie entsprechend im Feld KOMMUNIKATIONS-MEDIUM die Option TELEFON aus, um dafür zu sorgen, dass durch die Kampagnenausführung eine Anrufliste generiert wird (siehe Abbildung 13.13). Diese kann je nach Kundensegment Geschäftspartner, aber auch Ansprechpartner enthalten. Zudem können für die anschließende Bearbeitung der Einträge der Anrufliste Scripts hinterlegt werden, um die Agents bei der Abarbeitung der Telefonate zu führen (siehe Abschnitt 13.2.3, »Interaktives Scripting«).

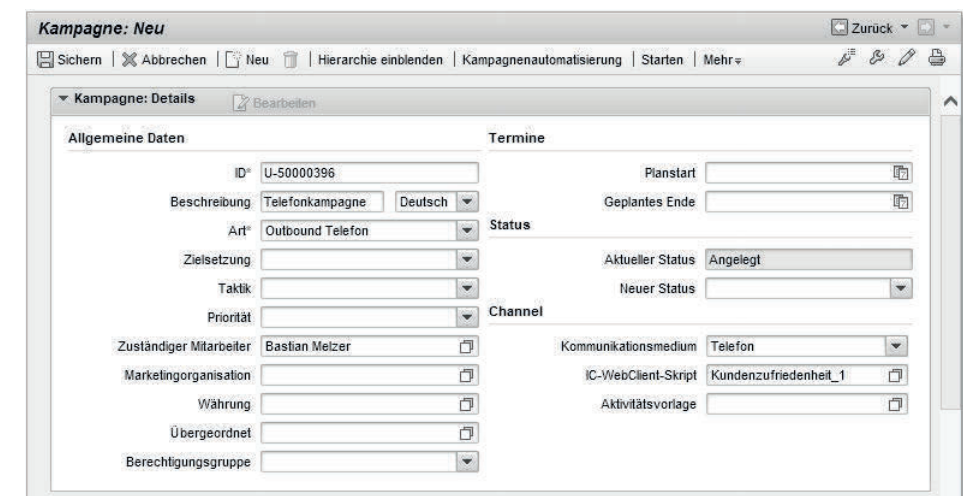


Abbildung 13.13 Anlage einer Telefonkampagne im Interaction Center



### » Anlage und Administration von Anruflisten

Die Anlage und Verwaltung von Anruflisten erfolgt in der Regel im Web UI durch die Benutzerrolle IC\_MANAGER und über den Pfad VORGANGSVERWALTUNG • ANRUFLISTEN. Im SAP GUI hingegen werden Anruflisten über die Transaktion CRMD\_CALL\_LIST erzeugt und über die Transaktion CRMD\_TM\_CLDIST verwaltet.

#### 13.2.2 Lead-Bearbeitung

Leads bilden in SAP CRM das zentrale Element zur Erfassung, Quantifizierung und Qualifizierung von Kundeninteresse. Sie bilden die Vorstufe zu Opportunities, die ein gesichertes Kundeninteresse dokumentieren. Leads können sowohl manuell durch den Agent als auch durch eine Kampagnendurchführung generiert werden. Hierfür hinterlegen Sie im Feld KOMMUNIKATIONSMEDIUM die Option LEAD. Mehr Informationen zum Thema Leads erhalten Sie in den Abschnitten 7.1.3, »Lead-Management«, und Abschnitt 7.6, »Lead-Management«.

Ihren Leads können Sie einen sogenannten *Survey* (Fragebogen) im Interaction Center zuordnen. Dies bietet Ihnen die Möglichkeit, je nach Art des Leads weitere und dezidierte Informationen vom Interessenten abzufragen und im System zu dokumentieren. Fragebögen können Sie seit SAP CRM 7.0 auch im Web UI mittels der in Kapitel 7, »Marketing«, bereits thematisierten Rolle MARKETINGPRO erstellen. Darüber hinaus habe ich Ihnen in Abschnitt 7.6.2, »Lead-Qualifizierung«, erläutert, wie Sie einen solchen Fragebogen erstellen.

### » Hinweis zur Darstellung der Leads im Interaction Center

Im Interaction Center existiert eine eigene Sicht für die Darstellung von Leads, die alle relevanten Details inklusive Termin- und Partnerinformationen sowie Fragebogen enthält. Maximale Flexibilität erhalten Sie jedoch mit der Nutzung der für das Web UI konzipierten Komponente BT108H\_LEA zur Anlage und Darstellung von Leads. Dazu passen Sie in der Benutzerrolle die Einstellungen der generischen Objektlinks an (siehe Abschnitt 3.2, »Benutzerrollen«).

#### 13.2.3 Interaktives Scripting

Das *interaktive Scripting* ist ein Hilfsmittel für den Agent, mit dem er durch die Kundeninteraktionen geführt wird. Häufig kommen Scripts im Rahmen von Telefonkampagnen vor, mit denen Sie den Agent bei der Durchführung von Outbound-Calls unterstützen.

Alle im Folgenden genannten Customizing-Einstellungen für die Ausprägung von Script-Profilen können Sie über den IMG-Pfad CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • INTERACTION CENTER WEBCLIENT • GRUNDFUNKTIONEN • SCRIPTPROFILE DEFINIEREN vornehmen.

Um das interaktive Scripting zu nutzen, legen Sie zunächst über den genannten Customizing-Pfad ein Scripting-Profil an, das Sie der jeweiligen Benutzerrolle zuordnen. Dies ermöglicht Ihnen zum einen die generelle Nutzung des interaktiven Scriptings und zum anderen die Zuordnung einzelner Scripts zum Scripting-Profil und damit zur Benutzerrolle. Dies ist vor allem deshalb von Bedeutung, da ein Script nicht nur über die Anruflistenerstellung einer Outbound-Aktion dezidiert zugeordnet, sondern auch direkt vom Agent aufgerufen werden kann. Über die Festlegung der Scripts im Scripting-Profil schränken Sie entsprechend die Auswahl ein. Interaktive Scripts werden seit SAP CRM 7.0 im Web UI z.B. mit der Rolle IC\_MANAGER erstellt (siehe Abbildung 13.14).

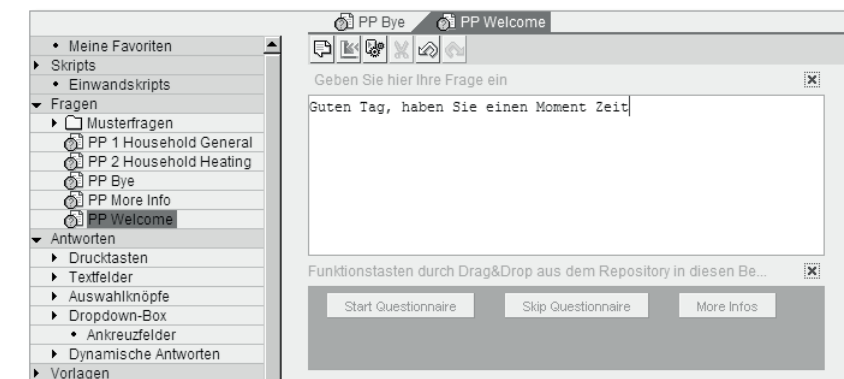


Abbildung 13.14 Interaktives Scripting im Interaction Center

Ähnlich wie bei der bereits in Abschnitt 13.1.7, »Zusätzliche Funktionen – Alerts konfigurieren«, beschriebenen Anlage von Alerts ist es auch hier möglich, kontextsensitive Daten in die Scripting-Texte einfließen zu lassen. Somit ist beispielsweise im Rahmen der Begrüßung die Nutzung des Geschäftspartnernamens samt Anrede möglich. Hierdurch kann eine einheitliche und qualitativ gleichbleibend hochwertige Kundenansprache gewährleistet werden. Durch die selbst definierbaren Funktionstasten kann der Agent bei der Ausführung des Scripts durch die einzelnen Script-Schritte navigieren (z.B. unterschiedliche Navigation in Abhängigkeit der Kundenantwort über die Funktionstasten JA und NEIN). Im Verlauf der Script-Ausführung können

auch Datenfelder einzelner Objekte eingebunden werden. So kann beispielsweise in einem geführten Prozess eine Adressänderung durchgeführt und direkt am Geschäftspartner in SAP CRM verbucht werden. Interaktives Scripting stellt somit ein wichtiges Instrument zur effizienten Prozessführung für Agents dar (siehe Abbildung 13.15).

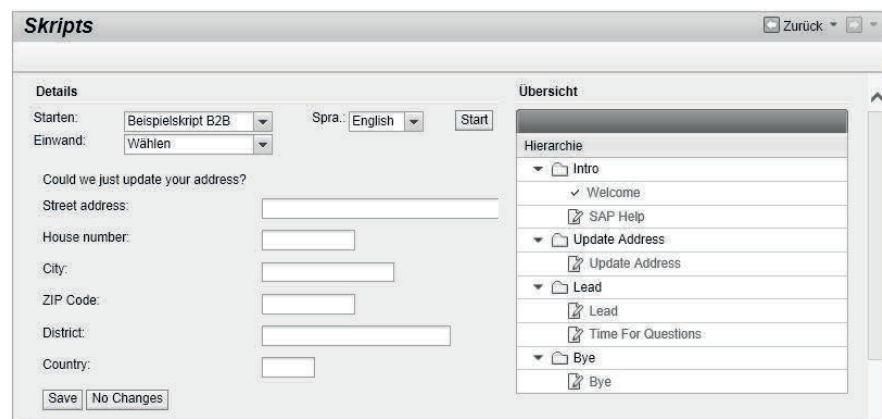


Abbildung 13.15 Script-Ausführung im Interaction Center

### 13.3 Interaction Center – Sales

Neben den Marketingfunktionalitäten stellt das Interaction Center auch Verkaufsfunktionalitäten zur Verfügung. Hierbei ist zwischen zwei grundsätzlich unterschiedliche Formen der Integration zu unterscheiden:

#### ► SAP-CRM-Auftragsszenario

Aufträge werden in SAP CRM als Vorgänge erstellt. Die Vorgänge können via CRM-Middleware an das ERP-Backend-System übertragen werden.

#### ► SAP-ERP-Auftragsszenario

Aufträge werden direkt in SAP ERP erstellt. Hierbei werden keinerlei Vorgänge in SAP CRM angelegt. Die Logik und die Datenhaltung verbleiben im SAP-ERP-System.

#### 13.3.1 SAP-CRM-Auftragsszenario

Das *CRM-Auftragsszenario* schließt nahtlos an die in Kapitel 11, »Sales«, beschriebenen Sales-Funktionalitäten von SAP CRM an. Sämtliche notwendigen Oberflächen für die hier möglichen Aufträge und Vorgänge stehen im Interaction Center uneingeschränkt zur Verfügung. Dies betrifft sowohl sämt-

liche Oberflächen für Opportunities, Angebote und Verträge als auch alle anderen Vorgängen. Diese sind eingehend in Kapitel 11 beschrieben worden. Mehr Informationen zur Integration mit SAP ERP über die CRM-Middleware erhalten Sie in Kapitel 14, »Architektur und Integration«.

#### 13.3.2 SAP-ERP-Auftragsszenario

Im Rahmen dieses Abschnitts werde ich Ihnen die Integration des *SAP-ERP-Auftragsszenarios* mit dem Interaction Center näher erläutern. Es unterstützt den Agent bei der Erstellung von Aufträgen basierend auf den im SAP-ERP-System vorhandenen Produkten. Die Integration ist auf den Bereich Business-to-Business fokussiert und folgt in der Bearbeitung nicht immer konsequent dem Effizienzgedanken des Interaction Centers. Sie eignet sich somit nicht immer für die Umsetzung von Business-to-Customer-Szenarien.

#### Erweiterung des Verkaufsprozesses

Seit SAP CRM 7.0 steht korrespondierend EHP 4 für SAP ERP 6.0 zur Verfügung. In diesem sowie allen höheren EHPs steht die Business Function LOG\_SD\_SIMP\_02 zur Verfügung, die nach der Aktivierung (Transaktion SFW5) erweiterte Möglichkeiten für die Verkaufsprozesse mittels SAP SD bereitstellt.

[«]

Voraussetzung hierbei ist jedoch, dass die relevanten Partner zwischen dem CRM-System sowie dem SAP-ERP-System ausgetauscht werden. Die hier vorhandenen Möglichkeiten können Sie Kapitel 14, »Architektur und Integration«, entnehmen. Um mit den Produkten in SAP CRM arbeiten zu können, ist zudem die vollständige Übernahme der Produkte aus dem SAP-ERP-Backend notwendig.

Der Produktvorschlag wird über den IMG-Pfad CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • VORGÄNGE • EINSTELLUNGEN FÜR IN CRM BEARBEITETE ERP-VORGÄNGE • PRODUKTVORSCHLÄGE • METHODENSHEMA DER ERP-VORGANGSART ZUORDNEN gepflegt. In dieser Aktivität ordnen Sie der Verkaufsorganisation und der ERP-Verkaufsvorgangsart (Verkaufsbelegart) ein Methodenschema zu. Dieses steuert, welche Arten von Positions- oder auch Produktvorschlägen für einen bestimmten ERP-Verkaufsvorgang (z. B. ERP-Terminauftrag) in einer bestimmten Verkaufsorganisation (z. B. Deutschland) ermittelt werden. Für jede Kombination aus Verkaufsorganisation, ERP-Verkaufsvorgangsart und Methodenschema können Sie weitere Einstellungen vornehmen, wie in der Aktivität METHODENSHEMA DER ERP-VORGANGSART ZUORDNEN beschrieben.

Vereinfacht gesagt, ist es hier z. B. möglich, sich bei der Anlage eines Verkaufsvorgangs in SAP CRM Produkte aus vorangegangenen, gleichartigen Verkaufsvorgängen anzeigen zu lassen und diese per Klick in den neuen Verkaufsvorgang zu übernehmen. Alle Belege, wie z. B. Versand- oder Faktura-belege, die mit originären Aufträgen aus dem ERP-System zusammenhängen, sind dabei über den Belegfluss in CRM verfügbar und können über entsprechend hinterlegte Links aufgerufen werden. Die ERP-Verkaufsaufträge selbst sind in die Agent-Inbox (siehe Abschnitt 13.4.2, »Agent-Inbox«) integriert und können vom Agent zur Bearbeitung aufgerufen werden.

#### [>>] ERP-Verkaufsszenario

Für die Integration von ERP-Verkaufsvorgängen existiert eine Reihe von SAP-Hinweisen, die im Rahmen der Konzeptionierung sowie der Umsetzung einer Lösung zu beachten sind. Insbesondere der Hinweis 1446253 (FAQ-Hinweis: ERP Belege im CRM Web UI (Lead-to-Cash Szenario)) sowie dessen Folgehinweise sollten beachtet werden. Die hier skizzierte Lösung sollte zudem nur genutzt werden, falls Sie SD in SAP ERP verwenden. Anderenfalls ist immer die Lösung des SAP-CRM-Auftragsszenarios zu favorisieren.

## 13.4 Interaction Center – Service

Der Bereich der Servicefunktionalitäten ist naturgemäß im Interaction Center besonders stark ausgeprägt. In diesem Abschnitt erläutere ich Ihnen die einzelnen Prozesse sowie deren Umsetzung im Überblick. Weiterführende Informationen sowie Einstellungsmöglichkeiten erhalten Sie auch in Kapitel 12, »Service«.

Als Kernfunktionalitäten für die Durchführung von Serviceaktivitäten werden vom Interaction Center die folgenden Prozesse unterstützt:

- ▶ Serviceauftragsabwicklung
- ▶ Reklamationsmanagement
- ▶ Serviceanforderungsmanagement
- ▶ Serviceticketmanagement
- ▶ Account-Informationsblatt als zentrale Übersicht zum Geschäftspartner
- ▶ Agent-Inbox als zentrale Aufgabenverwaltung
- ▶ Wissensmanagement

### 13.4.1 Service- und Reklamationsabwicklung

Wie bereits in Kapitel 12, »Service«, beschrieben, können Serviceaufträge und Serviceanforderungen bzw. -tickets für unterschiedliche Zwecke in SAP CRM – insbesondere im Interaction Center – von Ihnen verwendet werden. Die Serviceaufträge können dabei sowohl den technischen Support via Hotline als auch den Außendienstesatz am Kundenstandort abdecken. Über die Servicefunktionalitäten des Interaction Centers können Ihre Agents die Verfügbarkeit der Außendienstmitarbeiter prüfen und Ihren Kunden umgehend entsprechende Terminvorschläge unterbreiten. Zudem werden die einzusetzenden Servicemitarbeiter und Teams automatisiert aus den zur Verfügung stehenden Mitarbeitern anhand ihrer Qualifikationen ermittelt. Die hier erbrachten Serviceleistungen bzw. die verbauten Ersatzteile können als Positionen dem Serviceauftrag zugeordnet werden.

Serviceanforderungen bzw. -tickets sind die Grundlage für das Interaction Center, das die Bearbeitung von Störungsfällen und Helpdesk-Szenarien ermöglicht. Materialien, Ersatzteile oder auch zu koordinierende Außendienstesätze spielen im Zusammenhang der Serviceanforderungen/-tickets keine Rolle, daher werden Ihnen auch keine Belegpositionen angezeigt. Der Schwerpunkt liegt hierbei in erster Linie auf der Einhaltung der Service Level und der entsprechenden Weiterleitung und Lösungsfindung von gemeldeten Störungsfällen. Sie sollten daher im Rahmen der Konzeptionierung eines Interaction Centers mittels SAP CRM die architektonische Entscheidung aufgrund des vorliegenden Business Cases treffen.

#### Integration von Serviceanforderungen im Interaction Center

Im Folgenden gehe ich auf die Integration der Serviceanforderung in das Interaction Center näher ein. Grundsätzlich gleichen sich die Möglichkeiten der Einstellungen hierbei, wobei zwischen Serviceauftrag, -ticket und -anforderung zum einen Unterschiede in der Darstellung (Layoutvariante) und zum anderen Unterschiede in der Produktfindung und -nutzung bestehen. Die genauen Unterscheidungsmerkmale der einzelnen Servicefunktionalitäten können Sie Kapitel 12, »Service«, entnehmen.

Die Serviceanforderung basiert auf dem Vorgangstyp BUS2000223, für die eine eigene Oberfläche im Interaction Center zur Verfügung steht (siehe Abbildung 13.16).

Abbildung 13.16 Oberfläche zur Anlage der Serviceanforderung im Interaction Center

Diese Oberfläche teilt sich grundlegend in vier Bereiche:

- Kopfdaten inklusive Beschreibung und erweiternder Notiztexte (hier können über das Feld ART verschiedene Arten von Notizen gespeichert werden)
- Termindaten, Auswirkungen und Dringlichkeit (Bereiche VERARBEITUNGSDATEN und TERMINE)
- mehrstufige Kategorisierung (Bereiche SACHVERHALT und GRUND)
- Beziehungen (Bereiche BEZUGSOBJEKTE und BEZIEHUNGEN)

Die Kopfdaten bieten die Möglichkeit zur Pflege einer näheren Beschreibung, die auch in sämtlichen Suchen sowie der Agent-Inbox initial angezeigt wird. Zudem kann über verschiedene Notiztypen eine detailliertere Beschreibung des Sachverhalts gepflegt werden.

Die Termindaten ergeben sich im Rahmen von Serviceanforderungen aus den zugrunde liegenden Service Level Agreements (SLA). Die SLA-Findung basiert auf den sogenannten *Bereitschafts- und Reaktionsschemata* und erfolgt auf Positionsebene, genau wie die Terminberechnung. Aus diesem Grund ist bei Serviceanforderungen bzw. -tickets für die Vertrags- und SLA-Findung eine Position erforderlich. Diese wird jedoch nicht visualisiert, lediglich der Kopf wird angezeigt.

Die Produktfindung einer Serviceanforderung findet überwiegend auf der Basis der mehrstufigen Kategorisierung statt. Darüber hinaus können diesen Kategorien auch Reaktions- und Bereitschaftsschemata für Serviceprodukte zugeordnet werden, die in Abhängigkeit von den SLAs die Terminfindung bzw. Reaktionszeiten zur Erledigung von Serviceanforderungen ermöglichen.

Die Bestimmung von Bereitschafts- und Reaktionsschemata basiert auf den SLA-Findungsschemata, die Sie im Customizing über den folgenden IMG-Pfad definieren können: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • VORGÄNGE • EINSTELLUNGEN FÜR SERVICEANFORDERUNGEN • SLA-FINDUNGSSCHEMAS DEFINIEREN.

Die mehrstufige Kategorisierung ermöglicht die nähere Klassifizierung der vorliegenden Serviceanforderung. Sie dient neben der im vorhergehenden Absatz beschriebenen SLA-Findung der Ableitung weiterer Folgeschritte:

- E-Mail-Response-Management-System (ERMS), automatische E-Mail-Antworten
- Vorschlagstexte und Lösungen, Standardantworten
- automatisierte Wissensuche
- Nutzung von Servicevorlagen für die Anlage von zukünftigen Serviceanforderungen und -tickets

Das sogenannte *Routing* von E-Mails, Servicetickets und -anforderungen, Aufträgen und Reklamationen an die Agent-Inbox (siehe Abbildung 13.17) der einzelnen Agents erfolgt über den Regeleditor.

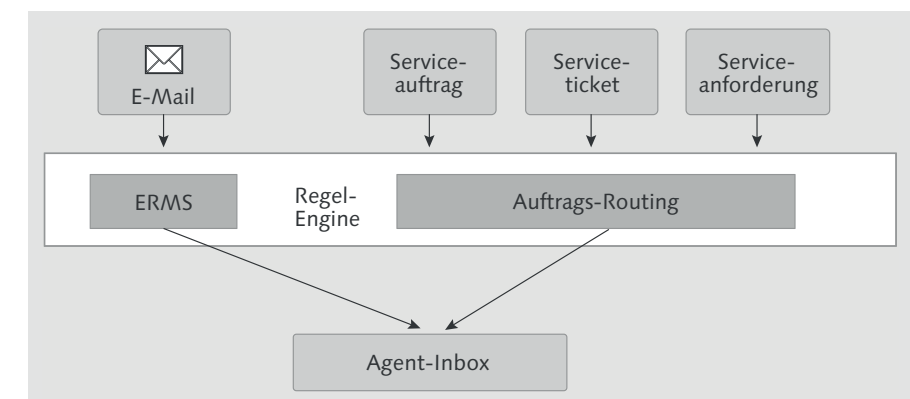


Abbildung 13.17 Regelbasiertes Routing der Regel-Engine (Quelle: SAP)



Hier stellen Sie über verschiedene Regeln ein, nach welchen Kriterien einzelne Eingangsobjekte der Agent-Inbox an die Agents bzw. deren Organisationseinheiten verteilt werden sollen. Hierfür können Sie auf verschiedene objekt- und belegspezifische Daten im Regeleditor zugreifen. Wichtiger Bestandteil des Routings ist die mehrstufige Kategorisierung.

13.4.2 Agent-Inbox

Die *Agent-Inbox* ist der zentrale Einstieg der Agents zur Bearbeitung von eingehenden E-Mails oder Geschäftsvorgängen. Diese können sowohl von dem zuständigen Agent als auch von seinem Team eingesehen und bearbeitet werden. Wichtig ist, dass die Agent-Inbox als das entscheidende und zentrale Element verstanden wird, um eine effiziente Abarbeitung bestehender Geschäftsvorgänge bereichsübergreifend – im Sinn eines schnellen und zuverlässigen Kundenservice – zu gewährleisten (siehe Abbildung 13.18).

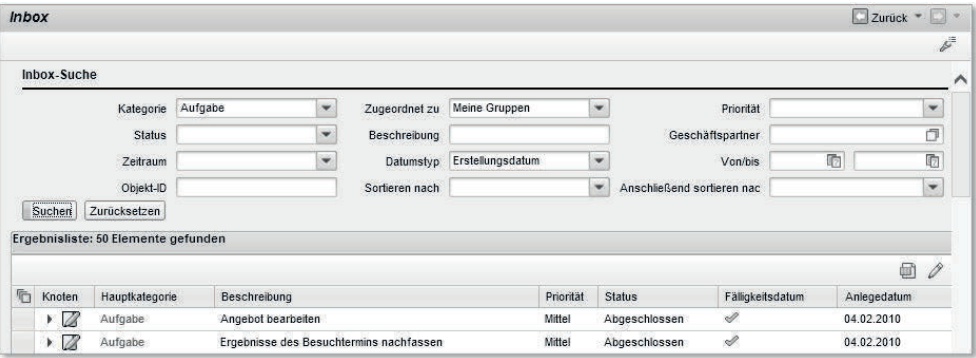


Abbildung 13.18 Interaction Center – Agent-Inbox

Die Agent-Inbox gliedert sich im Wesentlichen in zwei Bereiche: zum einen in den Bereich INBOX-SUCHE mit diversen Suchkriterien, zum anderen in den Bereich der ERGEBNISLISTE. Neben gängigen Suchkriterien wie Terminen zur Zeitraumeingrenzung, dem Status oder auch Priorität der eingehenden Objekte stehen weitere spezifische Suchfelder zur Einschränkung der Suchergebnisse in der Ergebnisliste zur Verfügung. Das wichtigste Suchfeld ist dabei die KATEGORIE. Hier legen Sie fest, welche Hauptkategorien beim Durchsuchen der Elemente in SAP CRM und ERP berücksichtigt werden sollen. Darüber hinaus steht das Feld ZUGEORDNET ZU zur Verfügung, das dem Agent die Möglichkeit gibt, die Ergebnismenge auf Objekte einzuschränken, die für ihn in seiner Funktion relevant sind. Hierbei wird auf das Organisationsmanagement und die dort definierten Zuständigkeiten zurückgegriffen (siehe hierzu

Kapitel 5, »Organisationsmanagement«). Auf diese Weise kann eingeschränkt werden, dass lediglich Objekte angezeigt werden, die dem Agent selbst oder einer seiner Organisationseinheiten zugeordnet sind. Arbeitet ein Agent z. B. aktuell lediglich für den Bereich BESCHWERDEBEARBEITUNG kann er über das Feld ZUGEORDNET ZU nur den Eintrag BESCHWERDEBEARBEITUNG auswählen. Es werden ihm dann lediglich die zu dieser Organisationseinheit zugeordneten Geschäftsvorgänge dargestellt.

Die notwendigen Einstellungen zur Nutzung der Agent-Inbox werde ich nun näher erläutern. Hierbei werden alle im Folgenden genannten Customizing-Einstellungen für die Agent-Inbox über den IMG-Pfad CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • INTERACTION CENTER WebClient • AGENT-INBOX • <XYZ> vorgenommen. Ich werde daher in den folgenden Abschnitten lediglich den Platzhalter <XYZ> durch die jeweilige Customizing-Anwendung ersetzen.

Inbox-Profile definieren

Über die Anwendung INBOX-PROFILE DEFINIEREN legen Sie fest, welche Hauptkategorien (siehe Abschnitt »Elementtypen für Suchvorgänge bearbeiten« weiter unten in diesem Abschnitt) im Feld KATEGORIE (siehe Abbildung 13.18) auswählbar sein sollen. Sie können hier z. B. festlegen, dass bei der Auswahl im Feld KATEGORIE und dem Eintrag AUFGABE nur Geschäftsvorgänge der Vorgangsart ZA01 durchsucht werden sollen. Dieses Prinzip setzt sich für alle weiteren verfügbaren Elementarten fort.

Das definierte Inbox-Profil ordnen Sie anschließend der Benutzerrolle zu. Auf diese Weise ist es möglich, für verschiedene – auf dem Interaction Center beruhende – Benutzerrollen unterschiedliche Inbox-Profile zu verwenden. Sie können auf diese Weise unterschiedlichen Benutzergruppen unterschiedliche Zugänge zu Elementarten gewähren.

Elementarten

*Elementarten* stellen vom Grundsatz her die in der Agent-Inbox anzuzeigenden Objektarten dar. Dies sind beispielsweise Geschäftsvorgangspositionen, ERP-Aufträge (siehe hierzu auch Abschnitt 13.3.2, »SAP-ERP-Auftragsszenario«) oder Workitems (sogenannte Hauptkategorien, sowohl aus SAP CRM als auch aus SAP ERP). Hierbei werden noch keine konkreten Festlegungen getroffen, welche Geschäftsvorgangspositionen im Speziellen für die spezifische Benutzerrolle in der Agent-Inbox zur Anzeige kommen; dies erfolgt erst im nächsten Schritt, wenn den Elementarten die Elementtypen zugeordnet werden. Die Definition der Elementarten erfolgt über diesen IMG-Pfad:

GRUNDEINSTELLUNGEN FÜR ELEMENTARTEN • ELEMENTARTEN DEFINIEREN (siehe Abbildung 13.19).

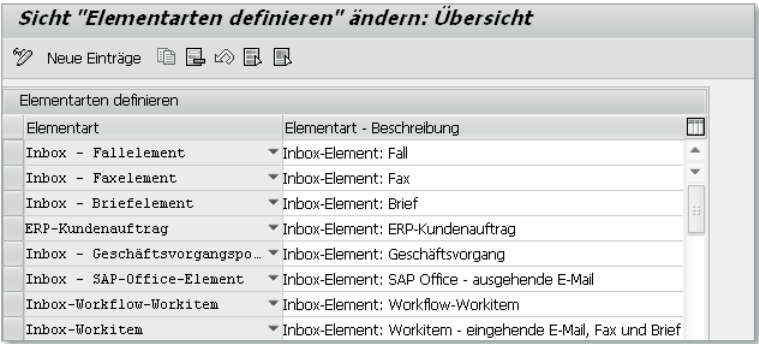


Abbildung 13.19 Elementarten der Agent-Inbox

Elementtypen für Suchvorgänge bearbeiten

Im Customizing der *Elementtypen* für die spezifischen Suchvorgänge legen Sie detailliert fest, welche Geschäftsvorgänge, ERP-Aufträge oder auch Workitems im Rahmen der einzelnen Elementarten in der Agent-Inbox dargestellt werden. Konkret legen Sie hier z. B. fest, welche Vorgangsarten überhaupt in der Agent-Inbox angezeigt werden dürfen. Die Einstellungen erfolgen über **SUCHEINSTELLUNGEN FÜR INBOX • ELEMENTTYPEN FÜR SUCHVORGÄNGE BEARBEITEN** (siehe Abbildung 13.20).

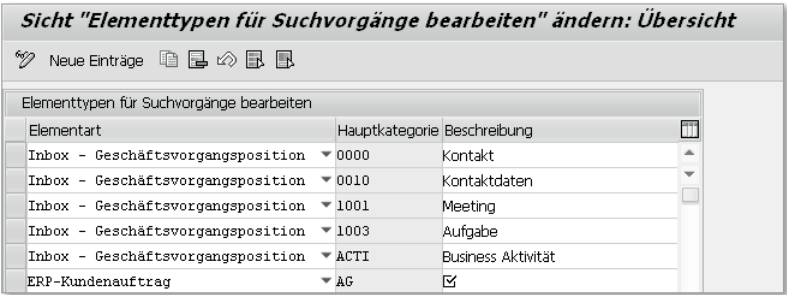


Abbildung 13.20 Elementtypen für Suchvorgänge bearbeiten



Hinweis zu kundeneigenen Vorgangsarten

Im Auslieferungsstandard sind hier für CRM-Geschäftsvorgänge lediglich die Standardvorgangsarten hinterlegt. Es ist somit zwingend notwendig, an dieser Stelle Ihre im Vorfeld definierten, kundeneigenen Vorgangsarten zu hinterlegen, damit sie in der Agent-Inbox gefunden werden können.

13.4.3 Wissenssuche

Die *Wissenssuche* ist ein mächtiges Instrument des Interaction Centers, das den Agent bei der effizienten Abarbeitung seiner Geschäftsvorfälle unterstützt. In der sogenannten *Lösungsdatenbank* werden Lösungen zu bekannten Problemen abgelegt, auf die der Agent mithilfe von Suchkriterien direkt zugreifen kann. Hierzu können Sie z. B. Freitexte in mehreren Sprachen oder vorkonfigurierte Attribute pflegen und nutzen. Darüber hinaus können Sie zwischen Problemen und Lösungen zahlreiche Beziehungen herstellen und effizient zwischen diesen Objekten navigieren.

Grundlegend existieren zwei Wege, wie eine effektive Wissenssuche im Interaction Center vorgenommen werden kann. Zum einen kann vom Agent eine manuelle Suche nach Wissensartikeln durchgeführt werden. Zum anderen kann er aus bestehenden Prozessen, wie z. B. einer Serviceanforderung, nach korrespondierenden Lösungen suchen.

In SAP CRM stehen Ihnen zwei unterschiedliche Arten der Ablage von Lösungen und Wissen zur Verfügung: auf der eine Seite die Lösungsdatenbank, auf der anderen Seite die Ablage über sogenannte *Wissensartikel* in der *Wissensdatenbank*. Die Lösungsdatenbank richtet sich hauptsächlich an Service-Center (z. B. IT-Service-Center), die vor allem im Themenfeld der Ticket- und Fehlerbearbeitung tätig sind. Hierbei ist das Ziel, schnell pragmatische Lösungsansätze für die Probleme der Kunden zu finden. Lösungen werden Problemen zugeordnet und können per E-Mail zusammengefasst dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Die Lösungen werden innerhalb der Lösungsdatenbank direkt den Problemen zugeordnet und bieten daher im Vergleich zur Wissensdatenbank geringere Funktionalitäten. Die Wissensdatenbank hingegen ermöglicht Ihnen eine umfassendere, aber auch flexiblere Möglichkeit des Speicherns, der Suche (Indexsuche, Suche über Schlüsselwörter, Einbindung externer Suchmaschinen etc.) und des Aufrufens von unternehmensspezifischem Wissen. Diese werde ich Ihnen im Folgenden näher vorstellen.

Beim Wissensartikel handelt es sich um eine Information, die der Behebung eines oder mehrerer Probleme dient. Hier haben Sie folgende Erfassungsmöglichkeiten:

- ▶ Hauptkategorie sowie weitere Details zur Unterscheidung und Kategorisierung wie Sprache, Beschreibungen oder Schlüsselwörter
- ▶ kurze Notizen für Lösungen oder Behelfslösungen

- Verwaltungsdetails wie das Gültigkeitsdatum und die Priorität des Wissensartikels
- Angabe des Status

In den entsprechenden Zuordnungsblöcken können Sie verschiedene Positionen zum Wissensartikel hinzufügen sowie Wissensartikel an andere verwandte Positionen und Vorgänge anhängen, z. B. an Serviceanforderungen, Serviceaufträge und Reklamationen.

Manuelle Suche nach Wissensartikeln

Für die manuelle Suche nach Wissensartikeln durch einen Agent steht eine eigene Komponente im Interaction Center zur Verfügung. Diese erreichen Sie über den Navigationsleisteneintrag WISSENSARTIKELSUCHE der Benutzerrolle IC\_AGENT (siehe Abbildung 13.21).

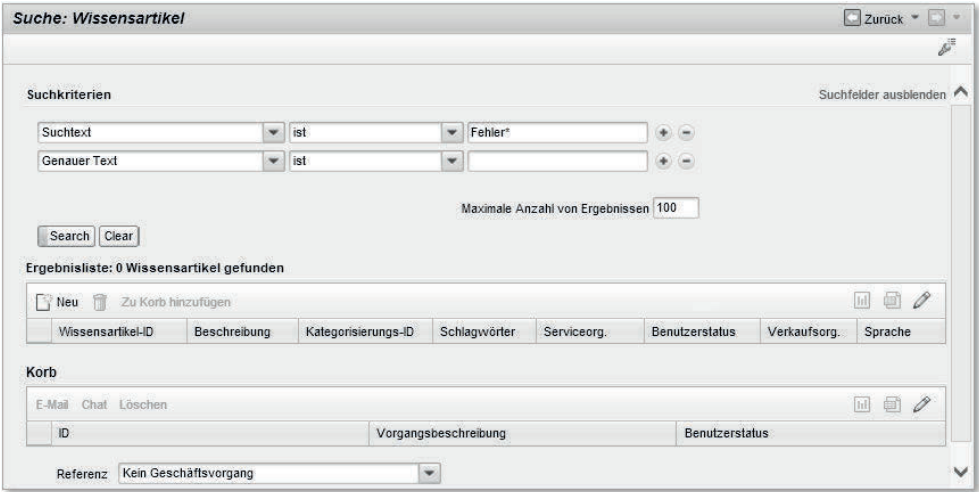


Abbildung 13.21 Suche – Wissensartikel

Diese ermöglicht die Suche nach einer Vielzahl von Suchkriterien wie etwa Suchtext, Produkt-ID oder auch nach speziellen Schlagwörtern. Die Suche führt unmittelbar zur Anzeige der passenden Wissensartikel in der ERGEBNISLISTE. Einer oder mehrere Wissensartikel können von hier in den darunterliegenden KORB übernommen werden. Die im KORB vereinten Wissensartikel können per E-Mail an den Kunden versandt oder zum manuellen Herbeiführen einer Lösung durch den Agent verwendet werden.

Integration von Wissensartikeln in Service und Reklamation

Für die automatische Findung von Wissensartikeln z. B. basierend auf angelegten Serviceanforderungen (siehe Abschnitt 13.4.1, »Service- und Reklamationsabwicklung«) wird ebenfalls auf die hier zugeordnete mehrstufige Kategorisierung zurückgegriffen. Auf diese Weise können Wissensartikel – die der mehrstufigen Kategorisierung zugeordnet sind – automatisch innerhalb des Geschäftsvorgangs vorgeschlagen werden (siehe Abbildung 13.22).

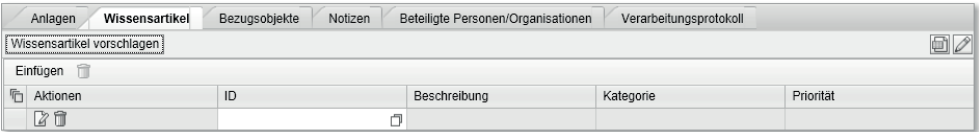


Abbildung 13.22 Wissensartikel zu Serviceanforderungen

13.5 Praxisbeispiel



In diesem Praxisbeispiel werden wir eine eigene Benutzerrolle für das Interaction Center anlegen und diese entsprechend customizen. Sie haben gelernt, dass der Dreh- und Angelpunkt im Interaction Center die Account-Identifizierung ist, daher werden wir unter anderem auch ein eigenes Account-Identifizierungsprofil pflegen und es der neuen Benutzerrolle zuordnen. Schließlich werden wir anhand eines imaginären Anrufs einen Geschäftspartner identifizieren und diesem bei seinem Anliegen weiterhelfen.

13.5.1 Customizing der Benutzerrolle für das Interaction Center

Für die Anlage einer eigenen Benutzerrolle wählen Sie den IMG-Pfad CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • UI-FRAMEWORK • BENUTZERROLLEN • BENUTZERROLLEN DEFINIEREN. Hier haben Sie auch bereits im Praxisbeispiel in Kapitel 3, »WebClient User Interface«, die Benutzerrollen für das Web UI gepflegt. Markieren Sie nun im Einstiegsbild die SAP-Standardbenutzerrolle IC\_AGENT, klicken Sie auf den Button (KOPIEREN ALS...), vergeben Sie den Namen »ZIC\_AGENT« im Feld BENUTZERROLLE, und als BESCHREIBUNG geben Sie »SAP Interaction Center Agent« ein. Bestätigen Sie zweimal mit , klicken Sie anschließend auf SICHERN, und vergeben Sie einen Customizing-Auftrag.

Für diese neue Benutzerrolle definieren Sie in der Folge einige zentrale Funktionen und Eigenschaften, die Sie anschließend dieser neuen Benutzerrolle zuordnen werden.

13.5.2 Customizing-Profile für Account-Identifizierung

Um ein eigenes Account-Identifizierungsprofil für Ihre neue Benutzerrolle anzulegen, wählen Sie CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • INTERACTION CENTER WebClient • STAMMDATEN • PROFILE FÜR ACCOUNT-IDENTIFIZIERUNG DEFINIEREN. Markieren Sie hier das Standardprofil DEFAULT, klicken Sie auf  (KOPIEREN ALS...), vergeben Sie im Feld PROF. ACCOUNTID den Namen »ZSAPPRESSB2B«, und als BESCHREIBUNG geben Sie »SAP Press B2B« ein. Bestätigen Sie anschließend dreimal mit , SICHERN Sie, und vergeben Sie einen Customizing-Auftrag (siehe Abbildung 13.23).

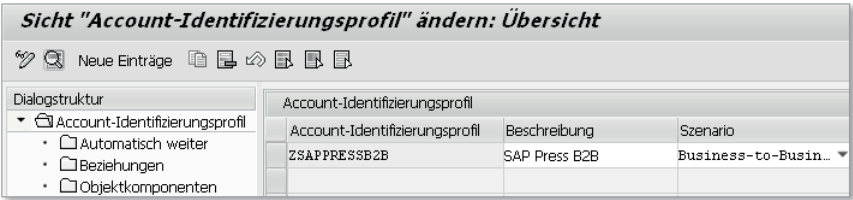



Abbildung 13.23 Account-Identifizierungsprofil »SAP Press«

13.5.3 Customizing Kontakthistorienprofil

Da Sie später beim Anruf des Kunden über den Navigationsleisteneintrag KONTAKTHISTORIE schnell die relevanten Vorgangsarten finden möchten, definieren Sie nun ein Kontakthistorienprofil, das nur die in den Praxisbeispielen dieses Buches verwendeten Vorgangsarten beinhaltet. Wählen Sie hierfür den IMG-Pfad CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • INTERACTION CENTER WebClient • STAMMDATEN • KONTAKTHISTORIENPROFIL DEFINIEREN. Markieren Sie hier das Standardprofil DEFAULT, klicken Sie auf  (KOPIEREN ALS...), vergeben Sie im Feld PROFIL-ID den Namen »ZSAPPRESS«, und als BESCHREIBUNG geben Sie »SAP Press Kontakthistorie« ein (siehe Abbildung 13.24).

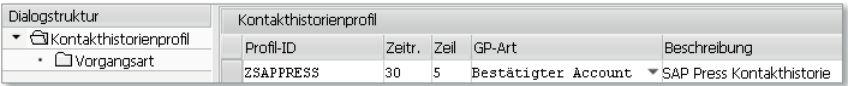



Abbildung 13.24 Definition Kontakthistorienprofil

Bestätigen Sie anschließend dreimal mit , markieren Sie das neue Profil, und navigieren Sie über die DIALOGSTRUKTUR in das Untermenü VORGANGS-ART. Markieren Sie hier alle Einträge bis auf CRMC, klicken Sie auf LÖSCHEN, dann auf den Button NEUE EINTRÄGE, und ergänzen Sie die folgenden Vorgangsarten: LDPO, YOPT, YAG, YTA, ZNKB, SC und SRVO (siehe Abbildung

13.25). Klicken Sie anschließend auf SICHERN, und vergeben Sie einen Customizing-Auftrag.

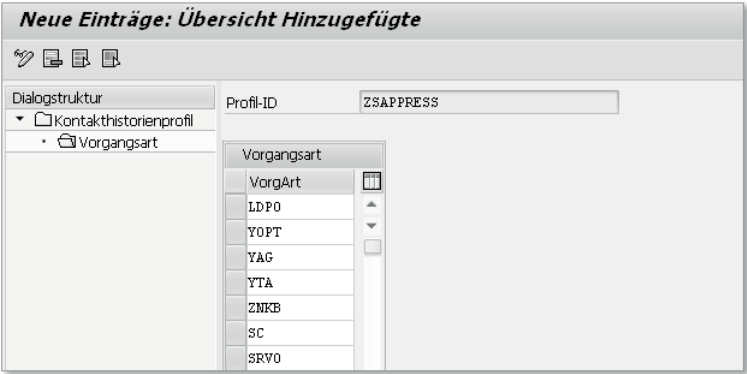


Abbildung 13.25 Vorgangsarten für das Kontakthistorienprofil

13.5.4 Zuordnung der neuen Profile zur Benutzerrolle

Hinterlegen Sie nun noch sowohl das Account-Identifizierungsprofil als auch das Kontakthistorienprofil an der neuen Benutzerrolle. Wählen Sie hierfür den IMG-Pfad CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT • UI-FRAMEWORK • BENUTZERROLLEN • BENUTZERROLLEN DEFINIEREN. Markieren Sie die neue Benutzerrolle ZIC\_AGENT, und navigieren Sie über die DIALOGSTRUKTUR in das Untermenü FUNKTIONSPROFILE ZUORDNEN. Ändern Sie hier die FUNKTIONSPROFIL-ID BPIDENT auf den PROFILWERT ZSAPPRESSB2B (siehe Abbildung 13.26).

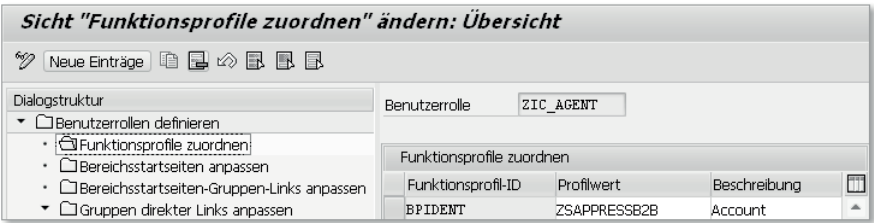


Abbildung 13.26 Zuordnung des Account-Identifizierungsprofils

Wiederholen Sie den Vorgang für die FUNKTIONSPROFIL-ID INTERACTION\_HISTORY und den PROFILWERT ZSAPPRESS. Klicken Sie anschließend auf SICHERN, und vergeben Sie einen Customizing-Auftrag.



13.5.5 Account-Identifizierung im Interaction Center

Melden Sie sich nun mit der neuen Benutzerrolle ZIC\_AGENT am Interaction Center an. Falls Sie die Benutzerrolle nicht auswählen können, befolgen Sie die Anleitung in Abschnitt 8.3.1, »Anlage des Channel Partners«.

Im Einstiegsbild landen Sie direkt in der ACCOUNT-IDENTIFIZIERUNG. Wir nehmen jetzt an, dass ein Kunde von der INTENSE AG anruft und Sie zunächst den Account identifizieren müssen. Tippen Sie daher im Feld ACCOUNT folgende Suche ein: »Intense\*«. Drücken Sie anschließend **[↵]**, oder klicken Sie auf den Button ACCOUNT SUCHEN unten links (siehe Abbildung 13.27).

Abbildung 13.27 Account-Identifizierung im Interaction Center

Wenn Sie den Account gefunden haben, klicken Sie anschließend ebenfalls unten links auf den Button BESTÄTIGEN. Auf diese Weise wird die INTENSE AG in den sogenannten GDC gesetzt, was nichts anderes heißt, als dass alle nun folgenden Aktionen im Kontext der INTENSE AG stattfinden. So wird beispielsweise eine nun folgende Suche nur Objekte im Zusammenhang mit der INTENSE AG finden. Welcher Geschäftspartner gerade im GDC gesetzt ist, können Sie immer oben links in der Benutzeroberfläche erkennen (siehe Abbildung 13.28).

Über den Button BEARBEIT. können Sie nun auch »live« am Telefon z. B. die Adressdaten, den Vornamen, die Funktion oder die Abteilung Ihres Gesprächspartners ändern. Darüber hinaus sehen Sie in der unteren Bildhälfte auch die AKTUELLSTEN KONTAKTE (siehe Abbildung 13.29).

Abbildung 13.28 Account im Global Data Context

Datum	Kanal	Beschreibung	Vorgangsnummer	Vorgangsart
26.12.2013 17:28:29	Besuch: Neukunde	Besuch: Neukunde	210	Neukundenbesuch SP
26.12.2013 17:14:37	Besuch: Neukunde	Besuch: Neukunde	209	Neukundenbesuch SP
26.12.2013 17:12:23		INTENSE Opportunity	72	Opportunity SAPPress
26.12.2013 16:58:53	Besuch: Neukunde	Besuch: Neukunde	208	Neukundenbesuch SP
23.12.2013 17:59:15	Verschiedenes		5000358	Angebot SAPPress

Abbildung 13.29 Account-Identifizierung und aktuellste Kontakte

13.5.6 Aufrufen der Kontakthistorie

Nachdem Sie den Account identifiziert haben, sagt Ihr imaginärer Gesprächspartner Herr Trayser, dass er vor kurzem einen Serviceauftrag mit einem Ihrer Servicekollegen vereinbart hat, er aber nun leider eine Reklamation zu melden hat. Rufen Sie daher über die Navigationsleiste den Eintrag KONTAKTHISTORIE auf, und klicken Sie anschließend auf den Button SUCHEN. Sie sehen, dass hier genau die Vorgangsarten erscheinen, die Sie zuvor im Kontakthistorienprofil angegeben haben. Zusätzlich können Sie hier auch über den Button PERSONALISIEREN die Felder VORGANGS-ID und GESCHÄFTSVORGANGSTYP einblenden. Dies ist besonders dann hilfreich, wenn Sie viele Kontakte mit Ihren Geschäftspartnern haben und der Gesprächspartner gegebenenfalls die Vorgangs-ID zur

Hand hat. Wählen Sie hier in der Spalte GESCHÄFTSVORGANGSTYP den SERVICEVORGANG mit dem STATUS ERLEDIGT aus, indem Sie auf den Link im Feld BESCHREIBUNG klicken (siehe Abbildung 13.30).

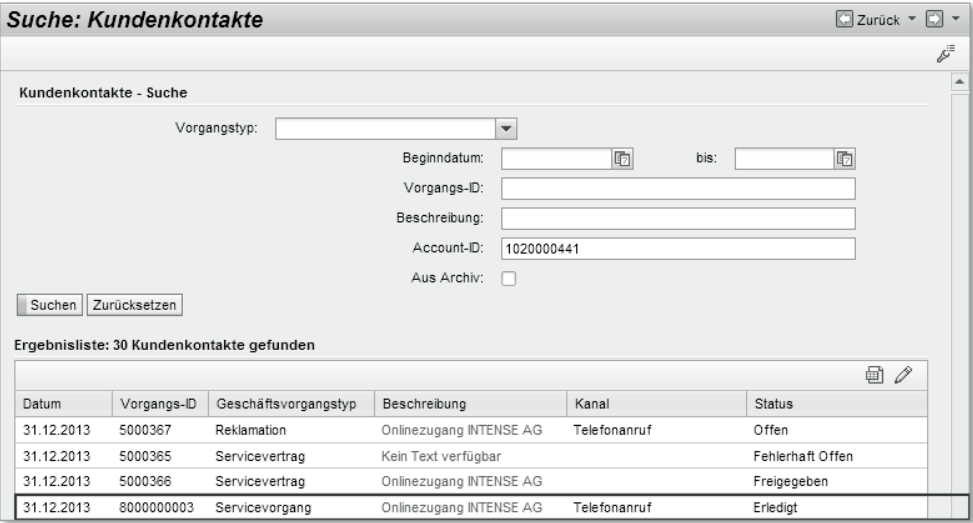


Abbildung 13.30 Kundenkontakte mit dem Anrufer

Sie sehen nun, dass die Zuordnungsblöcke, die Sie aus dem Web UI kennen, alle unterhalb der Kopfdaten als Registerkarte angeordnet sind. Auf diese Weise hat der Agent im Interaction Center alle relevanten Daten auf dem Bildschirm, ohne scrollen zu müssen (siehe Abbildung 13.31).

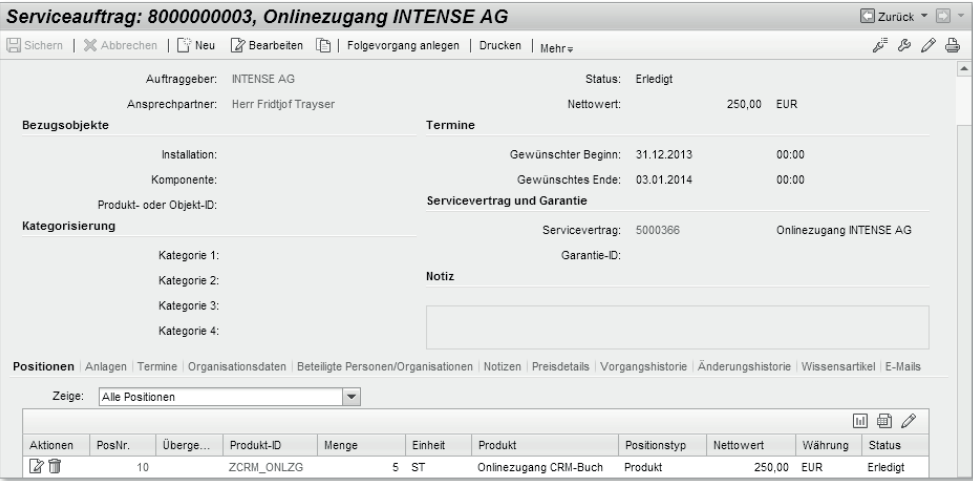


Abbildung 13.31 Aufruf des Serviceauftrags im Interaction Center

Der imaginäre Anrufer berichtet Ihnen nun, dass von den fünf Online-Zugängen nur vier funktionieren, daher schauen Sie auf der Registerkarte BETEILIGTE PERSONEN/ORGANISATIONEN nach, wer der ZUSTÄNDIGE MITARBEITER ist und leiten den Anruf an Sven Service weiter (siehe Abbildung 13.32).

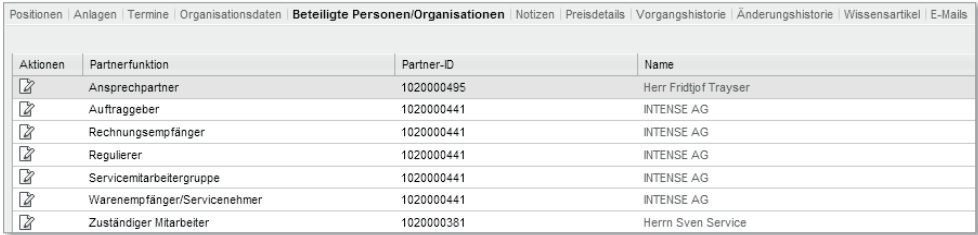


Abbildung 13.32 Beteiligte Personen/Organisationen

Melden Sie sich nun vom Interaction Center ab, und schlüpfen Sie in die Rolle von Sven Service.

13.5.7 Anlage der Reklamation

Melden Sie sich dazu mit dem Benutzer Sven Service, den Sie im Praxisbeispiel in Kapitel 4, »Account-Management«, angelegt haben, bzw. mit seiner Benutzerrolle ZZSERVICEPRO am Web UI an. Wählen Sie anschließend über die Navigationsleiste folgenden Menüpfad: SERVICEAUFTRÄGE • SERVICEAUFTRÄGE. Suchen Sie nun hier nach dem Serviceauftrag der INTENSE AG, und rufen Sie diesen auf, indem Sie auf die entsprechende SERVICEAUFTRAGS-ID klicken (siehe Abbildung 13.33).



Abbildung 13.33 Serviceauftragssuche

Klicken Sie nun im Kopfbereich des Serviceauftrags den Button FOLGEBELEG ANLEGEN an, und wählen Sie im Pop-up die Vorgangsart REKLAMATION (CRMC) aus (siehe Abbildung 13.34).

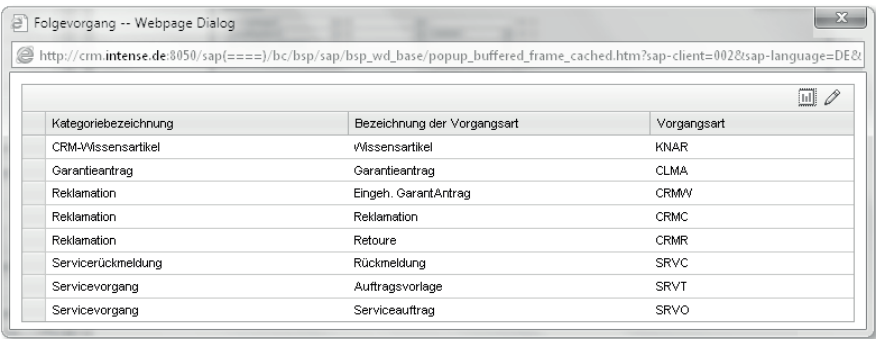


Abbildung 13.34 Folgevorgang Reklamation

Im nächsten Pop-up ändern Sie die MENGE auf »1«, da vier der fünf Online-Zugänge funktionieren. Markieren Sie anschließend die Position, und klicken Sie auf WÄHLEN (siehe Abbildung 13.35).

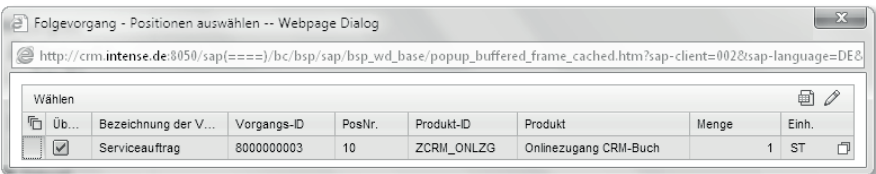


Abbildung 13.35 Folgevorgang – Positionen auswählen

Klicken Sie anschließend auf SICHERN, damit Ihre Reklamation gespeichert wird. Navigieren Sie nun in die Position, indem Sie auf den Button BEARBEITEN klicken. Hier haben Sie die Möglichkeit, im Kopfbereich z. B. eine Gutschrift zu erzeugen oder eine Ersatzlieferung zu veranlassen (siehe Abbildung 13.36).

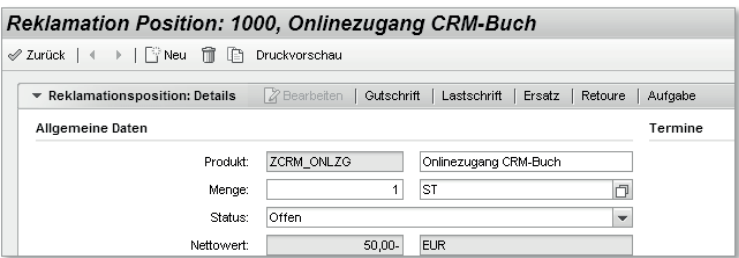


Abbildung 13.36 Position der Reklamation

Klicken Sie zunächst den Button ERSATZ an und anschließend links oben auf den Button ZURÜCK. Sie sehen nun in der Reklamation, dass eine weitere Position erzeugt wurde, die die kostenlose Ersatzlieferung veranlasst und als ÜBERGEORDNETE POSITION auf die Reklamationsposition verweist. Optional können Sie auch eine Notiz hinterlegen (siehe Abbildung 13.37). SICHERN Sie nun, und speichern Sie damit die Reklamation.

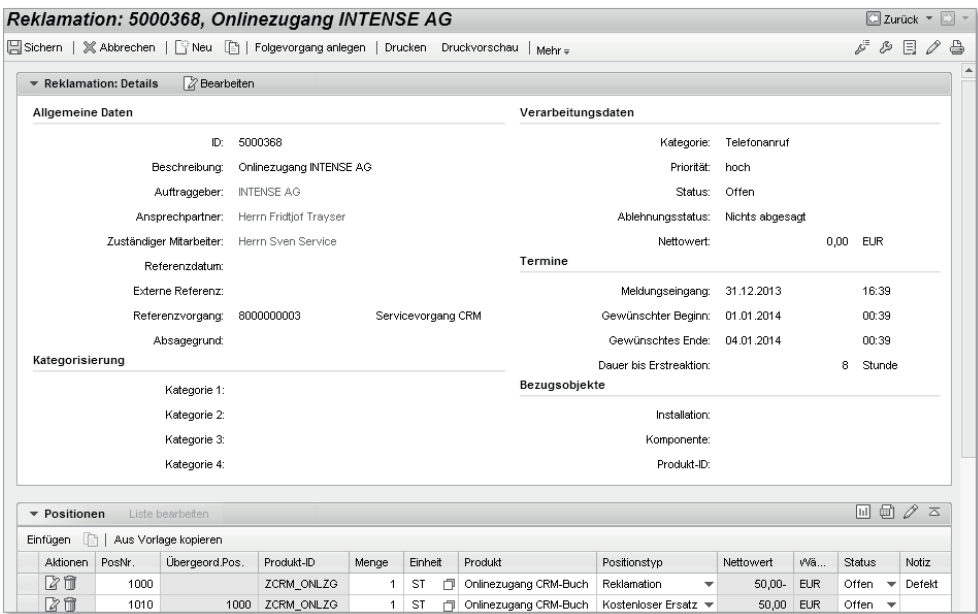


Abbildung 13.37 Reklamation mit Ersatzlieferung

Mit der Einrichtung des Interaction Centers sind wir am Ende des Praxisbeispiels angelangt. In den folgenden Kapiteln lernen Sie die CRM-Middleware kennen und erfahren, wie Sie angeschlossene Systeme mit entsprechenden Daten versorgen können.

# 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
<b>4</b>	<b>Account-Management .....</b>	<b>161</b>
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

**5 Organisationsmanagement ..... 213**

- 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

**6 Produktstamm ..... 245**

- 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

**7 Marketing ..... 285**

- 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 Unvollständigkeitsschema .....	483
9.7.4	Findung des Unvollständigkeitsschemas .....	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

**11 Sales ..... 531**

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

**12 Service ..... 603**

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	Servicerückmeldungen .....	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 – Geschäftsvorgangsprofile 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
-------------	-----

# Index

24/7-Anlaufstelle 373

## A

---

abhängiges Objekt 135  
Ablesung 614  
Ablesungsart 615  
abrufberechtigter Partner 580  
Account 162, 163  
    *suchen* 164  
Account Self-Service 375, 606  
Account-Hierarchie 201, 202  
    *Customizing* 202  
Account-Identifizierung 659  
Account-Identifizierungsprofil 661, 685  
Account-Klassifikation 193, 196  
    *Customizing* 194  
Administrationskonsole 702  
Adressart  
    *definieren* 183  
    *Vorgang zuordnen* 184  
Adressdaten, Customizing 182  
Adressverwaltung 184  
AET 123, 265  
Agent 377  
Agent-Inbox 678  
    *Elementart* 679  
    *Elementtyp* 680  
    *Profil definieren* 679  
Akquisitionskosten 38  
Aktion 562  
Aktionsmonitor 445  
Aktionsprofil 411, 442  
Aktionsverarbeitung 441, 446  
Aktivität 558  
    *Kategorie* 558, 559  
    *Priorität* 560  
    *Ziel* 559  
Aktivitäten-Management 550  
Aktivitätsart 550  
Aktivitätsbericht 558  
Aktivitätsmonitor 555  
Alert-Anzeige 667  
allgemeines Werkzeug 637  
Analyse und Controlling 296

Analysephase 535, 536  
Anforderungsabwicklung 376  
Angebot 562  
Angebots- und Auftragsmanagement 567  
Angebotsmanagement 379, 560, 567  
Angebotsposition 562  
Anrufliste 669  
Ansprechpartner 163, 377  
Anwenderakzeptanz 54, 55  
Anwenderstatus 410  
Anwendung 256  
Anwendungserweiterungstool  
    *Erweiterung* 151  
    *Felderweiterung* 125, 151, 153  
    *Systemeinstellung* 152  
    *Tabellenerweiterung* 123, 126, 155  
Anwendungserweiterungstool (AET)  
    123, 265  
Anwendungslink 68  
Applikation 510  
Arbeitsbereich 66, 70  
    *Button* 70  
ASCII-Adapter 696  
Assignment Block 73  
ATP-Profil 563  
Attribut 216, 245, 252, 260, 272  
    *bearbeiten* 260  
Attributgruppe 298  
    *definieren* 299  
    *Geschäftspartner zuordnen* 300  
Attributliste 361  
Attributtyp 260  
Aufgabe 551  
Aufgabenstellung 510, 511  
Auftrag, Replikation in SAP ERP 566  
Auftragsabwicklung 389  
Auftragshistorie 382  
Auftragsmanagement 379, 564  
Auftragsverwaltung 387  
Ausgabenposition 636  
Ausgangsverarbeitung 706  
Außendienstbesuch 377  
automatischer Garantiestart 645

**B**

B2B-Kunde 305  
B2B-Szenario 390  
B2C-Kunde 305  
Basishierarchie 253, 256, 271  
Basiskategorie 253, 271, 272  
    *zuordnen* 258  
BDoc 701  
    *Typ* 708  
Begriffswolke 70  
Belegfluss 411  
Belegscheina 506  
    *Customizing* 526  
Benutzeroberfläche 659  
Benutzerpflege 205  
Benutzerrolle 75, 204, 216, 227  
    *anlegen* 141  
    *Channel Manager* 382, 393  
    *definieren* 76  
    *Zuordnung Navigationsleistenprofil* 96  
    *zuweisen* 397  
Benutzerrollenkonzept 75, 245  
Berechnungsmotiv 633  
Berechtigung 216  
Berechtigungsprofil zuweisen 397  
Berechtigungsrolle 82, 142  
Berechtigungsschlüssel 431, 432  
Berechtigungsumfang 456  
Bereichsstartseite 68, 88  
    *anpassen* 97  
    *bearbeiten* 144  
    *definieren* 92  
    *Linkgruppe* 91  
    *Navigationsleistenprofil* 93  
Bereichsstartseiten-Gruppen-Link  
    *anpassen* 98  
Bereitschaftsschema 629  
Besitzstand 617  
Bestandskunde 29  
Bestellnummer 569  
Bestellnummernprüfung 463, 569  
Betriebswirtschaft 26  
Bewertungsprofil 572  
Beziehungsmanagement 31  
Beziehungsmarketing 31  
Beziehungstyp 255, 281, 421  
Bezugsobjekt 436  
BI-Bericht 68

BOL-Modell-Browser 129, 135  
Bonitätsprüfung 463, 572  
Bonusabwicklung 576  
Bonusmanagement 576  
BOR-Transaktion 101  
Brand Owner 388  
Broadcast Messaging 666  
BUAG\_MAIN 702  
BUPA\_MAIN 702  
Business Address Service (BAS) 180  
Business Engine 112  
Business Function  
    *CRM\_MKT\_CCM* 386  
    *CRM\_PCM\_MDF\_1* 385  
Business Layer testen 109  
Business Object Layer 107, 109  
BW-Adapter 697

**C**

Change Request 61  
Change-Request-Management-Prozess 62  
Channel Manager 382, 388  
    *Funktion* 383  
    *Standardbenutzerrolle* 392  
Channel Marketing 386  
Channel Partner 389  
    *anlegen* 392  
Channel Sales 386  
Channel Service 387  
Channel-Manager-Portal 385  
Chat-Funktion 377  
Code 542, 638  
Codegruppe 540, 541, 638  
Codegruppenprofil 542  
Component-Controller 131, 132  
Content-Management 382  
Controller 109  
CRM Middleware Monitoring Cockpit 728  
CRM-Adapter 700  
CRM-Ansatz 26  
CRM-Auftragsszenario 672  
CRM-Einführungsprojekt 27  
CRM-Kalender 556  
CRM-Konzeption 26  
CRM-Middleware 693  
CRM-Partner-Channel-Management 384

CRM-Projekt 52  
CRM-Projektmanagement 55  
CRM-Strategie 28  
CRM-Vertragsmanagement 578  
CRM-Web-Channel 373  
CRM-Web-Shop 380  
Cross-Selling 250  
    *Angebot* 379  
    *Regel* 383  
CSV-Format 316  
Custom-Controller 131  
Customer Intimacy 36  
Customer Lifetime Value 38  
Customer Relationship Management 25  
Customer Touchpoint 31, 37, 405  
Customizing auf Kopfebene 460, 471

**D**

Datenquelle 360  
    *customizen* 301  
Datenübernahme 620  
Datenverarbeitung, mobile 296  
Deal-Management 463  
Delta Load 712  
Design Layer 137  
    *Customizing* 138  
Diagramm öffnen/schließen 73  
Diebstahlschutz 378  
Direkter Link 67  
    *Gruppe* 93  
Dokumentenverwaltung 296  
Download 619  
Draufgabe 575  
Dreingabe 575  
Druckseite 72  
Dublettenprüfung 463, 570  
dynamisches Query-Objekt 136

**E**

Easy Enhancement Workbench (EEW) 123  
E-Commerce 374  
Einbauregel 609, 610  
Eingangs-Queue 701  
Einkaufskorbverwaltung 379  
Einplanbedingung 442, 443  
Einsatzplanung 641

Einzelwerkzeug 637  
E-Mail 557  
E-Mail-Response-Management-System (ERMS) 677  
E-Marketing 374, 381  
Endkunde 390  
Equipment-Download 619  
Erfolgsfaktor 53, 54  
Erledigungsregel 583  
Ermittlungsregel  
    *anlegen* 232, 239  
    *Pflege* 232  
ERP-Auftragsszenario 673  
ERP-Integration 296  
ERP-Materialstamm 246  
Ersatzteilposition 635  
Erweiterungsobjekt 267  
Erweiterungsset zuordnen 265  
E-Selling 374  
E-Service 374  
Eskalationsmanagement 634  
Expertenmodus 125  
External List Management 294, 316  
    *Mapping-Format* 317  
    *Mapping-Regel* 318  
    *Quelldatei* 316  
externe Liste 316  
    *anlegen* 320  
    *Bearbeitung* 317  
    *Listenherkunft customizen* 320  
    *Listentyp customizen* 320  
    *Upload* 321  
    *Verarbeitung* 321  
    *verwenden* 320

**F**

Fabrikkalender 436  
Fakturaanforderung 631  
Fakturadatum 631  
Fakturierungsplan 630  
Favorit 71  
Feldänderung 137  
Financial Service 248  
Finanzierung 246  
Fit 61  
Fixmenge 564  
Folgeaktivität 552  
Folgebearbeitung 563



Folgevorgang 406  
Formularsicht 73  
Fragebogen 462, 465  
    *Findungsregel* 350  
    *Kriteriengruppe* 351  
    *Qualifizierungsstufe* 350  
    *Vorschau* 348  
Freigabe-Workflow 564  
Frequently Asked Question (FAQ) 376  
FS-Produkt 248  
führender Geschäftsvorgangstyp 408  
Funktion 216  
Funktionsprofil 83, 146  
    PARAMETERS 85  
    PERSONALIZATION 84

**G**

Garantie 248, 616  
Garantieprüfung 465  
Garantieverwaltung 604  
Gebietsprüfung 469  
gehostete Auftragsverwaltung 387  
Generischer Interaction Layer 107, 109  
    GENIL\_BOL\_BROWSER 110  
    GENIL\_MODEL\_BROWSER 109  
Geschäftsbeziehungstyp  
    *Ansprechpartnerbeziehung (BUR001)* 389, 390  
    *hat Subunternehmer (CHM004)* 390  
    *Mitarbeiterbeziehung (BUR010)* 388  
Geschäftspartner 162, 163  
    *betriebswirtschaftlicher* 162  
    *Identifizierung* 661  
    *Kundenschema zuordnen* 527  
    *löschen* 165  
    *Zusammenspiel* 391  
Geschäftspartnerart 623  
Geschäftspartnerbeziehung 161, 172, 176  
    *Beziehungstyp anlegen* 174  
    *Customizing* 173  
    *einseitig* 172  
    *Typ* 172, 173  
    *wechselseitig* 172  
Geschäftspartnergruppierung 179  
    *Customizing* 178  
    *definieren* 179  
    *Gruppierung* 177

Geschäftspartnerhierarchie 623  
Geschäftspartnerkategorie → Geschäfts-  
    partnertyp  
Geschäftspartnerkonzept 161  
Geschäftspartnerrolle 161, 167, 171  
    *Ansprechpartner (BUP001)* 390  
    *Ansprechpartner beim Partner (PRCONT)* 389  
    *Channel Partner (PRMP)* 389  
    *Customizing* 168  
    *Feldattribut* 170  
    *Internetbenutzer (BUP005)* 376, 389  
    *Konsument (CRM006)* 390  
    *Mitarbeiter (BUP003)* 388  
    *Organisationseinheit (BUP004)* 388  
    *Partner – Unternehmenszentrale (CHM001)* 390  
Geschäftspartnersegmentierung 296, 297  
Geschäftspartnertyp 161, 166  
    *Customizing* 166  
Geschäftspartnervorlage 186, 192  
    *Customizing* 187  
Geschäftsprozess 58  
Geschäftsprozessdesign 59  
Geschäftsvereinbarung 565, 567  
Geschäftsvorgang 406  
    *Zähler* 465  
Geschäftsvorgangsprofil 664  
Geschäftsvorgangstyp 408, 409, 442  
    *Vorgang zuordnen* 459  
gesicherte Suche 69  
Global Data Context (GDC) 659  
Global Trade Item Number (GTIN) 416  
GP-Rollentyp 169  
Groupware-Adapter 699, 700  
Groupware-Synchronisation  
    *clientbasierte* 557  
    *serverbasierte* 557  
Gruppe von direkten Links  
    *Links zuordnen* 94  
Gruppenvertrag 622  
Gruppierung 180

**H**

Hierarchie 253, 254  
    *anlegen* 270  
    *Transport* 257

Hierarchieknoten 201  
Hierarchietyp 202  
Hilfe 72  
Historientabelle 264  
Hypertext Markup Language Business  
    (HTMLB) 107  
Hypertext Transfer Protocol (HTTP) 107

**I**

ICSS 374  
IDoc 698  
Inbound-Plug 134  
Inbox-Profil 679  
individueller Preis 382  
Informationsanforderung 376  
Infotyp 76  
Inhaber 217, 225  
Initial Load 696, 702, 711, 727  
Installation 607, 609  
Installations- und Objektverwaltung 604, 606  
Installationskomponente 607, 608, 610  
Installationskopf 608  
Installationstyp 609  
Installationsverwaltung 378, 607  
Intellectual Property 248  
Interaction Center 553, 605, 658  
    *Account-Identifizierung* 661, 684, 686  
    *Alert* 667  
    *Benutzerrolle* 683  
    *Broadcast Messaging* 666  
    *Customizing* 660  
    *Geschäftsvorgangsprofil* 664  
    *Kontakthistorienprofil* 663  
    *Objektprofil* 662  
    *Sales* 672  
    *Service* 674  
    *Serviceanforderung* 675  
    *Transaktionsstarter* 665  
Interaction Center WebClient → Inter-  
    action Center  
interaktiver Verkauf 380  
interaktives Scripting 670  
Interessensprofil 288  
Internet Communication Manager (ICM) 107  
Internet Customer Self-Service (ISSS) 374, 606

Internet Pricing and Configurator (IPC) 107, 412, 470  
Iterationen 53  
IT-Projekt 52

**K**

Kalkulationsschema 462, 503  
    *anlegen* 503  
    *ermitteln* 527  
Kampagne  
    *Analyse* 337  
    *Anlage mit Vorlagen* 335  
    *anlegen* 334  
    *Art* 365  
    *C-CRM\_PROMO* 399  
    *Element* 338  
    *erstellen* 326  
    *Jobstatus* 334  
    *Kommunikationsmedium* 334, 367  
    *Mail-Formular* 365  
    *Muster* 335  
    *Nachverfolgung* 386  
    *Priorität* 328  
    *Produktzuordnung* 330  
    *Taktik* 326, 327, 364, 365  
    *Textelement* 332  
    *Workflow-Customizing* 340  
    *Workflow-Zuordnung* 339  
    *Zielsetzung* 326, 365  
Kampagnenanalyse 289  
Kampagnenanlage 289, 369, 386  
Kampagnenart 327  
Kampagnenausführung 333, 371  
Kampagnenautomatisierung 338  
Kampagnendurchführung 289, 336, 386  
Kampagnenerstellung 364  
Kampagnenmanagement 296, 323, 382  
    *Partnern* 386  
    *Zyklus* 289  
Kampagnenplanung 289, 386  
Katalog 540  
Katalogmanagement 382  
Kategorie 253, 254, 279, 617  
    *erweitern* 272  
    *Settyp zuordnen* 263  
Kategorisierung 678  
    *mehrstufig* 637  
Käufermarkt 27



Klassifizierung 540  
Knowledge-Management 376, 606  
Kommunikationsart 464  
Kommunikationsmedium 328  
    *bevorzugtes* 330  
    *definieren* 329  
Komponente 609  
    *Übersichtsseite* 267  
Komponentenstrukturbrowser 129, 268, 277  
Komponenten-Workbench, Erweiterung 157  
Kondition 249  
Konditionsart 499, 509  
    *anlegen* 500  
    *Zugriffsfolge* 501  
Konditionsausschluss 507  
Konditionsausschlussgruppe 508  
    *definieren* 507  
    *zuordnen* 508  
Konditionsklasse 499, 500  
Konditionssatz 499, 510, 575  
    *pflegen* 511, 528  
Konditionstabelle 494  
    *anlegen* 495  
    *Customizing* 518  
    *Datenbanktabelle* 496  
    *Feldreihenfolge* 494  
Konditionstechnik 493  
Konditionstyp 500  
Konfigurationstool  
    *Aufruf* 115  
    *Komponentenverwendung* 114  
    *Komponenten-Workbench* 114, 122  
    *Konfiguration Suchseiten* 121  
    *Konfiguration Zuordnungsblock* 120  
    *konfigurierbaren Bereich einblenden* 117  
    *Objekttyp* 114  
    *Rollenkonfigurationsschlüssel* 114  
    *Seite konfigurieren* 116  
    *technische Daten* 114  
    *technische Details* 119  
    *Unterojekttyp* 114  
    *verfügbare Felder anzeigen* 119  
    *weitere Funktionen* 120  
Kontakt 550  
Kontaktfunktion 606  
Kontaktthistorie aufrufen 687

Kontaktthistorienprofil 663, 684, 685  
Kopfbereich 66  
Kopfebene 408  
Kopiersteuerung 413, 477, 552, 624  
Kreditprüfung 463, 465, 572  
kumulierbare Position 637  
Kundenbeziehung 27  
Kundenbeziehungsmanagement 25  
Kundenbindungsmanagement 29  
Kundeninteraktion 296  
Kundenlebenszyklus 197, 201  
    *anlegen* 198  
    *Customizing* 197  
    *Phasen zuordnen* 199  
    *zulässiger Übergang* 199  
Kundenlebenszyklusphase 197  
Kundenschema 506  
    *definieren* 527  
Kundensegmentierung 288, 382  
Kundenservice 658  
Kundenwert 26  
Kündigung 584  
Kündigungsschema 586

**L**

Lasten- und Pflichtenheft 53  
Laufzeit-Repository 133  
Laufzeit-Repository-Editor 129, 133  
    *Änderung* 134  
Layout personalisieren 140  
Layoutprofil 78  
Lead  
    *anlegen* 398  
    *Bearbeitung* 670  
    *Deduplizierung* 343  
    *Fragebogen* 347  
    *Generierung* 341  
    *Herkunft* 461  
    *Interaction Center* 670  
    *Kanal* 342  
    *Kriterium* 341  
    *Position* 472  
    *Qualifizierung* 345  
    *Qualifizierungsstufe* 345, 347  
    *Survey* 670  
    *verteilen* 400  
    *Verteilung* 351, 352  
    *Vorgangsart* 461

Lead-Analyse 294, 357  
Lead-Generierung 293  
Lead-Management 290, 340  
    *effizientes* 291  
    *Folgevorgang* 294  
    *Frage* 292  
    *Knackpunkt* 292  
    *Phase* 291  
    *Potenzial und Risiko* 290  
    *Prozessdefinition* 292  
Lead-Qualifizierung 293  
Lead-Reporting 294  
Lead-Tracking 294  
Lead-Überwachung 294  
Lead-Verteilung 293  
Lebenszyklusphase einblenden 200  
Liefereinheit 564  
Liefermenge 571  
Linkgruppe 92  
Live Web Collaboration 377  
Logical Unit of Work (LUW) 713  
logischer Link 89, 144  
    *Abkürzung* 90  
    *Definition* 105  
LogistikszENARIO 635  
Lösungsdatenbank 681  
Lösungssuche 376  
L-Shape → Navigationsbereich

**M**

Mail-Formular 332  
Marketing Planner 296  
Marketingattribut 194, 297, 358  
    *anlegen* 297  
    *Attributgruppe* 298  
    *definieren* 299  
    *einsetzen* 298  
    *Zuordnung* 360  
Marketingeffizienz 668  
Marketingeinwilligung 330  
Marketingfunktionalität 672  
Marketingkomponente  
    *Integration* 295  
Marketingmix 287  
Marketingorganisation 219  
Marketingplan 286, 287, 323  
    *Art* 324  
    *Hierarchiestruktur* 324

Marketingplan (Forts.)  
    *verwenden* 325  
Marketingstrategie 286  
Marktorientierung 27  
Massenänderung 574  
Massenproduktion 26  
Material 248  
Materiallogistik 635  
Maximalmenge 571  
mehrere Referenzen 563  
Mehrwertsteuer 508  
Meilensteinfakturierungsplan 630  
Mengenprüfung 571  
Messpunkt 613  
Microsoft Exchange Server 696  
Mindestmengenprüfung 571  
Minivorlage 186, 187  
    *anlegen* 188  
    *vertriebsbereichsabhängig* 190  
    *zuordnen* 190  
Minivorlagenart 187  
Mitarbeiter 163, 206  
Mobile Client 699  
Mobile-Client-Adapter 699  
Model 109, 130

**N**

Naturalrabatt 575  
Navigationsbereich 66, 67  
Navigationsleiste 67, 143  
    *Customizing* 87  
Navigationsleistenprofil 78, 87, 143  
    *bearbeiten* 95  
    *Bereichsstartseiten zuordnen* 96  
Navigationslink 134  
Navigationsprofil  
    *Gruppen von direkten Links zuordnen* 96  
Navigationsrahmen 66  
Navigationsverlauf 69  
Neukunde 29  
Newsticker-Funktionalität 667  
Nummerierung 411  
Nummernkreis 177, 411, 455  
    *definieren* 178  
Nummernkreisintervall 177

O

Objekt 616, 662  
Objektbezeichnung 221  
Objektdaten 617  
Objektfamilie 617, 662  
Objektkomponente 619  
Objektliste 628  
Objektmanagement 702, 712  
Objektreferenzprofil 411  
Objekttyp 442, 467  
Objektverknüpfungsprofil 452, 547  
Objektverwaltung 616  
One Face of the Customer 29  
One Face to the Customer 29  
One-Order-Framework 406, 407  
Online-Vertrieb 387  
Operational Excellence 34  
operative Planung 289  
Opportunity 539  
Opportunity-Gruppe 462, 539  
Opportunity-Hierarchie 547  
Opportunity-Klassifizierung 538  
Opportunity-Management 533  
Organisationsattribut 216  
Organisationsdaten 506  
    *erweitern* 515  
Organisationsdatenfindung 228  
    *Customizing* 231  
    *einrichten* 238  
    *Ermittlung* 228  
    *Grundfunktion* 228  
    *Positionsebene* 233  
    *Regeltyp* 229, 230  
    *testen* 242  
Organisationsdatenprofil 410  
    *anlegen* 241  
    *Ermittlungsregel* 232  
Organisationseinheit 75, 215, 221  
    *Attribut* 217, 219, 223, 239  
    *Funktion* 217, 218, 239  
    *Planstelle* 236  
    *Verknüpfung* 223  
    *zuordnen* 235  
Organisationsmanagement 213  
    *Grundfunktion* 213  
    *Objekttyp* 214  
Organisationsmodell 221  
    *abbilden* 220, 234

Organisationsmodell (Forts.)  
    *transportieren* 227  
Organisationsobjekttyp 214  
Organisationsstruktur 201, 215  
Outbound-Plug 134  
Outbound-Queue 473

P

Paketangebot 640  
Parameterprofil 145, 146  
Partner Manager 389  
    *registrieren* 396  
    *zuordnen* 394  
Partner Portal 379, 384, 387, 389  
    *personalisiertes* 390  
Partner und Channel-Analyse 388  
Partnerberechtigungsgruppe 386  
Partnerfindung 213, 391, 409, 419, 442  
Partnerfunktion 409, 421, 426  
Partnerfunktionssubtyp 421  
Partnerfunktionstyp 410, 421  
Partner-Guid 302  
Partnermanagement 385  
Partnerprodukt 416  
Partner-Produktauswahl (PR) 573  
Partnerschema 409, 419, 426  
Partnerstatus 385  
Partnerverarbeitung 409  
Partnervertrieb 379  
Personalisierung 70, 71, 74, 382  
Personalisierungsoption 68, 146  
PFCG-Rolle 82  
Pflegegruppe 501, 510  
    *Customizing* 522  
    *hinzufügen* 501  
Pflegekontext 502, 510  
Planstelle 75, 216  
    *anlegen* 224  
    *Benutzerrolle* 227  
    *Grunddaten* 224  
    *Inhaber* 226, 236  
    *vs. Stelle* 225  
Planungsprofil 462  
Positionsdaten  
    *Konfigurationsdaten* 412  
Positionsebene 408  
Positionshierarchie 637  
Positionsnummerierung 411

Positionstyp 408, 411, 466  
    *Definition* 467  
    *Einsatzplanung* 473  
    *Konfigurationsdaten* 470  
    *Preisfindung* 472  
    *Struktur* 412, 469  
Positionstypenfindung 412, 475  
Positionstypengruppe 279, 475  
Positionstypenverwendung 475  
Post Processing Framework 442  
Preisfindung 463, 493, 513, 633  
    *Bewertungsart* 474  
Preiskondition 637  
Preismanagement 380  
Preisvereinbarung 581, 631  
Premiumpartner 385  
Presentation Layer 107, 108  
Product Leadership 35  
Product Owner 57  
Produkt bearbeiten 248  
Produktbestellnummer 416  
Produktbeziehung 250, 281  
Produktfindung 409, 415, 677  
Produktgruppenzuordnung 331  
Produkthierarchie 270, 281  
Produkt-ID prüfen 416  
Produktkategorie 249, 254, 258  
Produktliste 628  
Produktorientierung 26  
Produktproblem 376  
Produktregistrierung 377, 606  
Produktstamm 245  
    *erweitern* 265, 266  
Produktstatus 249  
Produktsubstitutionsschema 417  
Produkttyp 245, 246, 256, 272  
    *Finanzdienstleistung* 246  
    *Garantie* 246  
    *IP* 246, 266  
    *Material* 246  
    *Service* 246  
produkttypspezifische Nummern-  
    vergabe 247  
Produktvorschlag 250  
    *personalisierter* 382  
Produkt-Workbench 249, 251  
Profilart 77  
Profilgruppe 308  
    *definieren* 308

Profilgruppe (Forts.)  
    *geplante Größe* 310  
    *Profile zuordnen* 308  
    *Verkleinerungsregel* 310  
Projektgröße 53  
Projektmanagement 296  
    *zielgerichtetes* 57  
Projektrisiko 55  
Projektvolumen 52, 53  
Publikation 708

Q

QIN-Scheduler 713  
qRFC-Monitor 713  
Qualifikationsanforderung 610,  
    640, 641  
Qualitätsmanagement 54  
Qualitätssicherung 63  
Queue 712  
queued Remote Function Call (qRFC)  
    713

R

R/3-Adapter 696, 700  
Rabattaktion 382  
Rahmenvereinbarung 580  
Reaktionsschema 629  
Regelauswertung 228  
Regeleditor 677  
Regeltyp 228  
Regelwerk 667  
Rekategorisierung 258  
Reklamation 376, 378, 604  
    *anlegen* 689  
Reklamationsabwicklung 675  
Reklamationsmanagement 645  
Reklamationsprozess 646  
Remote Function Call (RFC) 712  
Replikationsobjekt 707  
Replikationsobjekttyp 708  
Report  
    *CRM\_MKTTG\_MGR\_GEN\_B2BB2C* 307  
    *CRM\_MKTTG\_MGR\_GEN\_CHM\_ACCOF*  
        307  
    *CRM\_MKTTG\_MGR\_GEN\_COUNTRY*  
        307

Report (Forts.)  
    *CRM\_MKTTG\_MGR\_GEN\_TERRITORY*  
        307  
Request 729  
Responsecode 289  
Retoure 604  
Retourenbearbeitung 646  
RFC-User 720  
RFM(R)-Verfahren 288  
Rollenkonfigurationsschlüssel 77, 113,  
    152, 269  
rollenspezifische Bereichsstartseite 67  
Rollentyp 176  
Routing 677  
Rückwärtszähler 613

**S**

Sachverhaltsprofil 463, 465, 474,  
    543, 638  
Sachverhaltsprofiltyp 543  
SAP APO 697  
SAP CRM Marketing  
    *Interaction Center* 668  
SAP CRM Mobile Service 606  
SAP ERP Human Capital Management  
    641  
SAP NetWeaver Business Warehouse  
    697  
SAPconnect 367  
SAP-CRM-Framework-Architektur 106  
SAP-Regionalstruktur 182  
    *Customizing* 181  
    *länderspezifische Prüfung* 181  
SAP-Standard-Settyp 263  
Schemaverwender 427  
schnelle Eingreiftruppe 63  
Scripting-Profil 671  
Scrum 56, 57  
Segment Builder 311  
    *Attributwert hinzufügen* 312  
Segmentierung 288  
    *Datenquelle definieren* 301  
Segmentierungsbasis 305  
    *aktualisieren* 307  
    *anlegen* 305  
    *generieren* 306  
    *SAP GUI* 306  
    *Zielgruppe* 316

Seitenkonfiguration 251  
Selektionsattributliste  
    *anlegen* 303  
    *Filterkriterium* 304  
Self Service 373  
Seriennummer 620  
Service 248, 281, 674  
Service Level Agreement (SLA) 465, 676  
Service Lifecycle 604  
Serviceabwicklung 675  
Serviceanforderung 376, 378  
Serviceauftrag 387, 632  
Serviceauftragsabwicklung 387, 604  
Servicegruppe 218  
Serviceorganisation 218  
Serviceproblem 376  
Serviceproduktposition 635  
Servicerückmeldung 465, 616, 642  
    *ohne Serviceauftrag* 645  
Servicevereinbarung 604, 621  
Servicevereinbarungsfindung 624  
Servicevereinbarungstyp 622  
Servicevertrag 376, 626  
    *anlegen* 626  
Servicevertragsfindung 631  
Servicierung 610  
Settyp 245, 252, 255, 260, 274  
    *anlegen* 261  
    *Transport* 264  
    *von Kategorie lösen* 264  
Share of Wallet 38  
Shop-Management-Anwendung 380  
Single Version of Truth 29  
Site 710  
Skala 610  
Skaleneffekt 26  
Smart Forms 444, 445  
Sparte  
    *aktivieren* 517  
    *definieren* 516  
    *mit Vertriebsweg kombinieren* 516  
Sperrgrund 457  
Springen 71  
Standardattribut 262  
Standardnavigationsziel 67  
Startbedingung 442, 443  
Startseite 72  
Starttransaktion 68, 101  
Statusobjekttyp 467

Statusschema 410, 428, 540, 544  
Steuerermittlung 508  
Strategic Enterprise Management  
    System 462  
Stückliste 621  
Subskription 709  
Subunternehmer 390  
Suchergebnisobjekt 136  
Suchobjekt 135  
Suchseite 72  
Survey Suite 349, 670  
Systemlink 69  
Systemmeldung 70  
Systemstatus 410  
Szenario  
    *Marketing* 219  
    *Service* 218  
    *Verkauf* 218

**T**

Tabellenschlüssel 494  
Tabulatorfolge definieren 74  
Tastaturbefehle definieren 86  
Team 60  
technischer Platz 620  
technisches Profil 80  
Template Framework 187  
Template-Lösung 54  
Terminart 434, 435  
Terminprofil 410, 434, 436, 442  
Terminregel 434  
    *anlegen* 435  
    *versionieren* 435  
Terminverwaltung 434  
Testmodus 259  
Textobjekt 463  
Textschema 409, 417, 462  
Transaction Tax Engine (TTE) 508  
Transaktionsstarter 100, 146, 665  
    *Assistent* 103  
    *Definition der Starttransaktion* 103  
    *URLs und Parameter definieren* 102  
Transaktionsstarter-Assistent 147  
tRFC 712

**U**

Übersichtsseite 73, 276  
UI-Komponente 152  
    *Erweiterungssets anlegen* 128  
    *prüfen* 128  
    *testen* 128  
    *Verwendungsnachweis* 128  
UI-Komponenten-Workbench 127,  
    266, 277  
UI-Konfigurationstool 112  
Unvollständigkeitsgruppe 483  
    *definieren* 482  
    *zuordnen* 482  
Unvollständigkeitsprüfung 480  
Unvollständigkeitsschema  
    *definieren* 483  
    *Findung* 483  
Up-Selling 250, 281  
    *Angebot* 379  
    *Regel* 383  
URL-Transaktion 101

**V**

Verarbeitungszeitpunkt 443  
Vereinbarungsfindung 564  
Verfügbarkeitsauskunft 568  
Verfügbarkeitsinformation 382  
Verfügbarkeitsprüfung 563, 567  
Verkäufergruppe 218  
Verkäufermarkt 27  
Verkaufsbüro 218  
Verkaufschance 533  
Verkaufsmethodik 533, 549  
Verkaufsorganisation 193, 218  
Verkaufsphase 535, 536  
Verkaufsproduktposition 636  
Verkaufsvereinbarung 578  
Verkaufsvertrag 578  
Verkaufsvorgang 567  
Verkaufszyklus 462, 535, 536, 537  
Verteilmodell 706  
Verteilsperre 567  
Vertragsfindung 581, 624, 647  
Vertragskontodaten 565  
Vertragsmanagement 578  
Vertriebskanal, Übersicht 386  
Vertriebslinienabhängigkeit 261



Vertriebspartner  
    *indirekter* 384, 385, 390  
    *Integration* 386  
Vertriebspartnerbeziehung 383  
Vertriebsprozess 565  
Vertriebsweg  
    *definieren* 516  
    *mit Sparte kombinieren* 516  
Vertriebsziel 385, 389  
Verwendung 617  
View 108, 130  
Viewcluster-Pflege 266  
View-Controller 131  
Vorgangsart 408  
    *Belegscheina zuordnen* 526  
    *Definition* 414  
    *Kanal* 459  
    *Kategorie zuordnen* 559  
    *kundeneigene* 680  
    *LDPO* 398  
    *Organsiationsdatenprofil* 242  
    *Sachverhaltsprofil* 545  
    *sperren* 457  
    *Statusschema* 545  
    *Verkaufszyklus zuordnen* 537  
Vorgangsbearbeitung 408  
Vorgangsnummerierung 455  
Vorlage 187  
Vorlagenart 187  
Vorwärtszähler 613

W

---

Wasserfall-Vorgehen 55  
Web UI 107  
    *Zuordnungsblock* 268  
Werbekostenzuschuss 385, 390  
    *länderspezifisch verwalten* 390  
Werkstattreparatur 604  
Werkzeugposition 637  
Wertdisziplin 33  
Wettbewerbermodus 462  
Wettbewerbsorientierung 27  
WFM-Core 473, 641  
Window 131  
Wissensartikel 681, 682, 683  
Wissensdatenbank 681

Wissenssuche 681  
Workflow Builder 445  
Workforce Management Core 473, 641  
Wurzelobjekt 135  
Wurzelorganisationseinheit 235

X

---

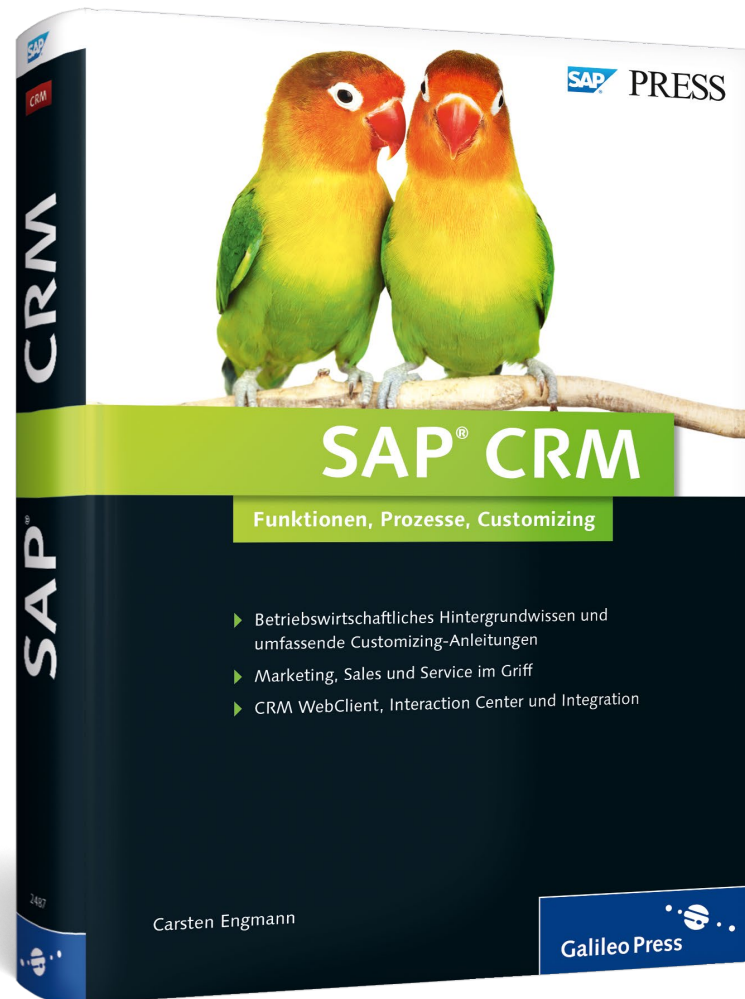
XIF-Adapter 696, 698

Z

---

Zähler 613  
Zählerattribut 614  
Zählerstand erfassen 615  
Zählertyp 613  
Zählerzuordnung 615  
Zahlungsweise 463  
Zeitbindung 175  
Zeitdauer 434, 435  
zentrale Personalisierung 69, 115  
Zielgruppe 286, 308  
    *bilden* 308  
    *Deduplizierung* 315  
    *definieren* 308  
    *entfernen* 315  
    *generieren* 310  
    *grafische Modellierung* 311  
    *kombinieren* 315  
    *optimieren* 313  
    *schneiden* 315  
    *Segment Builder* 311  
    *Segmentierungsbasis anlegen* 316  
    *vereinigen* 315  
Zielgruppenbildung 363  
Zielgruppenoptimierung 313  
    *Deduplizierung* 315  
    *Verkleinerungsregel* 314  
    *Zielgruppen kombinieren* 315  
Zielgruppenselektion 194  
Zugriffsfolge 410, 422, 426, 496  
    *anlegen* 497  
    *Customizing* 519  
zulässige Komponente 609  
zuletzt verwendet 67  
zum Seitenanfang 74  
Zuordnungsblock 73





Carsten Engmann

## SAP CRM – Funktionen, Prozesse, Customizing

762 Seiten, gebunden, März 2014

69,90 Euro, 978-3-8362-2487-1

 <http://www.sap-press.de/3399>



**Carsten Engmann** arbeitet bei der Lodestone Management Consultants GmbH im Bereich »Digital Transformations«. Dazu zählen neben CRM auch die Themen Digital Marketing, Collaboration, Digital Commerce und Customer Experience Management. Seine Tätigkeiten umfassen im Wesentlichen die Prozessgestaltung und Prozessoptimierung, das Anforderungsmanagement und das Projektmanagement in allen CRM-Bereichen.

*Wir hoffen sehr, dass Ihnen diese Leseprobe gefallen hat. Gerne dürfen Sie diese Leseprobe empfehlen und weitergeben, allerdings nur vollständig mit allen Seiten. Die vorliegende Leseprobe ist in all ihren Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Nutzungs- und Verwertungsrechte liegen beim Autor und beim Verlag.*

*Teilen Sie Ihre Leseerfahrung mit uns!*

