

Whitepaper

Prozesstransparenz auf der gesamten Customer Journey

Vorteile einer standardnahen Integration von SAP Sales Cloud in SAP ERP und SAP
Integrated Business Planning

Einführung

Der Digitale Wandel verändert das Miteinander zwischen Unternehmen und Kunden grundlegend. Die Erwartungshaltung der Kunden steigt. Echtzeitkommunikation und zeitnahe Reaktionen werden zu Standards jeder Customer Experience.

Grundvoraussetzungen für dauerhaft erfolgreiche Beziehungen im digitalen Jetzt sind durchgängige, schnelle Prozesse und vollständige Datentransparenz – vom ersten Kontakt über das Angebot, die Auftragsbestätigung und die folgenden Services rund um Rechnungen, Retouren und Gutschriften bis hin zur integrierten Absatzplanung.

Durch die Integration von SAP Sales Cloud in SAP ERP oder SAP Integrated Business Planning schaffen Unternehmen ideale Voraussetzungen für die Zukunft: Angebote lassen sich über mobile Geräte erfassen und in das SAP-Backend replizieren. Unternehmen verfügen dadurch jederzeit über aktuelle Informationen zur Opportunity-Pipeline und frühzeitig über Daten für eine zuverlässigere Absatzplanung.

valantic bietet eine praxisbewährte Lösung für die Integration von SAP Sales Cloud in SAP ERP an. Dieses Whitepaper stellt den Lösungsansatz anhand eines realen Kundenprojekts vor und erläutert den Mehrwert für Unternehmen. Darüber hinaus zeigt das Whitepaper die Möglichkeit auf, SAP Sales Cloud mit SAP Integrated Business Planning zu verbinden.

Gut zu wissen

Mit der SAP Sales Cloud können Unternehmen ihre Vertriebsarbeit zu entscheidend mehr Mobilität, Flexibilität und Effizienz führen. Wer Opportunities auswerten und nachvollziehen möchte, der sollte die Cloud Lösung und bestehende SAP-ERP-Backend- und SAP IBP Planungs-Systeme in einen durchgängigen Prozess integrieren.

Drei Dinge gilt es dabei zu bedenken:

- Die SAP Sales Cloud gliedert den Verkaufsprozess lediglich in drei grundlegende Schritte (Lead, Opportunity/Angebot und Auftrag).
- Auch SAP ERP bietet die Möglichkeit, ein Angebot zu erstellen. Hier lassen sich jedoch auch die folgenden wichtigen Prozessschritte abbilden: Angebotsmodifizierung, Auftrag/Bestellung, Rechnungsstellung und die Bearbeitung von Retouren und Gutschriften.
- SAP Integrated Business Planning führt alle planungsrelevanten Daten zentral im Unternehmen zusammen und bereitet sie für Auswertungen auf. Es gibt allerdings im Standard der SAP Sales Cloud keine Option für die Integration von Anfragedaten zu SAP IBP.

Mehrwert der Integration der SAP Sales Cloud in SAP ERP

Praxisbeispiel: Integrierte Auftragserfassung bei Gebrüder Heller

Gebrüder Heller sind ein traditionelles, mittelständisches Familienunternehmen, das sich weltweit als Anbieter von innovativen Lösungen für die spangebende Fertigung etabliert hat. Oberstes Ziel von Gebrüder Heller war es, die Kundenprozesse in der SAP Sales Cloud und SAP ERP sinnvoll zu verknüpfen: von der Anfrage über die Angebotserstellung und Bestellung bis hin zur Rechnungsstellung. Der gesamte Belegfluss sollte sich aber auch im vorhandenen SAP ERP jederzeit nachvollziehen lassen – und das bis ins letzte Detail einer Anfrage.

In SAP ERP verwenden Gebrüder Heller den Anfrage-Angebots-Auftrags-Faktura-Prozess (AAA-Prozess). Bislang wurde dafür im Vertrieb je Anfrage außerhalb von SAP ERP ein separates (optionales) „Anfrage-Datenblatt“ als Excel-Sheet gepflegt. Anschließend wurde daraus in SAP ERP ein digitaler Anfragebeleg erstellt. Mit Einführung der SAP Sales Cloud sollte dieser Prozess optimiert und Angebotsanfragen zukünftig direkt in SAP Sales Cloud erfasst werden, um dann in SAP ERP repliziert werden zu können.

Die Lösung

Zunächst wurde in SAP Sales Cloud ein Objekt zur Darstellung der Anfrage definiert. Um möglichst nah am Standard zu bleiben und auch auf standardnahe Integrationsinhalte zurückgreifen zu können, wurde die „Opportunity“ als Anfrage definiert.

Dann wurde im Bereich „Opportunity“ eine sogenannte „Projektanfrage“ angelegt. Über ein derartiges Referenzobjekt wie die „Projektanfrage“ wird keine Eins-zu-Eins Beziehung mit Datensätzen in SAP ERP hergestellt. Sie fungiert nur als eine Art Hülle oder Container und wird nicht unmittelbar nach SAP ERP repliziert.

Diese „Projektanfrage“ enthält in den Kopfdaten grundlegenden Kundendaten. Um nun alle relevanten Daten für eine Angebotserstellung zu erfassen, kann neben diesen Kopfdaten als weiterer Schritt aus der „Projektanfrage“ die Anlage einer sogenannten „Angebotsanfrage“ erfolgen. Für diese „Angebotsanfrage“ stehen sechs verschiedene „Belegarten“ zur Auswahl, die in SAP ERP Standard sind und bereits von Gebrüder Heller zur internen Kanalisierung von Angeboten genutzt werden:

Belegarten

Zeile hinzufügen | Löschen

Belegart	Beschreibung
ZADI	Engineering
ZADM	Gebräuchmaschinen
ZALH	Leihe
ZAMI	Miete
ZANM	Neue Maschine
ZALB	Umbau
ZPAN	Projektanfrage

Abbildung: Auswahl von Belegarten für eine „Angebotsanfrage“

Die „Angebotsanfrage“ wird innerhalb der „Projektanfrage“ im Tab „Zugehörige Opportunity/Anfrage“ angelegt. Dort ist es möglich, neue oder vorhandene Anfragen zuzuordnen, beispielsweise auch solche, die bereits in SAP ERP angelegt sind.

Ein zentraler Bestandteil der „Angebotsanfrage“ ist neben den Kopfdaten aus der „Projektanfrage“ ein sogenanntes „Anfrage-Datenblatt“. Dieses beinhaltet zusätzliche spezifische Informationen zu Maschinen, Produktion, Prozess, Wettbewerb und Projekt, die einen umfassenden Blick auf den Kunden ermöglichen und für weitere Prozesse relevant sein können.

Erst mit dem Anlegen dieser „Angebotsanfrage“, erfolgt dann letztlich die Replikation in die SAP ERP Anfrage in einzelnen Nachrichten. Es erfolgt keine Bulk-Verarbeitung.

Der Kundenmehrwert

Mit der Einführung der SAP Sales Cloud und der Integration in SAP ERP ist die Angebotserstellung direkt durch den Vertriebsbereich möglich. Der Außendienst kann Anfragen und Angebote bei Bedarf sofort vor Ort beim Kunden über mobile Endgeräte wie Tablets oder Smartphones erstellen bzw. bearbeiten.

Eine Schnittstelle zwischen der SAP Sales Cloud und SAP ERP stellt den Echtzeitdatentransfer sicher. So können alle notwendigen Folgeschritte (Erfassung von Auftrag/Bestellung, Rechnungsstellung, Gutschrift) wie gewohnt in SAP ERP erfolgen.

Die Integration in SAP ERP bildet den gesamten AAA-Prozess mit der SAP Sales Cloud benutzerfreundlich ab und lässt sich in SAP ERP lückenlos überblicken und nachvollziehen.

Zusätzliche Integration der SAP Sales Cloud in SAP Integrated Business Planning

Insbesondere für die mittel- bis langfristige Absatzplanung sind aktuelle Informationen zu Opportunities von großer Bedeutung. Nur durch die Einbindung aller relevanten Abteilungen in den Absatzplanungsprozess – von der statistischen Prognose bis hin zum globalen Consensus Demand – lässt sich eine höhere Planungsgenauigkeit erreichen.

SAP Integrated Business Planning unterstützt diesen übergreifenden Planungsprozess. Die Lösung bietet darüber hinaus vielfältige Module mit Funktionen zur End-to-End-Steuerung und Optimierung von Lieferketten, u.a. durch fortschrittliche Prognosefunktionalitäten, Supply- und Bestandsoptimierer, Auftragsbestätigung, Prozessvisualisierung und Ad-hoc-Auswertungen auf Basis von Ausnahmemeldungen und KPIs.

Die Ausgangslage

In den meisten Unternehmen arbeiten Abteilungen mit unterschiedlichen Lösungen, die nicht miteinander verknüpft sind. Daten können nicht zuverlässig genutzt werden, da keine einheitliche Datenbasis vorliegt. SAP Integrated Business Planning bietet im Standard keine Option, Anfrage- und Auftragsdaten aus anderen Systemen zu integrieren – auch nicht aus der SAP Sales Cloud. valantic bietet die Integration von SAP Sales Cloud mit SAP Integrated Business Planning, so dass Daten aus dem Vertrieb schon frühzeitig für die Planung genutzt werden können.

Die Lösung

Eine bi-direktionale Schnittstelle zwischen der SAP Sales Cloud und SAP Integrated Business Planning ermöglicht den direkten und zeitnahen Datenaustausch.

Der Mehrwert der Integration zeigt sich vor allem in der Absatzplanung. Filterkriterien ermöglichen es, zusätzliche Szenarien für die Absatzplanung durchzuspielen, beispielsweise können Opportunities in Abhängigkeit von ihrer Erfolgswahrscheinlichkeit oder als „prognoserelevant“ markierte Angebote miteinbezogen werden.

Anhand von Produkt- und Kunden-IDs lassen sich dabei sowohl die Menge als auch der Wert einer Opportunity in die SAP-Planungslösung integrieren. Dort verfügt der Planer dann über volle Transparenz hinsichtlich potenzieller Absatzveränderungen und kann diese in der Planung berücksichtigen. Eine präzisere Planung der Nachfrage wird möglich – und dadurch auch eine bessere Steuerung der geplanten Produktionsmengen. Potenzielle Engpässe lassen sich frühzeitig erkennen und entsprechende Maßnahmen ergreifen.

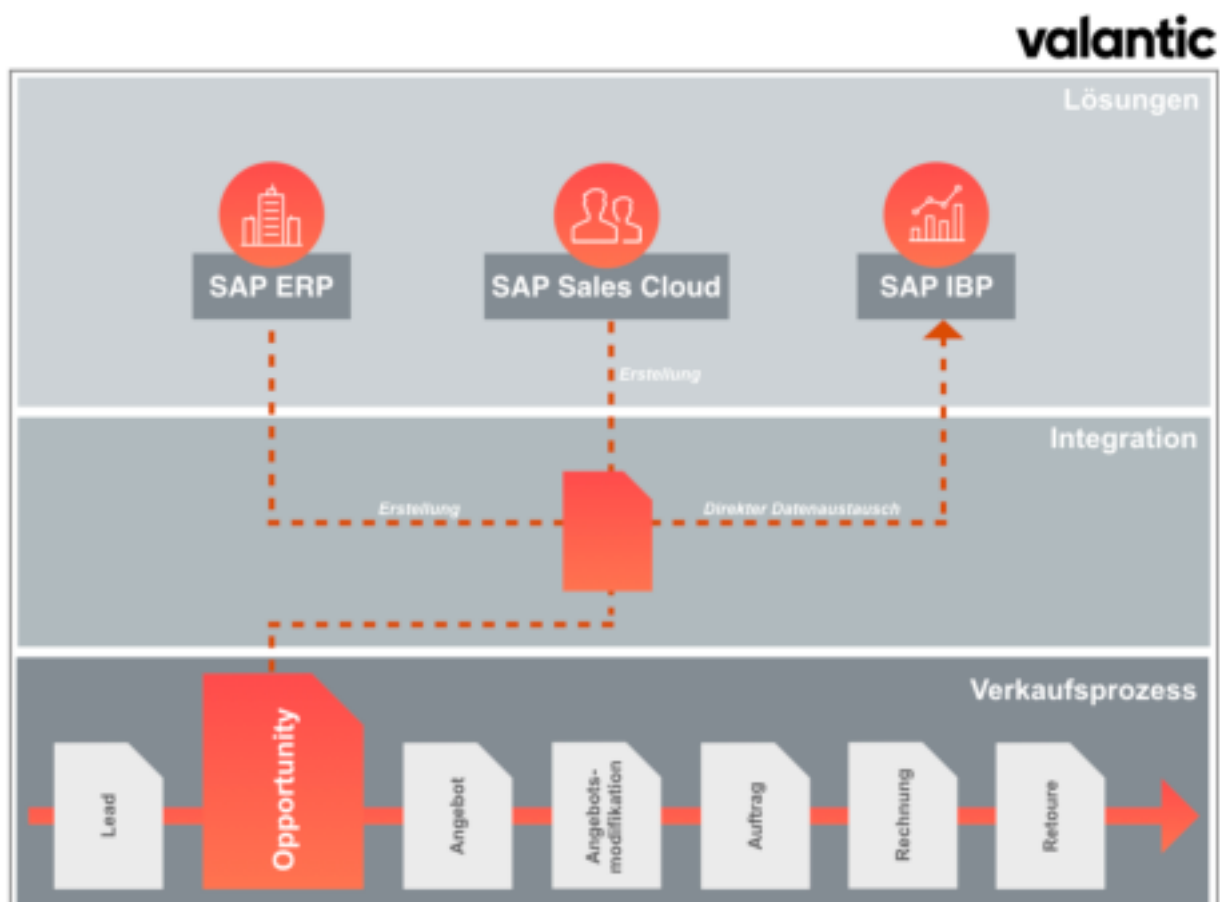
Der Kundenmehrwert

Alle erfolgs- und planungskritischen Zahlen aus dem Vertrieb können dadurch früher – bereits in der Angebotsphase – in den Planungsprozess einfließen. Ohne die Integration wäre das erst ab dem Zeitpunkt der Bestellung möglich. Unter dem Strich stehen mehr Planungsgenauigkeit, mehr Liefertreue und zufriedenerere Kunden.

Zusammenfassung

Unternehmen, die den gesamten Verkaufsprozess – von der Anfrage über das Angebot bis zum Auftrag – zukünftig sowohl in der SAP Sales Cloud als auch weiterhin in SAP ERP abbilden wollen, erreichen mit der Projektlösung von valantic schnell ihr Ziel. Sie gewinnen lückenlose Transparenz und können alle Belege jederzeit nachvollziehen. Darüber hinaus bleiben sie so nah wie möglich am SAP-Standard.

Die zusätzliche Integration der SAP Sales Cloud in SAP Integrated Business Planning eröffnet Unternehmen darüber hinaus die Chance, auch „Opportunities“ mit allen vorhandenen, kundenspezifischen Echtzeitdaten in die Absatzplanung einzubeziehen und so die Planungssicherheit zu erhöhen.



Systemvoraussetzungen des Lösungsansatzes

- SAP ERP → SAP ECC 6.0 EHP 0 oder höher

SAP APPL 6.00	(At least SAPW60015)
SAP APPL 6.02	(At least SAPW60206)
SAP APPL 6.03	(At least SAPW60305)
SAP APPL 6.04	(At least SAPW60405)
SAP APPL 6.05	(At least SAPW60503)
SAP APPL 6.06	(At least SAPW60601)
SAP APPL 6.36	(At least SAPW63601)
SAP APPL 6.17	(At least SAPW61701)
SAP APPL 6.38	(At least SAPW-63801NSAPAPPL)

- SAP C/4HANA Sales Cloud
- SAP ERP Integration via CPI
- SAP Integrated Business Planning

Ihre Ansprechpartner

Nike Steinhausen, Fabian Egner

Consultant
 valantic CEC Deutschland GmbH
 Willy-Brandt-Platz 3
 68161 Mannheim

Phone: +49 621 391770