

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 einzurorden. 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 Web-client 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).

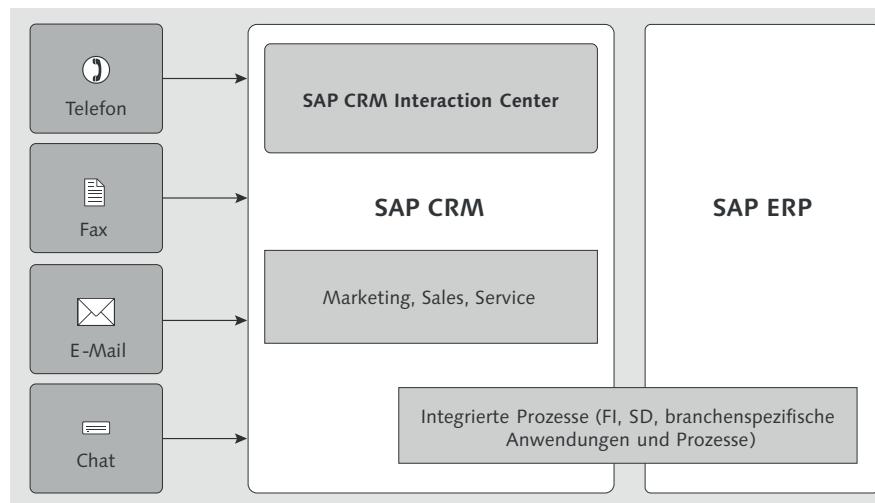


Abbildung 13.1 Integration des Interaction Centers

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

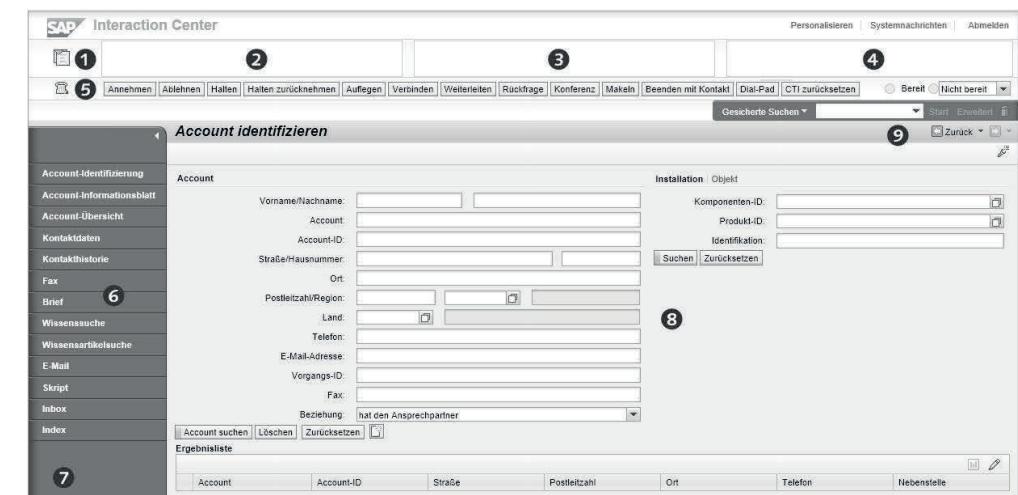


Abbildung 13.2 Layout der Benutzerrolle IC_AGENT

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).

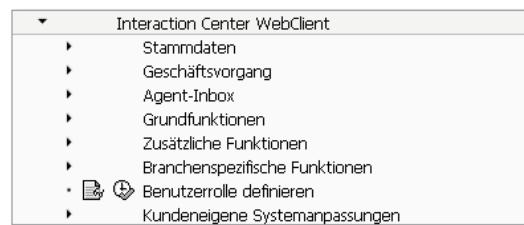


Abbildung 13.3 Grundlegendes Customizing

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 B2B GEMISCHT wird die initiale Feldauswahl für den entsprechenden Geschäftspartnerotyp ORGANISATION bzw. PERSON optimiert (siehe Abbildung 13.4).

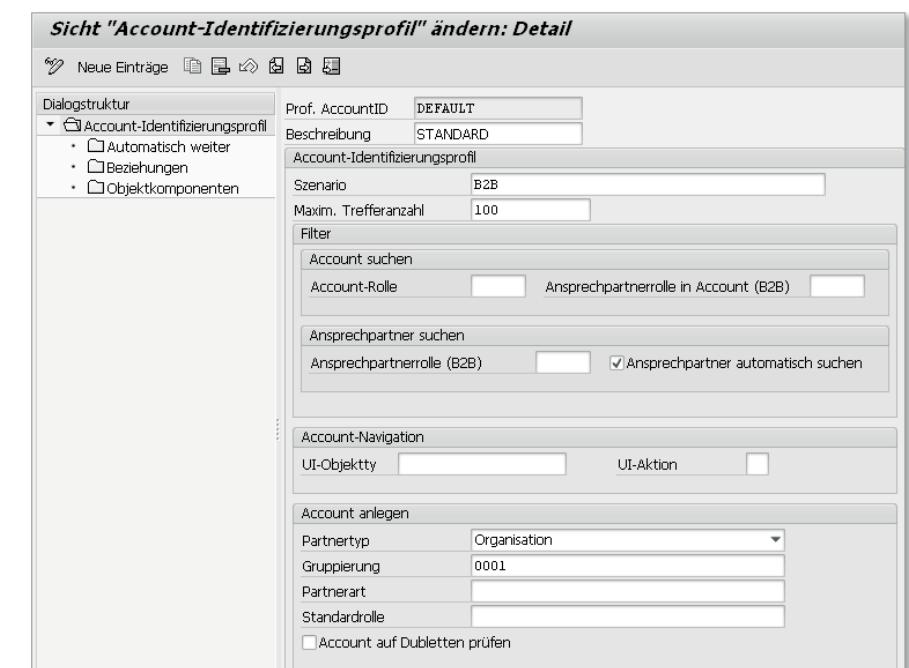


Abbildung 13.4 Account-Identifizierungsprofil

Zudem werden über diesen Customizing-Pfad die Einstellungen für die Anlage neuer Geschäftspartner und Ansprechpartner vorgenommen. Dies betrifft insbesondere den anzulegenden Geschäftspartnerotyp 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).

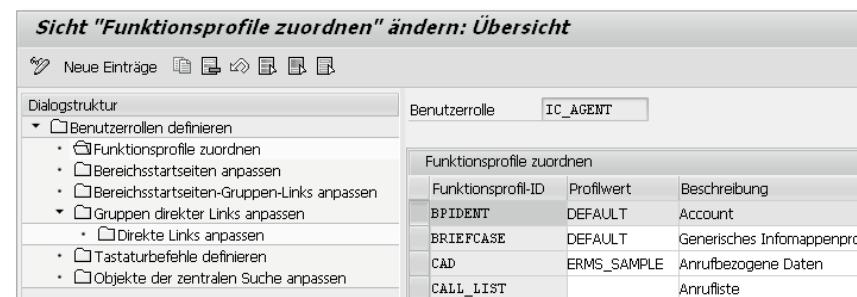


Abbildung 13.5 Funktionsprofile zuordnen

[»] 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).

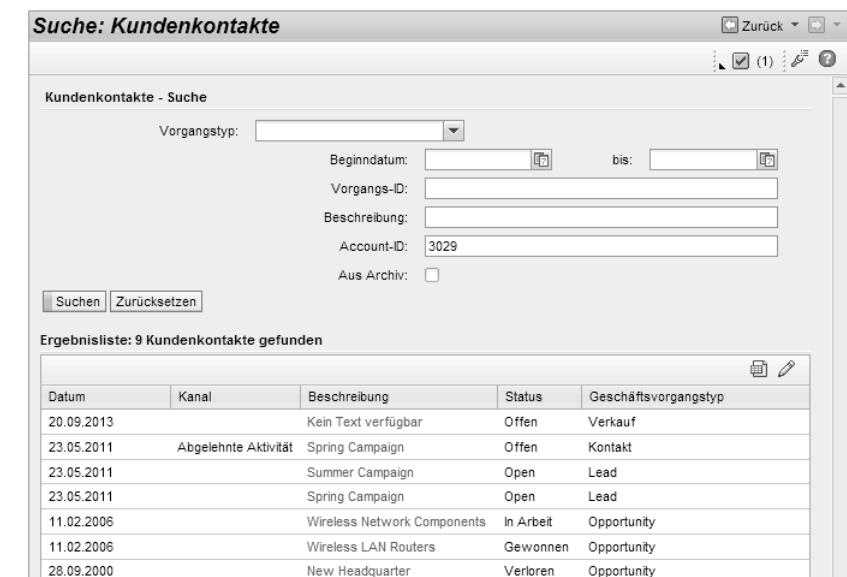


Abbildung 13.7 Suche der Kontakthistorie im Interaction Center

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).

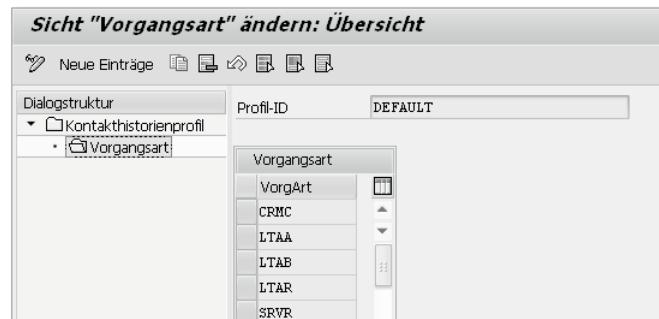


Abbildung 13.8 Zugeordnete Vorgangsarten für das Kontakthistorienprofil

[»]

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).

Sicht "Geschäftsvorgangsprofil" ändern: Übersicht						
Dialogstruktur		Geschäftsvorgangsprofil				
	Geschäftsvorgangsprofil	Beschreibung	VorgArt	Beschreibung	Kategorien	Auto.Fnstr
▪ Abhängige Geschäftsvorgänge	MARKETING	Marketingprofil	0010	Business Activity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Preisarten und Preislistenarten zuordnen	SALES B2B	Profil Vertrieb B2B	0010	Business Activity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Content-Management-Vorlagen	SALES B2C	Profil Vertrieb B2C	TSA	Telefonverkauf TSA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Geschäftsvorgangs-Dialogfenster	SERVICE	Serviceprofil	0010	Business Activity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Automatische Texteingabe für Anrufumplanung						

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 Net-towerten 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 TRANSAKTIONSPARAMETER • TRANSAKTIONSSARTER 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 – mithilfe des Transaktionsstarters aufrufen (siehe Abbildung 13.10).

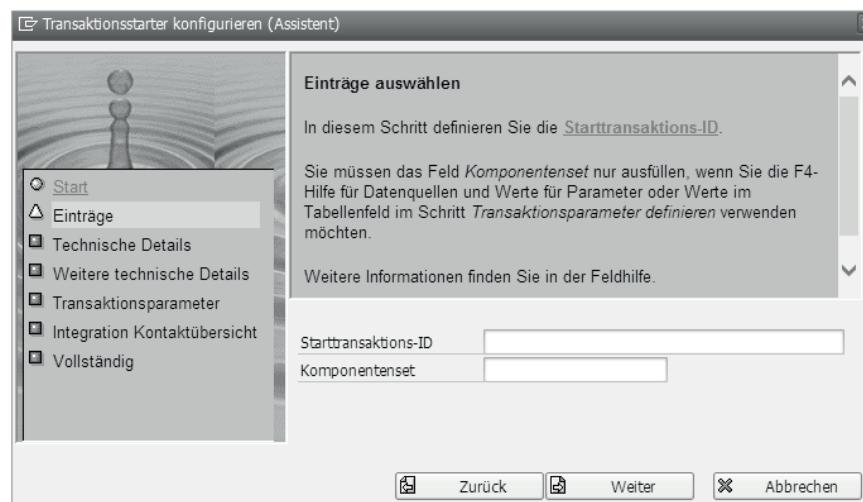


Abbildung 13.10 Assistent für den Transaktionsstarter

13.1.6 Zusätzliche Funktionen – Broadcast-Messaging-Profile 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-Profile 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-Profils 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 Versandinstellungen 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.

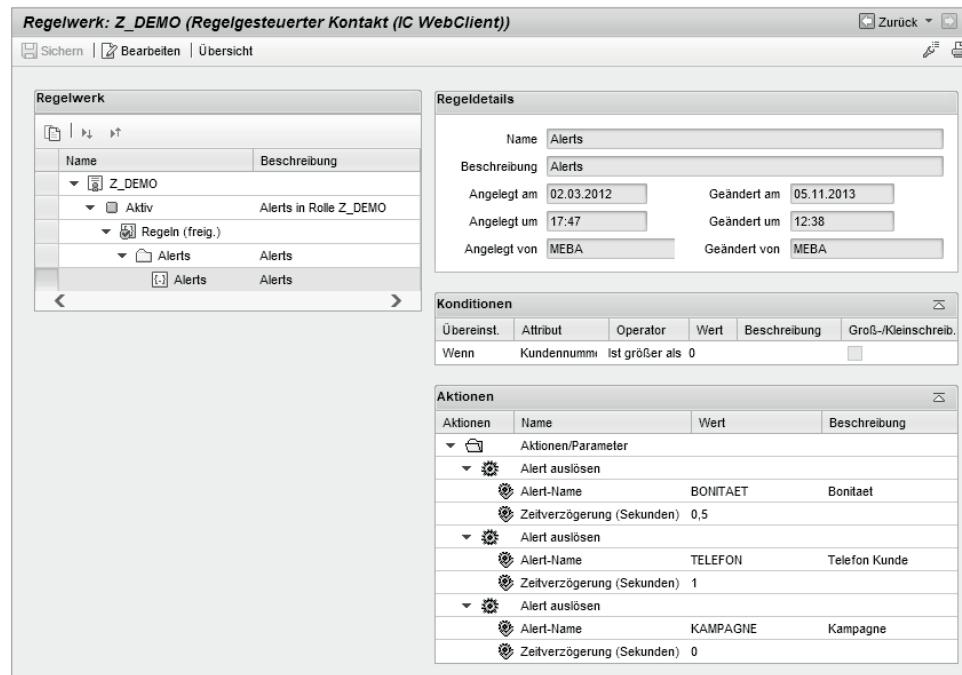


Abbildung 13.12 Interaction Center – Regelwerke

[»] 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 durchgeföhrten 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 KOMMUNIKATIONSMEDIUM 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«).

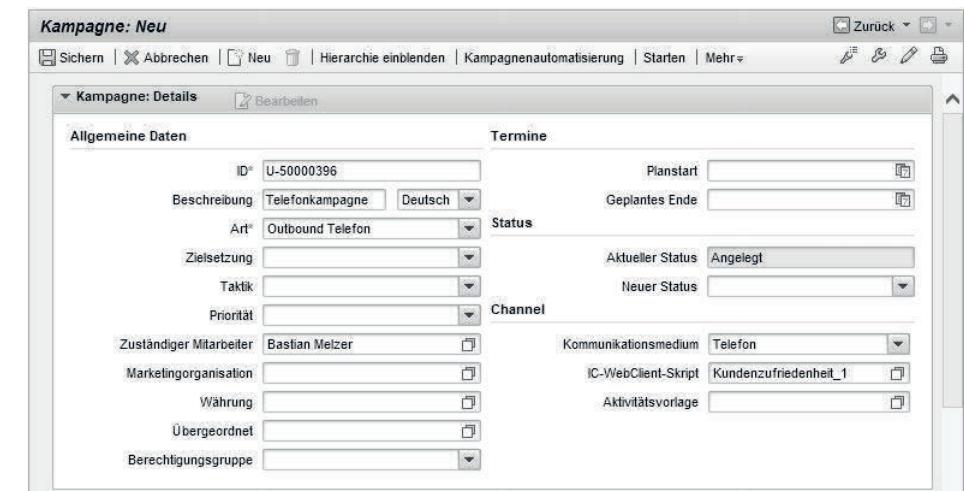


Abbildung 13.13 Anlage einer Telefonkampagne im Interaction Center

[»] 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 dezidiertere 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 Fragebögen 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).

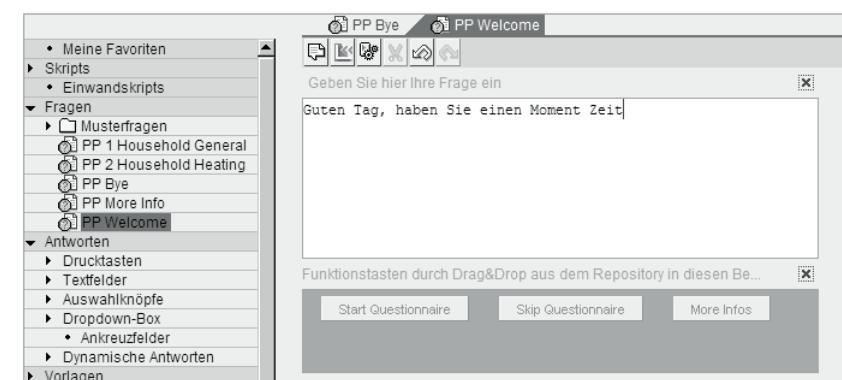


Abbildung 13.14 Interaktives Scripting im Interaction Center

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).

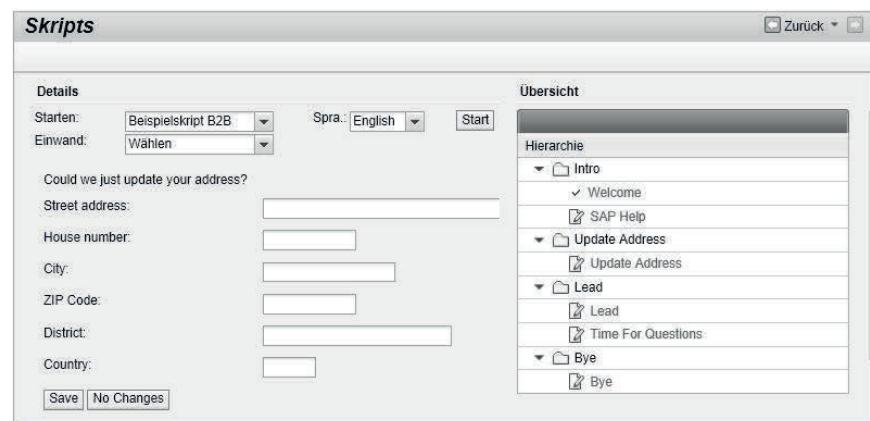


Abbildung 13.15 Script-Ausführung im Interaction Center

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 • METHODENSCHEMA 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 METHODENSCHEMA 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 Fakturabelege, 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. Andernfalls 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 Außendiensteinsatz 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 Außendiensteinsätze 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 Wissenssuche
- ▶ 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.

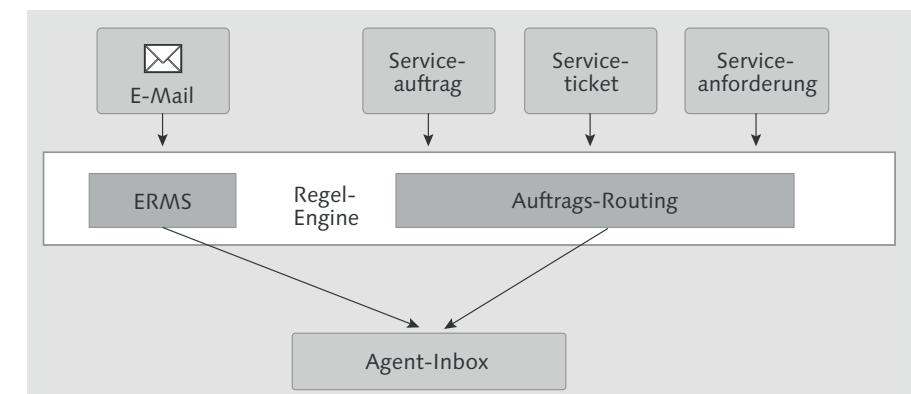


Abbildung 13.17 Regelbasiertes Routing der Regel-Engine (Quelle: SAP)

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).

Sicht "Elementarten definieren" ändern: Übersicht	
Neue Einträge	Import Export
Elementarten definieren	
Elementart	Elementart - Beschreibung
Inbox - Fallelement	Inbox-Element: Fall
Inbox - Faxelement	Inbox-Element: Fax
Inbox - Briefelement	Inbox-Element: Brief
ERP-Kundenauftrag	Inbox-Element: ERP-Kundenauftrag
Inbox - Geschäftsvorgangspo...	Inbox-Element: Geschäftsvorgang
Inbox - SAP-Office-Element	Inbox-Element: SAP Office - ausgehende E-Mail
Inbox-Workflow-Workitem	Inbox-Element: Workflow-Workitem
Inbox-Workitem	Inbox-Element: Workitem - eingehende E-Mail, Fax und Brief

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 Work-items 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).

Sicht "Elementtypen für Suchvorgänge bearbeiten" ändern: Übersicht		
Neue Einträge	Import Export	
Elementtypen für Suchvorgänge bearbeiten		
Elementart	Hauptkategorie	Beschreibung
Inbox - Geschäftsvorgangsposition	0000	Kontakt
Inbox - Geschäftsvorgangsposition	0010	Kontaktdaten
Inbox - Geschäftsvorgangsposition	1001	Meeting
Inbox - Geschäftsvorgangsposition	1003	Aufgabe
Inbox - Geschäftsvorgangsposition	ACTI	Business Aktivität
ERP-Kundenauftrag	AG	

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).

The screenshot shows the 'Suche: Wissensartikel' (Search: Knowledge Article) screen. At the top, there's a search bar with dropdowns for 'Suchtext' (Search text) and 'Genauer Text' (Exact text), both set to 'ist' (is). Below the search bar is a button for 'Maximale Anzahl von Ergebnissen' (Maximum number of results) set to 100. Underneath, a message says 'Ergebnisliste: 0 Wissensartikel gefunden' (Result list: 0 knowledge articles found). There are buttons for 'Neu' (New), 'Zu Korb hinzufügen' (Add to cart), and several tabs: 'Wissensartikel-ID', 'Beschreibung', 'Kategorisierungs-ID', 'Schlagwörter', 'Serviceorg.', 'Benutzerstatus', 'Verkaufsorg.', and 'Sprache'. A 'Korb' (Cart) section follows, with buttons for 'E-Mail', 'Chat', and 'Löschen' (Delete). It shows a table with columns 'ID', 'Vorgangsbeschreibung', and 'Benutzerstatus'. A dropdown menu 'Referenz' is set to 'Kein Geschäftsvorgang' (No business transaction). The overall interface is clean with a light blue header and white background.

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).

The screenshot shows a table titled 'Wissensartikel vorschlagen' (Propose knowledge article). The table has columns: 'Aktionen' (Actions), 'ID', 'Beschreibung' (Description), 'Kategorie' (Category), and 'Priorität' (Priority). There are icons for edit and delete next to each row. The table is currently empty.

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), und vergeben Sie einen Customizing-Auftrag (siehe Abbildung 13.23).

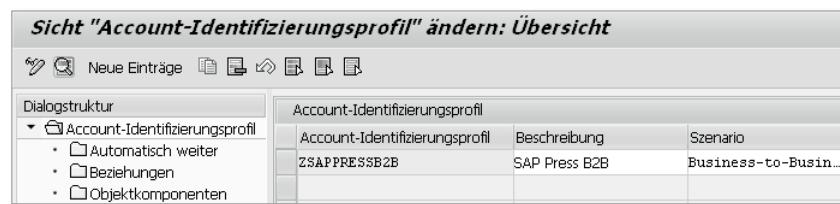


Abbildung 13.23 Account-Identifizierungsprofil »SAP Press«

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 (SICHERN), markieren Sie das neue Profil, und navigieren Sie über die DIALOGSTRUKTUR in das Untermenü VORGANGSART. 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).

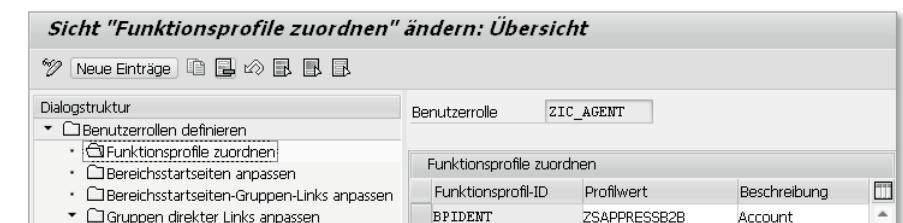


Abbildung 13.26 Zuordnung des Account-Identifizierungsprofils

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).

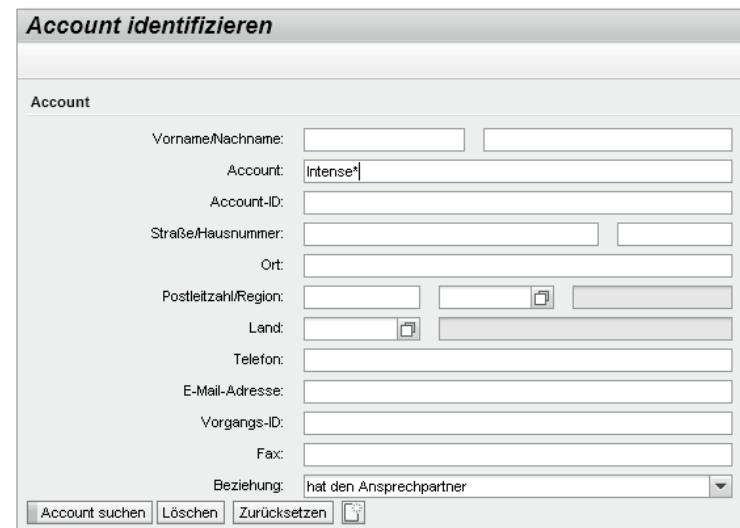


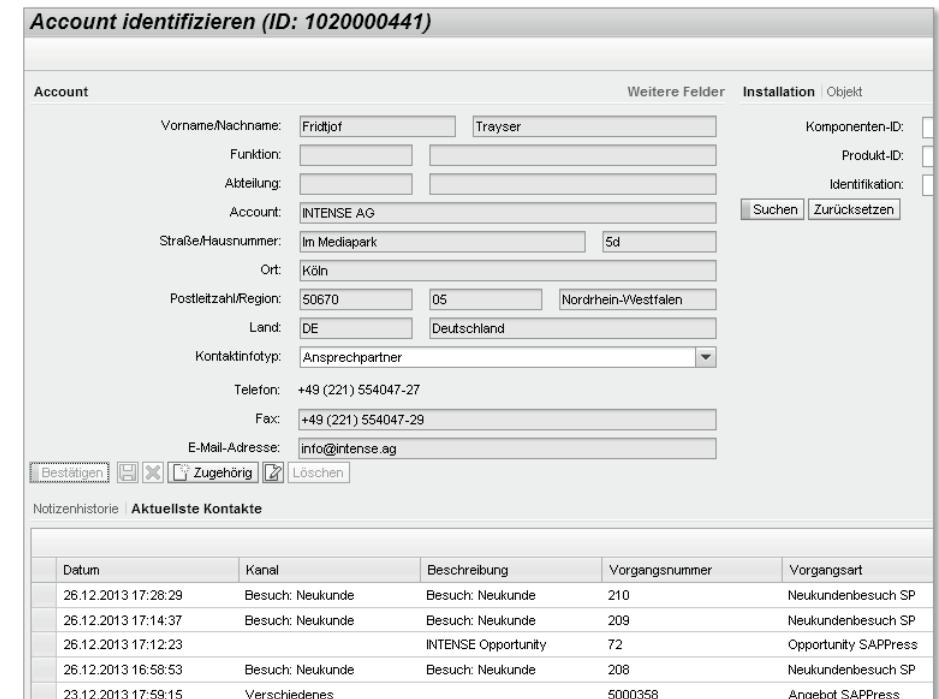
Abbildung 13.27 Account-Identifizierung im Interaction Center

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	Vorgangart
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).

Datum	Vorgangs-ID	Geschäftsvorgangstyp	Beschreibung	Kanal	Status
31.12.2013	5000367	Reklamation	Onlinezugang INTENSE AG	Telefonanruf	Offen
31.12.2013	5000365	Servicevertrag	Kein Text verfügbar		Fehlerhaft Offen
31.12.2013	5000366	Servicevertrag	Onlinezugang INTENSE AG		Freigegeben
31.12.2013	8000000003	Servicevorgang	Onlinezugang INTENSE AG	Telefonanruf	Erledigt

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).

Aktionen	PosNr.	Überge...	Produkt-ID	Menge	Einheit	Produkt	Positionstyp	Nettowert	Währung	Status
	10	ZCRM_ONLZG	5 ST	Onlineszugang CRM-Buch	Produkt	250,00	EUR	Erledigt		

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).

Aktionen	Partnerfunktion	Partner-ID	Name
	Ansprechpartner	1020000495	Herr Fridtjof Trayser
	Auftraggeber	1020000441	INTENSE AG
	Rechnungsempfänger	1020000441	INTENSE AG
	Regulierer	1020000441	INTENSE AG
	Servicemitarbeitergruppe	1020000441	INTENSE AG
	Warenempfänger/Servicenehmer	1020000441	INTENSE AG
	Zuständiger Mitarbeiter	1020000381	Herr Sven Service

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: SERVICEAUFRÄGE • SERVICEAUFRÄGE. Suchen Sie nun hier nach dem Serviceauftrag der INTENSE AG, und rufen Sie diesen auf, indem Sie auf die entsprechende SERVICEAUFRAGS-ID klicken (siehe Abbildung 13.33).

Neu	Serviceauftrags-ID	Serviceauftragsbe...	Auftraggeber	Priorität	Buchungsdatum	Nettowert	Währung	Status
	8000000003	Onlinezugang INTE...	INTENSE AG / 50670 Köln	mittel	31.12.2013	250,00	EUR	Erledigt

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 MENGЕ auf »1«, da vier der fünf Online-Zugänge funktionieren. Markieren Sie anschließend die Position, und klicken Sie auf WÄHLEN (siehe Abbildung 13.35).

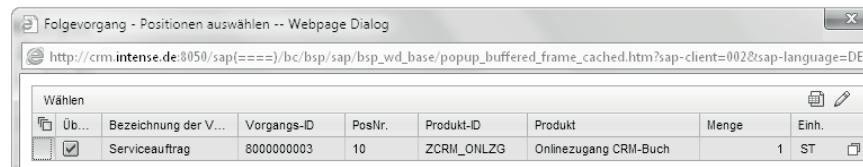


Abbildung 13.35 Folgevorgang – Positionen auswählen

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.

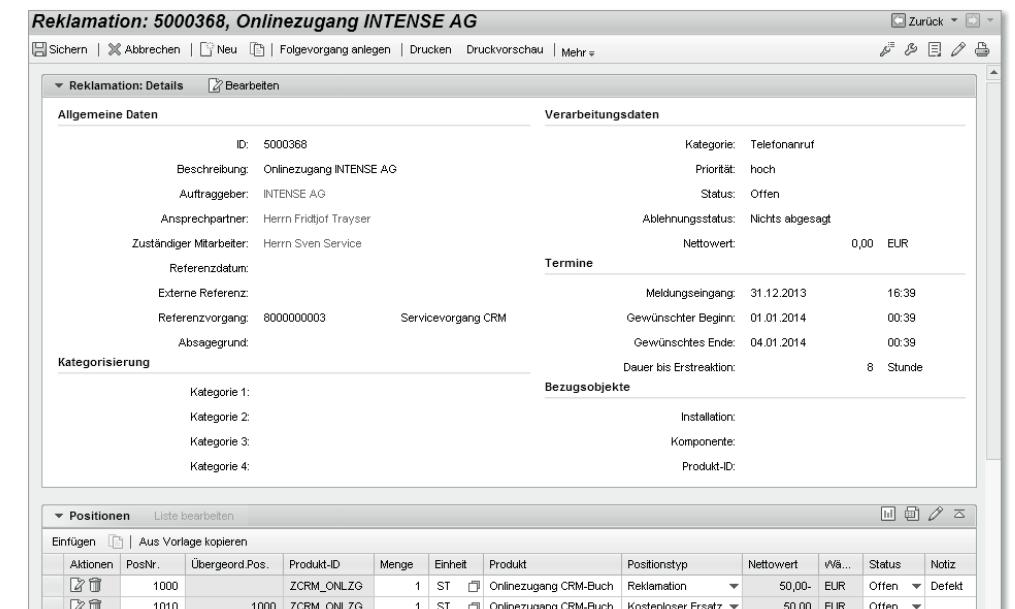


Abbildung 13.37 Reklamation mit Ersatzlieferung

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

1 Einleitung	17
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
2 Einführung in das Customer Relationship Management	25
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
3 WebClient User Interface	65
3.1 Elemente und Funktionen des Web UI	65
3.1.1 Navigationsbereich	67
3.1.2 Kopfbereich	68
3.1.3 Arbeitsbereich	70
3.2 Benutzerrollen	75
3.2.1 Definition der Benutzerrollen	76
3.2.2 Profilart	77
3.2.3 Rollenkonfigurationsschlüssel	77
3.2.4 Navigationsleistenprofil	78
3.2.5 Layoutprofile und -komponenten	78

3.2.6	Technisches Profil	80
3.2.7	PFCG-Rollen	82
3.2.8	Funktionsprofile	83
3.2.9	Tastaturbefehle definieren	86
3.3	Customizing der Navigationsleiste	87
3.3.1	Logische Links definieren	89
3.3.2	Linkgruppen für Bereichsstartseite definieren	91
3.3.3	Bereichsstartseiten definieren	92
3.3.4	Gruppen von direkten Links definieren	93
3.3.5	Navigationsleistenprofile bearbeiten	95
3.3.6	Zuordnung des Navigationsleistenprofils zur Benutzerrolle	96
3.3.7	Bereichsstartseite anpassen	97
3.3.8	Bereichsstartseiten-Gruppen-Links anpassen	98
3.3.9	Gruppen direkter Links anpassen	100
3.3.10	Transaktionsstarter	100
3.4	Architektur des Web UI	106
3.4.1	WebClient User Interface	107
3.4.2	Presentation Layer	108
3.4.3	Business Layer	109
3.4.4	Business Engine	112
3.5	Werkzeuge des Web UI	112
3.5.1	UI-Konfigurationstool	112
3.5.2	Anwendungserweiterungstool (AET)	123
3.5.3	UI-Komponenten-Workbench	127
3.5.4	Customizing des Design Layers	137
3.6	Praxisbeispiel	139
3.6.1	Personalisieren des Layouts	140
3.6.2	Erstellen eigener Benutzerrolle	141
3.6.3	Anlage einer Berechtigungsrolle und Zuordnung zur Benutzerrolle	142
3.6.4	Customizing der Benutzeroberfläche	143
3.6.5	URL-Link mit dem Transaktionsstarter definieren	146
3.6.6	Testen der vorgenommenen Einstellungen	149
3.6.7	Erweiterungen mit dem AET	151
3.6.8	Erweiterungen mit der Komponenten-Workbench	157
4	Account-Management	161
4.1	SAP-CRM-Geschäftspartner	162
4.1.1	Customizing im System	163
4.1.2	Arbeiten mit den CRM-Geschäftspartnern	163

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

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 Verkaufzyklus	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 Verkaufzyklus	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-Profile 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

abhangiges 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 zurodnen 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
 Belegschema 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
 f  hrender Geschäftsvorgangstyp 408
 Funktion 216
 Funktionsprofil 83, 146
PARAMETERS 85
PERSONALIZATION 84

G

Garantie 248, 616
 Garantiepr  fung 465
 Garantieverwaltung 604
 Gebietspr  fung 469
 gehostete Auftragsverwaltung 387
 Generischer Interaction Layer 107, 109
GENIL_BOL_BROWSER 110
GENIL_MODEL_BROWSER 109
 Gesch  ftsbeziehungstyp
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
 Gesch  ftspartnerart 623
 Gesch  ftspartnerbeziehung 161, 172, 176
Beziehungstyp anlegen 174
Customizing 173
einseitig 172
Typ 172, 173
wechselseitig 172
 Gesch  ftspartnergruppierung 179
Customizing 178
definieren 179
Gruppierung 177

Gesch  ftspartnerhierarchie 623
 Gesch  ftspartnerkategorie → Geschäfts-
 partnertyp
 Gesch  ftspartnerkonzept 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

Gesch  ftspartnersegmentierung 296, 297
 Gesch  ftspartnertyp 161, 166
Customizing 166
 Gesch  ftspartnervorlage 186, 192
Customizing 187
 Geschäftsprozess 58
 Gesch  ftsprozessdesign 59
 Gesch  ftsvereinbarung 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 → Interaction 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
Unterobjekttyp 114
verfügbare Felder anzeigen 119
weitere Funktionen 120
 Kontakt 550
 Kontaktfunktion 606
 Kontakthistorie aufrufen 687

Kontakthistorienprofil 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
Deduplikierung 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
 Logistikzenario 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
 Produkt hierarchie 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 Nummernvergabe 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_MKTG_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
 Rückwärtzähler 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
 Servicertückmeldung 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
 Verkaufsyklus 462, 535, 536, 537
 Verteilmodell 706
 Verteilsperrre 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
Belegschema zuordnen 526
Definition 414
Kanal 459
Kategorie zuordnen 559
kundeneigene 680
LDPO 398
Organisationsdatenprofil 242
Sachverhaltsprofil 545
sperren 457
Statusschema 545
Verkaufszzyklus 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

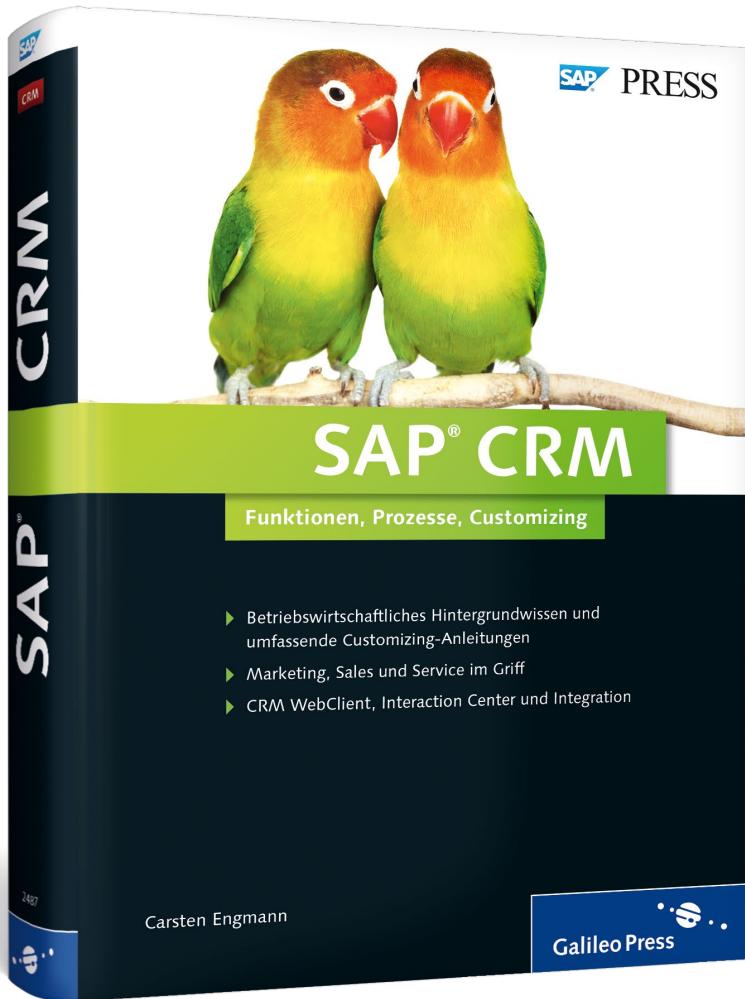
Wissenssuche 681
 Workflow Builder 445
 Workforce Management Core 473, 641
 Wurzelobjekt 135
 Wurzelorganisationseinheit 235

X

XIF-Adapter 696, 698

Z

Zähler 613
 Zählerattribut 614
 Zählerstand erfassen 615
 Zählertyp 613
 Zählerzuordnung 615
 Zahlungsweise 463
 Zeitbindung 175
 Zeittdauer 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!

