

Einleitung

Unternehmen in sämtlichen Branchen stehen vor der Herausforderung, sich auf die digitalisierte, globalisierte und vernetzte Welt auszurichten. Es gilt, sich schnell und flexibel am Markt zu behaupten und dabei u. a. die Bereiche Social Media, Internet of Things (IoT), Mobility sowie Analytics aufzugreifen, um den Markt bestmöglich zu bedienen.

Auch die Geschäftsmodelle durchlaufen aufgrund der digitalen Transformation einen Wandel, und viele Unternehmen verbessern und automatisieren dadurch ihr Kernangebot. Um den Kundenbedürfnissen zu entsprechen, werden vermehrt Services statt klassischer Produkte angeboten. Unternehmen bieten einmalige Dienstleistungen und Produkte in Abonnements an oder sie stellen Bündelprodukte zusammen, um ihre Servicepakete individuell zu schnüren und den Mehrwert für den Kunden zu steigern. Gleichzeitig erweitern sie ihr Angebot mit dem Ziel, in neue Absatzmärkte vorzudringen. Dabei verfolgen einige Unternehmen den Ansatz, Dienstleistungs- und Servicepartner in das neue Geschäftsmodell mit einzubeziehen.

Um in diesem dynamischen Markt bestehen zu können, müssen sich Unternehmen neu ausrichten und erfolgreich vom Wettbewerb absetzen. Genau zu diesem Zweck stehen die Lösungen SAP C/4HANA und SAP S/4HANA rund um die Abrechnung zur Verfügung. Sie umfassen die im Folgenden genannten Bereiche und definieren in neuer Weise, wie das Kundenerlebnis durchgängig und einheitlich gestaltet werden kann, und zwar über

- Handel,
- Marketing,
- Abrechnung,
- Vertrieb und
- Service

hinweg. Dabei bietet SAP sowohl On-Premise- als auch Cloud-Lösungen an und stellt ergänzend zahlreiche Apps zur Verfügung.

In diesem Buch widmen wir uns vor allem der On-Premise-Lösung *SAP Billing and Revenue Innovation Management (SAP BRIM)*, die früher unter dem Namen *SAP Hybris Billing* geführt wurde. Den Fokus setzen wir dabei auf die Kernfunktionen der Lösung. Auf der Website (<http://s-prs.de/v590601>) finden Sie im Produktportfolio Billing neben den Lösungen, die in

diesem Buch beschrieben werden, auch weitere SAP-Produkte, die wir im Rahmen dieses Buches *explizit ausgeschlossen* haben. Dazu gehören:

- **SAP Digital Documents by OpenText**

SAP Digital Documents ist eingebettet in die SAP-Lösungen für Customer Engagement und unterstützt Unternehmen bei der individualisierten und empfängerspezifischen Kommunikation. Die Lösung ist nahtlos integriert in SAP Commerce, SAP Marketing, SAP BRIM, SAP Customer Relationship Management (SAP CRM), SAP Configure, Price, and Quote (SAP CPQ), Digital Asset Management (DAM) für SAP by OpenText u. v. m.

- **SAP Billing and Revenue Innovation Management, Service Control by DigitalRoute**

Service Control ist ein Bestandteil von SAP Convergent Mediation by DigitalRoute. Die Lösung kann genutzt werden, um im Prepaid-Szenario Aktivitäten abzuleiten, wenn der Kunde kein Budget mehr hat. So kann etwa der Datenservice gedrosselt oder ein Anruf abgebrochen werden.

Neben der On-Premise-Version von SAP BRIM bzw. SAP Hybris Billing bietet SAP auch Lösungen mit vergleichbarer Funktionalität in der Cloud an. Diese bestehen aus:

- **SAP Subscription Billing**

SAP Subscription Billing ist eine umfassende Lösung zur Produktkonfiguration, Preiskalkulation und Angebotserstellung (Configure, Price and Quote, CPQ) sowie für die Auftragsverwaltung und Vertragsabrechnung. Sie lässt sich nahtlos mit den SAP-C/4HANA-Lösungen für Commerce, Marketing, Service und Sales kombinieren.

- **SAP S/4HANA Cloud for contract accounting and invoicing (SAP FICAC)**

Diese Cloud-Lösung deckt die beiden On-Premise-Komponenten Vertragskontokorrent und Convergent Invoicing ab.

In Kapitel 8, »Erweiterung des Lösungsportfolios mit SAP C/4HANA und SAP Predictive Analytics«, werden wir SAP Subscription Billing genauer beschreiben. Bei SAP FICAC verzichten wir auf eine detaillierte Beschreibung, da wir die Funktionalitäten bereits in Kapitel 3, »Vertragskontokorrent in SAP FI-CA«, und Kapitel 4, »Abrechnung und Fakturierung mit SAP Convergent Invoicing«, vorstellen.

Die Lösung SAP Billing and Revenue Innovation Management (SAP BRIM) ist eine innovative und flexible Software für die Bepreisung, Abrechnung und Fakturierung unterschiedlichster Services sowie klassischer Produkte. Mit der Lösung können innerhalb kurzer Zeit neue Services und Produkte

eingeführt, konvergente Rechnungen erstellt, Simulationen durchgeführt und Zahlungen verwaltet werden. Zudem erfüllt SAP BRIM Anforderungen wie Massendatenverarbeitung, Echtzeitanbindung oder Umsetzung von Prepaid- und Postpaid-Szenarien. Durch die Konfigurierbarkeit und Modularität sowie durch die Integration mit anderen SAP-Modulen (z. B. SAP SD oder SAP Utilities) und die Einbindung vorhandener (Abrechnungs-)Systeme bietet die SAP-Lösung eine hohe Flexibilität und Skalierbarkeit. Dadurch wird eine einheitliche Außenwirkung gegenüber dem Kunden erzielt, und zugleich sind die internen Prozesse optimiert und transparent.

Aus technischer Sicht besteht SAP BRIM aus verschiedenen Komponenten, die individuell entsprechend der Bedürfnisse eingesetzt werden können: Die Tarifierung und die Preisfindung werden durch SAP Convergent Charging, die Abrechnung und Faktura durch SAP Convergent Invoicing ermöglicht. Das Subscription Order Management (in der Regel mit SAP CRM) und das Customer Financial Management runden das Paket ab. Als flexible Universalösung wird SAP BRIM branchenübergreifend u. a. in Unternehmen aus den Bereichen Telekommunikation, Logistik, Medien und Versorgung eingesetzt.

Aufbau dieses Buches

Bücher haben in der Regel einen begrenzten Umfang, daher war es leider nicht möglich, für jeden Funktionsbereich einen detaillierten Customizing- bzw. Entwicklungsleitfaden bereitzustellen. So ist dieses Buch vor allem dazu geeignet, Integrationsaspekte hervorzuheben; es eignet sich hingegen nicht zur vertiefenden Einarbeitung eines Modulexperten in sein Spezialthema.

Die einzelnen Kapitel bauen aufeinander auf, wobei jedes Kapitel eine in sich geschlossene Einheit bildet und einzeln durchgearbeitet werden kann.

In **Kapitel 1**, »Die Welt von SAP BRIM«, lernen Sie zunächst das Lösungskonzept von SAP BRIM kennen, und wir beleuchten die Historie der Software. Anschließend erfahren Sie, welchen Einflussfaktoren sich Unternehmen ausgesetzt sehen und warum die Entwicklung von SAP BRIM als Teil der SAP-S/4HANA-Familie dementsprechend notwendig war. Wir skizzieren hier die Beweggründe für den Wandel der Abrechnung und der Vertriebswege durch die Digitalisierung, den Einsatz sozialer Medien, die Mobilität und den hohen Nutzungsgrad des Internets. Anschließend betrachten wir den Einfluss dieses Wandels auf die Welt der Produkte und Dienstleistungen ebenso wie auf die Kundenbindung. Der Servicecharakter wird dabei eine zentrale Rolle spielen. Anschließend erläutern wir, wie Services und klassische Produkte mithilfe von SAP BRIM zur Abrechnung gebracht wer-

den können. Dazu bringen wir Ihnen zunächst das Einsatzpotenzial der Lösung näher, bevor Sie im Anschluss die einzelnen Komponenten und den Systemverbund kennenlernen.

Kapitel 2, »Kundenmanagement mit SAP CRM«, beschreibt die Komponente SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) von SAP BRIM. Zunächst gehen wir auf die Grundlagen ein und beantworten die Frage, warum der Einsatz von CRM-Funktionalitäten wichtig ist und welchen Architekturansatz SAP CRM verfolgt. Anschließend erhalten Sie einen SAP-BRIM-spezifischen Einblick in die CRM-Funktionen; Sie befassen sich zunächst mit den Stammdaten und anschließend mit den zugehörigen Prozessen.

In **Kapitel 3, »Vertragskontokorrent in SAP FI-CA«,** greifen wir das Thema der Stammdaten erneut auf und beschreiben, wie diese im Vertragskontokorrent abgebildet, genutzt und erweitert werden können. Anschließend folgt eine Darstellung der wesentlichen Prozesse, die wir mit einer Erläuterung zum Beleg im Vertragskontokorrent beginnen. Ein besonderer Schwerpunkt des Kapitels liegt darauf, das Verständnis für die Leistungsfähigkeit und Flexibilität des Massenkontokorrents zu schärfen. Basierend auf der Darstellung der Stammdaten und Prozesse, finden Sie hier zudem Informationen über die Integration des Vertragskontokorrents in das Rechnungswesen sowie in SAP CRM.

In **Kapitel 4, »Abrechnung und Fakturierung mit SAP Convergent Invoicing«,** stellen wir Ihnen die Kernfunktionalitäten und -prozesse des SAP Convergent Invoicing für die Abrechnung und Fakturierung als Teil des Vertragskontokorrents vor. Hier geht es also erneut um die Massenfunktionalitäten und das bewährte Erweiterungskonzept des Vertragskontokorrents. Zusätzlich wartet diese Komponente u. a. mit dynamischen Klassen und Schnittstellen für Verbrauchsdaten und abrechenbare Positionen sowie Standardschnittstellen für die Integration in oder von externen Systemen auf. Wir haben uns angesichts der besonderen Leistungsfähigkeit und Rolle des Convergent Invoicing in SAP BRIM dafür entschieden, dieser Komponente ein eigenständiges Kapitel zu widmen.

Wir starten erneut mit den Stammdaten und geben Ihnen einen Einblick, welche Informationen diese beinhalten und welche Aufgabe sie im Rahmen des Convergent Invoicing übernehmen. Außerdem erfahren Sie, wie sich SAP Convergent Invoicing in die Systemlandschaft integrieren lässt.

Kapitel 5, »Rating in SAP Convergent Charging«, befasst sich zunächst mit den technischen Grundlagen von SAP Convergent Charging und geht dann auf die wichtigsten Funktionen und Prozesse ein. Dabei betrachten wir er-

neut im ersten Schritt die Stammdaten des Kunden sowie des Serviceanbieters. Anschließend beschreiben wir, wie Verbrauchsdaten und Ereignisse ins System übernommen werden, sowie deren Bewertung für einmalige, wiederkehrende und verbrauchsabhängige Gebühren. Schließlich greifen wir wieder die Integration in die Systemlandschaft auf. In diesem Fall finden Sie also Beschreibungen zur Integration in SAP CRM, SAP CI und in externe Abrechnungssysteme.

In **Kapitel 6, »Die Verteilungsplattform SAP Convergent Mediation by DigitalRoute«,** gehen wir auf die technischen Grundlagen dieser SAP-Komponente ein. Anschließend erfahren Sie, wie die Plattform zur Verarbeitung und Bündelung von Ereignissen eingesetzt werden kann. Sie erfahren hier mehr über die Konfiguration und Funktionsweise von SAP Convergent Mediation, um die Weiterverarbeitung der Ereignisse mithilfe von workflowbasierten Prozessen zu steuern. Schließlich gehen wir auf Fehlerbehandlung und Monitoring ein, die in der Massenverarbeitung so optimiert sein müssen, dass Fehler leicht auszumachen und aussagekräftige Kennzahlen schnell zugänglich sind.

In **Kapitel 7, »Branchenspezifische Anwendungsbeispiele von SAP BRIM«,** geben wir Ihnen einen Einblick in praxisnahe Anwendungsbeispiele von SAP BRIM. Wir möchten Ihnen damit das Einsatzpotenzial der Lösung aufzeigen und Sie unterstützen, ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie flexibel Lösungsansätze für die unterschiedlichsten Branchen gewählt werden können.

In **Kapitel 8, »Erweiterung des Lösungsportfolios mit SAP C/4HANA und SAP Predictive Analytics«,** greifen wir das SAP-C/4HANA-Portfolio auf und beschreiben dessen wesentliche Komponenten. Hier finden Sie auch Informationen zur Cloud-Lösung SAP Subscription Billing.

Das Buch schließt mit **Kapitel 9, »Fazit und Ausblick«,** einer kurzen Zusammenfassung und einer Vorschau auf zukünftige Entwicklungen im Umfeld von SAP BRIM.

In Kapitel 2, »Kundenmanagement mit SAP CRM«, bis Kapitel 6, »Die Verteilungsplattform SAP Convergent Mediation by DigitalRoute«, stellen wir die einzelnen Komponenten von SAP BRIM im Detail vor. In jedem Kapitel beschreiben wir zudem den besonderen Charakter der Integration in die SAP-BRIM-Gesamtlösung. Dazu erläutern wir insbesondere die Integration in die Komponenten, die bereits in den vorangegangenen Kapiteln beschrieben wurden.

Darstellung der einzelnen SAP-BRIM-Komponenten

Darüber hinaus haben wir für Sie, thematisch gegliedert, die wichtigen Transaktionen und Datenbanktabellen zusammengestellt. Entsprechende Informationen haben wir tabellarisch dargestellt.

Außerdem haben wir zum besseren Verständnis und zur Veranschaulichung der Grundfunktionen ein Anwendungsbeispiel aufbereitet. Dieses wird initial in Abschnitt 2.2.1 beschrieben und in Kapitel 2, »Kundenmanagement mit SAP CRM«, bis Kapitel 5, »Rating in SAP Convergent Charging«, immer wieder aufgegriffen. Informationen zum Anwendungsbeispiel *Video-on-Demand* sind wie folgt hervorgehoben:

Anwendungsbeispiel: Video-on-Demand

...

Um die Themen bestmöglich zu vermitteln, werden nicht nur viele Abbildungen, sondern auch Kästen mit weiterführenden Informationen verwendet. Diese sind mit verschiedenen Icons markiert:



■ Tipp

Kästen mit diesem Icon geben Ihnen Empfehlungen zu Einstellungen oder Tipps aus der Berufspraxis.



■ Hinweis

Dieses Icon weist Sie auf zusätzliche Informationen hin.



■ Beispiel

Mit diesem Icon haben wir ausführlichere Beispiele gekennzeichnet.

Danksagung

Die Erstellung eines Fachbuchs ist ein umfangreiches und nicht zu unterschätzendes Projekt. Die intensive Aufarbeitung der Inhalte bedeutet neben dem normalen Berateralltag eine zusätzliche Belastung. In erster Linie gilt mein Dank daher den Co-Autoren für ihren außergewöhnlichen Einsatz. Ich bedanke mich bei Stefan Böwing, René Dohr, Luca Durbahn, Michael Eidus, Sebastian Feuring, Tobias Fiele, Christopher Främbs, Friedrich Gerny, Janina Gundrum, Christian Mertens, Niklas Müller, Christian Philipp, Hendrik Sander und Martin Wegmann. Mit großer Motivation und Geduld haben sie zahlreiche Anregungen gegeben und die Erstellung großer Textteile, die Qualitätssicherung, Strukturierung und mehrfache Überarbeitung der Inhalte bewältigt.

Darüber hinaus senden wir ein herzliches Dankeschön an

- die Kunden der best practice consulting AG, mit denen wir viele großartige Projekte bearbeiten und Lösungen erarbeiten durften;
- Christian Kunert von der nexnet GmbH für die Bereitschaft, die gesammelten Projekterfahrungen auch im Rahmen dieser Veröffentlichung zu teilen;
- die Kollegen der best practice consulting AG, mit denen wir intensiv zusammengearbeitet haben. Unser Betriebsklima ist der Ansporn, das Unternehmen weiterzuentwickeln;
- Tobias Zierau für die Bereitschaft, das Vorwort zu diesem Werk zu verfassen und inhaltliche Hinweise beizusteuern;
- Claudia Keller von SAP SE für ihre wichtigen Informationen zu SAP C/4HANA und SAP Subscription Billing sowie die Qualitätssicherung von Textteilen;
- Sebastian Copony und Peter Falk von JPF-Consulting, Daniel Hermening, Christian Mertens und Manuel Simbeck für die Qualitätssicherung von Textteilen;
- unseren Kollegen Niklas Müller, der unermüdlich und unbeirrt die Administration des Projektes übernommen hat. Es war nicht immer einfach mit uns;
- das Lektorat von SAP PRESS und insbesondere Inken Kiupel und Stefan Thißen für ihre Unterstützung von der Grobkonzeption über die Realisierung bis hin zum Go-Live des Buchprojekts und
- alle, die wir hier nicht mehr persönlich erwähnen können.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen!

Daniela Klose