

# Schnelleinstieg in SAP® CRM

Markus Frey

# Inhaltsverzeichnis

|  |            |
|--|------------|
| <b>Vorwort</b>                                     | <b>7</b>   |
| <b>1 Einstieg in ein CRM-System</b>                | <b>11</b>  |
| 1.1 Was ist ein CRM-System?                        | 11         |
| 1.2 Benutzergruppen                                | 13         |
| 1.3 Warum ist ein CRM-System hilfreich?            | 14         |
| 1.4 SAP CRM als Bestandteil der SAP Business Suite | 15         |
| 1.5 Typische Systemarchitektur                     | 17         |
| 1.6 Technische Entwicklung des SAP-CRM-Systems     | 18         |
| <b>2 Grundlegende Konzepte</b>                     | <b>23</b>  |
| 2.1 Architektur und Grundstruktur                  | 23         |
| 2.2 UI-Konzept                                     | 25         |
| 2.3 Stammdaten                                     | 30         |
| 2.4 Bewegungsdaten                                 | 46         |
| <b>3 Funktionen und Prozesse</b>                   | <b>65</b>  |
| 3.1 Vertrieb mit Außendienst                       | 65         |
| 3.2 Service im Callcenter                          | 87         |
| 3.3 Marketingaktivitäten                           | 98         |
| 3.4 Weitere übergreifende Funktionen               | 105        |
| <b>4 Customizing des Systems</b>                   | <b>111</b> |
| 4.1 Stammdaten                                     | 114        |
| 4.2 Vorgänge                                       | 117        |
| 4.3 Benutzeroberfläche                             | 131        |
| 4.4 Berechtigungen                                 | 142        |
| 4.5 Best Practices                                 | 143        |
| 4.6 Businessfunktionen                             | 144        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>5 Erweiterungen</b>                            | <b>147</b> |
| 5.1 Grundlegendes Verständnis und Voraussetzungen | 147        |
| 5.2 Aktionen                                      | 148        |
| 5.3 BAdI  | 151        |
| 5.4 Implizite Erweiterungen                       | 154        |
| 5.5 Events  | 156        |
| 5.6 UI-Framework-Erweiterungen                    | 159        |
| 5.7 AET   | 164        |
| <b>6 Hilfreiche Funktionen für Anwender</b>       | <b>167</b> |
| 6.1 Personalisierung                              | 167        |
| 6.2 Suchen  | 173        |
| 6.3 Weitere nützliche Funktionen                  | 179        |
| <b>7 Tipps für Systembetreuer</b>                 | <b>187</b> |
| 7.1 Anzeige der technischen Daten                 | 187        |
| 7.2 WebUI ohne Erweiterungen                      | 189        |
| 7.3 Anzeigen von erweiterten Fehlern              | 190        |
| 7.4 Verwendung des BOL-Modells                    | 192        |
| 7.5 Verhalten außerhalb des WebUI                 | 196        |
| 7.6 Hilfreiche Funktionen                         | 197        |
| 7.7 SAP-Hilfen/Support/Hinweise                   | 200        |
| <b>8 Ausblick</b>                                 | <b>203</b> |
| <b>A Der Autor</b>                                | <b>206</b> |
| <b>B Index</b>                                    | <b>207</b> |
| <b>C Disclaimer</b>                               | <b>213</b> |