

# Inhalt

<b>1 Einleitung ..</b>	<b>11</b>
<b>2 CRM-Erweiterungskonzepte</b>	<b>17</b>
2.1 Business Add-Ins .....	18
2.1.1 Klassische BAdls .....	19
2.1.2 Erweiterungsspots .....	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 BAdls 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
<b>3 Praxisbeispiele für den Bereich Marketing</b>	<b>81</b>
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
<b>4 Praxisbeispiele für den Bereich Sales</b>	<b>131</b>
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-Produktstamms 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 Kundenaufrägen zwischen SAP CRM und SAP ERP .....	217
4.8 SAP CRM Billing .....	232
4.8.1 Ermittlung von Fakturakopftexten .....	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
<b>5 Praxisbeispiele für den Bereich Service</b>	<b>283</b>
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 Funktionsbaustein ermitteln .....	324
5.6	Einsatzplanung .....	327
5.7	Servicevertragsabwicklung .....	333
5.7.1	Vertragsfindung .....	333
5.7.2	Übernahme von Geschäftspartnern aus Serviceverträgen .....	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
<b>6</b>	<b>Lessons Learned</b>	<b>355</b>
<b>Anhang</b>		<b>359</b>
A	Abkürzungsverzeichnis .....	361
B	Die Autoren .....	363
<b>Index</b>	.....	<b>365</b>