

Kapitel 1

Die Welt von SAP BRIM

In diesem Kapitel stellen wir Ihnen die Welt von SAP Billing and Revenue Innovation Management vor. Sie erhalten einen Einblick in das Lösungskonzept von SAP BRIM, seine Komponenten und die Systemlandschaft, in die SAP BRIM eingebettet ist.

Mit SAP Billing and Revenue Innovation Management (SAP BRIM, ehemals SAP Hybris Billing) stellt SAP ein mächtiges Werkzeug für die Abrechnung von Produkten und Dienstleistungen zur Verfügung. Doch was ist SAP BRIM? Wie ist die Lösung aufgebaut? Auf welche Bedürfnisse antwortet die Software-Lösung? Für welche Branchen und Geschäftsmodelle ist SAP BRIM geeignet? In diesem Kapitel ergründen wir die Fragen und geben Ihnen einen allgemeinen Überblick über SAP BRIM. Dabei gehen wir auf die unterschiedlichen technologischen und gesellschaftlichen Treiber ein, die Unternehmen und letztendlich SAP zu einem Umdenken geführt und dazu bewegt haben, vorhandene Lösungen abzulösen oder weiterzuentwickeln. Anschließend grenzen wir die Aufgabenfelder sowie Einsatzbereiche unter Zuhilfenahme von Anwendungsbeispielen aus verschiedenen Branchen ab. Zum Ende des Kapitels geben wir Ihnen einen kurzen Einblick in die Komponenten der Lösung und diskutieren geeignete Systemlandschaften.

SAP BRIM im
Überblick

1.1 Das Lösungskonzept von SAP Billing and Revenue Innovation Management

Mit SAP Billing and Revenue Innovation Management hat SAP die herkömmliche Abrechnung weiterentwickelt. Die Software zeichnet sich durch eine hohe Flexibilität und Geschwindigkeit aus: SAP BRIM ist auf Massenzustände mit hohen Transaktionsvolumina ausgelegt und bietet eine bessere Integration mit vorhandenen Abrechnungssystemen. Es erleichtert Unternehmen aus vielen Branchen, der digitalen Transformation zu begegnen. Der gesamte Offer-to-Cash-Geschäftsprozess lässt sich in SAP BRIM detailliert darstellen (siehe Abbildung 1.1) – von der Angebotserstellung ❶ über

Wandel der
Abrechnung

die Verrechnung bzw. Bewertung der genutzten Services ② bis hin zur Rechnungserstellung ③ und zum Forderungsmanagement ④. Gleichzeitig können bestehende externe Systeme für die Kundenpflege, Bewertung und Abrechnung bzw. Faktura in die SAP-BRIM-Landschaft integriert werden, um den kompletten Abrechnungsprozess zu harmonisieren. Wo nötig, können dank des modularen Aufbaus von SAP BRIM bestehende Teilkomponenten ersetzt werden.

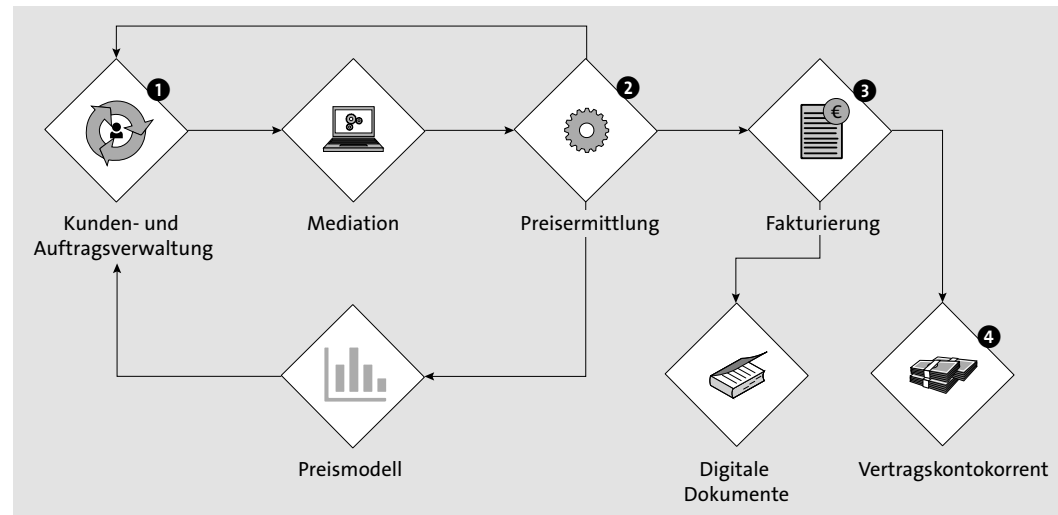


Abbildung 1.1 Lösungskonzept von SAP BRIM

Eine wesentliche Funktion von SAP BRIM liegt in der Abbildung nutzungs-basierter oder wiederkehrender Preismodelle für Angebote nach Maß. Neben Post- und Prepaid-Szenarien lassen sich auch Partnerbeteiligungsmodelle umsetzen. Gleichzeitig bietet SAP BRIM die Möglichkeit einer Preisfindung in Echtzeit.

Der Kunde steht bei dieser SAP-Lösung im Mittelpunkt. So lassen sich spezielle Leistungspakete schnüren und in schnelllebigen Märkten rasch weiterentwickeln. Auch das Kundenverhalten kann in Zeiten von Big Data für die Preisgestaltung und Rechnungslegung herangezogen werden.

Gleichzeitig können einheitliche und bei Bedarf konvergente Rechnungen für Produkte und Leistungen aus mehreren Eingangskanälen erstellt werden. Im weiteren Prozess bietet die Revenue-Management-Kette einen hohen Automatisierungsgrad bei Forderungs-, Zahlungs- und Kreditmanagement sowie einen effizienten Umgang mit Kunden unterschiedlicher Bonitätsstufen bis hin zur Abgabe an die Inkasso-Abteilung. Damit erhöhen

Unternehmen ihre Rentabilität, stärken die Kundenbindung und nicht zuletzt Ihre Position im Markt.

Durch die Konfigurationsmöglichkeiten, die Modularität und die Integration mit anderen SAP-Komponenten (z. B. SAP SD, SAP FI-CA, SAP CRM, SAP IS-U) und die Einbindung vorhandener Abrechnungssysteme bietet SAP BRIM eine hohe Flexibilität. Die Lösung besteht aus verschiedenen Komponenten, die individuell entsprechend den Bedürfnissen eines Unternehmens eingesetzt werden können: Die Tarifierung und die Preisfindung werden durch SAP Convergent Charging, die Abrechnung und Faktura durch SAP Convergent Invoicing ermöglicht. Das Sales and Order Management (als Teil von SAP CRM) und das Customer Financial Management (SAP FI-CA und SAP CRM) runden das Paket ab.

Als flexible Universallösung wird SAP BRIM branchenübergreifend in Unternehmen etwa aus den Bereichen Telekommunikation, Logistik, Handel, Medien und Versorgung eingesetzt.

Flexibles
Lösungskonzept

Historie von SAP BRIM

Genauso dynamisch und flexibel wie die technische Lösung hat sich auch ihr Name über die Zeit entwickelt. Die heutige Universallösung war schon früher einmal mit Ihren Kernfunktionalitäten unter dem Namen *SAP Billing and Revenue Innovation Management (SAP BRIM)* bekannt.

In dieser ersten Version von SAP BRIM wurde die klassische Abrechnung etwa aus SAP MM, SAP SD und diversen Branchenlösungen weiterentwickelt, um den gewachsenen Anforderungen an die Geschwindigkeit der Datenverarbeitung, die zu bewältigenden Datenvolumina und die Flexibilität (branchenneutral, konfigurierbar und modular) der Lösung gerecht zu werden.

Die Kern-Komponenten des modular aufgebauten SAP BRIM sind:

- SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)
- SAP Convergent Mediation by DigitalRoute
- SAP Convergent Charging (SAP CC)
- SAP ERP Business Suite oder SAP S/4HANA mit Vertragskontokorrent (SAP FI-CA) und darin enthaltenem Convergent Invoicing (SAP CI)

Die beiden Lösungen SAP Convergent Charging und SAP Convergent Mediation by DigitalRoute sind keine originären SAP-Anwendungen. 2009 wurde die französische Firma Highdeal von SAP übernommen und das Produkt Highdeal Transactive unter dem Namen SAP Convergent Charging in die Offer-to-Cash-Lösung integriert. SAP Convergent Mediation by Digital-

Route hingegen stammt, wie der Name schon sagt, von DigitalRoute, einem unabhängigen Unternehmen, das seit 2012 SAP-Partner ist.

Seit 2013 ist hybris ein Mitglied der SAP-Familie. hybris war zu dem Zeitpunkt ein führender Anbieter von E-Commerce-Technologien. Im Juli 2015 wurde SAP BRIM in SAP hybris Billing umbenannt und in diese hybris-Familie unter dem Namen SAP hybris Customer Engagement Commerce (SAP hybris CEC) aufgenommen. Ziel dieser Änderung war es, zum einen den Kunden und seine Erfahrungen in den Mittelpunkt zu stellen und zum anderen auch SAP BRIM im Sinne der Simplifizierung auf eine SAP-HANA-Plattform zu bringen. Dies war mithilfe des hybris-Portfolios, bestehend aus hybris Commerce, hybris Marketing und hybris Cloud for Customer, gelungen.

Im Januar 2016 wechselte auch der Markenname. Aus hybris-Software wurden die SAP-Hybris-Lösungen und als symbolischer Akt dieser Veränderung das kleine h durch ein großes H ersetzt. Auch heute noch können Sie online wertvolle Beiträge und Informationen unter dem Stichwort »Hybris Billing« finden.

Um die Ausrichtung auf den Kunden zu vervollständigen, wurde im Juni 2018 der nächste und vorläufig letzte Schritt vollzogen: Die bisher unter SAP Hybris geführten Lösungen wurden zusammen mit weiteren zugekauften Lösungen unter dem neuen Namen SAP C/4HANA zusammengeführt. Das C steht dabei für »Customer«, also den Kunden, und die 4 für das CRM der vierten Generation. Mit SAP C/4HANA bietet SAP eine klare Linie für ein starkes Frontend, integriert mit einem leistungsstarken SAP-S/4HANA-Backend, um den vollständigen Prozess des Kundenmanagements abzubilden. Im Zuge dieser Neuausrichtung wurde SAP Hybris Billing erneut umbenannt und hat wieder den Namen SAP Billing and Revenue Innovation Management (SAP BRIM) erhalten.

1.2 Die Weiterentwicklung der Abrechnung

Nachfolgend greifen wir auf, welche Treiber die Bedürfnisse von Unternehmen und die Marktanforderungen an eine Weiterentwicklung der Abrechnung beeinflussen. Außerdem geben wir einen Einblick, welche geänderten Anforderungen an die Abrechnung gestellt werden.

1.2.1 Digitale Transformation

Abrechnung im digitalen Wandel

Der größte technologische Treiber für die Weiterentwicklung der Abrechnung ist die *digitale Transformation*, die Unternehmen ebenso betrifft wie

ihre Kunden. Digitale Technologien eröffnen völlig neue Möglichkeiten und Geschäftsfelder. Sie erfordern neue Abrechnungsmöglichkeiten und gehen mit dem Wandel von der Produktorientierung zur Serviceorientierung einher.

Die rasante Entwicklung digitaler Technologien, insbesondere in der Informationstechnik, hat unsere Welt signifikant verändert. Sie hat dazu geführt, dass viele über Jahrzehnte erfolgreich funktionierende Geschäftsmodelle innerhalb kürzester Zeit obsolet wurden. Wer kann sich heutzutage noch vorstellen, einen Film in einer Videothek auszuleihen oder einen Begriff in der »Brockhaus Enzyklopädie« statt bei Wikipedia nachzuschlagen? Doch nicht nur die Geschäftsmodelle, auch die Wertschöpfungsketten haben sich mit der digitalen Transformation gewandelt. Insbesondere Daten und Informationen sind zu einem außerordentlich wertvollen Gut geworden.

Durch die einfache Verfügbarkeit von Informationen wie beispielsweise von Preisvergleichen oder Produkt- und Anbieterbewertungen hat der Kunde enorm an Macht gewonnen. Dies führt zu einer drastischen Verstärkung des Konkurrenzkampfes zwischen den Anbietern, der oft über den Preis entschieden wird. Einen höheren Preis nimmt der Kunde meist nur in Kauf, wenn der Anbieter die Kundenzufriedenheit und -bindung beispielsweise durch ausgezeichneten Kundenservice oder eine unkomplizierte und flexible Abrechnung steigert. Darüber hinaus erwarten Kunden oftmals individuell auf sie zugeschnittene Angebote und beispielsweise eine *nutzungsbasierte Abrechnung*.

Ein bekanntes Beispiel für neue Abrechnungsmodelle auf Grundlage der digitalen Transformation ist die *Sharing Economy*. Das Teilen von Autos über Carsharing-Dienste wie car2go erfreut sich vor allem in Großstädten wachsender Beliebtheit. Mit dem Dienst können Kunden Fahrzeuge nutzen, wenn sie diese benötigen – besonders für Gelegenheitsfahrer eine kostengünstige Alternative zum eigenen Auto. Abgerechnet wird dabei minuten genau nach dem *Pay-per-Use-Prinzip*. Auch andere Sharing-Dienste wie Airbnb oder Uber sind inzwischen sehr gut etabliert und haben althergebrachte Geschäftsmodelle ganzer Branchen infrage gestellt.

Einen anderen Trend stellt die *Subscription Economy* dar. Abrechnungen auf Abonnementbasis werden immer beliebter und sind bereits länger aus Handyverträgen oder Zeitungsabos bekannt. Insbesondere *Software-as-a-Service-Dienstleistungen* nutzen dieses Abrechnungsmodell und schaffen es damit, Kunden langfristig zu binden.

Diese Beispiele verdeutlichen, dass Unternehmen durch die digitale Transformation mehr denn je abhängig von ihren Kunden sind. Einige wissen diese Abhängigkeit zu ihrem Vorteil zu nutzen, während andere durch die neue Macht der Kunden zugrunde gehen.

So herausfordernd die digitale Transformation für Unternehmen sein mag: Sie profitieren auch von der hohen Verfügbarkeit von Daten und Informationen. Eine der bedeutendsten Quellen für Daten stellt das *Internet of Things* dar, dem wir uns daher im nächsten Abschnitt widmen.

Internet of Things

Abrechnung im
Kontext von
Sensordaten

Unter dem *Internet of Things* versteht man die Vernetzung von Geräten und Gegenständen – ein Trend, der noch ganz am Anfang steht. Gleichzeitig verdeutlicht kaum eine Entwicklung stärker, wie Technologien Einzug in unser Leben halten und dabei auch die Geschäftswelt beeinflussen. Das Internet of Things wird künftig neue Geschäftsfelder und damit auch neue Preis- und Abrechnungsmodelle ermöglichen und die uns bekannte Welt entscheidend verändern.

Auch der bereits genannte Carsharing-Dienst car2go wäre ohne die Kommunikation der Autos über das Mobilfunknetz und die Mitteilung von Daten wie der aktuellen Position und Tankfüllung nicht möglich. Andere mögliche Anwendungsfälle für das Internet of Things in diesem Kontext sind die Abrechnung nach gefahrenen Kilometern oder flexible Versicherungsprämien, abhängig vom Fahrstil oder Ort der Fahrzeugnutzung der Kunden.

Ein weiteres großes Feld im Zusammenhang mit dem Internet of Things wird künftig die *E-Mobilität* und insbesondere die damit verbundene Infrastruktur von Ladestationen für Pkws bieten. Neben Prepaid-Tarifen wird es nicht nur eine ortsabhängige, sondern auch eine zeitabhängige Abrechnung geben, um Kapazitäten effizient nutzen zu können und Lastspitzen zu reduzieren.

Auch technische Anlagen wie beispielsweise Kühlgeräte können über das Internet kommunizieren und damit den Weg für eine Fernwartung oder vorausschauende Instandhaltung durch den Hersteller sowie Überwachung durch den Besitzer bzw. Kunden ebnen. Damit eröffnen sich neue Wege der Abrechnung: Anlagen oder auch Maschinen können so beispielsweise vermietet und nach den tatsächlich verbrauchten Betriebsstunden nutzungsabhängig abgerechnet werden.

Nimmt man weitere Technologien wie z. B. *Radio Frequency Identification* (RFID) hinzu, entstehen völlig neue Möglichkeiten, die auf dem Internet of

Things basieren. So können beispielsweise Waren mit Sensoren ausgestattet und mit deren Hilfe individuell zugeordnet, überwacht und abgerechnet werden. Dieses und andere Szenarien führen zu kleinteiligen Massenabrechnungen, die es mit geeigneten Systemen zu bewältigen gilt.

Mobility und Social Media

Eine andere zentrale Entwicklung der letzten Jahre stellt die rasante Verbreitung von mobilen Geräten dar. Besonders der damit verbundene ständig verfügbare Zugang zum Internet hat die Geschäftswelt maßgeblich verändert und neue Abrechnungsmodelle ermöglicht.

Kunden möchten Produkte und Dienste nun auch unterwegs wie gewohnt nutzen können. Beispielsweise im Consumer-Bereich nimmt das Streaming von Musik und Videos über Abonnements oder Pay-per-Use-Angebote stetig zu. Auch die Nutzung von Informationsdiensten wie Online-Zeitschriften kann auf diese Weise abgerechnet werden. Mobile Services ermöglichen zusammen mit GPS auch völlig neue Konzepte, wie die bereits genannten ortsabhängigen Dienste car2go oder Uber verdeutlichen.

Im Businessbereich führt die Globalisierung zu einem erhöhten Reisepensum. Mitarbeiter müssen daher ihre Zeit unterwegs und ortsungebunden sinnvoll nutzen und Zugriff auf wichtige Systeme und Dienste haben. Dies macht sich besonders bei Außendienstmitarbeitern bemerkbar: Unternehmen reagieren mit einer Verlagerung vieler Dienste in die Cloud und bieten sie als *Software as a Service* an, damit sie geräte- und ortsunabhängig genutzt werden können. Dabei findet auch hier eine Verschiebung in Richtung Abonnements und Pay-per-Use-Abrechnungsmodellen statt. Dies hat für die Nutzer den Nebeneffekt, dass anfallende Kosten überschaubarer und besser planbar sind.

Zu guter Letzt sind auch die Auswirkungen von *Social Media* nicht zu unterschätzen. Facebook, Twitter und YouTube haben sich zu bedeutenden Informationsquellen entwickelt. Während sich potenzielle Kunden mithilfe der sozialen Medien Informationen zu diversen Themen verschaffen, besorgen sich Unternehmen über Social-Media-Plattformen Daten über ihre Kunden. Diese wiederum lassen sich umwandeln in wichtige Informationen für Marketing und Vertrieb, auf deren Grundlage sich hochgradig personalisierte Angebote und Marketingkampagnen erstellen lassen.

Damit Unternehmen die Möglichkeiten dieser technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen optimal ausschöpfen können und auch auf zukünftige Entwicklungen vorbereitet sind, stellt SAP ihnen mit dem Billing

Abrechnung im
Kontext unter-
schiedlicher Kanäle

and Revenue Innovation Management ein innovatives und mächtiges Werkzeug zur Verfügung.

1.2.2 Vom Produkt zur Dienstleistung

Neue Perspektiven der Abrechnung

Im Zusammenhang mit der digitalen Transformation lassen sich zwei Tendenzen beobachten: Zum einen gerät der Kunde und insbesondere seine Sicht auf Produkte und Dienstleistungen stärker in den Fokus, d. h., jedes Produkt muss seinen Mehrwert für den Kunden noch intensiver beweisen. Auch die Funktionen der Abrechnung sind stärker auf die Kundenerfordernisse ausgerichtet. Sie umfassen dann beispielsweise auch die Abrechnung ganzer Produkt- oder Dienstleistungspakete oder deren Kombination inkl. der Einbindung von Partnerabrechnungen.

Zum anderen wandelt sich das Geschäftsmodell vieler Unternehmen allmählich vom Produktgeschäft zur Dienstleistung. Insbesondere bei *digitalen Produkten* wird dieser Trend sichtbar: Während beispielsweise Musik früher als Produkt, also als einzelnes Lied oder Album, gekauft wurde, nimmt der Anteil an gestreamter Musik über Dienste wie Spotify unaufhaltsam zu. Oft erfolgt das Streaming dabei auf Basis eines Abonnements und wird somit als Dienstleistung angeboten. Gleiches trifft auf Filme zu, und selbst Videospiele können heutzutage gestreamt und damit als Dienstleistung in Anspruch genommen werden.

Ein ähnlicher Trend ist auch bei Business-Software erkennbar. Viele Lösungen wandeln sich von *On-Premise-* zu *Software-as-a-Service-Angeboten* oder werden direkt als solche angeboten. Damit wandeln sie sich jedoch auch vom Produkt zur Dienstleistung und ermöglichen den Anbietern neue Preis- und Abrechnungsmodelle. Die Abrechnung kann dabei von unterschiedlichen Faktoren abhängen, wie etwa der Anzahl der Benutzer pro Monat, vom Funktionsumfang, der Anzahl an Transaktionen oder der Nutzungsdauer. Ein entscheidender Vorteil für die Anbieter solcher Dienstleistungen ist die dauerhafte Bindung der Kunden an ihr Unternehmen, da sie auf diese Weise regelmäßige und gut planbare Einnahmen generieren. Auch für Kunden bieten diese Abrechnungsmodelle Vorteile: So haben sie meist geringere Investitionskosten, eine schnelle Einsatzbereitschaft und stets den aktuellen Stand der Software. Außerdem kann der Kunde die anfallenden Kosten besser überblicken und einplanen.

Doch nicht nur in der digitalen Welt ist diese Tendenz beobachtbar. Zusätzlich zu den althergebrachten Dienstleistungen, wie wir sie aus der Gastronomie oder von ärztlichen Behandlungen kennen, bieten auch produzie-

rende Unternehmen heutzutage produktbegleitende Dienstleistungen an und wandeln sich damit ebenfalls zum Dienstleister. Als Beispiel wären hier diverse Beratungsleistungen im Maschinenbau oder die Finanzierung von Fahrzeugen durch Autobanken für einen zusätzlichen Kaufanreiz zu nennen.

Andere Unternehmen setzen wiederum auf völlig neue Dienstleistungskonzepte: Lieferdienste wie Deliveroo nutzen die digitale Transformation und bringen Essen aus verschiedenen Restaurants direkt zum Kunden nach Hause. Outfittery stellt, entsprechend dem Kundenprofil, aufeinander abgestimmte Kleidung zusammen und begeistert Kunden durch unkomplizierten Umtausch bei Nichtgefallen. Die Liste der innovativen Dienstleistungskonzepte lässt sich beliebig erweitern. Aufgrund der voranschreitenden Automatisierung und der Entwicklung zu einer *Industrie 4.0* ist zu erwarten, dass der Anteil der Dienstleistungen am Markt stetig zunehmen wird.

Die hier skizzierten Entwicklungen beeinflussen und verändern auch konventionelle Preis- und Abrechnungsmodelle. Abrechnung von kombinierten Dienstleistungspaketen, Pay-Per-Use, Abonnements, nutzungsabhängige Abrechnung und weitere innovative Abrechnungsmethoden werden in Zukunft zunehmen.

Diese Szenarien gilt es, mit geeigneten IT-Systemen zu unterstützen und abzubilden. SAP Billing and Revenue Innovation Management ist dafür bestens geeignet.

1.3 Branchenspezifische Abrechnungsszenarien

Um die Einsatz- und Nutzenpotenziale eines Querschnittsthemas wie der Abrechnung besser einordnen zu können, lohnt es sich in der Regel, mit Beispielen zu arbeiten. Außerdem erleichtert dieses Vorgehen den Transfer zu anderen Branchenanforderungen. Im Folgenden stellen wir Ihnen einige Abrechnungsszenarien vor, die branchentypisch sind und häufig zum Einsatz kommen.

Auswahl an Anwendungsbeispielen

In Kapitel 7, »Branchenspezifische Anwendungsbeispiele von SAP BRIM«, finden Sie außerdem eine Auswahl an Anwendungsbeispielen aus Kundenprojekten, die wir detaillierter beschreiben.



1.3.1 Fertigung

Big Data ist aktuell in aller Munde. Aber ist es vertretbar, mit Sensordaten nur vorausschauende Instandhaltung zu betreiben? Insbesondere wenn man aus jedem Datum, das man von einem Sensor erhält, auch einen Preis berechnen und damit verbrauchsbasierte Geschäftsmodelle realisieren könnte? Nehmen wir ein Beispiel aus dem Bereich Robotics: Anstelle des Investments für den Kauf eines Produktionsroboters wird ein Servicevertrag abgeschlossen. Die Abrechnung des Servicevertrags erfolgt bspw. über »Picks« (also die Aktivität des Roboters) mit einem Grundpreis für Standardprozesse, Geschwindigkeit und einem »per-Pick«-Preis. Der Hersteller kann damit die Geräte austauschen (und die Altgeräte verkaufen oder wiederverwerten), da sie sich weiterhin in seinem Besitz befinden. Der Kunde schon seine Liquidität und kann beispielsweise in Zeiten hoher Auslastung Produktionskapazitäten hinzubestellen. Damit ergibt sich z. B. folgende Preisgestaltung: Grundpreis + Premium Package (+ 5 Picks/Sec) + per Pick Pricing.

1.3.2 Automotive-Unternehmen

Im Bereich der Automobilwirtschaft gibt es sehr unterschiedliche Abrechnungsszenarien, die vor allem der Elektromobilität und der zunehmenden Digitalisierung von Fahrzeugen geschuldet sind. Im Rahmen der Elektromobilität sind beispielsweise Abrechnungsmodelle für den Bezug und Verbrauch (und ggf. die Rückspeisung bei der Nutzung als Speicher) von elektrischer Energie umzusetzen. Sie werden maßgeblich vom Standort (zu Hause, öffentlich, Roaming u. v. m.), der Art der Ladung (Geschwindigkeit, Induktion, u. v. m.) und ggf. über weitere Zusatznutzen (Priorisierung an Ladeinfrastruktur o. Ä.) beeinflusst.

Ein anderes Abrechnungsszenario liegt in der Zuschaltung von Funktionen (etwa mit dem Pay-per-Use-Abrechnungsmodell): So ist es beispielsweise denkbar, Features wie autonomes Fahren oder Navigationsfunktionen, leistungsfähigere Scheinwerfer oder Massagesitze anzubieten, die zugebucht werden können und die es zu fakturieren gilt. Aus diesen Gründen wird die Abrechnung künftig auch die Produktionsprozesse von Fahrzeugherstellern beeinflussen, und das Fahrzeug wird zum ständigen Umsatzpotenzialbringer. Hierzu benötigen die Hersteller entsprechende Billing-Services bzw. -Kapazitäten.

1.3.3 Versicherungswirtschaft

Die Digitalisierung ermöglicht auch spontanere und individuelle Versicherungslösungen. Unternehmen wie beispielsweise Facebook oder Google können aufgrund der ihnen zur Verfügung stehenden Daten diverse Informationen über ihre Nutzer erfassen, wie den Standort oder das aktuelle Interesse eines Kunden. Dies öffnet die Chance für den spontanen Abschluss von Versicherungsleistungen. Sucht z. B. ein Kunde im Internet nach einer Bergsteigerausrüstung, kann der Versicherungsunternehmer (oder der Anbieter der Ausrüstung) darauf reagieren und zusätzlich eine Unfallversicherung zur Verfügung stellen.

Ein weiteres Szenario aus der Versicherungswirtschaft stellt die individuelle Berücksichtigung eines Unfallrisikos dar. Das Fahrverhalten eines Kunden kann mithilfe von Fahrzeugsensoren erfasst werden. Ergänzt durch den Vergleich mit anderen Fahrern und den jeweiligen Verkehrssituationen, geben die Daten Aufschluss über das jeweilige Unfallrisiko eines Kunden. Auch hier wären flexiblere Versicherungs- und Abrechnungsmodelle möglich. Heute sind solche Modelle rechtlich noch nicht umsetzbar (vor allem, wenn man diese Themenstellung mit Blick auf die Krankenkassen weiterdenkt), aber es ist anzunehmen, dass der Trend schrittweise in diese Richtung geht. Künftige Abrechnungsmodelle enthalten weitere Faktoren, wie z. B. Einmalzahlungen, Bonus- oder Malusregelungen und dynamische Preise.

1.3.4 Handel

Der Trend zu Abonnement-Modellen in der digitalen Wirtschaft, wie z. B. beim Streaming von Musik und Filmen oder bei Verlagscontent, nimmt stetig zu. Im Rahmen von Smart-Home-Funktionalitäten werden Geräte wie Waschmaschinen in die Lage versetzt, ihre eigenen Bedarfe zu decken. Auch hier bietet sich ein Abomodell an.

Unternehmen geben sehr viel Geld für Social Marketing und Brand Awareness aus. Aber könnte man diese Kundenbeziehung nicht monetarisieren? Um dies durchzuführen, sind Abrechnungssysteme unabdingbar, die High-Volume-B2C-Geschäftsbeziehungen abbilden können und über eine eigene Abrechnungsabteilung verfügen. Der Vorteil liegt klar auf der Hand: Unternehmen sparen die Provision für Zwischenhändler ein und pflegen darüber hinaus eine direkte Kundenbeziehung. Viele Marken beispielsweise im Bereich Fashion oder der Automobilwirtschaft machen es bereits vor.

1.3.5 Telekommunikationsunternehmen

Während sich die Telekommunikationsunternehmen hauptsächlich damit beschäftigt haben, ihre Netzwerkinfrastruktur auszubauen und Netzabdeckung und -qualität zu gewährleisten, haben sich andere Unternehmen wie Facebook, Google oder Apple darum gekümmert, eine direkte Kundenbeziehung aufzubauen und dadurch den Kunden zu »besitzen«. Damit ist es diesen Unternehmen möglich, größte Gewinne zu erzeugen, ohne je einen Dollar oder Euro in die Netzwerkinfrastruktur investiert zu haben. Deshalb sollten die direkten Kundenbeziehungen und die notwendigen Abrechnungssysteme immer im Vordergrund stehen. Dies gilt nicht nur für die Telekommunikationsunternehmen, sondern für alle Branchen.

Als Zusammenfassung der allgemeinen Anforderungen an moderne Abrechnungssysteme lassen sich folgende Faktoren nennen:

- Modularität, um einen stückweisen Rollout zu ermöglichen und auch, um unterschiedliche Verantwortungsbereiche im Unternehmen abzubilden (z. B. Pricing im Vertrieb, Nebenbuch in der Buchhaltung)
- Performance und Prozesse, um Multi-Millionen Kunden zu verwalten und abzurechnen (B2C)
- Performance und Prozesse, um Multi-Millionen Ereignisse pro Zeiteinheit zu verwalten und abzurechnen (Real-Time Pricing)
- durchgängige buchhalterische Prozesse vom Einzel-Event zum Konzernabschluss
- flexible Preisgestaltung für
 - singuläre Ereignisse
 - gemessenen Verbrauch (MegaByte)
 - Abonnement-Services (Echtzeitverkehr)

1.4 Komponenten von SAP BRIM

Überblick
über die
Komponenten

Nachdem Sie nun einen ersten Einblick in das Lösungskonzept sowie mögliche Einsatzbereiche erhalten haben, stellen wir Ihnen in diesem Abschnitt die Lösungskomponenten vor.

SAP BRIM ist ein Systemverbund aus den folgenden Software-Komponenten:

- SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)
- SAP Convergent Mediation by DigitalRoute (SAP CM)

- SAP Convergent Charging (SAP CC)
- SAP ERP Business Suite oder SAP S/4HANA mit Vertragskontokorrent (SAP FI-CA) und inkludiertem Convergent Invoicing (SAP CI)

Die Komponenten sind dabei so voneinander gelöst, dass sie sich auch mit anderen Fremdmodulen (SAP und Fremdsystemen) verwenden lassen. Im Offer-to-Cash-Szenario sind diese Komponenten aber über SAP-Standard-Schnittstellen verbunden und hoch integriert, um den gesamten Geschäftsprozess durchgängig und nahtlos abbilden zu können. Alle Komponenten sind gewachsene und erprobte Anwendungen.

Abbildung 1.2 zeigt, welche Lösungen durch die Software-Komponenten abgedeckt werden und wie diese im Prozess aufeinander aufbauen.

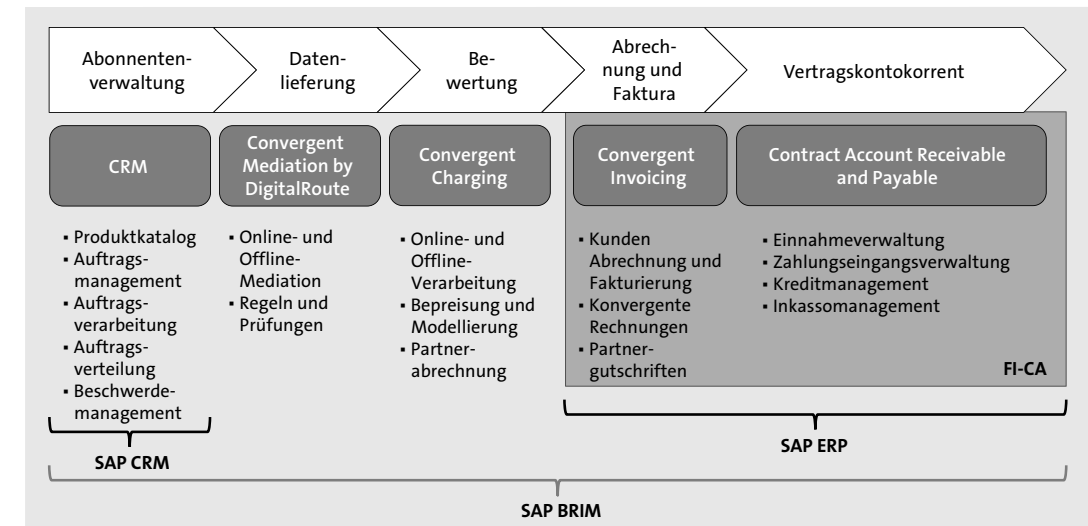


Abbildung 1.2 Die Software-Komponenten von SAP BRIM

So wird für die Verwaltung der Kundenstammdaten sowie Verträge und Abos SAP CRM genutzt. SAP CM kommt zum Einsatz, wenn Datenlieferungen entgegengenommen und weitergeleitet werden sollen. Für die Bewertung der Produkte und Dienstleistungen kann SAP CC genutzt werden. Die Abrechnung und Fakturierung finden in SAP CI statt. Die Gesamtlösung wird durch das Vertragskontokorrent in SAP FI-CA abgerundet. Hier findet etwa die Zahlungsverarbeitung und -verfolgung statt.

Zusätzlich umfasst SAP BRIM das Add-on SAP Flexible Solution Billing (SAP FSB) zur Integration des SAP Convergent Invoicing in SAP SD. Dieses Add-on ergänzt die bestehende Schnittstelle zwischen SAP CI und SAP SD und ermöglicht:

- den Import von Fakturierungsdaten aus externen Systemen, SAP-Systemen oder SAP-Komponenten (etwa SAP CI) zur gemeinsamen und einheitlichen Fakturierung in SAP SD
- konvergente Rechnungen über zusätzliches Customizing zur Konsolidierung und Optimierung des Fakturierungsprozesses
- eine Rechnungsvorerfassung und damit Freigabeebenen
- eine flexible Formularsteuerung

Lösungen in der Cloud

Mit den weiteren Billing-Produkten im SAP-C/4HANA-Portfolio geht SAP in seiner Produktpalette für die Abrechnung sogar noch einen Schritt weiter. Hier werden wertvolle Zusatzlösungen wie *SAP Digital Documents by Open-Text* bereitgestellt. Außerdem sind Lösungskomponenten verfügbar, die es erlauben, Funktionalitäten von SAP BRIM in der Cloud abzubilden.

Damit Sie ein besseres Verständnis von SAP BRIM erhalten, stellen wir Ihnen in den nachfolgenden Abschnitten den Lösungsumfang der Softwarekomponenten von SAP BRIM noch einmal genauer vor. Dadurch wird es noch leichter, die Gesamtzusammenhänge fundierter einzuordnen. Im Anschluss daran informieren wir Sie über die Systemlandschaft und den praktischen Einsatz der Komponenten.

1.4.1 SAP CRM

Kunden- und Produktmanagement

Unternehmen richten sich heute so aus, dass sie ihren Bestandskunden und potenziellen Neukunden über alle Kommunikationskanäle ein einheitliches Kundenerlebnis bieten können. Sie verfolgen damit das Ziel, bestehende Kunden zufriedenzustellen und zu halten, aber auch Neukunden zu gewinnen. Für die Neukundengewinnung werden daher Marketing- und Angebotsprozesse benötigt, und für Bestandskunden soll eine möglichst individuelle Betreuung gewährleistet sein – und dies auch bei einer insgesamt hohen Kundenzahl.

Aus Unternehmenssicht ist es besonders wichtig, bei Kundenanfragen schnell auskunftsfähig zu sein und Kundenanliegen möglichst reibungslos bearbeiten zu können. Um also ein nahtloses Kundenerlebnis sicherzustellen, sind diese Punkte sowohl für die Mitarbeiter, die direkten Kundenkontakt haben, aber auch für etwaige Online-Präsenzen des Unternehmens relevant. Für Privatkunden sind dabei zum Teil andere Prozesse erforderlich als für Geschäftskunden, mit denen individuellere Verträge bestehen. Für all diese Anforderungen stellt eine CRM-Software wie SAP CRM adäquate Funktionen zur Verfügung.



SAP CRM und SAP S/4HANA for Customer Management

SAP CRM bzw. das SAP Subscription Order Management (SAP SOM) ist ein eigenständiges System im Systemverbund von SAP BRIM. Unter SAP S/4HANA wird SAP CRM durch SAP S/4HANA for Customer Management, ein Add-on für Sales and Services, abgelöst. Dieses ist bereits verfügbar. Ausprägungen im Kontext von SAP BRIM im Rahmen des Subscription Order Managements werden aber voraussichtlich erst ab 2019 mit SAP S/4HANA 1809 FPS01 zur Verfügung stehen.

1.4.2 SAP Convergent Mediation by DigitalRoute

Unternehmen lassen in Zeiten des Internet of Things und von kundenzentrierten Services immer größere Datenmengen in die Abrechnung einfließen. Diese Daten müssen sicher, nahtlos und ohne Doppelung oder Verlust verarbeitet, gefiltert und konsolidiert werden. SAP Convergent Mediation by DigitalRoute (SAP CM) vernetzt Komponenten, die sich in einer beliebigen Netzwerkarchitektur befinden können, und stellt umfassende Funktionen bereit, die sicherstellen, dass externe wie interne Systeme so effektiv wie möglich miteinander kommunizieren können. SAP CM ist ein eigenständiges System im Systemverbund von SAP BRIM.

Aufbereitung und Verteilung von Daten

1.4.3 SAP Convergent Charging

SAP Convergent Charging (SAP CC) übernimmt das Charging, d. h. die Ermittlung des Vertragspartners bzw. Tarifs und das Rating (Bewertung) von Serviceleistungen, insbesondere mit großen Volumina.

Es bietet Ihnen individuell zusammenstellbare Regelwerke zur Preis- und Kundenkontofindung in Kombination mit Kunden- und Vertragsdaten, die aus einem CRM bzw. ERP-System repliziert werden. Rating und Charging sind sowohl in Echtzeit- als auch in Batch-Verarbeitung möglich. Dabei können Serviceleistungen entsprechend ihrer Nutzung (Pay-per-Use), wiederkehrend (z. B. im Abonnement) und/oder einmalig (z. B. zu Vertragsbeginn) mit Gebühren belegt werden.

In SAP CC erfolgt keine Datenhaltung, sondern die erzeugten Instanzen werden über Schnittstellen an externe Systeme weitergeleitet. Als Ergebnis entstehen also bewertete Serviceleistungen, die als abrechenbare Positionen in die Abrechnung im Vertragskontokorrent übergeben werden können.

Bewertung von Ereignissen und Verbräuchen

SAP CC ist eine externe, auf Java basierende Software in englischer Sprache, die in SAP CRM und SAP ERP bzw. SAP S/4HANA von Haus aus sehr gut integrierbar ist. Zur Konfiguration dieser hoch integrierten Lösung stellt SAP den regelmäßig aktualisierten Leitfaden »Integration Guide for the Offer-to-Cash End-to-End Process Based on SAP Hybris Billing« zur Verfügung (<http://s-prs.de/v590602>). Mithilfe dieses Leitfadens können Sie beispielsweise die Webservices zwischen SAP CRM und SAP CC sowie SAP ERP bzw. SAP S/4HANA und SAP CC einrichten, die für die Kommunikation der Konfigurationen, Stammdaten und Bewegungsdaten sorgen.

1.4.4 SAP ERP Business Suite bzw. SAP S/4HANA

Die SAP ERP Business Suite bzw. SAP S/4HANA ist modular aufgebaut. In ihrem Kern enthalten sie Funktionen des Rechnungswesens, der Logistik, des Vertriebs, der Produktion und des Personalmanagements. Unter SAP ERP stehen Ihnen neben der SAP GUI transaktionale Fiori-Apps zur Verfügung. Mit SAP S/4HANA werden Ihnen zusätzlich Fact-Sheet-Apps und analytische Apps angeboten.



Fiori-Apps

SAP Fiori soll Ihnen eine neue Benutzererfahrung (User Experience, UX) für SAP-Anwendungen bieten. Es ermöglicht ein rollenbasiertes, auf den Anwender zugeschnittenes Arbeiten auch auf mobilen Geräten.

Es gibt verschiedene Typen von Fiori-Apps:

- **Analytische Apps**
Sie bieten Echtzeitanalysen zu unterschiedlichsten Themen und benötigen SAP HANA als Datenbank.
- **Fact-Sheet-Apps**
Diese Apps ermöglichen dem Anwender einen 360-Grad-Blick auf betriebswirtschaftliche Objekte. Auch für Fact-Sheet-Apps müssen Sie SAP HANA einsetzen.
- **Transaktionale Apps**
Sie können zum Teil auch ohne SAP HANA genutzt werden und bilden klassische transaktionale Funktionen ab, z. B. das Anlegen einer Bestellung.

In SAP ERP bzw. SAP S/4HANA ist das Vertragskontokorrent (FI-CA) eine Zusatzkomponente des Rechnungswesens und SAP Convergent Invoicing wiederum eine Zusatzkomponente des Vertragskontokorrents.

SAP-Vertragskontokorrent

Das Vertragskontokorrent ist ein besonderes Nebenbuch der FI-Komponente von SAP ERP Financials bzw. SAP S/4HANA Finance, das speziell für das Massenkontokorrent konzipiert ist. Es stellt die gemeinsame Basis für verschiedene Branchenausprägungen dar (siehe Abbildung 1.3). Dazu gehören etwa:

- Telekommunikation (IS-T, Industry Solution Telecommunication)
- Versorgungswirtschaft (IS-U, Industry Solution Utilities)
- Versicherungswirtschaft (IS-IS, Industry Solution Insurance)
- öffentliche Verwaltungen in der Ausprägung Public Sector Collections and Disbursement (PSCD)

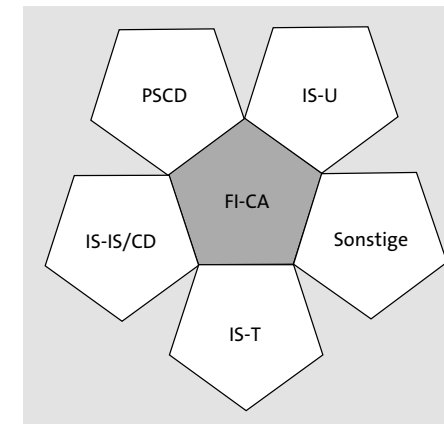


Abbildung 1.3 Branchenbezogener Einsatz von SAP FI-CA

Die Grundfunktionalitäten von SAP FI-CA haben alle Branchenlösungen ebenso wie die branchenneutrale Lösung FI-CAX gemein. Zu diesen Funktionen zählen z. B.:

- parallelisierbare Massenzäufe für Mahnungen, Zahlungen, Kontenpflege
- umfangreiche, konfigurierbare Funktionen zur Zuordnung von Zahlungseingängen zu Forderungen (Mustererkennung, Heuristik und Verrechnungssteuerung) sowie erforderliche Nacharbeiten (Klärung und Guthabenklärung)
- diverse Prozesse und Funktionen für spezielle Geschäftsvorfälle, wie z. B. Ratenpläne, Barsicherheiten oder Wertberichtigungen

Technisch gesehen stellt FI-CA eine »Nebenbuchhaltung« in eigenen Tabellen dar, deren Buchungssummen periodisch (z. B. täglich) in die Hauptbuchhaltung weitergeleitet werden müssen.

SAP Convergent Invoicing

Abrechnung
und
Fakturierung

Die Abrechnung und Fakturierung im Vertragskontokorrent bilden zusammen das SAP Convergent Invoicing. SAP CI ist eine Zusatzkomponente des Vertragskontokorrents.

Viele Unternehmen nutzen unterschiedliche Systeme für die Abrechnung oder unterschiedlichste Prozessschritte und -abläufe in der Faktura. SAP CI stellt dafür eine einheitliche Abrechnung und Fakturierung zur Verfügung, um leistungsübergreifende Prozesse und Rechnungen erstellen zu können.

Die Basis bilden im Wesentlichen abrechenbare Positionen (Billable Items, BITs) oder Abrechnungspläne, die von externen Systemen oder durch die Integration mit SAP Convergent Charging und SAP CRM von diesen Systemkomponenten übernommen werden können.

Die Abrechnung im Vertragskontokorrent verwaltet die abrechenbaren Positionen und führt diese zu Abrechnungsbelegen zusammen, die anschließend in der Fakturierung (ebenfalls im Vertragskontokorrent) bis hin zur Rechnungsstellung an den Kunden weiterverarbeitet werden. Abbildung 1.4 zeigt beispielhaft einen skizzierten Standardprozessablauf von SAP Convergent Invoicing.

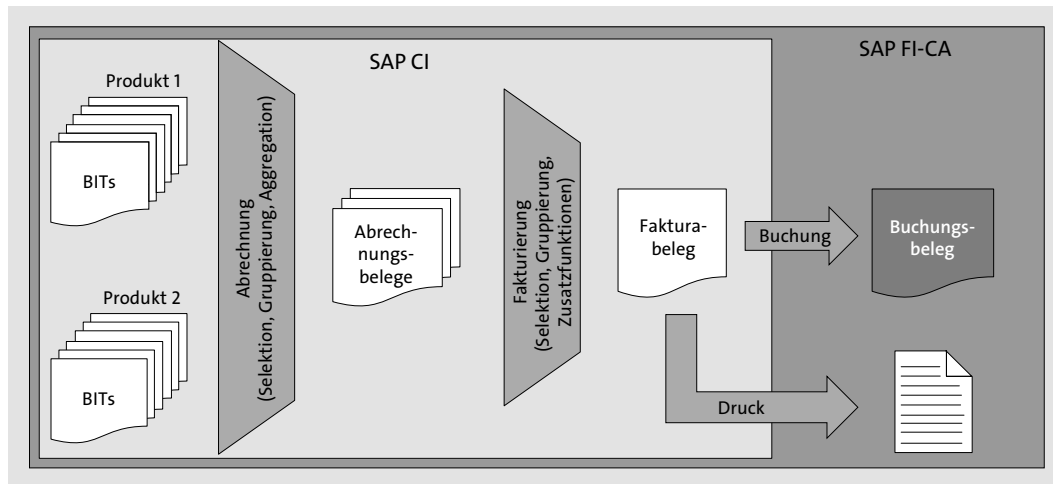


Abbildung 1.4 Standardprozessablauf von SAP Convergent Invoicing

Ausgehend von den abrechenbaren Positionen (in der Abbildung ganz links), die Informationen zum Kunden, Produkt und Preis enthalten, werden entsprechend der Customizing-Einstellungen per Selektion, Gruppierung und Aggregation Abrechnungsbelege und im Rahmen der Faktura Fakturierungsbelege zusammengestellt. Mit der Faktura wird in der Regel

auch der Buchungsbeleg im Vertragskontokorrent erzeugt und der Korrespondenzcontainer für den späteren Drucklauf gefüllt.

1.5 SAP-Systemlandschaft in funktionaler Sicht

Grundsätzlich wird eine SAP-Systemlandschaft aus verschiedenen Systemarten (z. B. ERP-, CRM- und weiteren internen wie externen Systemen) aufgebaut. Dabei möchten wir an dieser Stelle nicht auf die Notwendigkeit einer Mehr-Systemlandschaft eingehen, sondern unseren Fokus vielmehr auf die Zusammenhänge der SAP-BRIM-Systemlandschaft legen. Dabei wollen wir zunächst ein Verständnis für den Order-to-Cash-Geschäftsprozess vermitteln, um anschließend ausgewählte Varianten des modular einsetzbaren Lösungsszenarios zu veranschaulichen.

Nachdem wir in den vorangehenden Abschnitten die einzelnen Komponenten und deren Funktionen skizziert haben, widmen wir uns der Systemlandschaft nun auch aus der funktionalen Sicht. Abbildung 1.5 zeigt eine vereinfachte Darstellung der Systemlandschaft, entsprechend der Funktionen der einzelnen Komponenten.

Funktionale
Systemlandschaft

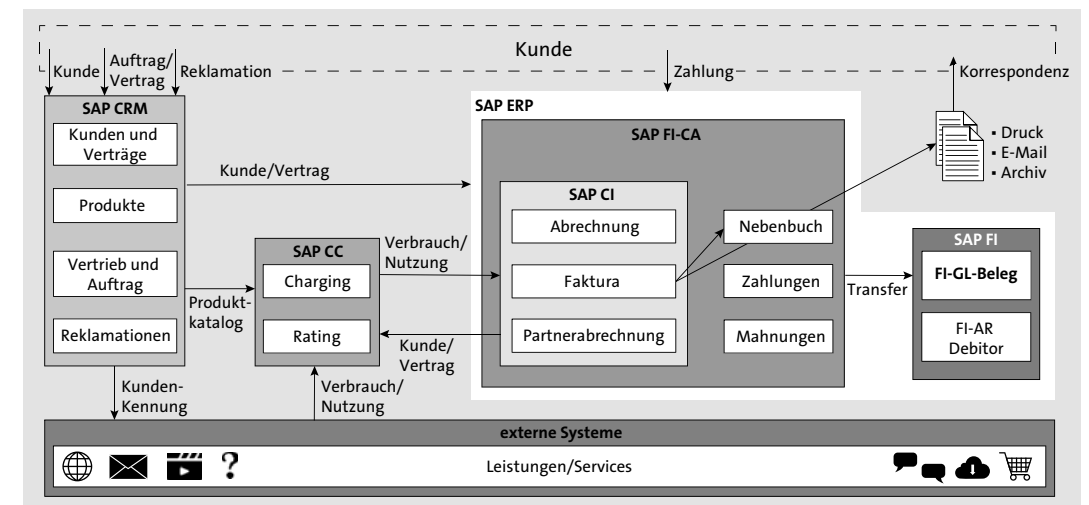


Abbildung 1.5 Schematische Darstellung einer funktionalen Systemlandschaft

Starten wir bei der Beschreibung dieser Abbildung beim Kunden: Er wird mit seinen Stammdaten und Verträgen im CRM-System geführt. Damit den angebotenen Systemen die für sie notwendigen Daten zur Verfügung stehen, werden diese entsprechend verteilt:

- An SAP ERP und SAP CC werden Daten übermittelt zu Geschäftspartnern, Vertragskonto und Vertrag (an SAP CC auch zum Produkt).
- An externe Systeme, die die Daten zu Leistungen und Services liefern, wird beispielsweise die Kundenkennung übermittelt.

Melden nun externe Systeme Verbräuche (für Leistungen oder Services), können diese anhand der Kundenkennung eindeutig einem Vertrag und damit einem Produkt zugeordnet, bewertet und letztendlich über die Faktura in SAP Convergent Invoicing in SAP FI-CA gebucht werden. Mit der Faktura werden auch Korrespondenzcontainer-Einträge für den späteren Druck und Buchungen für die Fortschreibung ins Hauptbuch (SAP FI/CO) vorgemerkt.

Noch weiter vereinfacht, kann die SAP-BRIM-Systemlandschaft dargestellt werden wie in Abbildung 1.6.

SAP-BRIM-Systemlandschaft

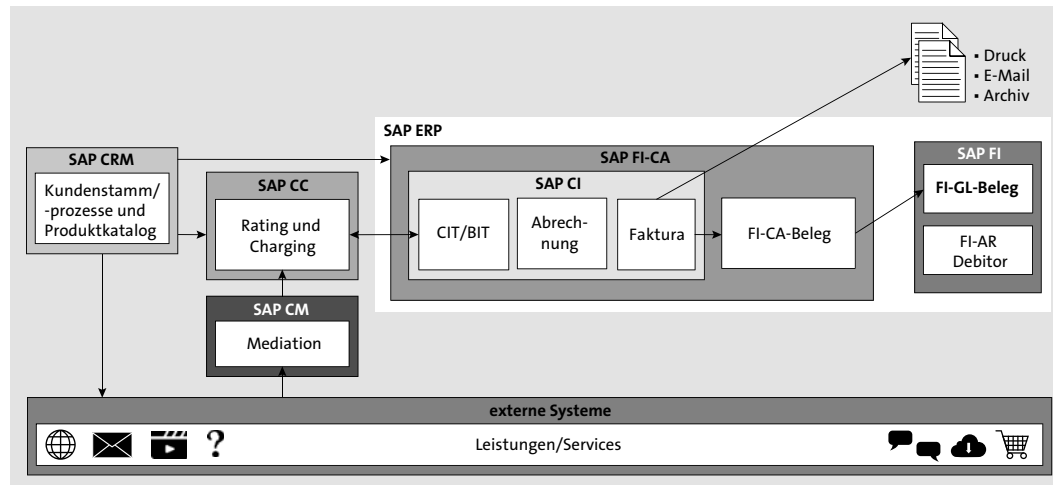


Abbildung 1.6 Einfache Skizze der Systemarchitektur von SAP BRIM

Tatsächlich müssen in dieser Systemlandschaft nicht immer alle Komponenten aus dem SAP-Lösungsportfolio genutzt werden. Alle Komponenten sind austauschbar und lassen sich mit externen Systemen kombinieren. Existieren beispielsweise schon effiziente Rating-Maschinen und ein komfortables CRM-System, können diese Komponenten modular im Rahmen der SAP-BRIM-Landschaft ausgetauscht und über Standard-Services angebunden werden.

Darüber hinaus bietet SAP Convergent Invoicing, wie in Abbildung 1.7 zu sehen, von Haus aus die Möglichkeit, auch unbewertete Verbrauchsdaten für ein späteres Rating etwa in SAP Convergent Charging ❶ sowie fertige Ab-

rechnungs- ❷ oder Fakturierungsbelege ❸ entgegenzunehmen oder selbst Abrechnungsbelege für eine externe Faktura (etwa in SAP SD) zu liefern ❹. Dadurch können verschiedene Eingangskanäle gebündelt und bei Bedarf dennoch konvergente Rechnungen erstellt werden. Die Folgeprozesse in FI-CA (oder SD) und FI/CO können in jedem Fall gemeinsam genutzt werden.

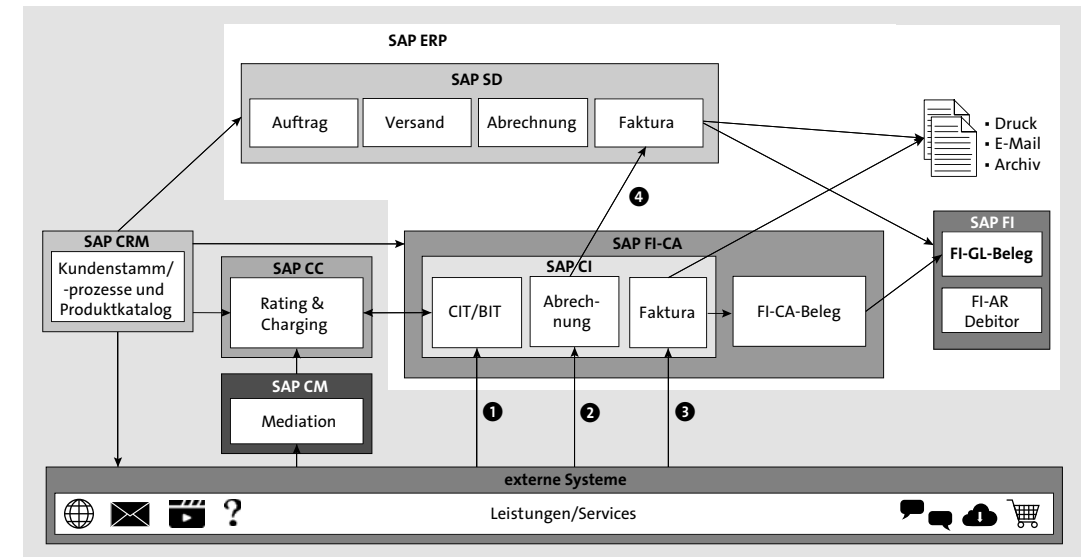


Abbildung 1.7 Komplexere Skizze der Systemarchitektur von SAP BRIM

Mit SAP Subscription Billing (ehemals: SAP Hybris Revenue Cloud) und SAP S/4HANA Cloud For Contract Accounting & Invoicing werden die möglichen Szenarien für die SAP-BRIM-Systemlandschaft (in der On-Premise- oder der privaten Cloud-Version) noch erweitert. Das SAP Subscription Billing lernen Sie in Kapitel 8, »Erweiterung des Lösungsportfolios mit SAP C/4HANA und SAP Predictive Analytics«, genauer kennen. Für die Lösung SAP S/4HANA Cloud For Contract Accounting & Invoicing haben wir auf detaillierte Beschreibungen verzichtet, da sie technologisch auf SAP FI-CA und SAP CI basiert. Diese Komponenten stellen wir Ihnen in Kapitel 3, »Vertragskontokorrent in SAP FI-CA«, und Kapitel 4, »Abrechnung und Fakturierung mit SAP Convergent Invoicing«, vor.

Generell ist es empfehlenswert, frühzeitig Überlegungen anzustrengen, wie die Zielarchitektur Ihrer Systemlandschaft aussehen soll. Insbesondere die Frage, ob eine Cloud-Strategie oder eine Hybrid-Strategie aus Cloud- und On-Premise-Version besser geeignet ist, nimmt weitreichenden Einfluss auf Ihre Projekte und damit auf Ihre tägliche Arbeit. Dabei versteht SAP die

Ihre individuelle Systemlandschaft

neuen Cloud-Lösungen als vollwertige Alternative oder Ergänzung zu On-Premise-Systemen.



Fokus auf die On-Premise-Version

Im Rahmen dieses Buches werden wir uns im Wesentlichen auf das klassische SAP BRIM in der On-Premise-Version konzentrieren.

Gleichzeitig bieten Ihnen die modularen Komponenten von SAP BRIM auch die Möglichkeit, gezielt einzelne Funktionen auszutauschen oder bestehende, bewährte Systeme beizubehalten. Bedenken Sie bitte auch, dass nicht immer der Einsatz aller Komponenten sinnvoll ist. Sind etwa Ihre Produkte relativ einfach, muss der Einsatz von SAP Convergent Charging nicht immer sinnvoll sein.

Die Zielarchitektur sollte sich also aus einem kundenindividuellen Zusammchnitt der SAP-BRIM-Komponenten, ggf. externen oder Cloud-Lösungen und der bestehenden Systemlandschaft zusammensetzen.

In den nachfolgenden Kapiteln werden wir Ihnen nun die Komponenten von SAP BRIM für den praktischen Einsatz vorstellen. Dabei beginnen wir mit SAP CRM.