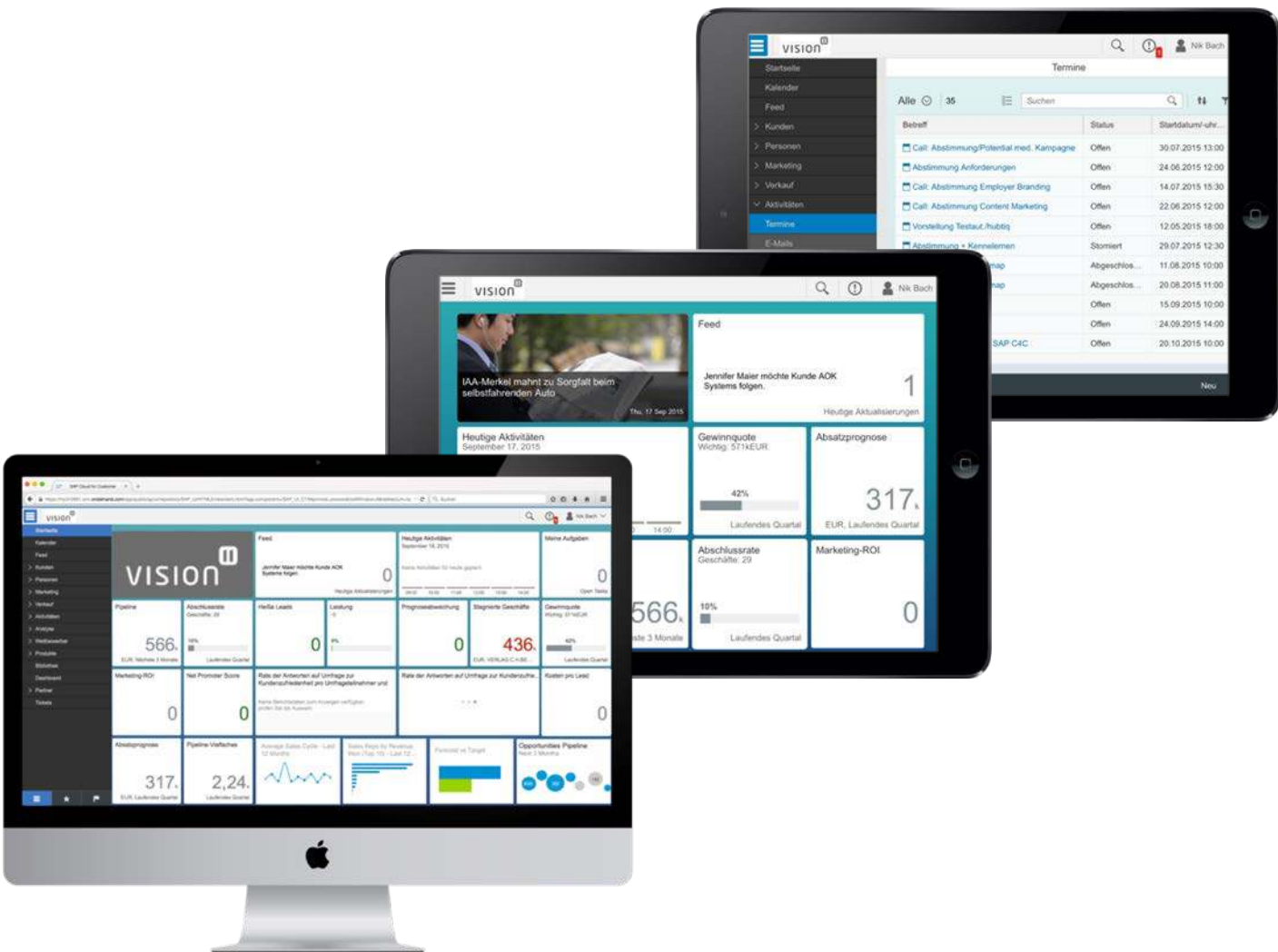


# WHITEPAPER

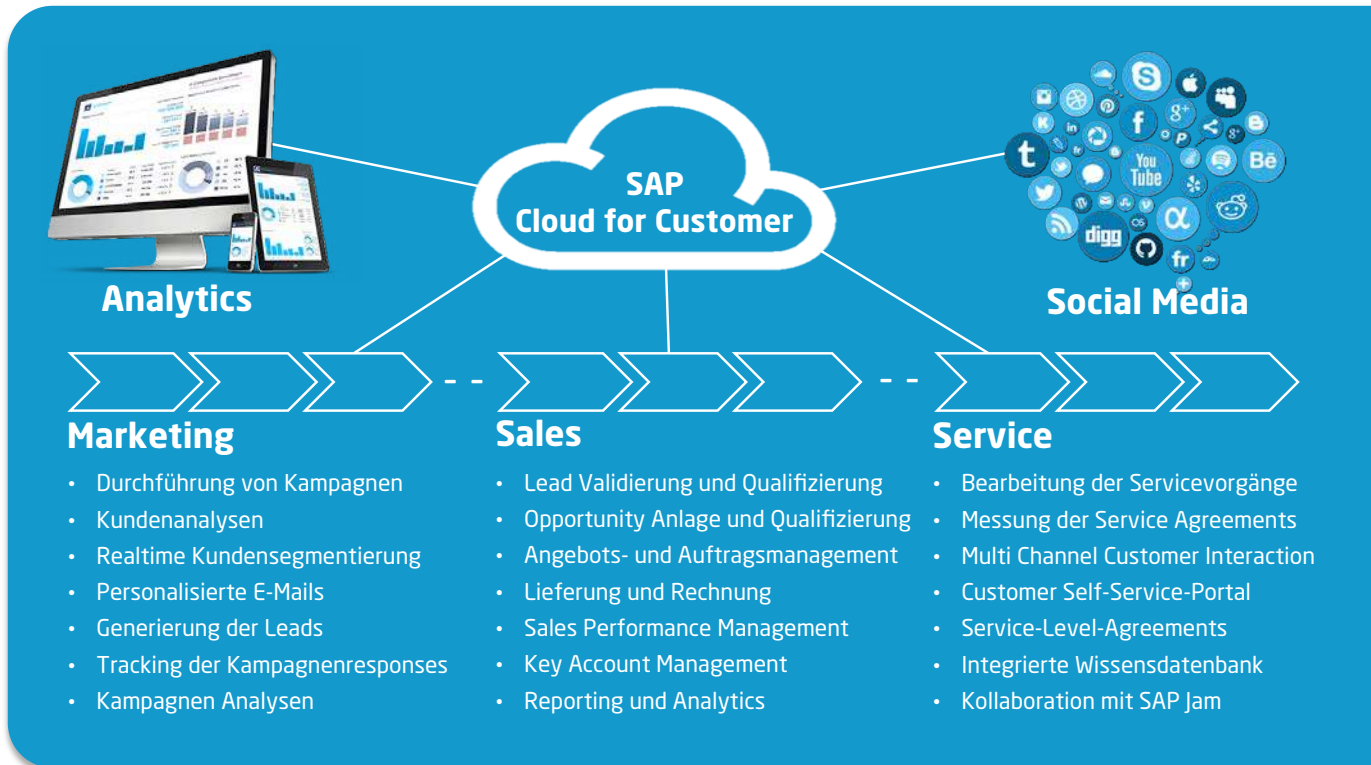
# SAP Cloud for Customer

Einführung in die Lösung und Herausforderungen bei der Implementierung



## Kundenbeziehungen neu definieren - mit der CRM-Cloudlösung der nächsten Generation

SAP Cloud for Customer steht nicht nur für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) sondern vielmehr für modernste Technologie, Anwenderfreundlichkeit, mobiles Arbeiten, intuitive Prozesse, vollständige Integration und kurze Einführungszeiten. Erfahren Sie in diesem Whitepaper mehr über die neue cloud- und webbasierte CRM-Lösung von SAP.



## SAP Cloud for Customer - Vorteile

- Schnelle und einfache Implementierung innerhalb von 1-2 Monaten
- Keine eigene IT-Infrastruktur und Hardware notwendig
- Kosteneffizienter und skalierbarer Lizenz-Ansatz
- Bereits ab 10 Anwender bekommen Sie ein eigenes SAP C4C System
- Immer auf dem neusten Stand durch quartalsweise Updates
- Einfach integrierbar in bestehende Lösungen
- Benutzerfreundliche und intuitive webbasierte Oberfläche
- Umfassendes integriertes Berichtswesen und Reporting
- Auf jedem Gerät und von überall mobil nutzbar
- Umfassende 360° Kunden- und Prozesssicht
- Rollenbasierter Systemzugriff auf relevante Daten und Informationen
- Das C4C-System kann als eigenständige Lösung verwendet werden
- Alle Daten werden im SAP-Rechenzentrum in St. Leon-Rot gespeichert



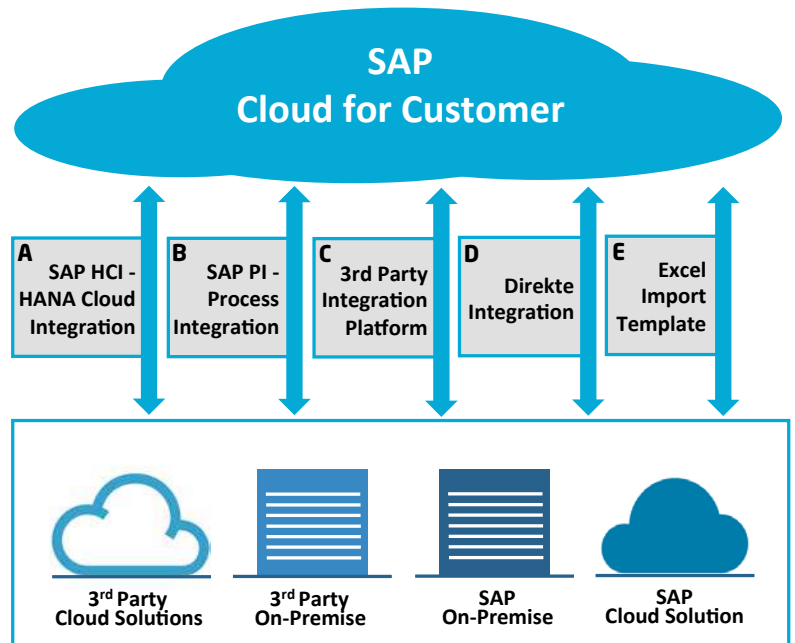
## Integration ist der wesentliche Aufwandstreiber in den meisten Cloud-Projekten

Die Integration von Cloud-Lösungen bringt neue Möglichkeiten, aber auch Herausforderungen.

Es bieten sich mehrere Möglichkeiten an, Daten in das Cloud for Customer System zu integrieren bzw. zu migrieren. Die Abbildung stellt sie übersichtlich dar. Die entscheidende Frage dabei ist: Woher kommen die Daten? Genauer gesagt, welches Quellsystem liegt vor?

Wo liegt der Unterschied?

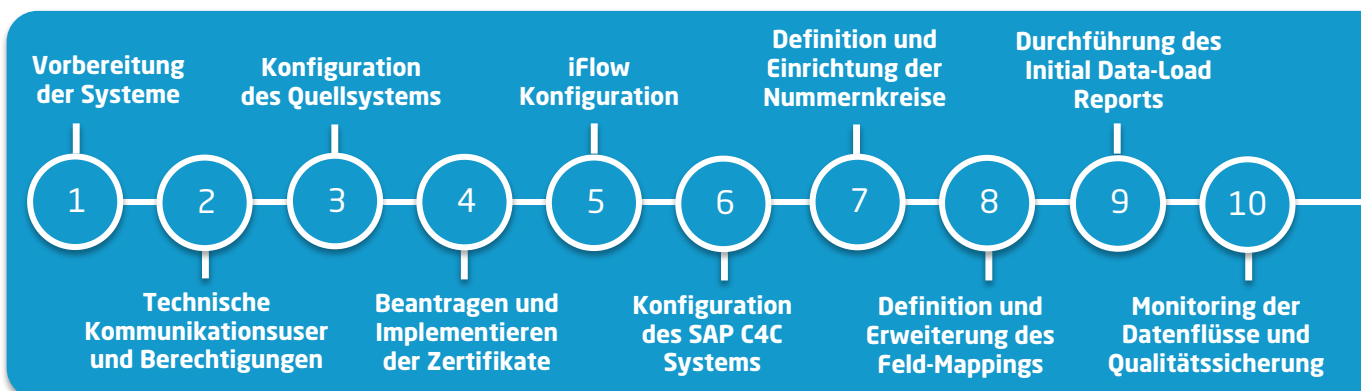
**Migration:** einmalige Übernahme der Daten aus dem Quellsystem  
**Integration:** permanenter Datenaustausch zwischen den beiden Systemen



### A: SAP HCI HANA Cloud Integration

- + SAP liefert zahlreiche vorkonfigurierte Integrationsszenarien aus.
- + HCI beinhaltet ein Web UI für die Konfiguration und Administration.
- + Das System selbst ist ein Bestandteil der SAP HANA Cloud Plattform.
- + Keine Hardware-Anschaffung und Softwareinstallation notwendig.
- + Die Wartung wird zu 100% von SAP übernommen.
- + SAP HCI ist eine gute Wahl für Unternehmen, die bisher keine Middleware einsetzen.
- Für die Durchführung der Integration ist eine spezielle HCI-Expertise notwendig.

### Integration des SAP Cloud for Customer Systems über HCI erfolgt in folgenden Schritten:



## Weitere Möglichkeiten für die Integration bzw. Migration der Daten in das Cloud-System:

### B: SAP PI - Process Integration

- + SAP liefert zahlreiche vorkonfigurierte Integrationsszenarien aus.
- + Falls SAP NetWeaver PI als Middleware bereits vorhanden ist, kann diese verwendet werden.
- + Viele Unternehmen haben bereits Erfahrung und interne Ressourcen im Bereich SAP PI bzw. PO.
- Kein Best-Practice-Vorgehen bei einer Cloud-zu-Cloud Integration vorhanden.
- Das PI-System muss durch technische Updates auf den neusten Stand gebracht werden.

### C: 3rd Party Integration Platform

- + Falls eine 3rd Party Middleware existiert, kann diese verwendet werden.
- + Einige SAP-Partner bieten spezielle Cloud for Customer Konnektoren an.
- Die durch SAP ausgelieferten Integrationsszenarien können nicht genutzt werden.
- Ein sehr detailliertes und umfangreiches Know-how über SAP Web Services ist notwendig.
- Die Schnittstellen des SAP On-Premise-Systems müssen gut bekannt sein.
- Das System muss in Eigenregie administriert und eingerichtet werden.

### D: Direkte Integration

- + Ermöglicht direkte Integration für Social Media Plattformen, wie Facebook, Jam oder Twitter.
- + Diverse Kommunikationssysteme, wie Outlook oder Ticketsysteme, lassen sich direkt integrieren.
- Die Integration erfolgt als kundenspezifische Eigenentwicklung.
- Fehlendes Monitoring der Datenverarbeitung, da kein Middleware-System dazwischen liegt.
- Das Unternehmen muss selbstständig für die Datensicherheit sorgen.

### E: Excel Import Template

- + Eine sehr schnelle und einfache Migration der Daten.
- + Migrationstemplates können direkt im SAP C4C generiert werden.
- + Neue kundenspezifische Felder werden automatisch in die Migrationstemplates übernommen.
- Hoher manueller Aufwand beim Befüllen der Excel Import Templates.
- Erhöhtes Fehler-Risiko durch manuelle Aufbereitung der Daten.
- Excel Import Template nur für die Migration geeignet, keine Verwendung bei der Integration.
- Besondere bzw. spezielle Anforderungen an Templates können nur durch den SAP-Support realisiert werden.

## In nur 4 Wochen - Erfolgreiche Ablösung von CRM On-Premise durch SAP Cloud for Customer

### Zielsetzung

- Einführung des SAP Cloud for Customer Systems
- Abbildung der Prozesse: Lead- und Opportunity-Management, Kampagnen- und Aktivitäten-Management, Marketing-Attribute und Kundendaten-Management
- Komplette Migration der Daten aus dem Altsystem
- Nutzung der Out of the Box Reporting-Funktionalität
- Eine anwenderfreundliche Benutzeroberfläche, die State of the Art ist, für alle Anwender
- Device-unabhängiges und mobiles Arbeiten mit dem neuen Cloud-basierten CRM-System
- Abbildung der unterschiedlichen Rollen und Benutzergruppen
- Durchführung der Anwenderschulung und eines vollständigen Systemtests incl. Bugfixing
- Projektdurchführung in nur 4 Wochen - vom Kick-Off bis zum technischen Go-Live

### Geplante Ressourcen

- 1 x Senior Consultant zu 75%
- 1 x Consultant zu 75%
- 1 x Junior Consultant zu 100%
- Testteam und Key-User zu 20%

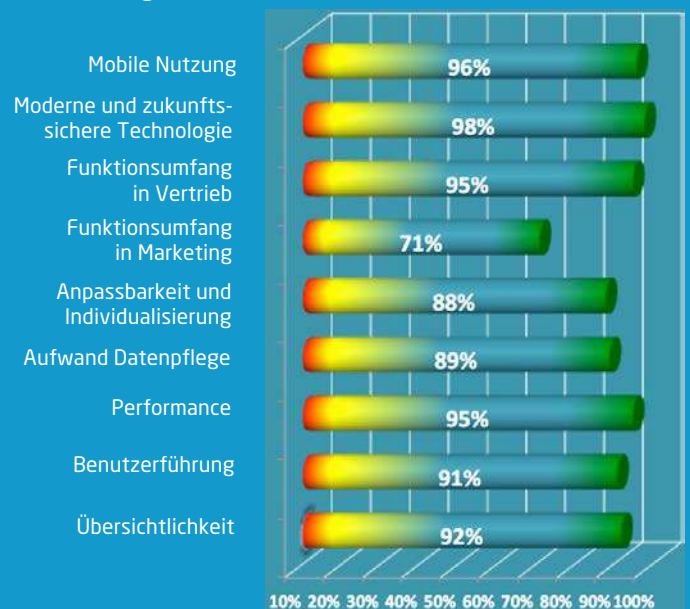
### Ergebnis

- Erfolgreiche Ablösung des CRM On-Premise Systems durch SAP C4C
- In Time und mit geplanten Ressourcen
- Abbildung der definierten Prozesse
- Live-Berichte zum Projektverlauf im Blog
- Sehr positives Feedback der Anwender
- Reduzierung der Kosten und gleichzeitig Erhöhung der Performance sowie Steigerung der Anwender-Akzeptanz

### Ausgangssituation

- Ein seit 3 Jahren laufendes SAP CRM On-Premise System
- Das System ist aktuell (V7.0 EHP3) und sehr nah am Standard
- Angebundene Systeme: hubtiq & SAP PI
- Produktive Nutzung der Vertriebs- und Marketing-Prozesse
- Keine Service-Prozesse und wenig Reporting

### Das sagen unsere Cloud for Customer Anwender:



Erläuterung der Kriterien: 0% = sehr negativ / 100% = sehr positiv

### Mehrwert

Mit der Einführung von SAP Cloud for Customer wurde auf lange Sicht eine deutliche Kosten-reduzierung erreicht und gleichzeitig wurde durch effiziente und skalierbare monatliche Subskriptions-gebühren pro Anwender die Flexibilität erhöht. Es ist keine eigene IT-Infrastruktur sowie keine neue Client-Hardware notwendig. Die quartalsweisen Updates bringen das System immer auf den neusten Stand. Dank der neuen SAPUI5-Technologie kann das CRM-System auf jedem Gerät und von überall aus mobil genutzt werden.

## Wir gestalten Kundenerlebnisse und machen Kunden zu Botschaftern ihrer Marke

### Über Vision11

Drei Gründer, achtundzwanzig Erfahrungswelten, eine Vision

Als Experten für SAP CRM und digitales Marketing ist es uns wichtig, auf unsere Kunden einzugehen, sie zu verstehen und zielführend zu unterstützen. Damit dies immer wieder aufs Neue gelingt, fügen 28 Spezialisten aus CRM und IT ihre Erfahrungen und ihr Wissen zu einem umfassenden Angebot zusammen.

**Vision11** CRM Technologie- und Prozess-Beratung und Marketing-Agentur aus einer Hand

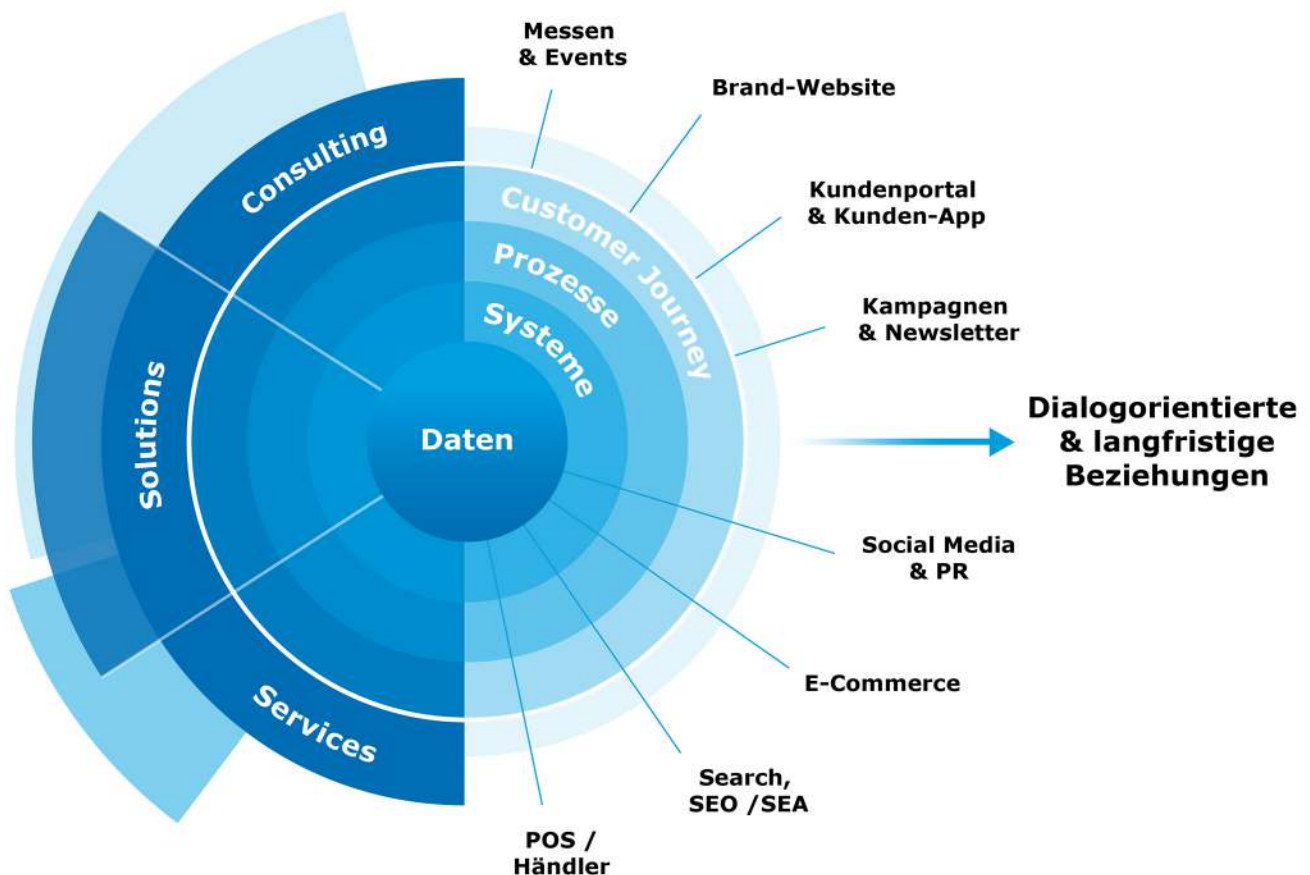
**Unser Fokus** CRM-Prozesse und digitales Marketing

**Niederlassungen** München, Augsburg, Köln & Berlin

**Team** 28 Experten für

- CRM-Beratung und -Implementierung
- CRM-Analytics und Online Integration
- Customer Experience and Loyalty
- Mobile CRM Lösungen für Vertrieb
- SAP Cloud for Customer
- Cloud Integration und Datenmigration
- Marketing- und Vertriebsstrategie
- Lead- und Opportunity-Management
- Kampagnen- und Aktionsmanagement
- CRM Online Integration & Social Media
- Testing und Qualitätsmanagement

### Unser Integrierter Ansatz



## Kontaktdaten



**Adresse:**

Pettenkofenstrasse 33  
80336 München



**Kontakt:**

info@visioneleven.com  
www.visioneleven.com



**Telefon/Fax:**

+49.89.416.1524-0  
+49.89.416.1524-99

## Unser CRM- und C4C-Expertenteam



**Sergej Plovs**

Sen. Consultant SAP CRM & C4C



**Nik Bach**

Sen. Consultant SAP CRM & C4C

## Disclaimer

Vervielfältigung nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Vision11 GmbH. Alle genannten Marken sind Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Irrtümer, Änderungen und Verfügbarkeit bezüglich genannter Produkte, Leistungen, Eigenschaften und Nutzungsmöglichkeiten vorbehalten. Die Vision11 GmbH übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit von Angaben Dritter über Eigenschaften, Leistungen und Verfügbarkeit. Das vorliegende Whitepaper enthält ausschließlich unverbindliche Informationen. Irrtümer bleiben vorbehalten. Vision11 GmbH haftet nicht für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität, der in diesem Dokument enthaltenen Informationen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der hier dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht werden, sind grundsätzlich ausgeschlossen.

**April 2019**