

Experience success. Together.

Zukunft des Kundenmanagements in der S/4HANA-Welt.

QUANTO

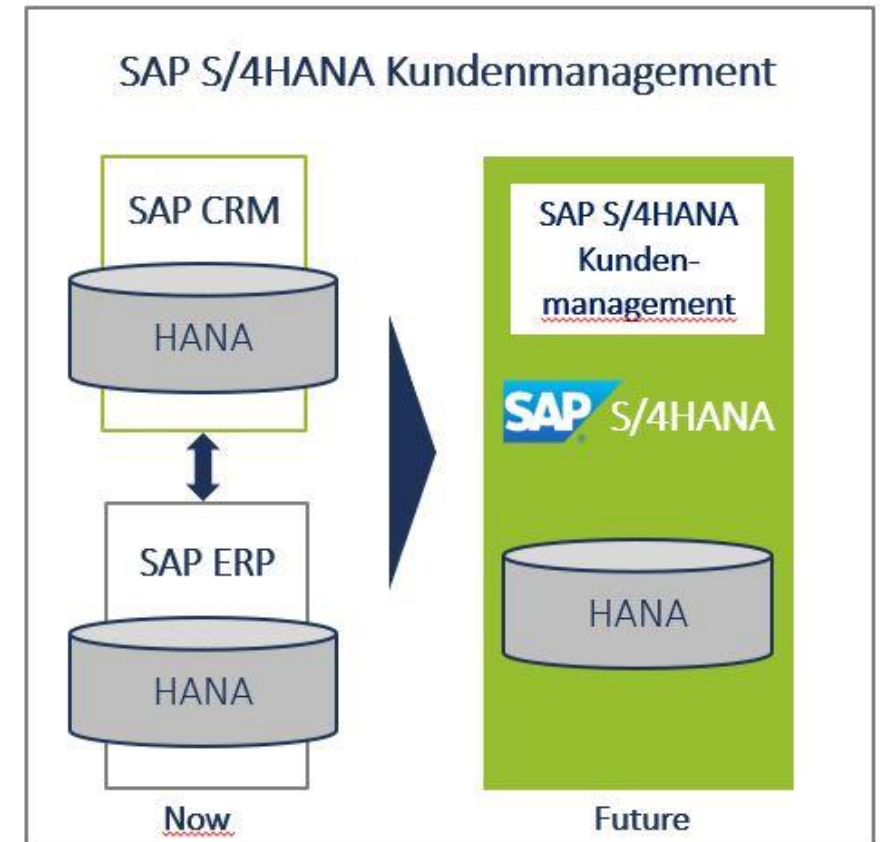
Agenda

1. Einleitung S/4HANA
2. SAP CRM vs. S/4HANA
3. SAP CRM Transformation
4. Interaction Center



1. Einleitung S/4HANA Kundenmanagement

- **SAP S/4HANA Customer Management** ist die integrierte CRM SAP-Lösung
- **Keine Middleware** mehr erforderlich
- Einfache **Systemlandschaft**, ohne Replizierungsprobleme
- Reduzierte **Betriebskosten**



Bildquelle: <https://blog.camelot-group.com/de/2019/03/sap-s-4hana-for-customer-management-die-zukunft-des-sap-crm/>

2. SAP CRM vs. S/4HANA

CRM Prozesse sind in S/4HANA vorhanden, keine Replikation notwendig.

SAP CRM

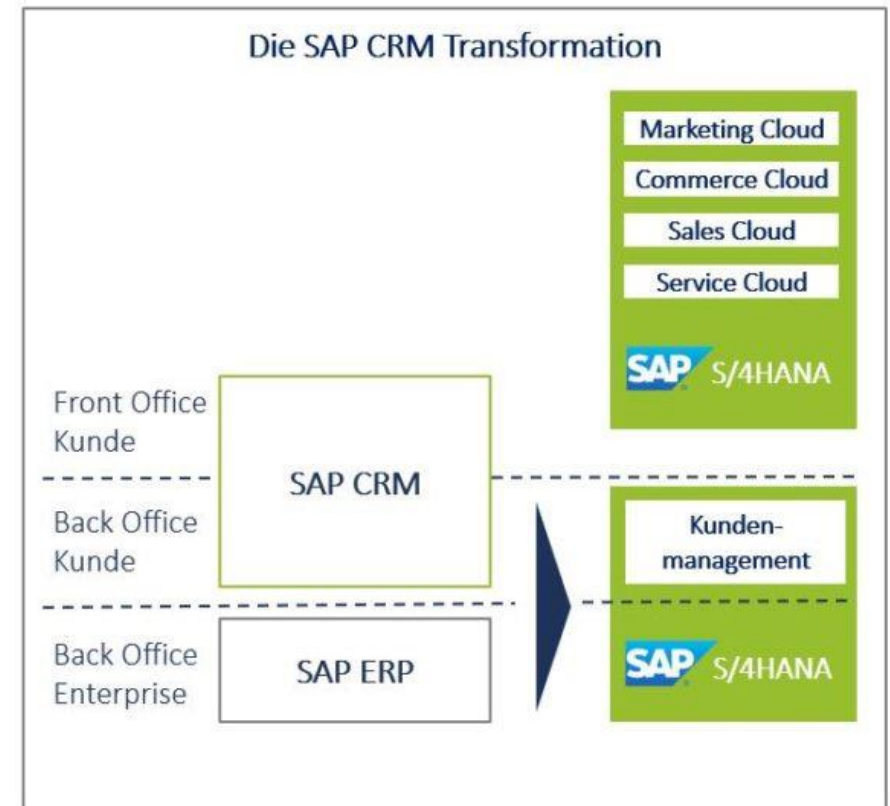
- On-Premise Applikation
- Datenreplikationsprozesse sind notwendig
- Erweiterung durch AET (Applikation Enhancement Toolset)
- CRM Pricing, CRM Billing
- Sales Order durch Middleware/Replikation notwendig
- Service Prozesse brauchen die Integration mit SAP Logistics

SAP S/4HANA für Kundenmanagement

- Add-On für S/4HANA
- Keine extra Datenreplikationsprozesse sind notwendig
- Fiori Apps/Felder sind erweiterbar
- SAP S4/HANA Pricing & Billing Funktionen
- Sales Order Prozess als Teil der S/4HANA Funktionen
- Service Prozesse als Teil der S/4HANA Prozesse

3. SAP CRM Transformation

- Durchgängige Frontoffice-Prozesse im **S/4HANA CM** durch die Cloud-Lösung **C/4HANA**
- Alle **Kundenprozesse** und Unternehmensaktivitäten durch das Backoffice im **S/4HANA CM**
- Daten zur Bearbeitung der Back-Office Prozesse befinden sich direkt auf der HANA Datenbank



Bildquelle: <https://blog.camelot-group.com/de/2019/03/sap-s-4hana-for-customer-management-die-zukunft-des-sap-crm/>

Die Module im S/4HANA Kundenmanagement

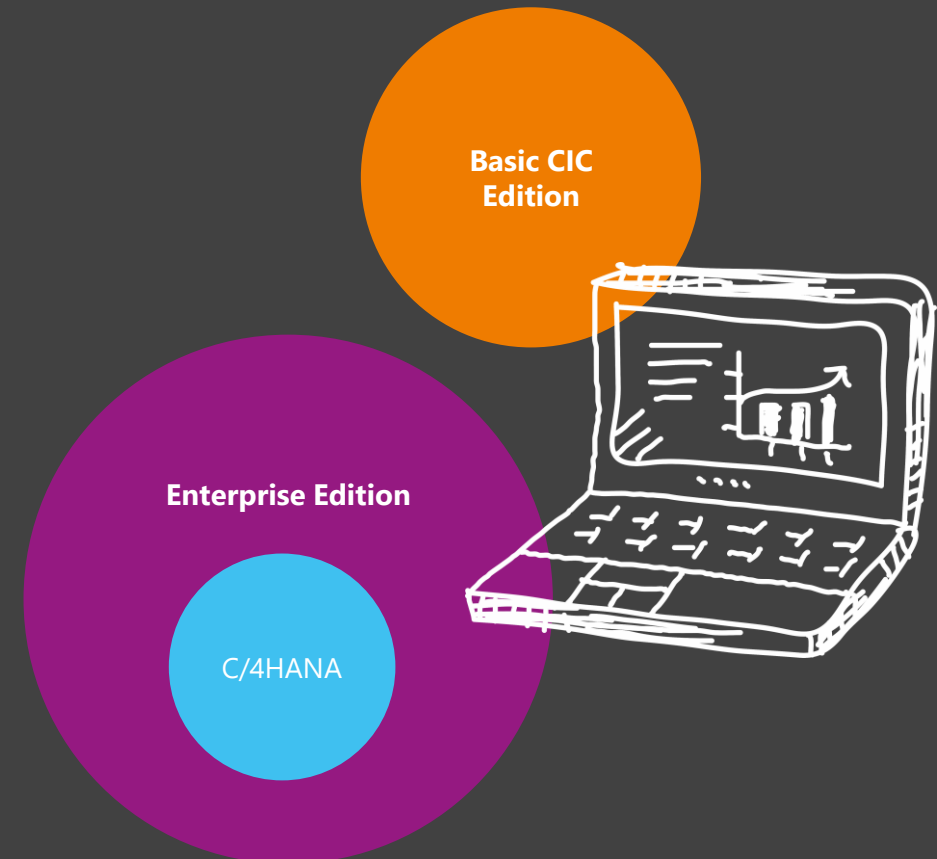
– Basic Edition

CIC Edition SAP C/4HANA

– Enterprise Edition

Full Scope und Roadmap

50+ Standardprozesse



Die Optionen IS-U zu S/4HANA

Enterprise Edition

- Identifizierung
- Intelligente Suche
- Übersichten
- Messung und Abrechnung
- Einzug/Auszug
- Vertragsmanagement
- Wirtschaftliche Position
- Interaktionsdatensatz
- Transaktion Launcher

Verwenden Sie mehr als 50 Standardprozesse.
Verbessern Sie die Benutzererfahrung.
Voller Umfang und Roadmap.

Basic CIC Edition

- Identifizierung
- Geschäftspartnerübersicht
- Interaktionsdatensatz
- Prämissenübersicht
- Transaktion Launcher

Keine Standardprozesse.
Nutzen bestehender Prozesse.
Für technische Upgrades von CIC0 wird ein ähnliches Framework bereitgestellt.

Wechsel IS-U zu S/4HANA

SAP CRM Interaction Center

Service Request: 800000113, Printer Problem

Service Request Details

Description: Printer Problem
 Customer: Kieby Technologies
 Reporter: Ms. Lisa Pearce
 Employee Responsible: Mr. Karsten Fehner
 Service Team: SrvTeamJ51

Processing Data

Status: New
 Impact/Urgency: [dropdown]
 Reason: [dropdown]

Reference Objects

Category 1: Computers
 Category 2: Software
 Category 3: Operating
 Category 4: Boot Failu

Relationships

Installed Base: +922023
 Component: 0.00 0.00
 Object/Product: Work Mode



SAP CRM

Robert Strauß

Mary's Bakery / 1234529
 Walkdorf, 112 Ostero

Identification

Account 6002487: Mary's Bakery Premise 3421

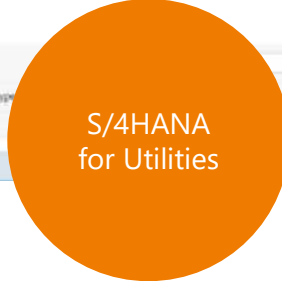
Last Name / First Name: [input]
 Title: [input]
 Street / House Number: STREETnot bound / HO...
 Postal Code / City: POSTL_CODE / CITYnot bound
 Country: COUNTRYnot bound / Germany
 Region: REGIONnot bound
 Telephone: TELEPHONETELnot bound / EXTENSIONnot bound
 E-Mail Address: E_MAILnot bound
 Date of Birth / City of Birth: [input] [input]

Street / House Number: [input] [input]
 Postal Code / City: 63193 / Walkdorf
 Country: DE / Germany
 Region: 08 / Baden-Württemberg
 Street Supplement 1 / 2: [input]
 Floor / Room Number: [input]
 Location Supplement: [input]
 Current Account: Mary's Bakery

Contract Account ID: 1234529
 Mary's Bakery / Mönchthal

Result List: 1 Contract Account Found

Contract Account No.	Text for Contract Account	Alternative Payer	Payment Type
1234529	Mary's Bakery Mönchthal		00



Account

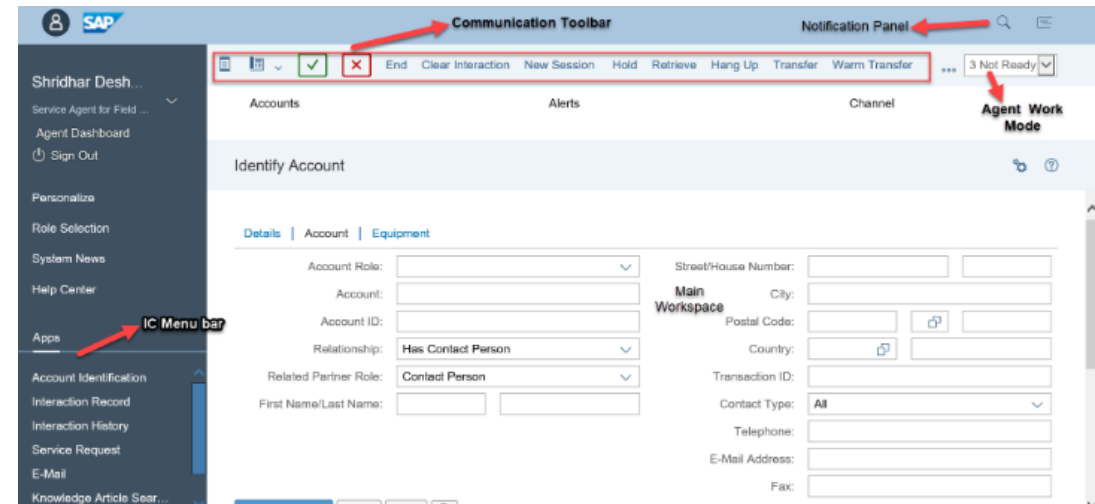
Version: Standard
 First Name/Last Name: BullHeader not bound / BullHeader not bound
 Function: BullContactPei
 Department: BullContactPei
 Account: sumaira / gopalani
 Street/House Number: Waton 23, HR33
 City: Lahore
 Postal Code/Region: 123455
 Country: PK / Pakistan
 Contact Info For: Account
 Telephone: +92 (2023)
 Fax: +92 (123457****)
 E-Mail Address: sum****@gmail.com



4. Interaction Center im Detail

Geschäftspartner & Vertragskonten

- Suchen Sie einen Gesprächspartner mit der Standardsuche
- Suchen Sie einen BP mit HANA Free Text Search (FTS)
- Erweiterte Identifikation (geteilter Bildschirm)
- Verbesserte GP-Übersicht
- BP-Zusammenfassung anzeigen
- Anzeigen, ändern und erstellen von GP's
- Verwalten verwandter Geschäftspartner (z.B. Ansprechpartner)
- Liste der Vertragskonten anzeigen
- Vertragskonten anzeigen, ändern und erstellen



4. Interaction Center im Detail

Wirtschaftliche Position

- Vertragskonto-Übersicht
- Offene Posten anzeigen/Posten Details
- Vertragskonto Historie
- Anzeigen, erstellen, löschen von Sperrungen, z.B. Mahnsperren
- Mahnhistorie anzeigen mit Details
- Suchen und zuweisen von Zahlungen

The screenshot displays the SAP CRM 'Account Overview' for contract account 1509302. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Agent Dashboard', 'Personalization', and 'CRM Apps'. The main content area shows a table with account details and a 'Balance Overview' section.

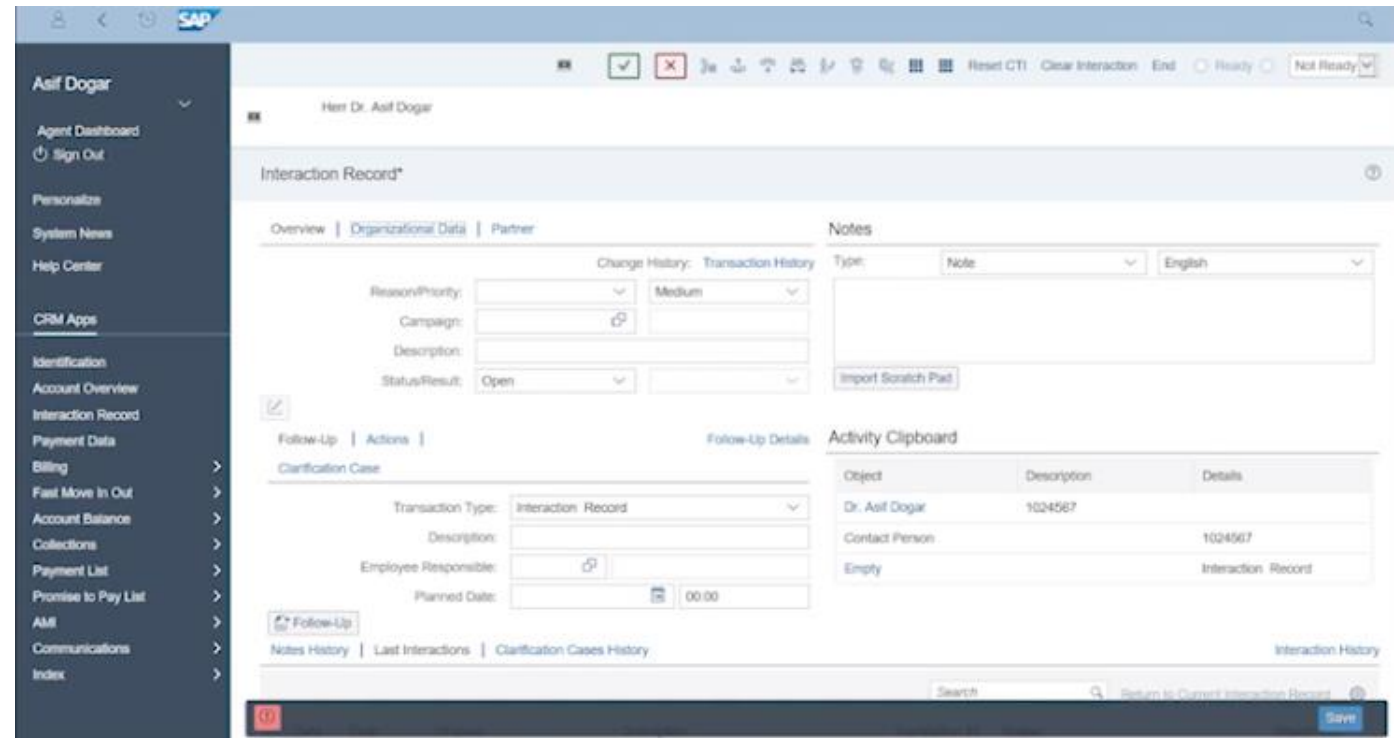
Description	Contract Acct...	Contract	Open Amount	Amount Due	Open and Payable	Paymen...	Curr.	Lock	Instatmen...
	1509302		20,51	20,51	20,51	0,00	EUR		
Total			20,51	20,51	20,51	0,00	EUR		

Text	Amount	Currency
Open (Receivables + Credits)	20,51	EUR
Due (Receivables + Credits)	20,51	EUR
Receivables	20,51	EUR

4. Interaction Center im Detail

Aktivitätsmanagement

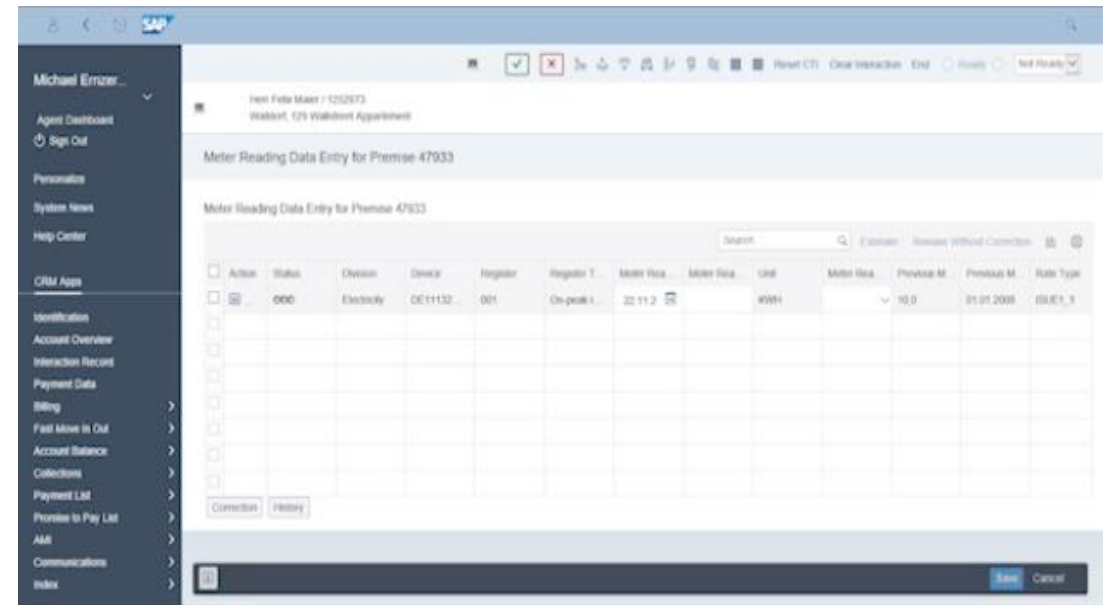
- Anzeige der letzten Kundenaktivität
- Kundenaktivität anlegen
- Klärungsfall Historie anzeigen
- Kundenaktivität Suchen
- Kundenaktivität Überblick
- Klärungsfall erstellen (BPEM)
- Klärungsfall Historie anzeigen



4. Interaction Center im Detail

Zählerstände

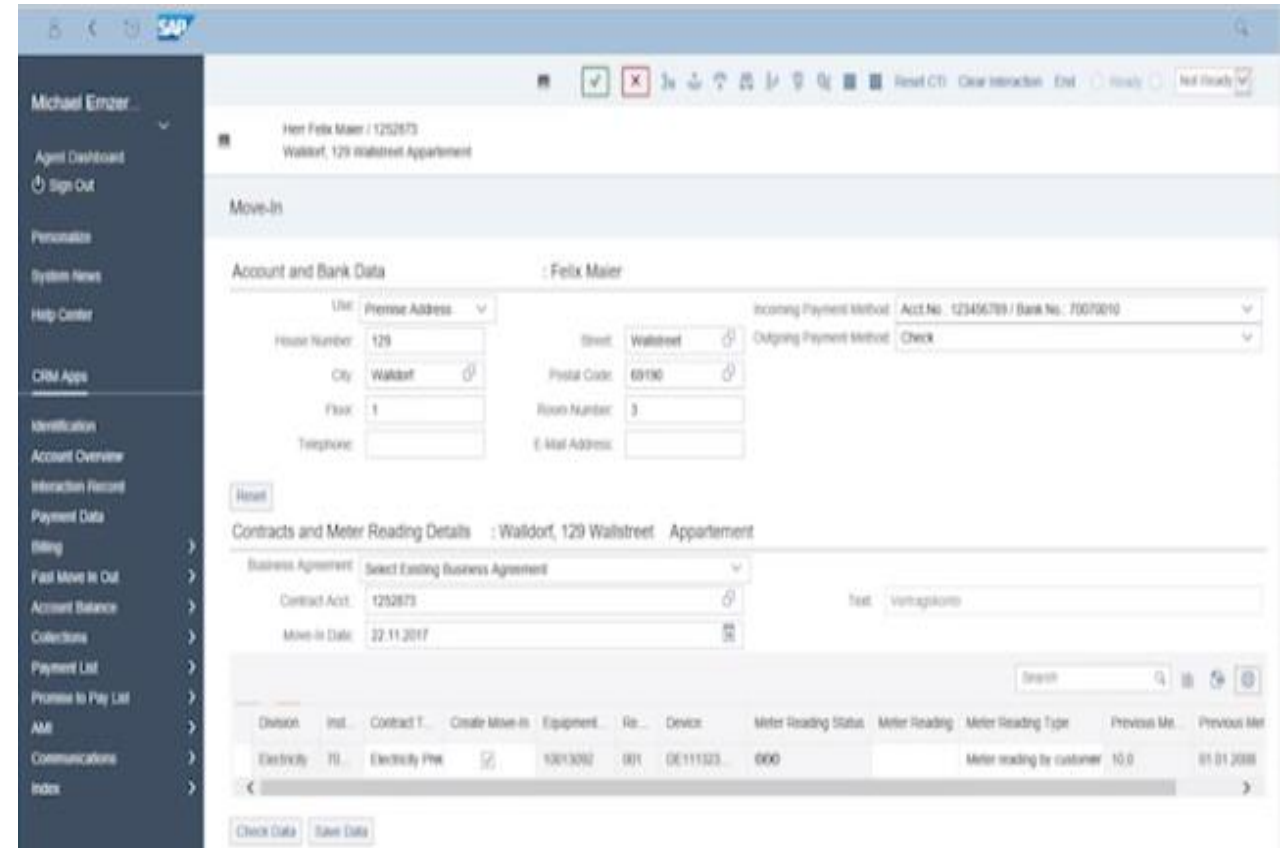
- Zählerstände erfassen, schätzen und validieren
- Zählerstände Historie anzeigen
- Inkorrekte Zählerstände anzeigen
- Erfassung Zählerstände im Vertragsmanagementprozess
- Inkorrekte Zählerstände freigeben
- Inkorrekte Zählerstände freigeben (wie im CRM 7.0 EHO3)



4. Interaction Center im Detail

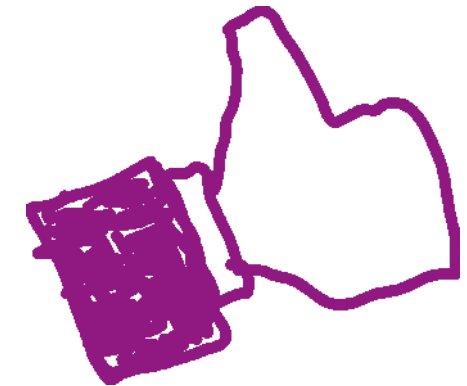
Einzug-/Auszug-Prozesse

- Schnell Einzug
- Schnell Auszug
- Einzug/Auszug zum Geschäftspartner
- Einzug/Auszug zur Verbrauchsstelle
- Anzeige Wechselbelege



Was haben wir heute gelernt?

- Was das **Kundenmanagement-Add-On** für S/4HANA bietet.
- Was der **Unterschied** zwischen dem klassischen CRM und dem S/4HANA ist.
- Wie S/4HANA für das Kundenmanagement die **Prozesse**, das **Datenmodell** und das **Leben** der Benutzer verändert.
- Anzeige Wechselbelege



Vielen Dank.

Wir freuen uns auf die zukünftige Zusammenarbeit mit Ihnen und stehen bei **Fragen** gerne zur Verfügung:

Ansprechpartner

Frederick Odonkor
Consultant

T +49 152 547 49 57

M frederick.odonkor@quanto-group.de

Adresse

QUANTO AG
Robert-Henseling-Str. 11
31789 Hameln

T +49 5151 406 66 90

M info@quanto-group.de

W quanto-group.de