

Inhalt

1	Einleitung ..	11
2	CRM-Erweiterungskonzepte	17
2.1	Business Add-Ins	18
2.1.1	Klassische BADIs	19
2.1.2	Erweiterungsslots	24
2.2	Event Handler	27
2.3	UI-Erweiterungen	32
2.3.1	Erstellen eines kundeneigenen Feldes	33
2.3.2	Komponentenerweiterung (am Beispiel von Getter- und Setter-Methoden zur Beeinflussung von Feldwerten)	38
2.4	Aktionsverarbeitung	44
2.4.1	Post Processing Framework	45
2.4.2	Typische Erweiterungen der Aktionsverarbeitung	46
2.5	Parametrisierbarkeit von Erweiterungen	56
2.6	Tipps und Tricks	61
2.6.1	Passende BADIs oder Callback-Events herausfinden	61
2.6.2	Debugging-Strategien	66
2.6.3	Tipps zur Nutzung der Standard-CRM-APIs CRM_ORDER_READ und CRM_ORDER_MAINTAIN ...	76
2.6.4	Programmübergreifender Variablenzugriff	78
3	Praxisbeispiele für den Bereich Marketing	81
3.1	Segmentierung mit dem Segment Builder	81
3.1.1	Eigene Selektionsattributlisten erstellen und versorgen	82
3.1.2	Zusätzliche Felder in die Zielgruppenanzeige aufnehmen	86
3.2	Kampagnenmanagement	89
3.2.1	Automatische Vergabe von Kampagnen-IDs	89
3.2.2	Erweiterung der Unvollständigkeitsprüfung für Kampagnen	102
3.3	Marketingmerkmale	111
3.3.1	Änderungsbelege für Änderungen an Marketingmerkmalen	111

3.3.2	Automatisierte Merkmalsbewertung aus SAP CRM-Geschäftsvorgängen	121
-------	--	-----

4 Praxisbeispiele für den Bereich Sales 131

4.1	Aktionsverarbeitung	131
4.1.1	Erledigung von Angeboten und Folgeaktivitäten bei Erreichen des Gültigkeitsendes	132
4.1.2	Verteilen von Kopfwerten auf die Positionen	134
4.2	Partnerfindung	140
4.3	Textfindung	149
4.4	Preisfindung	158
4.4.1	Ermittlung von Kundenrabatten anhand der Umsatzkategorie eines Kunden	162
4.4.2	Verwendung von Z-Feldern des CRM-Produkt- stamms für die automatische Preisfindung	180
4.5	Logistikintegration: Sonderbestandsarten	189
4.5.1	Parametrisierung des erweiterten ATP-Checks	190
4.5.2	Erweiterung der ATP-Prüfung (CRM- und ERP- System)	193
4.5.3	Erweiterung des Auftrags-Uploads (ERP-System)	196
4.6	Marketingintegration: Kampagnenfindung	197
4.7	Sales Order Management	201
4.7.1	Automatisches Setzen von Fakturasperren	201
4.7.2	Erweiterung der Unvollständigkeitsprüfung	208
4.7.3	Synchronisation des Anwenderstatus von Kunden- aufträgen zwischen SAP CRM und SAP ERP	217
4.8	SAP CRM Billing	232
4.8.1	Ermittlung von Fakturakopfdaten	232
4.8.2	Erweiterung der Selektionskriterien des Faktura- vorrats (SAP GUI)	243
4.8.3	Erweiterung der Selektionskriterien des Faktura- vorrats (Web UI)	248
4.8.4	Erweiterung der Erlöskontenfindung	256
4.8.5	Fakturierung von Frachtkonditionen mit der ersten (Teil-)Rechnung	263

5 Praxisbeispiele für den Bereich Service 283

5.1	Aktionsverarbeitung	283
5.1.1	Vorhandensein eines Langtextes als Aktionsbedingung	284
5.1.2	Automatisiertes Anlegen von Folgebelegen	288

5.2	Partnerfindung	291
5.3	Geschäftspartner	298
5.3.1	Defaulting des Landes bei Neuanlage eines Geschäftspartners	298
5.3.2	Erweiterung einer Suchhilfe (Suche nach Steuernummer)	300
5.3.3	Einschränkung der Änderbarkeit von Geschäftspartnerdaten	312
5.4	Textfindung	314
5.5	Serviceauftragsabwicklung	318
5.5.1	Erweiterte Mussfeld-Prüfung beim Sichern	318
5.5.2	Erweiterung der Kopiersteuerung	322
5.5.3	Termine über einen kundeneigenen Funktions- baustein ermitteln	324
5.6	Einsatzplanung	327
5.7	Servicevertragsabwicklung	333
5.7.1	Vertragsfindung	333
5.7.2	Übernahme von Geschäftspartnern aus Service- verträgen	339
5.8	SAP CRM Billing	345
5.8.1	Mehrwertsteuer-Befreiung im Reverse-Charge- Verfahren	346
5.8.2	Verschiedene Partner desselben Partnerfunktionstyps in der CRM-Faktura	352
6 Lessons Learned		355
Anhang		359
A	Abkürzungsverzeichnis	361
B	Die Autoren	363
Index		365