

Auf einen Blick

TEIL I Überblick

1	CRM-Lösungen und die Cloud	25
2	Architektur, Technologie und Benutzeroberfläche	35
3	Kernkomponenten von SAP Hybris Cloud for Customer	61

TEIL II Implementierung, Konfiguration und Erweiterung

4	Übergreifende Komponenten	125
5	Vorgehensweise im Implementierungsprojekt	145
6	Grundlegende Einstellung des Systems	163
7	Konfiguration und Administration	199
8	Anpassung und Erweiterung ohne Programmierung	307
9	Anpassung und Erweiterung durch Programmierung	329
10	Migration	373
11	Integration	395

TEIL III Praxisbeispiele

12	Durchführung eines Projekts	441
13	Release-Management	477

Inhalt

Einleitung	17
------------------	----

TEIL I Überblick

1 CRM-Lösungen und die Cloud 25

1.1 Grundlagen des Customer Relationship Managements	25
1.2 Evolution der SAP-CRM-Systeme	26
1.3 CRM: Cloud- und On-Premise-Lösungen	27
1.3.1 Cloud-Computing	28
1.3.2 On-Premise-Lösungen	28
1.3.3 Grundsätzliche Unterschiede zwischen Cloud-Computing und On-Premise-Lösungen	28
1.3.4 Entscheidungskriterien	29
1.4 Entscheidungsfaktoren für SAP Hybris Cloud for Customer	32
1.4.1 Mobilität	32
1.4.2 Benutzerfreundlichkeit	32
1.4.3 Produkteinführung	33

2 Architektur, Technologie und Benutzeroberfläche 35

2.1 Architektur	35
2.1.1 Lösungsarchitektur	35
2.1.2 Datenhaltung	37
2.1.3 Datenaustausch und Sicherheit	38
2.2 Mobile Lösungen	45
2.2.1 SAP Hybris Cloud for Customer (native Applikation)	45
2.2.2 SAP Hybris Cloud for Customer, extended edition	46
2.3 Benutzeroberfläche	48
2.3.1 Silverlight	50
2.3.2 HTML5/UX3	51
2.3.3 Responsive UI/SAP Fiori UI	55

3	Kernkomponenten von SAP Hybris Cloud for Customer	61
3.1	Gesamtüberblick	62
3.2	Marketing	64
3.2.1	Marktsegmentierung mit Zielgruppen	65
3.2.2	Marketingberechtigungen und -attribute	66
3.2.3	Scorewerte von Leads	66
3.2.4	Kampagnenkanäle	67
3.2.5	Verkaufskampagnen	67
3.2.6	Kampagnenauswertungen	68
3.2.7	Workflows und Genehmigungen	69
3.2.8	Vertriebsfolgeaktivitäten	69
3.3	Vertrieb	69
3.3.1	Kunden und Ansprechpartner	71
3.3.2	Leads und Opportunitys	77
3.3.3	Vertriebsplanung und Prognosen	84
3.3.4	Aktivitäten	87
3.3.5	Besuche und Routen	89
3.3.6	Angebote und Kundenaufträge	91
3.3.7	Verkaufsmethodik	100
3.4	Service	101
3.4.1	Der generische Prozessansatz	104
3.4.2	Reporting und Berichte	110
3.4.3	Field-Service in SAP Hybris Cloud for Service	111
3.5	Branchenspezifische Funktionen	114
3.5.1	Automobilindustrie	115
3.5.2	Versicherungsbranche	116
3.5.3	Branchenlösung für Hochschulen	117
3.5.4	Bankwesen	118
3.5.5	Professional Services	119
3.5.6	Versorgungswirtschaft	119
3.5.7	Veraltete Branchenlösungen	121

TEIL II Implementierung, Konfiguration und Erweiterung		
4	Übergreifende Komponenten	125
4.1	Analysen und Berichte	125
4.1.1	Analysen und Auswertungen im System	127
4.1.2	Datenquellen	130
4.1.3	Berichte	131
4.1.4	Dashboards	132
4.1.5	KPIs (Key Performance Indicators)	133
4.1.6	Broadcasts	134
4.2	Social Media	135
4.2.1	Unterstützte Kanäle	135
4.2.2	Vorteile der Integration	135
4.2.3	Social-Media-Profile	137
4.2.4	Bedeutung	137
4.2.5	Tickets	138
4.3	Benutzerverwaltung und Berechtigungen	139
4.3.1	Benutzerrollen	141
4.3.2	Geschäftsaktionen	141
4.3.3	Codelisten-Einschränkungen	142
4.3.4	Masterlayout/Seitenlayout	142
4.3.5	Weitere Optionen	143
4.3.6	Tipps zum Aufbau Ihres Berechtigungskonzepts	143
5	Vorgehensweise im Implementierungsprojekt	145
5.1	Projektvorbereitung	145
5.2	Konfiguration und Realisierung	148
5.2.1	Implementierungsprojekte: Projektumfang	149
5.2.2	Implementierungsprojekte: Aufgabenliste (Fine-Tuning)	150
5.2.3	Implementierungsprojekte: Aufgabenliste (Datenübernahme und Erweiterung)	150
5.3	Testphase	151
5.3.1	Integrationstests vorbereiten	151
5.3.2	Integrationstests ausführen	152

5.3.3	Integrationstests abschließen	153
5.3.4	Endanwendern Wissen vermitteln	153
5.4	Cut-over und Go-live	154
5.4.1	Produktivstart vorbereiten	154
5.4.2	Ansprechpartner zur Art des Ansprechpartners zuordnen	155
5.4.3	Interne IT-Supportteams einrichten	156
5.4.4	Produktivsystem beantragen	157
5.4.5	Produktivstart ausführen	158
5.4.6	Migration im Produktivsystem durchführen	160
5.5	After Go-live und Stabilisierung	161
6	Grundlegende Einstellung des Systems	163
6.1	SAP Hybris Cloud for Customer – Die ersten Schritte	163
6.1.1	Benutzer anlegen	163
6.1.2	Rechte vergeben	165
6.2	Projektumfang definieren	167
6.2.1	Schritt 1: Land auswählen	168
6.2.2	Schritt 2: Implementierungsschwerpunkt definieren	168
6.2.3	Schritt 3: Lösungsumfang festlegen	169
6.2.4	Schritt 4: Fragen beantworten	171
6.2.5	Schritt 5: Lösung überprüfen	173
6.2.6	Schritt 6: Bestätigung	174
6.3	Grundeinstellung des Systems	175
6.3.1	Phasen	176
6.3.2	Meilensteine	177
6.3.3	Aufgaben	178
6.3.4	Nummernkreise	180
6.3.5	Weitere Einstellungen	190
7	Konfiguration und Administration	199
7.1	Benutzerverwaltung	199
7.2	Benutzerrollen	205
7.3	Organisationsmanagement	210
7.3.1	Analyse	210

7.3.2	Konzeptionierung	212
7.3.3	Implementierung	212
7.3.4	Stellen im Organisationsmanagement	214
7.4	Gebietsmanagement	214
7.4.1	Projektumfang bearbeiten	214
7.4.2	Fine-Tuning-Aktivitäten	215
7.5	Berechtigungen für Datenzugriffe	218
7.6	Berechtigungen für Funktionen und Oberflächen	224
7.6.1	Einschränkung über Layout-Anpassungen	224
7.6.2	Einschränkung über Benutzerrollen	227
7.7	Offline-Einstellungen und Datensynchronisation	228
7.8	Service und Social Media	231
7.8.1	Projektumfang	231
7.8.2	Fine-Tuning	232
7.8.3	Service-Level und Servicekategorien	234
7.8.4	Kanäle	235
7.8.5	Ticket Routing und Arbeitsverteilung	242
7.8.6	Eskalationsstufen	243
7.9	Vertrieb	243
7.9.1	Konfiguration von Leads	243
7.9.2	Konfiguration von Opportunitys	246
7.9.3	Konfiguration von Angeboten	249
7.9.4	Konfiguration von Aufträgen	250
7.10	Marketing	252
7.10.1	Konfiguration von Marketingeinwilligungen	252
7.10.2	Konfiguration von Antwortoptionen	253
7.10.3	Aktivierung von E-Mail Kampagnen	254
7.11	Workflow-Regeln	254
7.11.1	Regeln anlegen	254
7.11.2	Regeln bearbeiten	259
7.11.3	Regeln kopieren	260
7.11.4	Regeln löschen	260
7.11.5	Regeln exportieren	260
7.12	Genehmigungsprozesse	260
7.12.1	Allgemeine Informationen zu Genehmigungsprozessen	261
7.12.2	Konfiguration von Genehmigungsprozessen	261
7.12.3	Anlegen von Genehmigungsprozessen	265
7.12.4	Zusätzliche Informationen zu den Genehmigenden	269

7.12.5	Gültigkeit von Genehmigungsprozessen	270
7.12.6	Weitere Aufgaben im Hinblick auf Genehmigungsprozesse	272
7.13	Formulare	273
7.13.1	Vorlagenmaster	273
7.13.2	Formularvorlagen	274
7.14	Umfragen	278
7.14.1	Umfragekategorien	279
7.14.2	Umfragen anlegen oder bearbeiten	280
7.14.3	Anhänge für Fragen hinterlegen	284
7.14.4	Umfragestatus	285
7.14.5	Unterschriftenerfassung	286
7.14.6	Reporting für Umfragen	287
7.14.7	Programmatische Erweiterungen für produktbasierte Umfragen	288
7.15	Aktivitätsplaner	289
7.15.1	Aktivitätsplan anlegen oder bearbeiten	289
7.15.2	Routing-Regeln anlegen oder bearbeiten	290
7.16	Attribute und Attributgruppen	292
7.16.1	Attribute anlegen oder bearbeiten	292
7.16.2	Attributgruppen anlegen oder bearbeiten	294
7.17	Berichte	294
7.17.1	Allgemeiner Aufbau	295
7.17.2	Datenquellen	297
7.17.3	Berichte erstellen	300
7.17.4	Kennzahlen	303
7.18	Dashboards	304
8	Anpassung und Erweiterung ohne Programmierung	307
8.1	Personalisierung	307
8.1.1	Bildschirmlayout personalisieren	308
8.1.2	Abfragen personalisieren	310
8.1.3	Startseite personalisieren	311
8.1.4	Theme Builder	312
8.1.5	Weitere Einstellungsmöglichkeiten	312
8.2	Anpassung	312
8.2.1	Unternehmenseinstellungen vornehmen	313

8.2.2	Corporate Identity umsetzen	314
8.2.3	Startseite anpassen	315
8.2.4	Generelle Oberflächenanpassungen	316
8.2.5	Seitenlayouts	318
8.2.6	Kundeneigene Zusatzfelder anlegen	318
8.2.7	Validierungen	319
8.2.8	Regeleditor	320
8.2.9	Layout-Änderungen nachverfolgen	321
8.2.10	Layouts in andere Systeme übertragen	323
8.2.11	Builder für benutzerdefinierte Objekte	324
8.2.12	Weitere Einstellungsmöglichkeiten	326
9	Anpassung und Erweiterung durch Programmierung	329
9.1	SAP-Cloud-Architektur	329
9.1.1	Die Systemumgebung	331
9.1.2	Die Systemarchitektur	331
9.2	Entwicklungskonzept	333
9.2.1	Deployment Units	333
9.2.2	Solutions und Patches	334
9.2.3	Lebenszyklus-Management	336
9.2.4	Das Public Solution Model	339
9.2.5	Lebenszyklus von Elementen und Objekten	340
9.3	Kernfunktionen der Entwicklungsumgebung	340
9.4	Einführung in die Entwicklung	347
9.4.1	Business Object Definition Language (BODL)	347
9.4.2	Advanced Business Scripting Language (ABSL)	352
9.5	User Interface Designer (UI Designer)	360
9.5.1	Basiskomponenten und deren Zusammenhänge	361
9.5.2	Elemente des UI Designers zum Aufbau von Benutzeroberflächenkomponenten	363
9.5.3	Exkurs: UI-Skripte	365
9.6	Add-ons mit SAP Cloud Platform	365
9.6.1	Voraussetzungen	365
9.6.2	Anmeldung und Authentifizierung	366
9.6.3	Verbindung herstellen	366
9.6.4	Anwendung einbinden	367

9.6.5	Beispielanwendung maiTour	368
9.6.6	Verfügbare Add-ons	371
10	Migration	373
10.1	Grundlagen der Datenmigration	373
10.1.1	Der Datenmigrationsprozess	373
10.1.2	Migrationsphasen und Systemumgebungen	376
10.2	Mögliche Migrationsszenarien	377
10.2.1	Migration von Daten aus Drittsystemen	377
10.2.2	Migration von SAP-Hybris-Cloud-for-Customer-Daten	377
10.3	Migrationsmethoden	378
10.3.1	Manuelle Datenmigration	378
10.3.2	Anwendungsunterstützte Datenmigration	378
10.3.3	Systemintegration	379
10.4	Verfügbare Werkzeuge	379
10.4.1	Migrationsvorlagen	380
10.4.2	Massendatenbearbeitung	386
10.4.3	Daten-Workbench	389
10.4.4	Integration	393
11	Integration	395
11.1	Mögliche Integrationsplattformen	396
11.1.1	SAP Cloud Platform Integration	397
11.1.2	SAP Process Integration	402
11.1.3	Vergleich	405
11.2	Integration mit SAP ERP	408
11.2.1	Kommunikation	408
11.2.2	Integrationsszenarien	409
11.2.3	Schnittstellen	410
11.2.4	Add-on CODERINT 600	411
11.3	Integration mit SAP CRM	412
11.3.1	Schnittstellen	415
11.3.2	Integrationsinhalt	415
11.3.3	Add-on CRMPD01 700	415

11.4	Integration mit SAP BW	417
11.4.1	Mashup	419
11.4.2	Webservice	419
11.5	Integration von SAP Hybris Marketing	421
11.6	Integration von SAP Jam	424
11.7	Groupware-Integration	427
11.7.1	SAP-Hybris-Cloud-for-Customer-Add-in für Microsoft Outlook (Sales-Szenario)	427
11.7.2	Serverbasierte Integration für Microsoft Outlook und SAP Hybris Cloud for Customer	428
11.7.3	maiConnect (serverbasierte Partnerlösung)	429
11.8	Mashups	430
11.9	OData-API	433
11.10	Social-Media-Integration	434

TEIL III Praxisbeispiele

12	Durchführung eines Projekts	441
12.1	Beispielsituation und Projektvorbereitung	441
12.1.1	Ausgangssituation	441
12.1.2	Projektvorbereitung	442
12.2	Konfiguration und Realisierung	448
12.2.1	Implementierungsprojekte: Projektumfang	448
12.2.2	Implementierungsprojekte: Aufgabenliste (Fine-Tuning)	449
12.2.3	Implementierungsprojekte: Aufgabenliste (Datenübernahme und Erweiterung)	449
12.3	Testphase	459
12.3.1	Integrationstests vorbereiten	459
12.3.2	Integrationstests ausführen	459
12.3.3	Integrationstests abschließen	466
12.3.4	Endanwendern Wissen vermitteln	466
12.4	Produktivstartplan und Go-live	467
12.4.1	Produktivstartplan/Cut-over	467
12.4.2	Go-live	471

12.5 Nach dem Go-live und der Stabilisierung	472
12.5.1 Fehler-/Vorfallbearbeitung	472
12.5.2 Bereitstellung von Lösungen bzgl. gemeldeter Fehler	475

13 Release-Management 477

13.1 Planung, Konzept und Vorgehen	478
13.1.1 Vorbereitung	478
13.1.2 Konfiguration und Realisierung	478
13.1.3 Testphase	479
13.1.4 Cut-over und Go-live	479
13.1.5 After-Go-live und Stabilisierung	480
13.1.6 Ablauf des Releasewechsels	480
13.2 Vorbereitung auf das nächste Release	481
13.3 Durchführung des Releasewechsels	481
13.4 Übergabe an die Betriebsführungsorganisation	483

Anhang

A Glossar	485
B Die Autoren	495

Index	497
-------------	-----