

# Einleitung

Wir freuen uns, dass Sie das erste deutschsprachige Buch zu *SAP Hybris Cloud for Customer*, einem Teil der SAP-Hybris-Produktpalette, in den Händen halten. Die Entwicklung von *SAP Customer Relationship* (CRM) zu *Customer Engagement & Commerce* (CEC), von einem Nischenprodukt zu einem der wichtigsten Bestandteile des SAP Hybris Portfolios, geschah schnell. SAP Hybris Cloud for Customer ist Teil von Beyond CRM und somit von CEC. Die rasante Entwicklung und die gesteigerten Anforderungen und Erwartungen im Bereich CRM, die SAP-Akquisition von hybris im Jahre 2013, das gesteigerte Interesse an Cloudprodukten sowie neuen Projektmethoden: Das alles prägt die Lösung SAP Hybris Cloud for Customer und den Inhalt dieses Buches. In unserer Branche zeigt sich bereits:

*Wenn Sie nur auf CRM setzen, dann gefährden Sie Ihre Zukunft.*  
(<https://discover.sap.com/beyond-crm/de-de/index.html>)

Wir greifen diesen Leitsatz von Beyond CRM auf und zeigen Ihnen, dass Sie mit diesem Buch bereits auf dem richtigen Weg sind. Das Buch widmet sich dem aktuellsten SAP-Hybris-CRM-System und beschreibt den Kern der Beyond-CRM-Strategie von SAP. Das Hybris-Portfolio von SAP setzt auf die immer wichtiger werdende Vernetzung von Systemen und die Sammlung von relevanten Informationen. Die zielgerichtete Nutzung dieser Daten ist die Basis für effizientes Kundenbeziehungs- und Kundenbindungsmanagement. Genau das wird durch SAP Hybris Cloud for Customer ermöglicht, und in diesem Buch vermitteln wir Ihnen die Grundlagen zur Einstellung des Systems. Inhaltlich deckt das Buch alle relevanten Aspekte und Funktionen ab, die im Hinblick auf SAP Hybris Cloud for Customer interessant sind.

Wir erleben in unserem Berufsalltag als Berater bei maihiro, einem etablierten SAP-Partner, wie viele Lösungen und Technologien es auf dem Markt gibt und wie schwer es für Kunden, Berater und Entwickler ist, den Überblick zu behalten. Deshalb geben wir Ihnen einen Überblick über das Cloudportfolio von SAP und bieten Denkanstöße, wann es sinnvoll ist, die Cloudlösung dem klassischen On-Premise-System vorzuziehen. Außerdem zeigen wir, welche Integrationsmöglichkeiten es gibt, wie Sie Ihre Vertriebs-, Marketing und Serviceprozesse in SAP Hybris Cloud for Customer abbilden können und wie Sie erfolgreiche Projekte umsetzen können. Wir sind uns sicher, dass wir trotz der vielen Themen nicht nur an der Oberfläche kratzen, sondern auch entsprechend in die Tiefe gehen, damit Sie einen Mehrwert für Ihr Unternehmen und Ihre tägliche Arbeit erzielen. Da wir ganzheitlich beraten, sind vertriebliche, fachliche und technische Aspekte Bestandteil dieses Buches. Die Erfahrung lehrt, dass man das große Ganze nie aus dem Auge verlieren darf und man alle Bereiche betrachten muss.

## **An wen richtet sich dieses Buch?**

Cloudlösungen werden immer präsenter, und SAP ist einer der wichtigsten Player auf dem Markt, somit ist dieses Buch essenziell für SAP-Kunden, die bereits den Weg in die Cloud gefunden haben bzw. kurz davorstehen. Trotz der fortgeschrittenen Nutzung von SAP Hybris Cloud for Customer gibt es weiterhin große Wissenslücken bei SAP-Kunden und -Beratern. Das Buch bietet sowohl fachliche als auch technische Inhalte und spricht dadurch sehr technische Personen, aber auch mehr fachlich orientierte Mitarbeiter gleichermaßen an. Das Buch richtet sich an (SAP-)Berater, IT-Mitarbeiter, Projektleiter in den Bereichen Vertrieb, Service und Marketing und an alle interessierten Kollegen der genannten Fachbereiche.

## **Zum Aufbau dieses Buches**

Das Buch startet mit einer generellen Einführung zu CRM und SAP Cloud, vergleicht Software-as-a-Service-Lösungen (SaaS) mit On-Premise-Lösungen und bietet eine Entscheidungsgrundlage für die Einführung und Nutzung von SAP Hybris Cloud for Customer. Anschließend werden die technischen Gebiete Architektur und Technologie detailliert betrachtet. Darüber hinaus werden fachliche, prozessuale und projektspezifische Inhalte vermittelt. Der Schwerpunkt verlagert sich dann auf die Einrichtung des Systems und berücksichtigt dabei einfache und komplexe Kundenanforderungen und deren Lösung. Wichtige Werkzeuge für eine erfolgreiche Datenmigration kommen ebenfalls nicht zu kurz, und die gängigsten Integrationswünsche mit SAP- und Nicht-SAP-Systemen werden sehr detailliert betrachtet. Zum Abschluss stellen wir Best Practices für den Projektablauf unter Berücksichtigung der vermittelten Kenntnisse vor. Auf diesem Thema aufbauend wird das Buch durch die Veranschaulichung von erfolgreichem Release-Management abgerundet.

Wir empfehlen Ihnen, das Buch in der angedachten Reihenfolge zu lesen, aber Sie können jederzeit zu dem Thema springen, das Sie am meisten interessiert oder zu dem Sie gerade einen Anwendungsfall bzw. offene Fragen haben.

Lassen Sie uns kurz die Inhalte der einzelnen Kapitel vorstellen.

**Kapitel 1** gibt eine allgemeine Einführung in das Thema CRM, Cloud/SaaS und SAP-CRM-Systeme. Es werden aktuelle Begrifflichkeiten erläutert und die SAP-Strategie bzgl. des Hybris-Portfolios vermittelt. Neben der Vorstellung von Basics zu Cloudsystemen wird erklärt, unter welchen Rahmenbedingungen SAP Hybris Cloud for Customer eingesetzt werden sollte bzw. empfohlen wird.

**Kapitel 2** stellt die SAP-Cloud-Strategie vor und zeigt die Einbettung in die SAP Cloud Platform. Es gibt einen Überblick bzgl. der Lösung und zeigt die Besonderheiten des Public Solution Models auf. Die verfügbaren mobilen Apps werden vorgestellt und

technologisch eingeordnet. Außerdem werden die unterschiedlichen Benutzeroberflächen erklärt und technologische Details genannt.

SAP Hybris Cloud for Customer beinhaltet mehrere Lösungen, die unabhängig voneinander lizenziert werden können. Diese Lösungen beschreiben wir in **Kapitel 3**. SAP Cloud for Sales, SAP Cloud for Service und SAP Cloud for Social Engagement sind die Hauptkomponenten, mit denen alle gängigen CRM-Prozesse abgedeckt werden. Die relevanten Bereiche, die zugehörigen Prozesse und der Funktionsumfang der Lösung werden in diesem Kapitel beschrieben.

Neben den Kernkomponenten und den Branchenspezifika beinhaltet die Lösung übergreifende Komponenten für Analysen und Berichtswesen, die Sie in **Kapitel 4** kennenlernen. Die immer wichtiger werdende Social-Media-Integration wird hier bereits kurz aufgegriffen. Außerdem bietet SAP Hybris Cloud for Customer ein integriertes Berechtigungskonzept und unterstützt dadurch die Aussteuerung von Benutzerrollen und deren benutzerspezifischen Inhalten.

**Kapitel 5** zeigt das typische Projektvorgehen und gibt einen Einblick bzgl. relevanter Entscheidungen und den zeitlichen Ablauf. Außerdem werden projektbezogene Empfehlungen ausgesprochen und potenzielle Risiken adressiert. Auf die technischen Einstellungen wird in diesem Kapitel nicht eingegangen.

In **Kapitel 6** werden die vielfältigen Einstellungsmöglichkeiten vorgestellt und deren Nutzen dargestellt. Es wird die generell notwendige Grundkonfiguration vorgenommen und der vollständige Funktionsumfang der Lösung mit technischem Fokus erklärt.

**Kapitel 7** zeigt alle verfügbaren administrativen Funktionalitäten und bringt deren relevante Nutzung näher. Es stellt vor, wie Benutzerrollen und Berechtigungen im System angelegt und gepflegt werden. Relevante Stammdatenkonzepte und Funktionalitäten werden fachlich erläutert und anhand von Beispielen dargestellt.

Auch ohne Programmierung können spezielle Anpassungen vorgenommen werden. Diese können zum Teil vom jeweiligen Nutzer oder zentral vorgenommen werden. Die relevanten Anforderungen und deren Lösung beschreiben wir in **Kapitel 8**.

SAP Hybris Cloud for Customer bietet eine integrierte Entwicklungsumgebung, um kundenspezifische Anpassungen vorzunehmen. In **Kapitel 9** stellen wir sowohl die Entwicklungsumgebung als auch die verwendete Programmiersprache vor. Außerdem werden beispielhafte Implementierungen zur Verfügung gestellt. Als Ergänzung stellen wir Ihnen die Möglichkeit zur Nutzung von SAP-Cloud-Plattform-Add-ons vor, ohne dass wir im Detail auf die gesamten Optionen von SAP Cloud Platform und die Entwicklung von generischen Add-ons eingehen.

In **Kapitel 10** werden die bereitgestellten Migrationswerkzeuge vorgestellt und anschaulich beschrieben. Zusätzlich werden die unterstützten Objekte dargestellt. Außerdem wird der typische Ablauf einer Migration auf Basis von Erfahrungen vermittelt.

SAP Hybris Cloud for Customer spielt seine Vorzüge im Rahmen der Integration von SAP- und Nicht-SAP-Systemen aus. Die Vernetzung von Systemen zur Unterstützung der End-to-End-Prozesse wird immer wichtiger, deshalb stellen wir in **Kapitel 11** die gängigsten Szenarien und Lösungen vor. Zu jedem System zeigen wir praxisnahe Beispiele, die die vielfältigen Möglichkeiten darstellen.

**Kapitel 12** zeigt den typischen Projektverlauf und verweist auf die erlernten Inhalte. Es werden die technischen Einstellungen anhand praktischer Beispiele detailliert veranschaulicht.

Zum Abschluss zeigen wir in **Kapitel 13**, wie man am besten mit den vierteljährlichen Releases umgeht und davon profitiert. Es werden Erfahrungen aus verschiedenen Projekten geteilt und anschaulich dargestellt, welche Vorbereitungen wann zu treffen sind.

## Danksagung

Als Erstes möchten wir uns bei unseren Frauen Karinna, Stephanie und Christina sowie unseren Töchtern Cassandra und Annika bedanken. Ein Buch zu schreiben, erfordert sehr viel Zeit, die zum Großteil neben der normalen Arbeitszeit, also abends, nachts, am Wochenende bzw. während Urlaub und Elternzeit aufgebracht werden muss. Diese Zeit hat unseren Familien sehr viel Verständnis für dieses Buchprojekt abverlangt. Ohne die Unterstützung unserer Familien wäre dieses Projekt nicht so erfolgreich zu Ende gegangen.

Ein gemeinsames Projekt kann man nur als Team erfolgreich meistern, deshalb sind wir sehr froh, dass wir in diesem Team zusammenarbeiten konnten. Jeder der Autoren hat in dem Buch sein persönliches Expertenwissen aus den verschiedenen Bereichen eingebracht, ohne das dieses Buch überhaupt nicht möglich gewesen. Außerdem bedanken wir uns bei unserem Arbeitgeber maihiro, der dieses Buchprojekt von Anfang an unterstützt und uns Autoren den notwendigen Freiraum verschafft hat. Besonderer Dank geht an unsere Kollegin Katharina Klappert, die den initialen Kontakt zu SAP PRESS/dem Rheinwerk Verlag hergestellt hat. In den letzten Jahren haben wir vieles in den vielfältigsten SAP-Hybris-Cloud-for-Customer-Projekten gelernt. Deshalb bedanken wir uns bei allen maihiro-Kollegen, Ex-maihiros, SAP-Kollegen sowie Kollegen und Freunden auf Kundenseite, die von Anfang an diesen Weg mit uns gegangen sind bzw. aktuell mit uns in diversen Projekten gehen. Namentlich möchten wir an dieser Stelle die maihiros Sebastian Haßlbeck und Raphael Lechner sowie

die SAPler Sebastine Augustine, Dr. Jens Rohde, Sven Feurer und von Kundenseite Monica Llivina nennen.

Ohne Verlag kein Buch, deshalb danken wir SAP PRESS/dem Rheinwerk Verlag für das uns entgegengebrachte Vertrauen und die Möglichkeit, dieses Buch zu schreiben. Vielen Dank an Martin Angenendt für die ersten Schritte und Abstimmungen, aber vor allem ein herzliches Dankeschön an die Lektorin Kerstin Billen, die das Buchprojekt übernommen hat und den ganzen Weg gemeinsam mit uns ging.

Nicht zu vergessen: Danke an Sie als Leser!

**Andreas Nuß**

**Steffen Göritz**

**Patrick Schilling**