



**PUBLIC (ÖFFENTLICH)**

SAP Cloud for Customer

Dokumentversion: CLOUD – 2024-10-10

# **Solution Guide für SAP Sales Cloud**

# Inhalt

|          |                                                        |           |
|----------|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Solution Guide für SAP Sales Cloud.</b>             | <b>20</b> |
| <b>2</b> | <b>Allgemeine Aufgaben.</b>                            | <b>21</b> |
| 2.1      | Navigationsmenü.                                       | 22        |
| 2.2      | Historie.                                              | 24        |
| 2.3      | Schnellansicht.                                        | 25        |
| 2.4      | Bibliothek.                                            | 30        |
| 2.5      | Anlagen suchen.                                        | 36        |
|          | Massendownload von Anlagen anfordern.                  | 37        |
|          | Anlagen suchen.                                        | 38        |
|          | Anlagensuche für benutzerdefinierte Objekte verwenden. | 38        |
| 2.6      | Anlagengröße.                                          | 40        |
|          | Anlagengrößen konfigurieren.                           | 41        |
| 2.7      | Listen.                                                | 42        |
|          | Liste in Work-Center-Sicht verwalten.                  | 43        |
|          | Liste in der Objektdetailansicht verwalten.            | 49        |
| 2.8      | Markierungen, Tags und Favoriten.                      | 52        |
|          | Mit Markierungen und Favoriten arbeiten.               | 53        |
|          | Mit Tags arbeiten.                                     | 55        |
| 2.9      | Feed.                                                  | 58        |
|          | Mit Feed-Aktualisierungen arbeiten.                    | 59        |
|          | Häufige Fragen zu Feeds.                               | 64        |
| 2.10     | Suche.                                                 | 65        |
|          | Einfache Suche.                                        | 67        |
|          | Suche.                                                 | 68        |
|          | Erweiterte Suche.                                      | 71        |
| 2.11     | Benachrichtigung.                                      | 75        |
| 2.12     | Karte.                                                 | 76        |
|          | Umfang festlegen und konfigurieren.                    | 76        |
|          | Mit Karten arbeiten.                                   | 78        |
| 2.13     | Support und Hilfe.                                     | 81        |
|          | Fallbearbeitung.                                       | 83        |
|          | Umfang festlegen und konfigurieren.                    | 85        |
|          | Aufgaben in der Fallbearbeitung.                       | 86        |
| 2.14     | Seitenbereich.                                         | 97        |
| 2.15     | Personalisierung.                                      | 98        |
|          | SAP Fiori Client personalisieren.                      | 99        |

|          |                                                                                         |            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.16     | Kalender. . . . .                                                                       | 108        |
|          | Kalender in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                      | 109        |
|          | Kalender verwenden. . . . .                                                             | 110        |
|          | Teamkalender verwenden. . . . .                                                         | 111        |
|          | Arbeitswoche und Starttag basierend auf dem Gebietsschema im Kalender anzeigen. . . . . | 112        |
|          | Sichtbare Aktivitätsarten auf dem Kalender personalisieren. . . . .                     | 114        |
|          | Kalender personalisieren. . . . .                                                       | 114        |
| 2.17     | Startseite. . . . .                                                                     | 115        |
|          | Startseite in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                    | 117        |
|          | Mit Kartentypen arbeiten. . . . .                                                       | 123        |
|          | Startseite personalisieren. . . . .                                                     | 151        |
| 2.18     | Benutzerprofilmenü. . . . .                                                             | 153        |
| 2.19     | Belegfluss. . . . .                                                                     | 157        |
| 2.20     | Tastaturkürzel. . . . .                                                                 | 158        |
| 2.21     | Workflows. . . . .                                                                      | 158        |
| 2.22     | Genehmigungen. . . . .                                                                  | 160        |
| 2.23     | Kunden-Onboarding. . . . .                                                              | 163        |
| <b>3</b> | <b>Kunden und Privatkunden. . . . .</b>                                                 | <b>167</b> |
| 3.1      | Kunden in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                        | 168        |
| 3.2      | Kundendaten bearbeiten. . . . .                                                         | 197        |
|          | Kundenrollen. . . . .                                                                   | 198        |
|          | Beteiligtenrollen. . . . .                                                              | 199        |
|          | Beziehungen zwischen Kunden und Projektorganigrammbeziehungen. . . . .                  | 200        |
|          | Projektorganigramm. . . . .                                                             | 201        |
|          | Kudenteams. . . . .                                                                     | 202        |
|          | Kundenhierarchie. . . . .                                                               | 202        |
|          | ABC-Klassifikation. . . . .                                                             | 203        |
|          | Status. . . . .                                                                         | 203        |
|          | Attribute. . . . .                                                                      | 205        |
|          | Kontosperren. . . . .                                                                   | 208        |
|          | Zahlungsbedingungen. . . . .                                                            | 209        |
|          | Steuernummern. . . . .                                                                  | 210        |
|          | Zielgruppen. . . . .                                                                    | 211        |
|          | Nummern. . . . .                                                                        | 215        |
|          | Wettbewerber und Wettbewerberprodukt. . . . .                                           | 215        |
| 3.3      | Dublettenprüfung für Kunden. . . . .                                                    | 216        |
|          | Nummern. . . . .                                                                        | 217        |
|          | Dublettenprüfung konfigurieren, um veraltete Kunden zu berücksichtigen. . . . .         | 217        |
|          | Mit benutzerdefinierter Logik Dubletten berechnen und identifizieren. . . . .           | 218        |
| 3.4      | Kundenzusammenführung. . . . .                                                          | 218        |
|          | Kundenzusammenführung aktivieren. . . . .                                               | 226        |

|          |                                                                                                            |            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|          | Individuelle Erweiterungen für die Kundenzusammenführung mithilfe eines BAdL. . . . .                      | 229        |
| 3.5      | Adresse pflegen und Landkarten und Geo-Tracking verwenden. . . . .                                         | 232        |
|          | Internationale Adressversionen. . . . .                                                                    | 232        |
|          | Landkartenansicht für Kunden. . . . .                                                                      | 235        |
|          | Adressengültigkeitsprüfung. . . . .                                                                        | 236        |
|          | Adresssuche mit Vorschlagsfunktion. . . . .                                                                | 240        |
| 3.6      | Organisations- und Gebietszuweisungen. . . . .                                                             | 243        |
|          | Verkaufsdaten des Kunden. . . . .                                                                          | 243        |
|          | Gebiete für Kunden. . . . .                                                                                | 246        |
| 3.7      | Kunden suchen. . . . .                                                                                     | 247        |
| 3.8      | Direkte Links zu Objektinstanzen von Kunden einbetten. . . . .                                             | 247        |
| 3.9      | SAP-ERP-Kunden-Cockpit. . . . .                                                                            | 247        |
| 3.10     | 360-Grad-Übersicht für Kunden in SAP S/4HANA. . . . .                                                      | 248        |
| 3.11     | Social-Media-Profile. . . . .                                                                              | 249        |
| 3.12     | Vorkonfigurierte Integration in SAP MDG. . . . .                                                           | 251        |
| 3.13     | Integration mit LinkedIn Sales Navigator für Zugriff auf Beziehungen und Hauptansprechpartner<br>. . . . . | 251        |
| 3.14     | Kunden offline. . . . .                                                                                    | 252        |
| 3.15     | FAQs für Kunden. . . . .                                                                                   | 262        |
| <b>4</b> | <b>Leads. . . . .</b>                                                                                      | <b>264</b> |
| 4.1      | Leads in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                            | 265        |
| 4.2      | Leads anlegen. . . . .                                                                                     | 281        |
|          | Lead in Groupware-Add-In anlegen. . . . .                                                                  | 282        |
|          | Leads aus Microsoft Excel importieren. . . . .                                                             | 282        |
|          | Scandienst für Visitenkarten verwenden. . . . .                                                            | 283        |
|          | Auf Lead-Dubletten prüfen. . . . .                                                                         | 285        |
|          | Leads zuordnen. . . . .                                                                                    | 287        |
| 4.3      | Leads betreuen. . . . .                                                                                    | 291        |
|          | Lead-Status. . . . .                                                                                       | 292        |
|          | Leads qualifizieren. . . . .                                                                               | 294        |
|          | Beteiligte zu Leads hinzufügen. . . . .                                                                    | 295        |
|          | Qualifizierungsaktivitäten zu Leads hinzufügen. . . . .                                                    | 296        |
|          | Leads mit registrierten Produkten verknüpfen. . . . .                                                      | 298        |
|          | Leads bewerten. . . . .                                                                                    | 300        |
|          | Mit der App "Geschäfte finden" arbeiten. . . . .                                                           | 301        |
|          | Arbeiten mit LinkedIn Sales Navigator. . . . .                                                             | 302        |
| 4.4      | Leads umwandeln. . . . .                                                                                   | 304        |
| 4.5      | Leads offline. . . . .                                                                                     | 306        |
| 4.6      | Häufige Fragen zu Leads. . . . .                                                                           | 321        |
| <b>5</b> | <b>Opportunities. . . . .</b>                                                                              | <b>324</b> |



|          |                                                                                             |            |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.1      | Opportunities in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                     | 325        |
| 5.2      | Opportunities verwalten. . . . .                                                            | 344        |
|          | Opportunities anlegen. . . . .                                                              | 345        |
|          | Produkte zu Opportunities hinzufügen. . . . .                                               | 347        |
|          | Auf Opportunity-Dubletten prüfen. . . . .                                                   | 350        |
|          | Interne Preisfindung für Opportunities. . . . .                                             | 351        |
|          | Beteiligte zu Opportunities hinzufügen. . . . .                                             | 352        |
|          | Opportunity-Status. . . . .                                                                 | 357        |
|          | Verkaufszyklen und -phasen. . . . .                                                         | 361        |
|          | Opportunity-Änderungshistorie verfolgen. . . . .                                            | 363        |
|          | Aktivitäten im Zeitraum anzeigen. . . . .                                                   | 363        |
|          | Mit dem Aktivitätsberater arbeiten. . . . .                                                 | 364        |
|          | Opportunities mit registrierten Produkten verknüpfen. . . . .                               | 366        |
| 5.3      | An Opportunities zusammenarbeiten. . . . .                                                  | 369        |
|          | Mit SAP Jam arbeiten. . . . .                                                               | 369        |
|          | Mit Influencer Map arbeiten. . . . .                                                        | 370        |
|          | Arbeiten mit LinkedIn Sales Navigator. . . . .                                              | 371        |
| 5.4      | Mit dem Projektorganigramm arbeiten. . . . .                                                | 372        |
|          | Projektorganigrammbeziehungen aus Kunden oder Ansprechpartnern importieren. . . . .         | 373        |
|          | Projektorganigrammbeziehungen in Opportunities pflegen. . . . .                             | 375        |
| 5.5      | Opportunities bewerten. . . . .                                                             | 377        |
|          | Umfragen und Aktivitäten zu Opportunities hinzufügen. . . . .                               | 377        |
|          | Opportunity Intelligence. . . . .                                                           | 380        |
|          | Wettbewerber bewerten. . . . .                                                              | 380        |
| 5.6      | Opportunity-Erlös planen. . . . .                                                           | 381        |
|          | Erlös splitten. . . . .                                                                     | 382        |
|          | Erlös einplanen. . . . .                                                                    | 383        |
|          | Opportunity-Pipeline simulieren. . . . .                                                    | 387        |
|          | (Veraltet) Mit SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) in Opportunities arbeiten. . . . . | 388        |
| 5.7      | Opportunity-Genehmigungsprozess. . . . .                                                    | 390        |
|          | Opportunities zur Genehmigung einreichen. . . . .                                           | 391        |
|          | Genehmigungsprozesses für genehmigte Opportunities neu starten. . . . .                     | 392        |
|          | Opportunities per E-Mail genehmigen. . . . .                                                | 394        |
| 5.8      | Opportunities schließen. . . . .                                                            | 398        |
| 5.9      | Opportunities offline. . . . .                                                              | 398        |
|          | Offline auf dem Schnellanlagebild für Opportunities verfügbare Felder. . . . .              | 398        |
|          | Offline in der Opportunity-Detailsicht verfügbare Felder. . . . .                           | 400        |
|          | Offline in Opportunities verfügbare Aktionen. . . . .                                       | 406        |
| 5.10     | Häufige Fragen zu Opportunities. . . . .                                                    | 407        |
| <b>6</b> | <b>Verkaufsvertrag. . . . .</b>                                                             | <b>410</b> |
| 6.1      | Verkaufsverträge in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                  | 410        |

|     |                                                                                                                 |     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.2 | Verträge anlegen. . . . .                                                                                       | 418 |
|     | Vertrag anlegen. . . . .                                                                                        | 418 |
|     | Vertrag aus einer Vorlage anlegen. . . . .                                                                      | 420 |
|     | Vertragspositionen aus einer Vorlage hinzufügen. . . . .                                                        | 421 |
|     | Verträge aus Kunden und Privatkunden anlegen. . . . .                                                           | 421 |
|     | Vertrag aus Opportunity anlegen. . . . .                                                                        | 421 |
|     | Zugehörigen Vertrag anlegen. . . . .                                                                            | 422 |
|     | Anlegen von Verträgen sperren. . . . .                                                                          | 422 |
|     | Gebiete zu Verträgen zuordnen. . . . .                                                                          | 423 |
| 6.3 | Verträge pflegen. . . . .                                                                                       | 425 |
|     | Beteiligte für Verträge pflegen. . . . .                                                                        | 425 |
|     | Vertragsarten mit der Daten-Workbench ändern. . . . .                                                           | 427 |
|     | Mit Kopieren und Einfügen Masseneinträge von Produkten in Verkaufsverträgen vornehmen<br>. . . . .              | 428 |
|     | Vertragsübersicht. . . . .                                                                                      | 428 |
|     | Zugriffseinschränkung für Verträge verwalten. . . . .                                                           | 428 |
|     | Vertragsabfragen verwenden. . . . .                                                                             | 429 |
|     | Gebiet in Verträgen verwalten. . . . .                                                                          | 430 |
|     | Incoterms in Verträgen verwenden. . . . .                                                                       | 430 |
|     | Notizen pflegen. . . . .                                                                                        | 430 |
| 6.4 | Vertragsintegration. . . . .                                                                                    | 431 |
|     | SAP-ECC-Eingangstreplikation für Verträge. . . . .                                                              | 431 |
|     | Vertragsbelegarten für SAP-ERP-Integration definieren. . . . .                                                  | 431 |
| 6.5 | Verträge im Offline-Modus. . . . .                                                                              | 433 |
|     | Vertragsübertragungsdetails zur Ermittlung von Abweichungen nach Offline-Synchronisierung<br>verwenden. . . . . | 434 |
| 6.6 | Vertragspreisfindung. . . . .                                                                                   | 435 |
|     | Externe Preisfindung aus SAP ERP anfordern. . . . .                                                             | 435 |
|     | Preisfindung für Ausgabe prüfen, um alle Preisbestandteile anzuzeigen. . . . .                                  | 436 |
| 6.7 | Vertragsreporting. . . . .                                                                                      | 436 |
|     | Bericht anlegen. . . . .                                                                                        | 436 |
|     | Excel-Export für Verträge einschränken. . . . .                                                                 | 437 |
| 6.8 | Verträge und Tickets. . . . .                                                                                   | 437 |
|     | Ticket aus einem Verkaufsvertrag anzeigen. . . . .                                                              | 437 |
|     | Verkaufsvertragsermittlung in Tickets. . . . .                                                                  | 438 |
|     | Positionsbearbeitungscode für Mengenverkaufsverträge wählen. . . . .                                            | 438 |
|     | Verkaufsvertragsfindung und Zuordnung in Tickets. . . . .                                                       | 438 |
| 6.9 | Häufige Fragen zu Verträgen. . . . .                                                                            | 439 |
|     | Kann ich in einem Vertrag benutzerdefinierte Felder verwenden?. . . . .                                         | 439 |
|     | Wie suche ich nach ablaufenden Verträgen?. . . . .                                                              | 439 |
|     | Welche Prüfungen werden während der Vertragsaktivierung durchgeführt?. . . . .                                  | 440 |

|          |                                                                                                                        |            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|          | Können Benutzer den SAP-ECC-Status für Verträge anzeigen? . . . . .                                                    | 440        |
| <b>7</b> | <b>Angebote. . . . .</b>                                                                                               | <b>441</b> |
| 7.1      | Angebote im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                                         | 442        |
| 7.2      | Angebote anlegen. . . . .                                                                                              | 466        |
|          | Angebot anlegen. . . . .                                                                                               | 467        |
|          | Angebote aus Kundenaufträgen anlegen. . . . .                                                                          | 471        |
|          | Neue Hauptansprechpartner in Angeboten anlegen und zuordnen. . . . .                                                   | 471        |
|          | Angebote aus Ansprechpartnern anlegen. . . . .                                                                         | 471        |
|          | Folgeverkaufsverträge aus Angeboten anlegen. . . . .                                                                   | 472        |
|          | Angebote suchen. . . . .                                                                                               | 472        |
|          | Verkaufsvertragsarten mit der Daten-Workbench ändern. . . . .                                                          | 473        |
|          | Folgeverkaufsvertrag aus Angebot anlegen. . . . .                                                                      | 473        |
|          | Folgeaufträge aus SAP Cloud for Customer in SAP ERP anhand von bidirektionalen integrierten Angeboten anlegen. . . . . | 473        |
| 7.3      | Angebote bearbeiten. . . . .                                                                                           | 474        |
|          | Produkte zu einem Angebot hinzufügen. . . . .                                                                          | 475        |
|          | Position kopieren. . . . .                                                                                             | 476        |
|          | Mindestbestellmenge festlegen. . . . .                                                                                 | 477        |
|          | Fehlermeldung zur Mindestbestellmenge. . . . .                                                                         | 477        |
|          | Positionstypen verwenden. . . . .                                                                                      | 478        |
|          | Menge berechnen. . . . .                                                                                               | 480        |
|          | Nettogewicht, Bruttogewicht und Gesamtvolumen im Angebotskopf anzeigen. . . . .                                        | 481        |
|          | Produkte aus Produktlisten schnell in Angeboten hinzufügen. . . . .                                                    | 482        |
|          | Bestandsinformationen für Produkte anzeigen. . . . .                                                                   | 482        |
|          | Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden. . . . .                                                                       | 483        |
|          | Kundenteilnummer einem Angebot hinzufügen. . . . .                                                                     | 484        |
|          | Produkte in Angeboten strukturieren und neu nummerieren. . . . .                                                       | 485        |
|          | Opportunitys Angeboten zuordnen. . . . .                                                                               | 485        |
|          | Opportunitys externen schreibgeschützten Angeboten zuordnen. . . . .                                                   | 486        |
|          | Externe Produktnummer zu "Cross-/Up-/Down-Selling" für Angebote hinzugefügt. . . . .                                   | 486        |
|          | Mit an Angeboten Beteiligten arbeiten. . . . .                                                                         | 486        |
|          | Masseneinträge für Produkte in Angeboten kopieren und einfügen. . . . .                                                | 488        |
|          | Funktion zum Kopieren und Einfügen für Angebote deaktivieren. . . . .                                                  | 489        |
|          | Personenbezogene Daten aus Verkaufsverträgen entfernen. . . . .                                                        | 490        |
| 7.4      | Angebote bearbeiten. . . . .                                                                                           | 490        |
|          | Aktivitäten in Angeboten. . . . .                                                                                      | 491        |
|          | Sprachen des Angebots. . . . .                                                                                         | 498        |
|          | Angebotsgenehmigungsprozess. . . . .                                                                                   | 498        |
| 7.5      | Workflow-Regel zur Aktualisierung benutzerdefinierter Opportunity-Status definieren. . . . .                           | 504        |
|          | Warnmeldung bezüglich mehrerer Vertriebsbereiche ändern. . . . .                                                       | 505        |
| 7.6      | Angebote abschließen. . . . .                                                                                          | 505        |

|          |                                                                                        |            |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|          | Signaturen. . . . .                                                                    | 506        |
|          | Senden eines Angebots an Kundenkonten. . . . .                                         | 506        |
|          | Folgeangebot anlegen. . . . .                                                          | 507        |
|          | Angebotsvorschau. . . . .                                                              | 508        |
|          | Anlagen zu abgeschlossenen Angeboten hinzufügen. . . . .                               | 508        |
|          | Angebotsbelegfluss. . . . .                                                            | 508        |
|          | Mehrere Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen. . . . .                              | 509        |
|          | Ausgabeformular für Angebote. . . . .                                                  | 510        |
|          | Angebot stornieren. . . . .                                                            | 511        |
|          | Angebotsausgabeabgabe mit bidirektionaler SAP-ERP-Integration aktivieren. . . . .      | 513        |
| 7.7      | Preisfindung für Angebot. . . . .                                                      | 514        |
|          | Interne Preisfindung. . . . .                                                          | 516        |
|          | Dynamische Kennzeichnung für Preiselemente. . . . .                                    | 518        |
|          | Interne Preisfindung für Angebote ändern. . . . .                                      | 518        |
|          | Neue Produktpreiselemente für Angebote und Aufträge hinzufügen. . . . .                | 519        |
|          | Menge berechnen. . . . .                                                               | 519        |
|          | Kreditlimit prüfen. . . . .                                                            | 520        |
|          | Externe Preisfindung mit SAP ERP, SAP CRM, SAP S/4HANA anfordern. . . . .              | 520        |
|          | Preisfindung für Ausgabe prüfen, um alle Preisbestandteile anzuzeigen. . . . .         | 523        |
|          | Verfügbarkeitsprüfung (ATP-Prüfung). . . . .                                           | 523        |
|          | Naturalrabattfindung verwenden. . . . .                                                | 523        |
|          | Stücklistenauflösung. . . . .                                                          | 524        |
|          | Preise für Unterpositionen einer Stückliste anpassen. . . . .                          | 524        |
|          | Produktsubstitution. . . . .                                                           | 525        |
| 7.8      | Integration von Angeboten und CLM. . . . .                                             | 525        |
| 7.9      | Berichte zu Angeboten. . . . .                                                         | 527        |
| 7.10     | Angebote im Offline-Modus bearbeiten. . . . .                                          | 527        |
| 7.11     | Häufige Fragen zu Angeboten. . . . .                                                   | 528        |
|          | Wie versioniere ich ein Angebot?. . . . .                                              | 528        |
|          | Wie werden Datumsangaben in Angeboten verwendet?. . . . .                              | 528        |
|          | Welche Währung wird als Standard für ein Angebot verwendet?. . . . .                   | 528        |
|          | Wie kann ich Standardausgabeeinstellungen festlegen?. . . . .                          | 529        |
|          | Wie replizieren Sie Angebote in SAP ERP?. . . . .                                      | 529        |
| <b>8</b> | <b>Kundenaufträge. . . . .</b>                                                         | <b>530</b> |
| 8.1      | Umfänge und Kundenaufträge konfigurieren. . . . .                                      | 531        |
| 8.2      | Kundenaufträge anlegen. . . . .                                                        | 540        |
|          | Belegarten für Kundenaufträge pflegen. . . . .                                         | 541        |
|          | Kundenauftragsarten. . . . .                                                           | 541        |
|          | Produkte zu einem Kundenauftrag hinzufügen. . . . .                                    | 542        |
|          | Kundenaufträge auf der Grundlage von Kontosperrungen sperren. . . . .                  | 552        |
|          | Beteiligte Personen für Kundenaufträge auf Kopf- und Positionsebene ermitteln. . . . . | 553        |

|          |                                                                                                 |            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|          | Andere in Kundenaufträgen unterstützte Aktionen. . . . .                                        | 555        |
|          | Cross-, Up-, und Down-Selling in Kundenaufträgen. . . . .                                       | 561        |
|          | Interne Preisfindung für Kundenaufträge verwenden. . . . .                                      | 562        |
|          | Werksbezogene Bestellung. . . . .                                                               | 563        |
|          | Mehrere Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen. . . . .                                       | 564        |
|          | Kundenauftrag in Detailsicht anlegen. . . . .                                                   | 564        |
|          | Kundenaufträge und Angebote als Folgebelege anlegen. . . . .                                    | 564        |
| 8.3      | Flexible Offline-Preisfindung für Kundenaufträge. . . . .                                       | 565        |
| 8.4      | Kundenaufträge abschließen. . . . .                                                             | 569        |
|          | Zwei Signaturen zu Kundenaufträgen hinzufügen. . . . .                                          | 570        |
|          | Workflows konfigurieren, um E-Mail-Benachrichtigungen an Privatkunden zu senden. . . . .        | 572        |
|          | Workflows verwenden, um Aufträge zur Genehmigung einzureichen. . . . .                          | 572        |
|          | Genehmigungsprozesse für Kundenaufträge definieren. . . . .                                     | 572        |
|          | Zusammenfassung des Kundenauftrags in der Vorschau anzeigen. . . . .                            | 578        |
|          | Konsistenzstatus für Kundenaufträge anzeigen. . . . .                                           | 579        |
|          | Interne Kundenaufträge abschließen. . . . .                                                     | 579        |
|          | Belegfluss im Kundenauftrag anzeigen. . . . .                                                   | 579        |
|          | Auftrag mit Ansprechpartner beim Beteiligten mithilfe von Live-Aktivität nachverfolgen. . . . . | 580        |
|          | Verwenden von Click-to-Call in Kundenaufträgen. . . . .                                         | 581        |
| 8.5      | Kundenaufträge mit SAP ERP integrieren. . . . .                                                 | 581        |
|          | Mit der externen Preisfindung arbeiten. . . . .                                                 | 582        |
|          | Kundenaufträge in SAP ERP simulieren. . . . .                                                   | 583        |
|          | Kundenaufträge in SAP ERP abschließen. . . . .                                                  | 587        |
|          | Auftragsreplikation – Änderungen auf SAP Cloud for Customer einschränken. . . . .               | 588        |
|          | Replikation von Aufträgen für Interessenten. . . . .                                            | 588        |
|          | Mit "Fertigstellen" Simulation und Übertragung von Aktionen zusammen auslösen. . . . .          | 589        |
| 8.6      | Berichte zu Kundenaufträgen. . . . .                                                            | 589        |
|          | Datenquellen für Kundenaufträge. . . . .                                                        | 589        |
| 8.7      | Kundenaufträge offline. . . . .                                                                 | 590        |
|          | Benutzerdefinierte Beteiligtenermittlung für Offline. . . . .                                   | 605        |
|          | Produktlisten basierend auf Kategorien für Offline-Verwendung konfigurieren. . . . .            | 605        |
|          | Aufträge offline kopieren. . . . .                                                              | 605        |
|          | Benutzerdefinierte Tastatur für Auftragsannahme im Offline-Modus konfigurieren. . . . .         | 606        |
|          | Kundenaufträge offline simulieren. . . . .                                                      | 606        |
| 8.8      | Häufige Fragen zu Kundenaufträgen. . . . .                                                      | 607        |
| <b>9</b> | <b>Beteiligte. . . . .</b>                                                                      | <b>610</b> |
| 9.1      | Beteiligte in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                            | 610        |
| 9.2      | Beteiligte ermitteln. . . . .                                                                   | 614        |
|          | Beteiligtenrollen definieren. . . . .                                                           | 614        |
| 9.3      | Vorkonfigurierte Kombinationen von Beteiligten und Geschäftspartnern. . . . .                   | 617        |
| 9.4      | Beteiligtenrollen zu relevanten Geschäftsobjekten hinzufügen. . . . .                           | 620        |

|           |                                                                                           |            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 9.5       | Kunden ohne Beteiligtermittlung zusammenführen. . . . .                                   | 621        |
| 9.6       | Häufige Fragen zu Beteiligten. . . . .                                                    | 622        |
| <b>10</b> | <b>Aktivitäten. . . . .</b>                                                               | <b>624</b> |
| 10.1      | Aktivitäten in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                     | 624        |
| 10.2      | Termine. . . . .                                                                          | 634        |
|           | Abwesenheitskennzeichen für Termine setzen. . . . .                                       | 635        |
|           | Private Termine mit einem Sperrsymbol anzeigen. . . . .                                   | 635        |
|           | Aktivitätszusammenfassungen mithilfe von Regeln generieren und senden. . . . .            | 636        |
|           | Notiztext in Terminen formatieren. . . . .                                                | 637        |
| 10.3      | E-Mails. . . . .                                                                          | 639        |
|           | E-Mail-Standardsignaturen anlegen. . . . .                                                | 639        |
|           | E-Mail-Vorlagen anlegen. . . . .                                                          | 640        |
|           | Zustellungsbestätigungen für E-Mails mithilfe von Regeln senden. . . . .                  | 642        |
|           | E-Mails mit ursprünglicher Formatierung und Struktur anzeigen. . . . .                    | 643        |
|           | Bericht zu nicht zugeordneten E-Mails erstellen. . . . .                                  | 644        |
| 10.4      | Telefonate. . . . .                                                                       | 645        |
|           | Umfragen oder Aufgaben zu Telefonaten hinzufügen. . . . .                                 | 646        |
|           | Aktivitätszusammenfassungen mithilfe von Regeln generieren und senden. . . . .            | 648        |
|           | Bericht zu telefonischen Umfragen oder Aufgaben. . . . .                                  | 649        |
| 10.5      | Aufgaben. . . . .                                                                         | 652        |
|           | Massenaktualisierung von Aufgabenbearbeitern und -verantwortlichen aus der Liste. . . . . | 653        |
|           | Aufgaben für mehrere Mitarbeiter anlegen. . . . .                                         | 654        |
|           | Kalenderrelevante Aufgaben anlegen. . . . .                                               | 655        |
| 10.6      | Aktivitätenlisten. . . . .                                                                | 656        |
|           | Aktivitätenlisten erstellen. . . . .                                                      | 656        |
|           | Aktivitäten zu Aktivitätenlisten hinzufügen. . . . .                                      | 657        |
| 10.7      | Aktivitäten im Offline-Modus. . . . .                                                     | 657        |
| 10.8      | Häufige Fragen zu Aktivitäten. . . . .                                                    | 664        |
| <b>11</b> | <b>Besuche. . . . .</b>                                                                   | <b>667</b> |
| 11.1      | Besuche im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                             | 668        |
| 11.2      | Besuche vorbereiten. . . . .                                                              | 678        |
|           | Besuche anlegen oder anzeigen. . . . .                                                    | 679        |
|           | Besuchsinformationen bearbeiten. . . . .                                                  | 682        |
|           | Umfragen oder Aufgaben zu Besuchen hinzufügen. . . . .                                    | 686        |
| 11.3      | Besuche abschließen. . . . .                                                              | 689        |
|           | Für Besuche einchecken. . . . .                                                           | 689        |
|           | Aufgaben und Umfragen abschließen. . . . .                                                | 692        |
|           | Interaktionszeitraum bei Besuchen anzeigen. . . . .                                       | 693        |
|           | Planogrammkonformität prüfen. . . . .                                                     | 694        |
|           | Werbeaktionen prüfen. . . . .                                                             | 694        |



|           |                                                                                                                  |            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|           | Ansprechpartner bei Besuchen erfassen. . . . .                                                                   | 695        |
|           | Besuche auschecken. . . . .                                                                                      | 696        |
| 11.4      | Nach Besuchen. . . . .                                                                                           | 697        |
|           | Folgeaktivitäten für Besuche anlegen. . . . .                                                                    | 698        |
|           | Zusammenfassungen der Besuche generieren. . . . .                                                                | 698        |
|           | Zusammenfassungen der Besuche teilen. . . . .                                                                    | 698        |
| 11.5      | Besuche offline. . . . .                                                                                         | 699        |
| 11.6      | Häufige Fragen zu Besuchen. . . . .                                                                              | 704        |
| <b>12</b> | <b>Routen. . . . .</b>                                                                                           | <b>708</b> |
| 12.1      | Routen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                                     | 709        |
| 12.2      | Besuche mithilfe von Routen planen. . . . .                                                                      | 711        |
|           | Routen anlegen. . . . .                                                                                          | 711        |
|           | Routendetails definieren. . . . .                                                                                | 713        |
|           | Kunden zu Routen hinzufügen. . . . .                                                                             | 716        |
|           | Beteiligte und Anlagen zu Routen hinzufügen. . . . .                                                             | 721        |
|           | Routen prüfen. . . . .                                                                                           | 721        |
|           | Routen aktivieren und Besuche generieren. . . . .                                                                | 724        |
| 12.3      | Routen aus Vorlagen anlegen. . . . .                                                                             | 725        |
|           | Routenvorlagen anlegen. . . . .                                                                                  | 725        |
|           | Details für Routenvorlagen definieren. . . . .                                                                   | 726        |
|           | Kunden zu Routenvorlagen hinzufügen. . . . .                                                                     | 730        |
|           | Beteiligte und Anlagen zu Routenvorlagen hinzufügen. . . . .                                                     | 733        |
|           | Routenvorlagen aktivieren und Routen generieren. . . . .                                                         | 733        |
|           | Generierung von Routen aus Vorlagen einplanen. . . . .                                                           | 734        |
| 12.4      | Routen offline. . . . .                                                                                          | 735        |
| 12.5      | Häufige Fragen zu Routen. . . . .                                                                                | 735        |
| <b>13</b> | <b>(Veraltet) Intelligente Bildverarbeitung. . . . .</b>                                                         | <b>737</b> |
| 13.1      | Umfang der intelligenten Bildverarbeitung festlegen und die intelligente Bildverarbeitung konfigurieren. . . . . | 737        |
| 13.2      | Intelligente Bildverarbeitung verwenden. . . . .                                                                 | 739        |
| <b>14</b> | <b>Aktivitätsplanung und Routing. . . . .</b>                                                                    | <b>742</b> |
| 14.1      | Aktivitätsplanung konfigurieren und ihren Umfang festlegen. . . . .                                              | 742        |
| 14.2      | Aktivitätspläne anlegen. . . . .                                                                                 | 743        |
| 14.3      | Routing-Regeln anlegen. . . . .                                                                                  | 747        |
| 14.4      | Häufige Fragen zu Aktivitätsplanung und Routing. . . . .                                                         | 750        |
| <b>15</b> | <b>Perfekte Filiale. . . . .</b>                                                                                 | <b>752</b> |
| 15.1      | Perfekte Filiale in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                       | 752        |
| 15.2      | Beschäftigungskarten erstellen. . . . .                                                                          | 755        |
|           | Beschäftigungskarten anlegen. . . . .                                                                            | 755        |

|           |                                                                                          |            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|           | Beschäftigungskarten kopieren. . . . .                                                   | 760        |
|           | Versionen von Beschäftigungskarten anlegen. . . . .                                      | 761        |
|           | Beschäftigungskarten als veraltet kennzeichnen. . . . .                                  | 762        |
| 15.3      | Beschäftigungspunkte definieren. . . . .                                                 | 762        |
|           | Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte anlegen. . . . .                                  | 762        |
|           | Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte kopieren. . . . .                                 | 764        |
|           | Beschäftigungspunkte als veraltet kennzeichnen. . . . .                                  | 765        |
| 15.4      | Einfache Key Performance Indicators (KPIs) einrichten. . . . .                           | 765        |
|           | Einfache Berechnungs-KPIs anlegen. . . . .                                               | 766        |
|           | Einfache Vergleichs-KPIs anlegen. . . . .                                                | 767        |
| 15.5      | Erweiterte Key Performance Indicators (KPIs) einrichten. . . . .                         | 769        |
|           | Erweiterte KPIs anlegen. . . . .                                                         | 770        |
|           | Fokusprodukte in erweiterten KPIs definieren. . . . .                                    | 773        |
|           | Konstanten in erweiterten KPIs. . . . .                                                  | 774        |
|           | Operatoren in erweiterten KPIs. . . . .                                                  | 774        |
|           | Funktionen erweiterten KPIs. . . . .                                                     | 775        |
| 15.6      | Filial-Performance messen. . . . .                                                       | 777        |
|           | KPI-basiertes Filial-Scoring. . . . .                                                    | 777        |
|           | Umfragebasiertes Filial-Scoring. . . . .                                                 | 780        |
| 15.7      | Besuche der perfekten Filiale abschließen. . . . .                                       | 782        |
|           | Ziele zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen. . . . .                              | 784        |
|           | Aktivitätspläne zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen. . . . .                    | 785        |
|           | Folgekundenaufträgen aus Umfragen der perfekten Filiale anlegen. . . . .                 | 787        |
| 15.8      | Berichte zu perfekten Filialen. . . . .                                                  | 788        |
| 15.9      | Perfekte Filiale offline. . . . .                                                        | 789        |
| 15.10     | BAdI: Dynamische benutzerdefinierte Ermittlung und Klassifikation von Produkten. . . . . | 790        |
| 15.11     | Häufige Fragen zur perfekten Filiale. . . . .                                            | 791        |
| <b>16</b> | <b>Verkaufsbeschleunigung. . . . .</b>                                                   | <b>794</b> |
| 16.1      | Verkaufsbeschleunigung in Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .             | 794        |
| 16.2      | Anruflisten. . . . .                                                                     | 799        |
|           | Anruflisten anlegen. . . . .                                                             | 800        |
|           | Anruflisten kopieren. . . . .                                                            | 806        |
|           | Anrufskripte verwenden. . . . .                                                          | 807        |
|           | Anrufstatus prüfen. . . . .                                                              | 808        |
|           | Anrufergebnisse erfassen. . . . .                                                        | 808        |
|           | Folgeauftrag aus Anrufen anlegen. . . . .                                                | 812        |
|           | Anruffortschritt überwachen. . . . .                                                     | 812        |
|           | Berichterstellung für Anruflisten. . . . .                                               | 814        |
| <b>17</b> | <b>Umfragen. . . . .</b>                                                                 | <b>816</b> |
| 17.1      | Umfragen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                           | 817        |

|      |                                                                                                       |     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 17.2 | Umfragetypen. . . . .                                                                                 | 820 |
|      | Allgemeine Umfragen (Checkliste). . . . .                                                             | 820 |
|      | Produktumfragen. . . . .                                                                              | 821 |
|      | Umfragen zu Wettbewerberprodukten. . . . .                                                            | 822 |
|      | Umfragen zu registrierten Produkten. . . . .                                                          | 822 |
|      | Wettbewerberumfragen. . . . .                                                                         | 824 |
|      | Zufriedenheitsumfragen anlegen. . . . .                                                               | 824 |
|      | Umfragekategorien. . . . .                                                                            | 825 |
| 17.3 | Umfragen entwerfen. . . . .                                                                           | 826 |
|      | Umfragestatus. . . . .                                                                                | 828 |
|      | Fragetypen. . . . .                                                                                   | 828 |
|      | Fragensammlung für Umfragen. . . . .                                                                  | 835 |
|      | Vorherige Antworten kopieren. . . . .                                                                 | 836 |
|      | Matrixsicht für Umfragen. . . . .                                                                     | 836 |
|      | Seitennummerierung in Matrix-Umfragen verwenden. . . . .                                              | 837 |
|      | Verzweigungslogik zu einer Frage einer Umfrage hinzufügen. . . . .                                    | 837 |
|      | Antwortoptionen in einer Frage für Umfrage dynamisch anzeigen. . . . .                                | 839 |
|      | Produkte zu Produktumfragen hinzufügen. . . . .                                                       | 840 |
|      | Produktfindungsregeln für Umfragen definieren. . . . .                                                | 840 |
|      | Produkte hinzufügen und mit dem Strichcodescanner suchen. . . . .                                     | 841 |
|      | Hinzufügen von Produkten während der Umfrageausführung deaktivieren. . . . .                          | 842 |
|      | Produkte in Produktumfragen klassifizieren. . . . .                                                   | 842 |
|      | Zugriff auf Umfragen einschränken. . . . .                                                            | 843 |
|      | Umfragen zuordnen. . . . .                                                                            | 843 |
|      | Multiple-Choice-Umfragen bewerten. . . . .                                                            | 843 |
|      | Umfragen in der Vorschau anzeigen. . . . .                                                            | 847 |
|      | Umfrageausnahmen definieren. . . . .                                                                  | 847 |
|      | Referenzfragen für Umfrageausnahmen verwenden. . . . .                                                | 849 |
|      | Automatisches Anlegen von Folgeaufgaben in Umfragen einrichten. . . . .                               | 850 |
|      | Automatisches Anlegen von Folgetickets in Umfragen zu registrierten Produkten einrichten<br>. . . . . | 851 |
|      | Angebot oder Kundenauftrag als Folgeaktivität aus einer Umfrage heraus anlegen. . . . .               | 852 |
|      | Anlegen von mehrsprachigen Umfragen. . . . .                                                          | 853 |
|      | OData-Services für Umfragen verwenden. . . . .                                                        | 855 |
|      | Marketingattribute über eine Umfrage aktualisieren. . . . .                                           | 855 |
|      | Zufriedenheitsumfragen anlegen. . . . .                                                               | 855 |
|      | Umfragen mithilfe der Transportverwaltung übertragen. . . . .                                         | 856 |
| 17.4 | Umfragen ausfüllen. . . . .                                                                           | 857 |
|      | Umfragen sichern, fertigstellen und senden. . . . .                                                   | 858 |
|      | Anzeigen des Umfragefortschritts. . . . .                                                             | 859 |
|      | Umfrageausnahmen prüfen. . . . .                                                                      | 860 |

|           |                                                                                             |            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|           | Anlagen zu Umfragen hinzufügen. . . . .                                                     | 861        |
|           | PDF-Umfragezusammenfassung generieren. . . . .                                              | 862        |
|           | Zugehörige Anlagen suchen. . . . .                                                          | 864        |
|           | Produktumfragen ausfüllen. . . . .                                                          | 864        |
|           | Umfragen zu Wettbewerberprodukten ausfüllen. . . . .                                        | 868        |
|           | Umfrageergebnisse für Privatkunden anzeigen. . . . .                                        | 869        |
|           | Folgeaufgaben aus Umfragen anlegen. . . . .                                                 | 869        |
|           | Hinzufügen von Produkten zu Checklistenumfragen zur Laufzeit. . . . .                       | 870        |
|           | Registrierte Produkte während der Laufzeit hinzufügen. . . . .                              | 870        |
| 17.5      | Berichterstellung für Umfragen. . . . .                                                     | 870        |
|           | Datenquellen für Umfrageberichte. . . . .                                                   | 870        |
|           | Umfrageergebnisse exportieren. . . . .                                                      | 871        |
|           | Zielgruppen aus Umfrageberichten anlegen. . . . .                                           | 871        |
| <b>18</b> | <b>Verkaufskampagnen. . . . .</b>                                                           | <b>873</b> |
| 18.1      | Verkaufskampagnen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                     | 873        |
| 18.2      | Zielgruppen für Verkaufskampagnen verwenden. . . . .                                        | 881        |
|           | Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen. . . . .                                          | 881        |
|           | Dynamische Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen. . . . .                               | 886        |
| 18.3      | Entscheiden, welcher Kommunikationskanal für die Verkaufskampagne verwendet werden. . . . . | 887        |
|           | Benutzerdefinierte Kommunikationskanäle für Verkaufskampagnen hinzufügen. . . . .           | 887        |
| 18.4      | Verkaufskampagnen anlegen. . . . .                                                          | 890        |
|           | Anlegen von E-Mail-Verkaufskampagnen. . . . .                                               | 890        |
|           | E-Mail-Vorlagen für Verkaufskampagnen verwenden. . . . .                                    | 893        |
|           | SMS-Verkaufskampagnen anlegen. . . . .                                                      | 898        |
|           | Mehrstufige Verkaufskampagnen anlegen. . . . .                                              | 899        |
| 18.5      | Verkaufskampagnen verwalten. . . . .                                                        | 901        |
|           | Zuständigen Mitarbeiter für Verkaufskampagnen zuordnen. . . . .                             | 902        |
|           | Verkaufskampagnenantworten klassifizieren. . . . .                                          | 902        |
|           | Erstellen von Genehmigungsprozessen für Verkaufskampagnen. . . . .                          | 903        |
|           | Verkaufskampagnen als veraltet kennzeichnen. . . . .                                        | 904        |
|           | SAP Marketing für Verkaufskampagnen integrieren. . . . .                                    | 904        |
| 18.6      | Überwachen und Analysieren von Verkaufskampagnen. . . . .                                   | 907        |
|           | Ergebnisse von Verkaufskampagnen anzeigen. . . . .                                          | 908        |
|           | Kampagnendateiformate für Verkaufskampagnen verwenden. . . . .                              | 909        |
| 18.7      | Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen verwenden. . . . .                               | 910        |
|           | Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen anlegen. . . . .                                 | 910        |
|           | Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen aktivieren. . . . .                              | 911        |
| 18.8      | Häufige Fragen zu Verkaufskampagnen. . . . .                                                | 912        |
| <b>19</b> | <b>Werbeaktionen. . . . .</b>                                                               | <b>916</b> |
| 19.1      | Werbeaktionen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                         | 916        |

|           |                                                                                                     |            |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 19.2      | Werbeaktionen anlegen. . . . .                                                                      | 917        |
|           | Werbeaktionen in SAP Cloud for Customer anlegen. . . . .                                            | 917        |
|           | Replikation von Werbeaktionen aus SAP CRM TPM. . . . .                                              | 919        |
| 19.3      | Werbeaktionen nutzen. . . . .                                                                       | 920        |
|           | Werbeaktionen anzeigen. . . . .                                                                     | 920        |
|           | Werbeaktionen für Kundenaufträge übernehmen. . . . .                                                | 922        |
|           | Werbeaktionen beenden. . . . .                                                                      | 923        |
| 19.4      | Datenquellen und Berichte für Werbeaktionen. . . . .                                                | 923        |
| 19.5      | Werbeaktionen im Offlinemodus. . . . .                                                              | 924        |
| 19.6      | Häufige Fragen zu Werbeaktionen. . . . .                                                            | 927        |
| <b>20</b> | <b>Produktlisten. . . . .</b>                                                                       | <b>930</b> |
| 20.1      | Produktlisten in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                             | 931        |
| 20.2      | Produktlisten pflegen. . . . .                                                                      | 934        |
|           | Produktliste anlegen. . . . .                                                                       | 936        |
|           | Automatische Produktvorschläge verwenden. . . . .                                                   | 938        |
|           | Produktlisten migrieren. . . . .                                                                    | 938        |
|           | Produktlisten kopieren. . . . .                                                                     | 938        |
|           | Gültigkeit für Produktlisten verwenden. . . . .                                                     | 939        |
|           | Produktlistenkategorien. . . . .                                                                    | 939        |
|           | Produktlistenabfragen definieren. . . . .                                                           | 940        |
|           | Erweiterte Suche für Produktlistenfelder verwenden.. . . .                                          | 940        |
|           | Produkte oder Kunden gleichzeitig suchen und hinzufügen. . . . .                                    | 940        |
|           | BADs für Produktlisten implementieren. . . . .                                                      | 941        |
|           | Externe Produkt-IDs zu externen Systemen hinzufügen. . . . .                                        | 941        |
|           | Kopieren und Einfügen von Masseneinträgen für Kunden und Produkte in Produktlisten. . . . .         | 941        |
|           | Massenaktualisierung von Produktlisten. . . . .                                                     | 942        |
|           | Listenansicht verwenden, um Produkte in der Produktliste auszuwählen oder zu entfernen<br>. . . . . | 942        |
| 20.3      | Produkte aus Produktlisten schnell in Angeboten hinzufügen. . . . .                                 | 943        |
|           | Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden. . . . .                                                    | 943        |
| 20.4      | Ausschlüsse und Einschränkungen für Produktlisten definieren. . . . .                               | 945        |
|           | Produktausschlüsse konfigurieren. . . . .                                                           | 945        |
|           | Produkteinschränkungen konfigurieren. . . . .                                                       | 945        |
|           | Produktlistenermittlung basierend auf Wunschlieferttermin konfigurieren. . . . .                    | 946        |
|           | Produktlistenermittlung basierend auf Belegart konfigurieren. . . . .                               | 946        |
| 20.5      | Feed mit Produktlisten verwenden. . . . .                                                           | 946        |
| 20.6      | Änderungshistorie für Produktlisten verwenden. . . . .                                              | 947        |
| 20.7      | Produktlisten offline verwenden. . . . .                                                            | 947        |
| <b>21</b> | <b>Preisfindung. . . . .</b>                                                                        | <b>949</b> |
| 21.1      | Arbeiten mit der internen Preisfindung. . . . .                                                     | 950        |

|           |                                                                                                                            |             |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|           | Interne Preisfindung in Angeboten und Kundenaufträgen. . . . .                                                             | 950         |
|           | Mengen- und Währungsumrechnung. . . . .                                                                                    | 952         |
| 21.2      | Häufige Fragen zur internen Preisfindung. . . . .                                                                          | 953         |
| 21.3      | Mit der externen Preisfindung arbeiten. . . . .                                                                            | 958         |
|           | Tipps zum Arbeiten mit der externen Preisfindung. . . . .                                                                  | 958         |
|           | Externe Preisfindung anfordern. . . . .                                                                                    | 959         |
|           | Externe Preisfindung mit kostenlosen Waren, Produktverfügbarkeit und Kreditstatus. . . . .                                 | 959         |
| 21.4      | Häufige Fragen zur externen Preisfindung. . . . .                                                                          | 960         |
| 21.5      | Flexible Offline-Preisfindung. . . . .                                                                                     | 961         |
|           | Voraussetzungen. . . . .                                                                                                   | 962         |
|           | Umfang der unterstützten Funktionen. . . . .                                                                               | 962         |
|           | Einschränkungen aufgrund nicht unterstützter Anpassungsdaten. . . . .                                                      | 963         |
|           | Bekannte Einschränkungen bei der flexiblen Offline-Preisfindung. . . . .                                                   | 965         |
|           | Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren. . . . .                                                         | 966         |
|           | Stammdaten zur Preisfindung mit dem Offline-Modus synchronisieren. . . . .                                                 | 978         |
|           | Unterstützung für die Währungsumrechnung in der Offline-Preisfindung. . . . .                                              | 979         |
|           | Verkaufsszenario. . . . .                                                                                                  | 979         |
|           | Serviceszenario. . . . .                                                                                                   | 982         |
|           | Erweiterbarkeit. . . . .                                                                                                   | 982         |
| <b>22</b> | <b>Microsoft-Teams-Integration. . . . .</b>                                                                                | <b>984</b>  |
| 22.1      | Integration von Microsoft Teams in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                  | 984         |
| 22.2      | Microsoft-Teams-Integration verwenden. . . . .                                                                             | 987         |
|           | Termine anlegen. . . . .                                                                                                   | 988         |
|           | Besuche anlegen. . . . .                                                                                                   | 995         |
|           | Arbeitsbereich teilen. . . . .                                                                                             | 996         |
|           | Geschäftsräume anlegen. . . . .                                                                                            | 998         |
|           | Problembehandlungsräume anlegen. . . . .                                                                                   | 999         |
|           | Ausgehende Anrufe tätigen. . . . .                                                                                         | 1000        |
| 22.3      | Häufig gestellte Fragen zur Integration von Microsoft Teams. . . . .                                                       | 1000        |
| <b>23</b> | <b>E-Mail-Add-Ins. . . . .</b>                                                                                             | <b>1003</b> |
| 23.1      | Verfügbare E-Mail-Add-Ins. . . . .                                                                                         | 1005        |
| 23.2      | Premium-Funktionen für die Groupware-Integration. . . . .                                                                  | 1005        |
|           | Premium-Funktionen der serverseitigen Groupware-Integration für Benutzer des Add-on für<br>intelligenten Vertrieb. . . . . | 1006        |
| 23.3      | SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook. . . . .                                                               | 1010        |
|           | Voraussetzungen für SAP Cloud for Customer, Add-In für Microsoft Outlook (Version 4.0 oder<br>höher). . . . .              | 1011        |
|           | SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook in den Lösungsumfang aufnehmen und<br>konfigurieren. . . . .           | 1012        |
|           | SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook einrichten. . . . .                                                    | 1018        |
|           | Erste Schritte. . . . .                                                                                                    | 1023        |

|           |                                                                                                                                 |             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|           | Ansprechpartner verwalten. . . . .                                                                                              | 1028        |
|           | E-Mails verwalten. . . . .                                                                                                      | 1034        |
|           | Termine und Besuche verwalten. . . . .                                                                                          | 1038        |
|           | Aufgaben verwalten. . . . .                                                                                                     | 1046        |
|           | Telefonate verwalten. . . . .                                                                                                   | 1051        |
|           | Für Dienstleister. . . . .                                                                                                      | 1052        |
|           | Häufige Fragen zum SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook. . . . .                                                 | 1055        |
| 23.4      | SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook. . . . .                                                | 1068        |
|           | Lösungsumfang für SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook, festlegen und konfigurieren. . . . . | 1070        |
|           | Erste Schritte. . . . .                                                                                                         | 1119        |
|           | E-Mails verwalten. . . . .                                                                                                      | 1122        |
|           | Ansprechpartner verwalten. . . . .                                                                                              | 1126        |
|           | Privatkunden verwalten. . . . .                                                                                                 | 1129        |
|           | Leads verwalten. . . . .                                                                                                        | 1129        |
|           | Opportunitys verwalten. . . . .                                                                                                 | 1130        |
|           | Termine und Besuche verwalten. . . . .                                                                                          | 1130        |
|           | Aufgaben verwalten. . . . .                                                                                                     | 1136        |
|           | Tickets verwalten. . . . .                                                                                                      | 1138        |
|           | SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook auf mobilen Geräten verwenden. . . . .                    | 1138        |
|           | Häufige Fragen für SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook . . . . .                            | 1138        |
| 23.5      | SAP Cloud for CustomerServerseitige Integration für Gmail. . . . .                                                              | 1143        |
|           | SAP Cloud for Customer im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren, serverseitige Integration für Gmail. . . . .               | 1144        |
|           | SAP Cloud for Customer einrichten, serverseitige Integration für Gmail. . . . .                                                 | 1174        |
|           | Erste Schritte. . . . .                                                                                                         | 1179        |
| <b>24</b> | <b>Vertriebszielplanung. . . . .</b>                                                                                            | <b>1185</b> |
| 24.1      | Lösungsumfang festlegen und Vertriebszielplanung konfigurieren. . . . .                                                         | 1185        |
| 24.2      | Zielpläne anlegen. . . . .                                                                                                      | 1186        |
| 24.3      | Zielpläne kopieren. . . . .                                                                                                     | 1189        |
| 24.4      | Zielpläne bearbeiten. . . . .                                                                                                   | 1190        |
|           | Zielplandaten bearbeiten. . . . .                                                                                               | 1190        |
|           | Zielplanstruktur bearbeiten. . . . .                                                                                            | 1192        |
| 24.5      | Zielplan aktivieren. . . . .                                                                                                    | 1193        |
| 24.6      | Zielplan-Berichterstellung. . . . .                                                                                             | 1193        |
| <b>25</b> | <b>Absatzprognosen. . . . .</b>                                                                                                 | <b>1195</b> |
| 25.1      | Absatzprognosen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                                           | 1195        |
| 25.2      | Prognosen anlegen. . . . .                                                                                                      | 1199        |
| 25.3      | Prognosen verwalten. . . . .                                                                                                    | 1203        |

|           |                                                                                                         |             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|           | Prognosedaten bearbeiten. . . . .                                                                       | 1204        |
|           | Prognosen mit den neuesten Opportunity-Daten aktualisieren. . . . .                                     | 1205        |
| 25.4      | Prognosen einreichen. . . . .                                                                           | 1205        |
| 25.5      | Prognosen überarbeiten. . . . .                                                                         | 1206        |
|           | Als Vertriebsmanager eine Überarbeitung anfordern. . . . .                                              | 1206        |
|           | Als Prognoseverantwortlicher eine Prognose überarbeiten. . . . .                                        | 1207        |
| 25.6      | Prognose-Berichterstellung. . . . .                                                                     | 1209        |
| 25.7      | (Veraltet) Mit SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) in Prognosen arbeiten. . . . .                 | 1209        |
| 25.8      | FAQ Vertriebsprognosen. . . . .                                                                         | 1211        |
| <b>26</b> | <b>Mitarbeiter. . . . .</b>                                                                             | <b>1213</b> |
| 26.1      | Mitarbeiter in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                   | 1213        |
|           | Arbeitszeit des Mitarbeiters konfigurieren. . . . .                                                     | 1222        |
| 26.2      | Verkaufsdaten des Mitarbeiters. . . . .                                                                 | 1225        |
| 26.3      | Mitarbeiter bearbeiten oder abgrenzen. . . . .                                                          | 1227        |
| 26.4      | Externe Nummer in Sicht "Mitarbeiterdetails". . . . .                                                   | 1227        |
| 26.5      | Mitarbeiterstellenbeschreibungen pflegen. . . . .                                                       | 1228        |
| 26.6      | Vertreter für Mitarbeiter anlegen. . . . .                                                              | 1230        |
|           | Workflows konfigurieren, um E-Mail-Benachrichtigungen an aktive Vertreter zu senden. . . . .            | 1232        |
| 26.7      | Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene. . . . .                                                         | 1233        |
| <b>27</b> | <b>Wettbewerber. . . . .</b>                                                                            | <b>1235</b> |
| 27.1      | Wettbewerber in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                                  | 1235        |
| 27.2      | Umfragen zu Wettbewerberprodukten. . . . .                                                              | 1239        |
| 27.3      | Wettbewerberumfragen. . . . .                                                                           | 1239        |
| <b>28</b> | <b>Ansprechpartner. . . . .</b>                                                                         | <b>1240</b> |
| 28.1      | Ansprechpartner in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren. . . . .                               | 1241        |
| 28.2      | Kundenzusammenführung. . . . .                                                                          | 1253        |
|           | Regeln für die Neuzuordnung von Transaktionen beim Zusammenführen. . . . .                              | 1254        |
|           | Kriterien für das Zusammenführen von Registerkarten. . . . .                                            | 1255        |
|           | Statusverwaltung in Kundenzusammenführung. . . . .                                                      | 1261        |
|           | Veraltete Sätze dem Primärsatz für weitere Einblicke zuordnen. . . . .                                  | 1262        |
|           | Ergebnisprotokoll anzeigen. . . . .                                                                     | 1263        |
| 28.3      | Ansprechpartnerteam. . . . .                                                                            | 1263        |
| 28.4      | Internationale Adressversionen für Beziehungen zwischen Ansprechpartnern und Kunden bearbeiten. . . . . | 1264        |
| 28.5      | Ansprechpartnerbeziehungen und Projektorganigrammbeziehungen. . . . .                                   | 1265        |
| 28.6      | Projektorganigramm. . . . .                                                                             | 1266        |
| 28.7      | Attribute. . . . .                                                                                      | 1267        |
| 28.8      | Social-Media-Profile. . . . .                                                                           | 1270        |
| 28.9      | Integration mit LinkedIn Sales Navigator für Zugriff auf Beziehungen und Hauptansprechpartner . . . . . | 1272        |



|           |                                                                |             |
|-----------|----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>29</b> | <b>Partner Management.</b>                                     | <b>1274</b> |
| 29.1      | Partnerdaten in den Umfang aufnehmen und konfigurieren.        | 1275        |
| 29.2      | Partner Channel Management.                                    | 1280        |
|           | Geschäftsregistrierung.                                        | 1281        |
|           | Über SAP JAM zusammenarbeiten.                                 | 1285        |
| 29.3      | (Veraltet) Partner-Portal für Partner Channel Management.      | 1285        |
|           | Partner-Portal-Integrationslandschaft.                         | 1286        |
|           | Partnerregistrierung und Onboarding.                           | 1286        |
|           | Partner-Portal einrichten.                                     | 1287        |
| <b>30</b> | <b>Inkasso.</b>                                                | <b>1294</b> |
| 30.1      | Inkasso in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren.      | 1294        |
| 30.2      | Zahlungen und Rechnungen.                                      | 1297        |
|           | Replikation von Zahlungen und Rechnungen aktivieren.           | 1298        |
|           | Zahlungen replizieren.                                         | 1298        |
|           | Rechnungen replizieren.                                        | 1299        |
| 30.3      | Inkasso-Reporting.                                             | 1299        |
| <b>31</b> | <b>Archivierung.</b>                                           | <b>1300</b> |
| 31.1      | Archivierung in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren. | 1301        |
| 31.2      | Häufig gestellte Fragen zur Archivierung.                      | 1305        |

# 1 Solution Guide für SAP Sales Cloud

Damit Vertriebsmitarbeiter sinnvolle Kundengespräche führen und immer die richtige Wirkung erzielen können, benötigen sie zuverlässige Funktionen. SAP Sales Cloud geht über den herkömmlichen Ansatz hinaus, ist einfach zu verwenden und bietet Ihrem Verkaufsteam die Voraussetzungen, um im heutigen komplexen Verkaufsumfeld schneller mehr Geschäfte abschließen zu können.

Dieser Leitfaden hilft Ihnen bei der Erledigung Ihrer täglichen Aufgaben, indem er Ihnen Informationen zur Einrichtung und Verwendung der Funktionen in SAP Sales Cloud bietet.

Die Lösung unterstützt Sie bei Neugeschäften im Business-to-Business-Verkauf (B2B) dabei, [Leads \[Seite 264\]](#) zu erfassen, zu qualifizieren und in [Opportunitys \[Seite 324\]](#) zu verwandeln. Diese Opportunities können mit umfassenden Kundeninformationen, für Phasen relevanten Aktivitäten und Mitbewerberdaten weiter betreut und ausgewertet werden, bis sie für den Angebotsprozess bereit sind. Nach dem Akzeptieren von [Angebote \[Seite 441\]](#) können Sie [Kundenaufträge \[Seite 530\]](#) anlegen, die im Backoffice weiterbearbeitet werden können. In der Zwischenzeit können Vertriebsmitarbeiter mit [Absatzprognosen \[Seite 1195\]](#) potenzielle Abschlüsse prognostizieren und fortlaufend mit ihren Vorgaben vergleichen.

In Bezug auf Außendienststeuerungs- und Handelsszenarios ermöglicht Ihnen die Lösung, [Besuche \[Seite 667\]](#) und [Aktivitäten \[Seite 624\]](#) zu planen. Bei Besuchen steht Vertriebsmitarbeitern ein vollständiger Überblick über Kundeninformationen, Aufgaben und durchzuführende [Umfragen \[Seite 816\]](#) zur Verfügung sowie für die Besuche relevante [Werbeaktionen \[Seite 916\]](#). Vertriebsmitarbeiter können im Außendienst auch Aufträge entgegennehmen und [\(Veraltet\) Intelligente Bildverarbeitung \[Seite 737\]](#) für Planogrammkonformität nutzen. Dies kann sowohl online als auch offline ausgeführt werden. Für Besuche im Geschäft können Sie Kontaktinteraktionskarten und Ihre eigenen KPIs anlegen, um die Geschäftsmetriken pro Geschäft mit [Perfekte Filiale \[Seite 752\]](#) zu bewerten.

Weitere Informationen über die Erstkonfiguration Ihres Systems, die Einrichtung der Lösung auf mobilen Geräten, die Integration der Analyse sowie die Anpassung der Lösung an Ihre Bedürfnisse finden Sie im entsprechenden Leitfaden auf der [SAP-Cloud-for-Customer-Seite auf dem SAP Help Portal](#).

## 2 Allgemeine Aufgaben

Erfahren Sie, wie allgemeine Aufgaben wie die Suche, das Navigationsmenü, Feeds, der Kalender, der Seitenbereich, das Dashboard usw. in der Lösung funktionieren.

Zu wissen, wie Sie mithilfe der sichtbaren und interaktiven Elemente in der Lösung navigieren, ist bei der Verwaltung Ihrer Daten in der Lösung von entscheidender Bedeutung.

### [Navigationsmenü \[Seite 22\]](#)

Ein Navigationsmenü ermöglicht den einfachen Zugriff auf die wichtigsten Funktionalitäten und vereinfacht die Suche, indem ein Hauptmenü der Optionen bereitgestellt wird.

### [Historie \[Seite 24\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie mithilfe der Historie auf die zuletzt von Ihnen geöffneten Objekte zugreifen können.

### [Schnellansicht \[Seite 25\]](#)

Die Schnellansicht stellt eine kurze und klare Übersicht zu einem Objekt bereit, sodass Sie rasch Informationen erhalten, ohne vom aktuellen Bild weg navigieren zu müssen.

### [Bibliothek \[Seite 30\]](#)

Verwenden Sie die Bibliothek, um Dokumente mithilfe von Ordnern zu organisieren. Sie können Berechtigungen für Ordner und Dokumente festlegen und Deep-Links teilen, wenn auf Inhalte verwiesen wird.

### [Anlagen suchen \[Seite 36\]](#)

Sie können Anlagen anzeigen und herunterladen, die in Ihr System hochgeladen wurden.

### [Anlagengröße \[Seite 40\]](#)

Listet die Grenzwerte für die Größe von Anlagendateien in SAP Cloud for Customer auf.

### [Listen \[Seite 42\]](#)

Hier erfahren Sie, wie Sie mit verschiedenen Listen in der Lösung arbeiten können.

### [Markierungen, Tags und Favoriten \[Seite 52\]](#)

Lernen Sie den Umgang mit Markierungen und Favoriten, und verwenden Sie sie, um schnell auf wichtige Elemente zugreifen zu können.

### [Feed \[Seite 58\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie den Feed verwenden, der es Ihnen ermöglicht, mit Ihrem Netzwerk schnell zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten.

### [Suche \[Seite 65\]](#)

Lernen Sie die verschiedenen Suchfunktionen in der Lösung kennen.

### [Benachrichtigung \[Seite 75\]](#)

Mit Benachrichtigungen werden Sie informiert, dass etwas Neues geschehen ist, damit Sie nichts verpassen, was für Sie wichtig sein könnte.

### [Karte \[Seite 76\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie auf Basis von Google- oder AutoNavi-Karten die Kartenfunktion verwenden können, die Daten mit einer interaktiven Karte in unterschiedlichen Objekten bereitstellt.

### [Support und Hilfe \[Seite 81\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Fälle anlegen, um in der Lösung festgestellte Probleme zu melden.

#### [Seitenbereich \[Seite 97\]](#)

Der Seitenbereich erscheint auf der rechten Seite des Hauptinhalts.

#### [Personalisierung \[Seite 98\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie die Lösungseinstellungen Ihren Anforderungen entsprechend personalisieren.

#### [Kalender \[Seite 108\]](#)

Sie können im Kalender neue Termine, Besuche und Telefonate anlegen. Außerdem können Sie Informationen schnell finden und nach Arbeitswoche, Tag, Woche, Monat und Agenda sowie nach Art und Status filtern.

#### [Startseite \[Seite 115\]](#)

Auf der Startseite können Sie Ihre relevanten Informationen und Aktivitäten sehen und Ihren Tag planen. Zudem erhalten Sie eine allgemeine Übersicht über Ihre Verkaufsdaten.

#### [Benutzerprofilmenü \[Seite 153\]](#)

Das Benutzerprofilmenü ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf das Benutzerprofil, Einstellungen, Hilfe und zusätzliche Einstellungen für Kundenfunktionen.

#### [Belegfluss \[Seite 157\]](#)

Der Belegfluss verfolgt ein Objekt von seinem Ursprung bis zu einem Angebot und einem Auftrag. Er stellt die Entwicklung bildhaft dar.

#### [Tastaturkürzel \[Seite 158\]](#)

Zeigen Sie die Liste aller Tastaturkürzel in der Lösung an, um einige Aufgaben schnell zu erledigen.

#### [Workflows \[Seite 158\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Geschäftsprozesse mit Workflows besser unterstützen.

#### [Genehmigungen \[Seite 160\]](#)

Erfahren Sie, wie Genehmigungen in der Lösung funktionieren.

#### [Kunden-Onboarding \[Seite 163\]](#)

Wir führen einen einfachen, schrittweisen Simulationsablauf ein, um die Benutzerfreundlichkeit für neue Benutzer zu verbessern und ihren Erfolg mit der Lösung sicherzustellen.

## 2.1 Navigationsmenü

Ein Navigationsmenü ermöglicht den einfachen Zugriff auf die wichtigsten Funktionalitäten und vereinfacht die Suche, indem ein Hauptmenü der Optionen bereitgestellt wird.

Standardmäßig hat das Navigationsmenü eine hierarchische Struktur mit einer Haupt- und einer Unterebene. Sie können das Navigationsmenü in einem flachen Design anzeigen und alle Objekte auf der gleichen Ebene darstellen. Im flachen Design können Sie schnell und einfach navigieren. Ihr Administrator kann das flache Design für Sie aktivieren.

### 2.1.1 Navigationsmenü in flachem Design

Ein Navigationsmenü in flachem Design zeigt alle Objekte, die sich auf der gleichen Ebene befinden.

So vermeiden Sie zusätzliche Klicks und können das gewünschte Objekte schnell finden und dorthin navigieren. Beispielsweise werden für einen Verkaufsbenuer alle Objekte wie Leads, Opportunities usw. auf der gleichen Ebene im Navigationsmenü angezeigt.

#### ⚠ Einschränkung

Eine halb zugeklappte Ansicht des Navigationsmenüs ist nur für Tablets verfügbar.

Ihr Administrator kann das flache Navigationsmenü aktivieren, indem er im Bild für die Unternehmenseinstellungen das Ankreuzfeld *Flaches Menü für Listennavigation in Fiori Client aktivieren* markiert. Nach der Aktivierung gilt diese Einstellung für alle Benutzer.

#### ℹ Hinweis

Einige Work-Center-Sichten (z.B. "Zielgruppe") sind mehreren Work Centern zugeordnet und können daher doppelt angezeigt werden. Daher sollten Sie prüfen, dass die Work-Center-Sicht der Benutzerrolle zugeordnet ist.

## 2.1.2 Halbes Zuklappen für Navigationsmenü auf Desktop im Fiori Client

Ihr Administrator kann auch unter der Listennavigation das halbe Zuklappen für die Navigation auf dem Desktop aktivieren.

Mit dem halben Zuklappen für die Navigation können Sie schnell Objektlisten starten, ohne das Navigationsmenü öffnen oder schließen zu müssen.

#### ℹ Hinweis

Das halbe Zuklappen für die Navigation wird für Tablets bereits unterstützt.

Um das halbe Zuklappen für die Navigation zu aktivieren, gehen Sie zu ► *Anpassen* ► *Unternehmenseinstellungen* und markieren Sie das Ankreuzfeld *Halbes Zuklappen für Navigationsmenü auf Desktop in Fiori Client aktivieren*. Stellen Sie sicher, dass die Einstellung zum Ausblenden des Navigationsmenüs nicht ausgewählt und die flache Listennavigation aktiviert ist.

## 2.1.3 Neues Navigationsmenü

Das neue Navigationsmenü ist die einzige in der Lösung verfügbare Menüoption. Das alte Navigationsmenü wurde eingestellt.

Das neue Navigationsmenü ist im halb zugeklappten Modus beim Anmelden verfügbar und bietet eine konsistente Benutzerfreundlichkeit für alle SAP-C/4HANA-Produkte.

Das neue Navigationsmenü bietet die folgenden Modi:

- Flaches Navigationsmenü im Gegensatz zum Hierarchienavigationsmenü.

- Halb zugeklapptes Navigationsmenü im Gegensatz zum ausgeklappten Navigationsmenü.

Der Administrator kann die Funktion über das Benutzerprofilmenü unter ► [Einstellungen](#)

► [Unternehmenseinstellungen](#) ► aktivieren, über die Umschaltdrucktaste für die Unternehmenseinstellung. [Halb zugeklapptes Navigationsmenü bei Anmeldung aktivieren](#)

Der Administrator kann auch die Unternehmenseinstellung [Flaches Menü für Listennavigation aktivieren](#) aktivieren. Die flache Navigation eignet sich für Anwendungsbenutzer, denen wenige Work Center oder Sichten zugeordnet sind. Durch Deaktivieren dieser Unternehmenseinstellung wird das hierarchische Navigationsmenü aktiviert. Die hierarchische Navigation ist empfehlenswert für Administratoren, denen viele Work Center zugeordnet sind.

### Automatisierungsnummern in Registerkarten-Navigationsleiste

Die neue Registerkarten-Navigationsleiste unterstützt Automatisierungsnummern. Die Automatisierungsnummer dient dem Auffinden eines Elements und identifiziert ein Element oder eine Registerkarte eindeutig. Die Automatisierungsnummer ist dann nützlich, wenn Sie ein bestimmtes Benutzungsoberflächenelement suchen. Sie kann z.B. hilfreich sein, wenn Sie eine bestimmte Position in einer Sammlung suchen möchten.

#### ⚠ Achtung

Automatisierungsskripte, die der Aktion "Zum Navigieren wählen" folgen, müssen angepasst werden.

## 2.2 Historie

Erfahren Sie, wie Sie mithilfe der Historie auf die zuletzt von Ihnen geöffneten Objekte zugreifen können.

Die Registerkarte [Historie](#) im Navigationsmenü bietet eine optimierte Arbeitsumgebung für die Suche und den Abruf kürzlich aufgerufener Objekte in den verschiedenen Work Centern. Die Historie erfasst alle zuletzt von Ihnen geöffneten Objekte und zeigt diese zum schnellen Zugriff in einer einzigen Liste an. Die Historie verfolgt alle Standard- und benutzerdefinierten Objekte sowie die im Offline-Modus geöffneten Objekte. Sie können alle Objekte anzeigen oder nach einem bestimmten Objekt filtern.

#### ℹ Hinweis

- Die Historie zeigt für jeden Objekttyp bis zu 20 Interaktionen an.
- Die Historienliste wird nicht geräteübergreifend synchronisiert. Die über Ihr Tablet aufgerufene Historienliste ist beispielsweise anders als die Historienliste auf Ihrem Desktop.
- Die Objektliste der Historie ist auch offline verfügbar. Wenn das Objekt jedoch nicht für den Offline-Zugriff synchronisiert ist, tritt beim Öffnen des Objekts ein Ausnahmefehler auf. Wenn Sie z.B. versuchen, ein Ticket in der Historienliste offline zu öffnen, das nicht für den Offline-Zugriff synchronisiert ist, wird ein Ausnahmefehler ausgegeben.
- Die Historie wird im lokalen Speicher abgelegt. Um sie zu löschen, müssen Sie den lokalen Speicher in Ihrem jeweiligen Browser zurücksetzen. Falls Sie die App verwenden, werden beim Deinstallieren der App alle in der Historie gespeicherten Positionen entfernt.

## 2.3 Schnellansicht

Die Schnellansicht stellt eine kurze und klare Übersicht zu einem Objekt bereit, sodass Sie rasch Informationen erhalten, ohne vom aktuellen Bild weg navigieren zu müssen.

### Schnellansicht

Sie können die Schnellansicht anzeigen, indem Sie den Mauszeiger über den Hyperlink bewegen, der mit einem Objekt verknüpft ist. Die Schnellansicht ist in der Anwendung standardmäßig verfügbar. Wenn Sie sie nicht verwenden möchten, wenden Sie sich an Ihren Administrator, der sie unter "Unternehmenseinstellungen" deaktivieren kann.

In der Schnellansicht werden der Objektname und das Objektsymbol, der Work-Center-Name und die Objektnummer angezeigt. Es stehen Aktionen wie *Favorit*, *Markierung*, *Folgen* und *Schließen* zur Verfügung. Sie können die Übersichtsdetails für das Objekt anzeigen. Außerdem sehen Sie die Tags, die zu dem Objekt gehören. Sie können Tags hinzufügen und weitere Tags anzeigen, indem Sie den Link wählen. Alle Informationen in der Schnellansicht stammen aus Informationen, die mit dem Objekt selbst verknüpft sind. Wenn Informationen oder Details geändert werden, werden die Änderungen auch in der Schnellansicht berücksichtigt.

### Neue Schnellansicht (nur Desktop)

Ihnen steht eine neue Schnellansicht für Objekte in Fiori Client zur Verfügung. Früher konnten Sie die Schnellansicht aufrufen, indem Sie den Mauszeiger über das Objekt bewegt haben. Ihnen wurden die wichtigen Details und zugehörigen Informationen angezeigt, ohne dass Sie weg navigieren mussten. Oder Sie konnten schnell von der Schnellansicht zu einem neuen Element wechseln. Die neue Schnellansicht ist erst nach Aktivierung durch den Administrator verfügbar. Wenn aktiviert, können Sie die Schnellansicht an der Seite starten, indem Sie das Objekt auswählen anstatt die Maus über das Objekt zu bewegen.

In der Schnellansicht sehen Sie wichtige Details zum Objekt, können beliebige Felder bearbeiten oder Aktionen auf Objektebene ausführen, ohne zur Detailsicht navigieren zu müssen. Inline-Editing wird ebenfalls in Browsern auf Desktops und Notebooks unterstützt.

Der wesentliche Vorteil ist eine verbesserte Benutzerfreundlichkeit durch Reduzierung der Anzahl der Klicks sowie der Zeit zum Öffnen der Objektdetails für schnelle Änderungen. Ihr Administrator kann die neue Schnellansicht unter ► *Einstellungen* ► *Unternehmenseinstellungen* ► aktivieren, indem er die Umschaltdrucktaste für die Unternehmenseinstellung *Neue Schnellansicht in Fiori Client aktivieren* aktiviert.

- Die neue Schnellansicht wird rechts angezeigt, wenn Sie ein Objekt wählen.
- Die Aktionsleiste enthält den Objekttyp, Aktionen sowie die Aktionen zum Öffnen der Detailsicht und zum Schließen.

## 📘 Hinweis

- Die neuen Aktionen auf Schnellansichtsebene werden unter Aktionen zusammengefasst. Sobald die Hauptaktion definiert ist, wird das Wort "Aktionen" durch "..." ersetzt, und die Hauptaktion ist außerhalb der Auswahlliste separat verfügbar. Die übrigen Aktionen sind unter "..." verfügbar.
- Beachten Sie Folgendes, wenn Sie versuchen, den primären Titel mit KUT auszublenden oder zu verschieben:
  - Blenden Sie den primären Titel nicht aus, da das Symbol für das Öffnen der Objektdetails mit dem Titel verknüpft ist. Wenn Sie den primären Titel ausblenden, wird auch das Symbol für das Öffnen der Objektdetails ausgeblendet.
  - Wenn der primäre Titel verschoben wird, muss ein anderes Feld als primärer Titel zugeordnet werden. Das neu zugeordnete Feld sollte immer verknüpft werden.
  - Die Navigation vom Link des primären Titels und das Objektdetailsymbol führen zur selben Landing-Page. Wenn beispielsweise der Verantwortliche die primäre Feldverknüpfung ist und Sie darauf klicken, navigieren Sie zur Seite mit den Mitarbeiterdetails. Das Symbol zum Anzeigen der Objektdetails führt ebenfalls zur Seite mit den Mitarbeiterdetails.
- Der Kopf besteht aus einem primären Titel (Navigationslink). Wenn Sie diesen Link wählen, wird die Objektdetailsicht geöffnet. Sie sehen bis zu 3 primäre Felder und bis zu 2 sekundäre Felder.
- Die Schnellansicht "Neu" ist auf sieben Registerkarten auf der Benutzeroberfläche beschränkt. SAP oder der Administrator konfigurieren die ersten sieben Registerkarten, die in der neuen Schnellansicht angezeigt werden.
- Die Drucktaste "Aktionen" ist nicht sichtbar, wenn alle Aktionen im Aktionsmenü ausgeblendet sind.
- Im Kopf der neuen Schnellansicht werden keine Favicons angezeigt.
- Im neuen Schnellansichtskopf werden Bilder für Geschäftspartner angezeigt. Wenn für Personen (Ansprechpartner, Mitarbeiter, Privatkunden) kein Bild verfügbar ist, werden die Initialen angezeigt. Wenn für Organisationen kein Bild verfügbar ist, sehen Sie ein Objektsymbol.
- Auf der Registerkarte "Notizen" sehen Sie die Initialen, den Namen der Person, die die Notiz geschrieben hat, sowie den Zeitpunkt, zu dem die Notiz geschrieben wurde. Abhängig von der Berechtigung können Sie das Symbol für Aktionen sehen.

## 📘 Hinweis

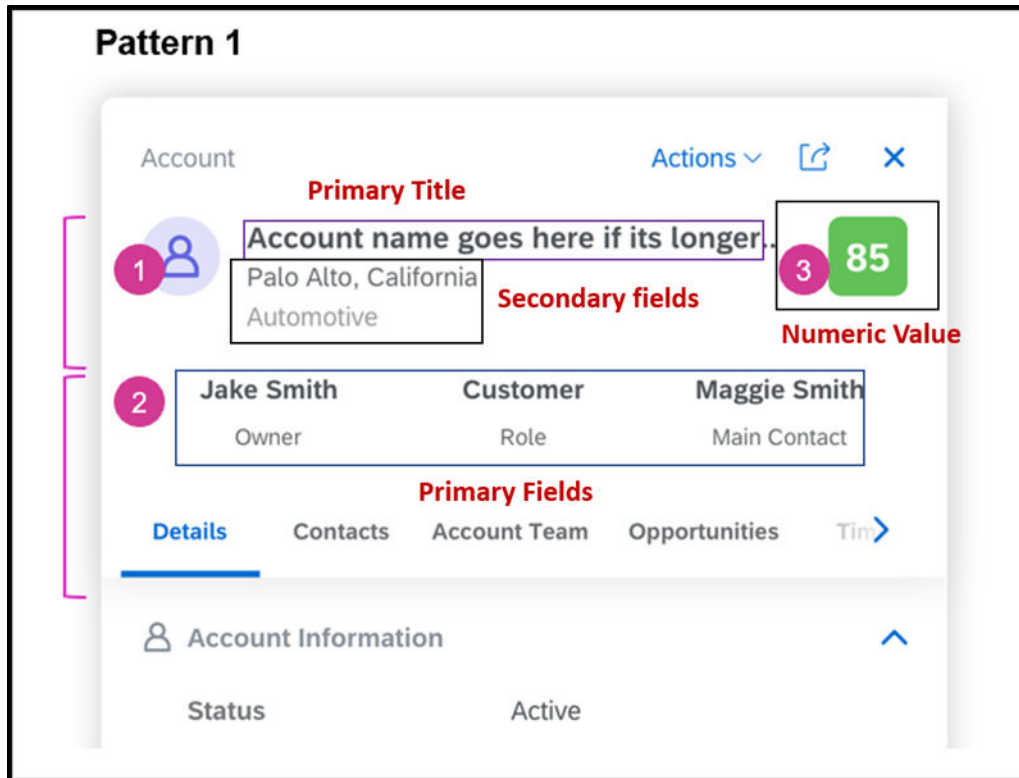
Die Visualisierung der Notizenhistorie auf der Registerkarte "Notizen" unterscheidet sich von der Visualisierung der Notizenhistorie in der Objektdetailsicht.

- Der Abschnittsbereich für jede Registerkarte wird verwendet, um Objektinformationen, Listen oder Notizen anzuzeigen. Listen werden nur im vordefinierten Blockansichtsformat angezeigt und unterstützen keine tabellarische Visualisierung.

Für die neue Schnellansicht stehen zwei verschiedene Visualisierungsmuster zur Verfügung:

- **Muster 1** – Visualisierung in Muster 1
  1. Es gibt einen primären Titel (navigierbarer Link) und bis zu drei primäre Felder (je nach Konfiguration).
  2. bis zu zwei sekundäre Felder (abhängig von der Konfiguration)
  3. Ein numerischer Wert auf der rechten Seite. Im folgenden Bildschirmabgriff ist dies die Geschäftsabschlussbewertung 85.





- **Muster 2** – Visualisierung in Muster 2
  1. Es gibt einen primären Titel (navigierbarer Link) und bis zu zwei primäre Felder (je nach Konfiguration).
  2. bis zu zwei sekundäre Felder (abhängig von der Konfiguration)
  3. Ein zusätzlicher Text auf der rechten Seite. Im folgenden Bildschirmabgriff ist dies der Statustext **Offen**.

## Pattern 2

The screenshot displays a 'Visit' record in the 'Pattern 2' view. The interface includes a header with 'Visit', 'Check-in', and icons. The main content area is divided into sections: 'Primary Title' (Safeway Visit Sunnyvale), 'Text Value' (OPEN), 'Secondary fields' (Safeway Sunnyvale, 1301 W El Camino Real, Sunnyvale, CA 94087, US), and 'Primary Fields' (08-28-2019 4:00 PM Start Date/Time, 08-28-2019 5:00 PM End Date/Time). Below this are tabs for 'Details', 'Timeline', 'Tasks', and 'Surveys'. At the bottom, there's a 'Primary Fields' section with 'Visit Type' and 'Store Visit'.

### 📌 Hinweis

- Die neue Schnellansicht steht Ihnen in vielen Objekten zur Verfügung. Jedoch steht in Objekten, in denen diese noch nicht aktiviert ist, die alte Schnellansicht zur Verfügung.
- Wenn die neue Schnellansicht aktiviert ist, ist die alte Schnellansicht für benutzerdefinierte Objekte nicht verfügbar. Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Objekt wählen, wird das Objektdetailbild geöffnet.

### ⚠️ Einschränkung

- Markierungen, Favoriten und Tags werden in der neuen Schnellansicht nicht unterstützt.
- Eingebettete Komponenten sind in den Kopffeldern nicht aktiviert. Sie können sie jedoch unter der Kopffeldliste sehen.
- Die neue Schnellansicht unterstützt keine eingebettete Komponente. Es handelt sich dabei nicht um eine Einschränkung, sondern zielt bewusst auf eine möglichst optimale Benutzererfahrung bei Verwendung der Schnellansicht. Komplexe eingebettete Komponenten können das Layout zerstören, z.B. bei mehreren Spalten. Je nach Komplexität der eingebetteten Komponenten kann es auch zu einer Beeinträchtigung der Performance kommen.
- Das Hinzufügen von Mashups und Berichten ist für die neue Schnellansicht deaktiviert.
- Die neue Schnellansicht ist im Offline-Modus nicht verfügbar.
- Die neue Schnellansicht ist auf Tablets und Smartphones nicht verfügbar.

Liste der Objekte, die die neue Schnellansicht unterstützen

|    | <b>Objekt</b>                | <b>Pfad</b>                                                             |
|----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Opportunity                  | Verkauf → Opportunity                                                   |
| 2  | Angebot                      | Verkauf → Angebote                                                      |
| 3  | Kundenauftrag                | Verkauf → Kundenaufträge                                                |
| 4  | Leads                        | Verkauf → Leads                                                         |
| 5  | Mitarbeiter                  | Personen → Mitarbeiter                                                  |
| 6  | Kunden                       | Kunde → Kunden                                                          |
| 7  | Ansprechpartner              | Kunde → Ansprechpartner                                                 |
| 8  | Privatkunden                 | Kunde → Privatkunden                                                    |
| 9  | Termine                      | Aktivitäten → Termine                                                   |
| 10 | E-Mails                      | Aktivitäten → E-Mails                                                   |
| 11 | Telefonate                   | Aktivitäten → Telefonate                                                |
| 12 | Aufgaben                     | Aktivitäten → Aufgaben                                                  |
| 13 | Besuche                      | Besuche → Besuche                                                       |
| 14 | Wettbewerber                 | Wettbewerber → Wettbewerber                                             |
| 15 | Wettbewerberprodukte         | Wettbewerber → Wettbewerberprodukte                                     |
| 16 | Produkte                     | Produkte → Produktverwaltung<br>Produkte → Produkte                     |
| 17 | Verträge                     | Verträge → Verträge                                                     |
| 18 | Tickets                      | Service → Ticket                                                        |
| 19 | Chat                         | Aktivitäten → Chats                                                     |
| 20 | Notiz                        | Aktivitäten → Notiz                                                     |
| 21 | Installation                 | Installation → Installation                                             |
| 22 | Einbauorte                   | Installation → Einbauorte                                               |
| 23 | Registrierte Produkte        | Produkt → Registrierte Produkte<br>Installation → Registrierte Produkte |
| 24 | Einsätze                     | Ressourcenplaner → Einsätze                                             |
| 25 | Wartungspläne                | Installation → Wartungspläne                                            |
| 26 | Bestand                      | Bestand                                                                 |
| 27 | Zeiteintrag                  | Zeiterfassung → Zeiteinträge                                            |
| 28 | Zeitbericht                  | Zeiterfassung → Zeitberichte                                            |
| 29 | Social-Media-Nachricht       | Service → Social-Media-Nachrichten                                      |
| 30 | Partner                      | Partner → Partner                                                       |
| 31 | Ansprechpartner beim Partner | Partner → Ansprechpartner beim Partner                                  |

|    | Objekt                  | Pfad                                                               |
|----|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 32 | Produktlisten           | Produkt → Produktlisten                                            |
| 33 | Organisationsstrukturen | Administrator → Allgemeine Einstellungen → Organisationsstrukturen |
| 34 | Verbrauchsstelle        | Versorgungswirtschaft → Verbrauchsstelle                           |
| 35 | Vertragskonto           | Versorgungswirtschaft → Vertragskonto                              |
| 36 | Vertriebszählpunkt      | Versorgungswirtschaft → Vertriebszählpunkt                         |
| 37 | Werbeaktion             | Verkaufskampagne → Werbeaktion                                     |

#### Umfang der Key User Tools für die neue Schnellansicht

- Hinzufügen von neuen Registerkarten
- Hinzufügen von neuen Abschnitte zu Registerkarten
- Hinzufügen von kundenspezifischen Feldern (zu Abschnitten in den Sichten sowie zum Kopf der neuen Schnellansicht)
- Hinzufügen von PSM-Feldern aus dem zugrunde liegenden Hauptgeschäftsobjekt (zu Abschnitten in den Sichten sowie zum Kopf der neuen Schnellansicht)
- Hinzufügen von Erläuterungstexten im HTML-Format zu vorhandenen Registerkarten
- Registerkarten neu anordnen
- Bereiche einer Sicht neu anordnen
- Felder neu anordnen (in Abschnitten von Sichten sowie im Kopf der neuen Schnellansicht)
- Spalten neu anordnen (wenn in einer neuen Schnellansicht Tabellen oder Blockansichten modelliert wurden)
- Felder über Abschnitte und Facetten hinweg verschieben
- Felder aus Abschnitten in den Kopfbereich und umgekehrt verschieben
- Felder, Spalten, Drucktasten einblenden/ausblenden
- Felder und Spalten im Masterlayout auf unsichtbar, schreibgeschützt, obligatorisch setzen, gemäß Anwendungsbenutzerregel und abhängig von einem Seitenlayout
- Listen sortieren und gruppieren
- Sichtbaren Zeilen für Listen festlegen
- Anzeigemodus und Sortierreihenfolge von Codelistenfeldern festlegen

## 2.4 Bibliothek

Verwenden Sie die Bibliothek, um Dokumente mithilfe von Ordnern zu organisieren. Sie können Berechtigungen für Ordner und Dokumente festlegen und Deep-Links teilen, wenn auf Inhalte verwiesen wird.

## 2.4.1 Bibliothek mit Ordnerstrukturen aktivieren

Bevor Benutzer Dokumente mithilfe von Ordnern organisieren können, müssen Administratoren die neue Bibliothek aktivieren und alle Inhalte aus der bisherigen Bibliothek migrieren.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.
2. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Zusammenarbeit, interne Netzwerkdienste und externe Dienste](#) ► [Communitys, Dokumentenverwaltung und externe Dienste](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Bibliothek aktivieren, in der Sie Dokumente mithilfe einer Ordnerstruktur organisieren können?*
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Bibliothek](#) (ID: `COD_LIBRARY_WCVIEW`) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.  
  
Weitere Details finden Sie unter [Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#).
4. Gehen Sie zum Work Center [\(Neu\) Bibliothek](#), und wählen Sie unten rechts aus "Aktionen" die Option [Dokumente aus Bibliothek migrieren](#). Im Backend-System wird ein Hintergrundjob eingeplant, um alle Dokumente aus der bisherigen Bibliothek zu migrieren.

Der Hintergrundjob wird alle vier Stunden ausgelöst. Der Zeitaufwand für die Migration ist vom Volumen der zu migrierenden Dokumente abhängig.

### Nächste Schritte

Wenn die Migration abgeschlossen ist, können Sie die Work-Center-Sicht der bisherigen Bibliothek (Nummer: [COD\\_MARKETINGINFO](#)) für die entsprechenden Anwendungsbenutzer oder Rollen deaktivieren.

#### → Tipp

Nachdem die alte Bibliothek aus dem Projektumfang entfernt wurde, sollten Sie die Migration in der neuen Bibliothek erneut auslösen, da es sein kann, dass Benutzer während der Migration neue Dokumente in der alten Bibliothek angelegt haben.

## 2.4.2 Zugriffseinschränkungen für Bibliothek verwalten

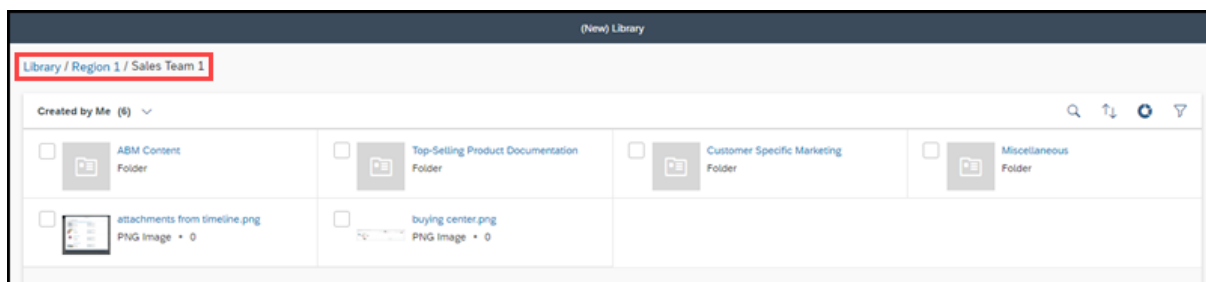
Mit dem Berechtigungskontext 2027 können Administratoren Benutzern eingeschränkten Zugriff auf die Bibliothek gewähren. Mit diesem Berechtigungskontext kann der Lese- und Schreibzugriff auf Dokumente nach Verkaufsorganisation, Gebiet und Kunde eingeschränkt werden.

Diese Zugriffseinschränkung gilt auch für Anlagen, die aus der Bibliothek hinzugefügt wurden. Bei Dokumenten, die der Bibliothek hinzugefügt und in einem Geschäftsobjekt wie einem Kunden referenziert

werden, sind sie auf der Registerkarte [Anlagen](#) für alle sichtbar. Benutzer ohne Berechtigung können jedoch nicht zu weiteren Details navigieren. Eingeschränkte Dokumente werden im Work Center [Anlagen](#) nicht aufgeführt. Anlagen von außerhalb der Bibliothek unterliegen keiner Zugriffseinschränkung.

## 2.4.3 Dokumente mithilfe von Ordnern organisieren

Sie können bis zu drei Ebenen mit Ordnern einrichten, um Dokumente in der neuen Bibliothek zu gruppieren. Ein Navigationspfad ermöglicht es Ihnen, Ihre aktuelle Position im Auge zu behalten und ganz einfach zu einer übergeordneten Ebene des Ordners in der Hierarchie zurückzunavigieren.



### ⚠ Einschränkung

Die vorab gelieferten Sichten werden nur zum Filtern von Dokumenten und Ordnern verwendet, die sich in der Bibliothek auf der obersten Ebene befinden. Wenn Sie in einem Ordner beispielsweise die Sicht [Von mir angelegt](#) in [Von mir geändert](#) ändern, werden Sie in der Bibliothek zurück zur obersten Ebene geleitet und sehen eine Liste mit den Dokumenten und Ordnern auf der obersten Ebene, die von Ihnen geändert wurden.

## 2.4.4 Zugriff auf Ordner und Dokumente verwalten

Als Eigentümer eines Dokuments oder Ordners können Sie festlegen, ob das Dokument oder der Ordner öffentlich oder privat ist. Der Zugriff auf ein privates Dokument oder einen privaten Ordner kann auf bestimmte Verkaufsdaten, Kunden, Mitarbeiter und Gebiete beschränkt werden.

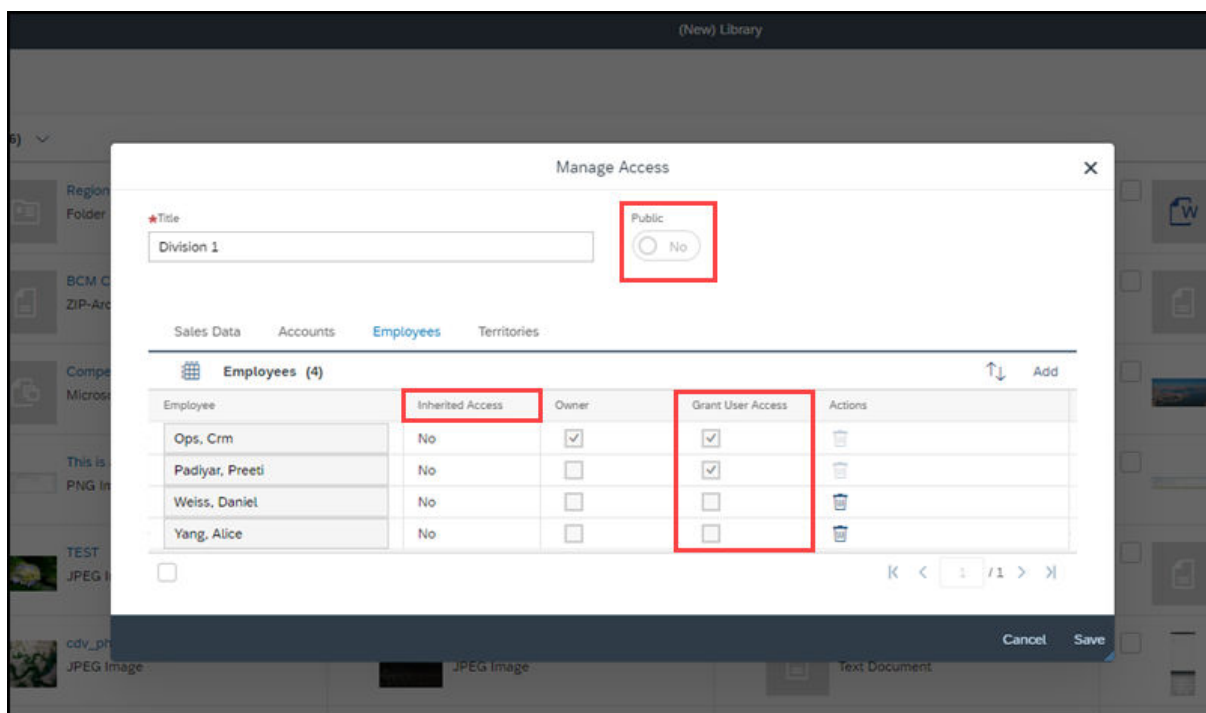
Darüber hinaus können Sie anderen Mitarbeitern die Berechtigung erteilen, das Dokument bzw. den Ordner zu verwalten, indem Sie das Feld [Benutzerzugriff gewähren](#) markieren. Diese Mitarbeiter können für andere Mitarbeiter das Kennzeichen [Benutzerzugriff gewähren](#) setzen. Außerdem können Sie anderen Mitarbeitern, außer dem Eigentümer, den Zugriff entziehen.

Positionen, die Zugriff auf einen übergeordneten Ordner haben, können auf alle untergeordneten Ordner und Dokumente in dem Ordner zugreifen. Positionen mit solch einem [vererbten Zugriff](#) können nicht bearbeitet und nicht gelöscht werden.

### ℹ Hinweis

Sie können die Administratorrechte für einen Mitarbeiter mit vererbtem Zugriff nicht ändern. In diesem Fall müssen Sie den Mitarbeiter explizit zum Bearbeiten hinzufügen.

Vererbter Zugriff kann auch aufgrund der Zugriffskontrolle, die von Ihrem Administrator konfiguriert wurde, gewährt werden.



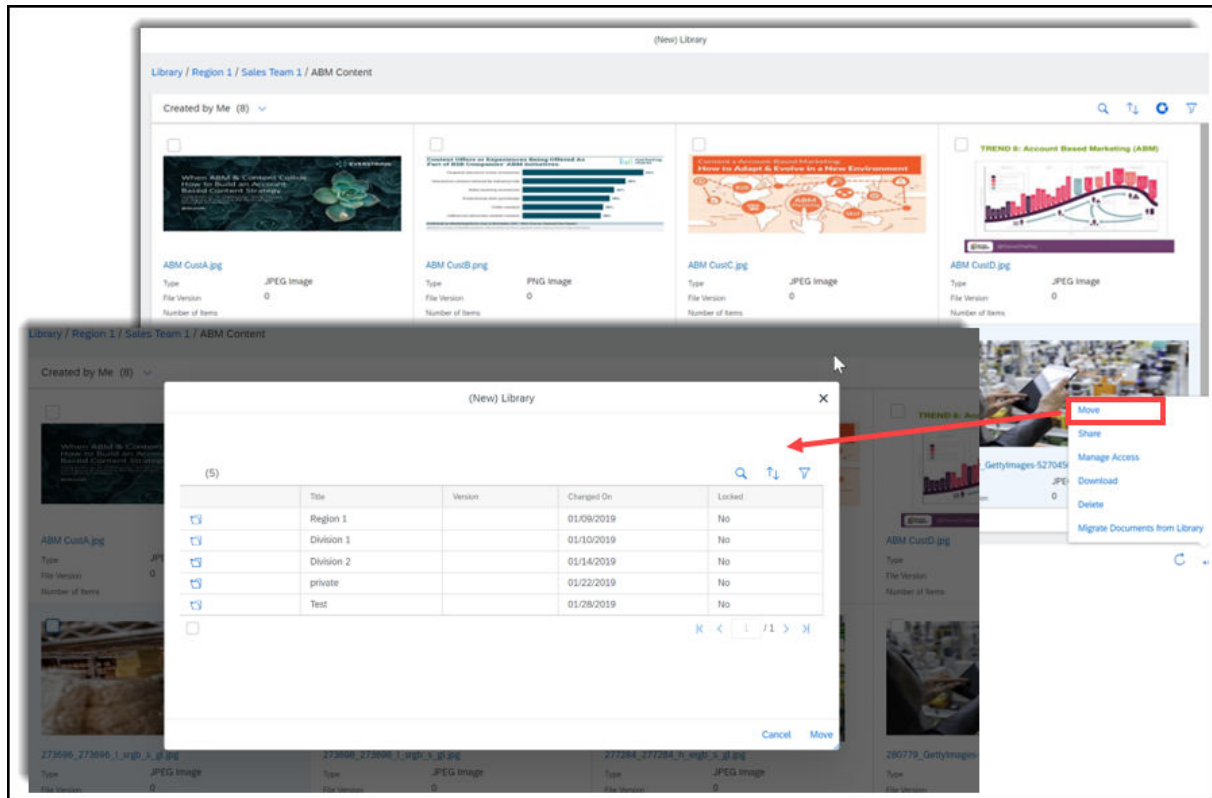
## Weitere Informationen

[Zugriffskontrolle und Einschränkungen für Benutzerrollen konfigurieren](#)

### 2.4.5 Dokumente in Ordner verschieben

In der neuen Bibliothek können Sie Dokumente über die Aktion [Verschieben](#) organisieren und in den richtigen Ordner auf einer beliebigen Ebene der Hierarchie ablegen.

## Kontext



### ⚠ Einschränkung

Es können nur Dokumente in einen Ordner verschoben werden. Ordner lassen sich nicht in einen Ordner verschieben.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie ein oder mehrere Dokumente, die Sie verschieben möchten.
2. Wählen Sie unten rechts unter "Weitere Aktionen" die Option **Verschieben**.
3. Wählen Sie das Ordnersymbol bzw. die Zeile, und navigieren Sie zu dem Ordner, in dem Sie die Dokumente ablegen möchten. Öffnen Sie diesen Ordner.

### ℹ Hinweis

Die zuerst angezeigte Ebene ist die Wurzelebene. Wenn Sie Dokumente auf die Wurzelebene verschieben möchten, ist es nicht erforderlich, einen Ordner zu wählen.

4. Wählen Sie **Verschieben**.
5. Aktualisieren Sie die Liste, um das Ergebnis anzuzeigen.

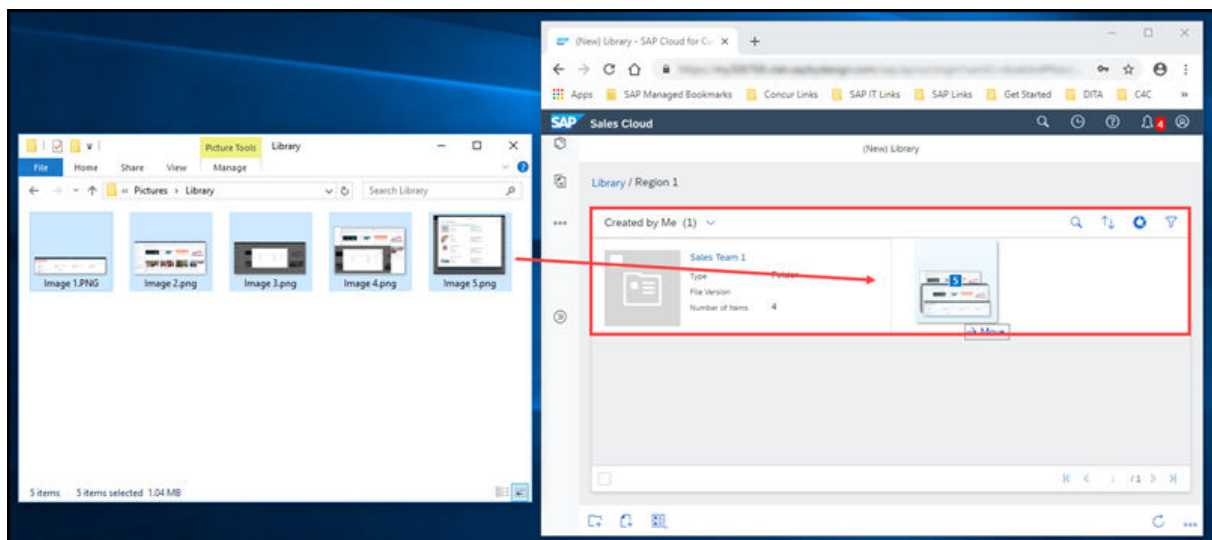


## 2.4.6 Dokumente per Drag&Drop in Ordner hochladen

Per Drag&Drop können Sie Dokumente direkt von Ihrem Client-Endgerät in Ordner ablegen. Sie können Dokumente nur in aktuell geöffnete Ordner hochladen. Mit einer Drag&Drop-Aktion können bis zu fünf Dokumente hochgeladen werden.

### → Tipp

Um den Upload zu starten, müssen Sie die Dokumente in den Listenbereich ziehen. Der Listenbereich wird im folgenden Screenshot rot hervorgehoben.



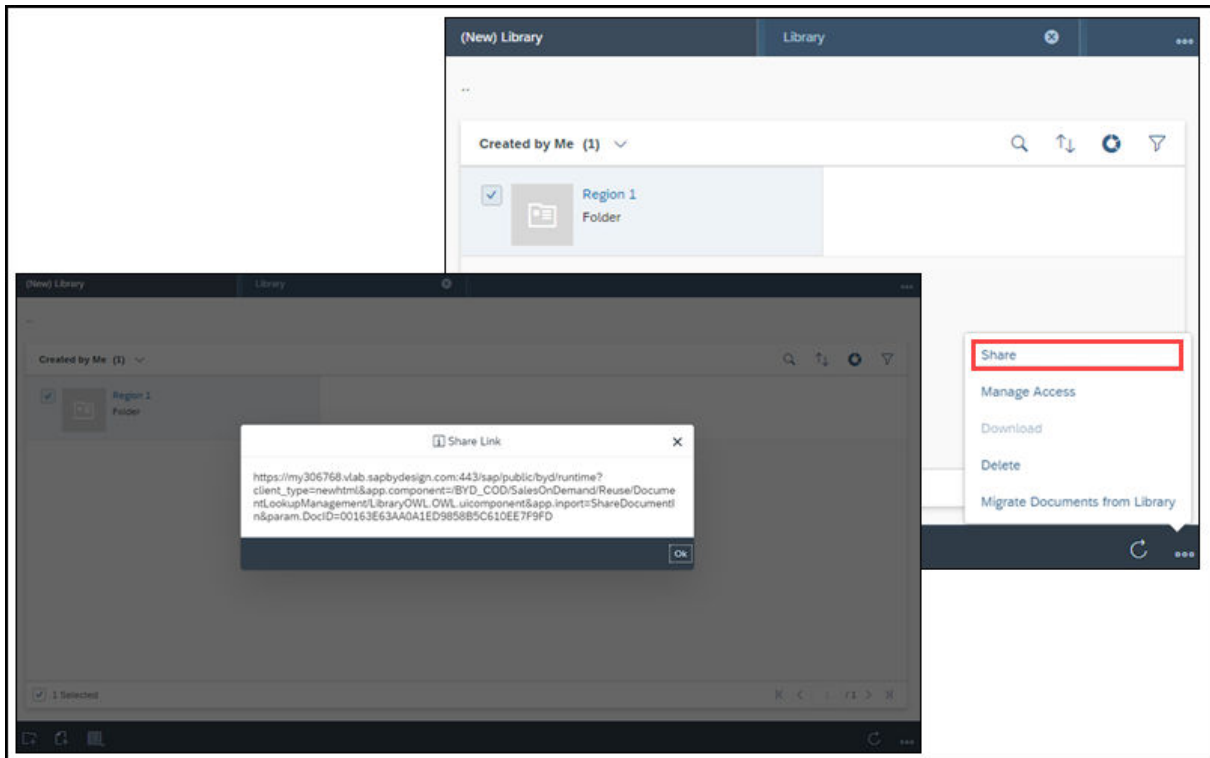
### ⓘ Hinweis

Aufgrund einer internen Einschränkung können Sie ein Dokument nicht hochladen, wenn ein anderes Dokument in der Bibliothek denselben Namen hat. Als Behelfslösung können Sie Ihr Dokument mit einem anderen Namen hochladen und später den Titel bearbeiten.

## 2.4.7 Deep-Links zu Ordnern und Dokumenten teilen

Sie können Deep-Links zu Ordnern und Dokumenten mit Kollegen teilen, wenn Sie auf Inhalte verweisen.

Wenn Sie einen geteilten Link zu einem privaten Ordner oder Dokument öffnen, müssen Sie eine Berechtigung für den Zugriff auf den Ordner oder das Dokument haben, bevor Sie die Inhalte anzeigen können.



### ⚠ Einschränkung

Beachten Sie die folgenden bekannten Einschränkungen, wenn Sie einen geteilten Link zu einem Ordner öffnen:

- Sie sehen die Aktionsleiste oben und nicht unten.
- Die Inhalte aus Ihrem geteilten Ordner werden unter Ihrer Standardsicht angezeigt.

## 2.5 Anlagen suchen

Sie können Anlagen anzeigen und herunterladen, die in Ihr System hochgeladen wurden.

- Verwenden Sie Standardabfragesätze für *Anlagen letzter Woche*, *Anlagen des letzten Monats*, *Meine Anlagen*, *Anlagen meiner Teams* und *Alle*, um die Anlagenergebnisse zu filtern.
- Benutzer können Standardsätze für die er Anlagen des letzten Monats und der letzten Woche nutzen, um die Anlagenergebnisse schnell anzuzeigen.
- Navigation (aus dem Suchbild) zum Ziel-Geschäftsobjekt
- Sortieren der Suchergebnisse in auf- oder absteigender Reihenfolge nach Standardkriterien und Anzeige der entsprechenden Daten in der Suchergebnistabelle
- Herunterladen einzelner Dateien über die Aktion *Download* Sie können auch mehrere Dateien für den Download auswählen. In diesem Fall werden die Dateien in einer komprimierten .zip-Datei heruntergeladen.
- Aktualisieren der Work-Center-Sicht *Anlagen* mit allen Änderungen, die Sie an Anlagen in Geschäftsobjekten vorgenommen haben, über die Aktion *Aktualisieren*

- Nutzung der gleichen Zugriffseinschränkungen bestimmter Geschäftsobjekte für die Freigabe oder Einschränkung des Zugriffs auf Anlagen
- Löschen einer Anlage eines Geschäftsobjekts, so dass das Dokument auch aus der Liste der [Anlagen](#) in der Work-Center-Sicht gelöscht wird Ebenso werden Sie feststellen, dass alle anderen Aktionen, die Sie für ein Geschäftsobjekt ausführen, wie Anlegen oder Bearbeiten, in der Work-Center-Sicht [Anlagen](#) aktualisiert werden.
- Die maximale Anzahl von Ergebnissen pro Ergebnismenge ist auf 5000 beschränkt.

#### [Massendownload von Anlagen anfordern \[Seite 37\]](#)

Fordern Sie einen Massendownload von Anlagen an, und laden Sie die Anlagen aus dem Anlagendownload-Monitor herunter.

#### [Anlagen suchen \[Seite 38\]](#)

Suchen Sie nach bestimmten Elementen, die in Ihr System hochgeladen wurden.

#### [Anlagensuche für benutzerdefinierte Objekte verwenden \[Seite 38\]](#)

Suchen Sie nach Anlagen, die Teil von benutzerdefinierten Geschäftsobjekten sind.

## 2.5.1 Massendownload von Anlagen anfordern

Fordern Sie einen Massendownload von Anlagen an, und laden Sie die Anlagen aus dem Anlagendownload-Monitor herunter.

### Kontext

Wenn Sie in Ihren Anlagensuchergebnissen mehr als 100 MB Anlagen zum Herunterladen ausgewählt haben, müssen die Anlagen in mehrere kleinere Gruppen mit einer Größe kleiner als 100 MB aufgeteilt werden, bevor sie heruntergeladen werden können. Sie legen dann eine Massendownload-Anforderung an, die zur Gruppierung eingeplant und zum Herunterladen bereitgestellt wird. Jede Massendownload-Anforderung hat eine eigene ID und kann im Anlagendownload-Monitor gefunden werden.

Im Anlagendownload-Monitor können Sie Ihre Download-Anforderungen, den Download-Anforderungsstatus sowie das Ablaufdatum und die Uhrzeit anzeigen und die angeforderten Anlagen herunterladen, wenn sie fertig sind. Die Anlagen sind nach der Erstellung der Download-Anforderung nur 24 Stunden lang zum Herunterladen verfügbar. Sie können nur Ihre eigenen Download-Anforderungen anzeigen und herunterladen.

#### Hinweis

Sie können immer nur jeweils zwei Massenanlagenanforderungen auf einmal anlegen Wenn Ihr Anlagendownload-Monitor aktuell zwei Massenanlagenanforderungen enthält, müssen Sie warten, bis eine abläuft, bevor Sie eine neue Anforderung anlegen können.

## Vorgehensweise

1. Markieren Sie die Anlagen, die Sie herunterladen möchten, und wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Herunterladen](#) ►. Wenn die Gesamtgröße 100 MB übersteigt, wird eine Download-Anforderung eingeplant.
2. Wechseln Sie zu ► [Bibliothek](#) ► [Anlagendownload-Monitor](#) ►, und suchen Sie die Download-Anforderungs-ID, um den Status der angeforderten Anlagen anzuzeigen.
3. Nachdem die angeforderten Anlagen mit dem Status [Bereit für Download](#) komprimiert werden, können Sie sie herunterladen. Im Anlagendownload-Monitor werden das Ablaufdatum und die Uhrzeit angezeigt, zu denen die Anlagen nicht mehr zum Herunterladen zur Verfügung stehen.

## 2.5.2 Anlagen suchen

Suchen Sie nach bestimmten Elementen, die in Ihr System hochgeladen wurden.

Suchen Sie unter ► [Bibliothek](#) ► [Anlagen](#) ► nach Anlagen, die für verschiedene Geschäftsobjekte hochgeladen wurden. Das aktuelle Release unterstützt die umfassende Suchfunktion für Anlagen für Kundenaufträge, Kunden, Angebote, Opportunitys, Besuche, Termine, Aktivitäten, Leads, Verkaufskampagnen und E-Mail-Geschäftsobjekte.

- Suche nach sämtlichen Dokumenten für ein Geschäftsobjekt
- In der erweiterten Suche können Sie anhand von [Objekt-ID/Objektyp](#), [Name](#), [Kunden](#), [Verkaufsorganisation](#), [Vertriebsweg](#), [Hochgeladen am](#) (Datum der Anlage), [Hochgeladen von](#) und [Anlagenformat](#) suchen.
- Verwendung von Standard- und kundenspezifischen Feldern für Kunden, um anhand eines bestimmten Kunden zu suchen.
- Anlegen und Sichern personalisierter Suchabfragen mit ausgewählten Suchkriterien.

Im Work Center [Anlagen](#) verwenden Sie die Auswahlliste [Anlagenart](#), um die Suchergebnisse in Ihrem System nach einer Anlagenart zu filtern.

## 2.5.3 Anlagensuche für benutzerdefinierte Objekte verwenden

Suchen Sie nach Anlagen, die Teil von benutzerdefinierten Geschäftsobjekten sind.

Wenn Ihr System benutzerdefinierte Geschäftsobjekte enthält, können diese Anlagen in der Anlagensuche unter ► [Bibliothek](#) ► [Anlagen](#) ► berücksichtigt werden. Verwenden Sie den erweiterten Filter für die Suche von Anlagen auf Grundlage eines bestimmten benutzerdefinierten Geschäftsobjekts. Administratoren können konfigurieren, welche benutzerdefinierten Geschäftsobjekte in der Anlagensuche einbezogen werden.

## 2.5.3.1 Anlagensuche für benutzerdefinierte Objekte konfigurieren

Administratoren können die Anlagensuche für Kundenobjekte in einer Fine-Tuning-Aufgabe konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Geschäftsobjekte für Anlagensuche konfigurieren](#) ►, um die Anlagensuche für Ihre Geschäftsobjekte zu aktivieren.

In der Liste werden die aktuellen vorgeschlagenen Geschäftsobjekte angezeigt. Mithilfe des Ankreuzfeldes [Aktiv](#) aktivieren oder deaktivieren Sie das Objekt für die Suche nach Anhängen.

Um der Liste ein benutzerdefiniertes Geschäftsobjekt hinzuzufügen, müssen Sie eine Zeile für das benutzerdefinierte Objekt hinzufügen und Folgendes definieren:

- Objekt-ID: Ein eindeutiger Identifikator für die Konfiguration. Er sollte mit "Z" beginnen.
- UI-Pfad für Berechtigungskontext: Diese eindeutige ID (aus UI Designer) der UI-Komponente liefert den Berechtigungskontext für die Suche. Diese Objektarbeitsvorratskomponente (OAV) kann ein wiederverwendeter SAP-Standard-OAV sein, sofern das benutzerdefinierte Geschäftsobjekt davon den Berechtigungskontext abgeleitet.
- Aktiv: Kennzeichen zum Aktivieren bzw. Deaktivieren des benutzerdefinierten Geschäftsobjekts für die Suche.
- Beschreibung: Übersetzbare Beschreibung des benutzerdefinierten Geschäftsobjekts. Diese Beschreibung erscheint in der Objektauswahlliste der erweiterten Suche für Anlagen.
- Eigenschaften: Verwenden Sie den Solution Explorer in PDI Studio, um die folgenden Eigenschaften festzulegen:
  - Objektname: Ein gültiger Name des benutzerdefinierten Geschäftsobjekts. Er hat eine BO-Dateierweiterung im Solution Explorer.
  - Objektnamensraum: Ein gültiger Namensraum, in dem das benutzerdefinierte Geschäftsobjekt definiert ist. Er ist in den Lösungseigenschaften im Solution Explorer zu finden.
  - Name des Objektabfrageknotens: Ein gültiger Name des Knotens, auf dem die Abfrage des benutzerdefinierten Geschäftsobjekts definiert ist. Wählen Sie im Solution Explorer unter dem Namen des benutzerdefinierten Geschäftsobjekts die QRY-Datei per Doppelklick aus, um den Namen des Abfrageknotennamens abzurufen.
  - Objektabfragenname: Ein gültiger Abfragenname, der zum benutzerdefinierten Geschäftsobjekt definiert ist. Im Solution Explorer wird der Abfragenname unter dem Namen des Objektabfrageknotens angezeigt.
  - Suchparametername - Kundennummer (optional): Ein gültiger Datenelementpfad zu dem in der Abfrage definierten Suchparameter der Kundennummer.
  - Suchparametername - Verkaufsorganisations-ID (optional): Ein gültiger Datenelementpfad zu dem in der Abfrage definierten Suchparameter der Verkaufsorganisations-ID.
  - Suchparametername - Vertriebsweg (optional): Ein gültiger Datenelementpfad zu dem Suchparameter des Vertriebswegs. Im Solution Explorer wählen Sie die QRY-Datei mit der rechten Maustaste aus, und wählen Sie "Abfrage ausführen". Verwenden Sie im daraufhin geöffneten Fenster die Parameterauswahlliste.
  - Thing-Typ-Name des Objekts: Ein gültiger Short\_ID-Wert aus UI Designer, der für den Thing-Typ-Namen des benutzerdefinierten Geschäftsobjekts steht. Er hat im Solution Explorer eine TT-Dateierweiterung.

- Attributnummer des Suchergebnisses (optional): Ein gültiger Datenelementpfad zur Nummer des Geschäftsobjekts, das verwendet werden kann, um das Geschäftsobjekt in den Suchergebnissen zu identifizieren. Wenn dieser Wert nicht gepflegt ist, wird die UUID des Geschäftsobjekts in den Suchergebnissen angezeigt. Dieses Attribut wird verwendet, um dem Benutzer zu helfen, das Geschäftsobjekt der entsprechenden Anlage eindeutig zu identifizieren. Sie können jedem gepflegten Element das benutzerdefinierte Geschäftsobjekt geben. Es empfiehlt sich, den alternativen Schlüssel des Geschäftsobjekts zu verwenden.



## 2.6 Anlagengröße

Listet die Grenzwerte für die Größe von Anlagendateien in SAP Cloud for Customer auf.

Auf der Web-Oberfläche

Anwendungsbenutzer können Dateien mit einer Größe von bis zu 100 MB über den SAP-Cloud-for-Customer-Client hochladen. Wenn Sie versuchen, Dateien mit einer Größe von 100 MB hochzuladen, treten möglicherweise Probleme beim Hochladen oder Abrufen auf. Wir empfehlen, die Größe der Anlagen unter 100 MB zu halten.

### ⓘ Hinweis

Insgesamt liegt die Größenbeschränkung pro Benutzer bei 10 GB pro Tenant. Es wird aber der Gesamt Speicherverbrauch pro Tenant anstatt der Beschränkung pro Benutzer geprüft. Wenn es beispielsweise zwei Benutzer in einem Tenant gibt, beträgt der insgesamt im Tenant verfügbare Speicherplatz 20 GB, und dieses kumulierte Limit von 20 GB wird beim Hochladen von Dateien geprüft.

In der mobilen Anwendung von SAP Cloud for Customer

- Online-Modus: Die maximale Größe von Anlagen pro Datei beträgt 5 MB.
- Offline-Modus: Die maximale Größe von Anlagen pro Datei beträgt 2 MB.

### ⓘ Hinweis

Die Größe der Anlagendatei auf der mobilen Anwendung ist sowohl für Anlagen von der Kamera als auch aus der Galerie relevant.

E-Mail-Kommunikationskanal

- E-Mail-Kommunikationskanäle ermöglichen ausgehende E-Mail-Nachrichten mit einer Größe von bis zu 35 MB. Die gesamte E-Mail-Nachricht, einschließlich des Inhalts, der Inline-Bilder (falls vorhanden) und aller Anlagen, kann bis zu 35 MB groß sein. Jede einzelne Anlage in einer E-Mail kann bis zu 20 MB groß sein.
- Die Gesamtgröße (Nachrichteninhalt und Anlagen) für eingehende E-Mails sollte deutlich unter 35 MB liegen. Es ist empfehlenswert, die Größe eingehender Nachrichten und Anlagen beim Senden auf 25 MB oder weniger zu beschränken.

#### Verwendung von OData-Services

Technische Benutzer können Dateien über OData-Services hochladen. Es wird keine Prüfung der Größe der Daten erzwungen, die technische Benutzer mithilfe von OData-Services hochladen können. Wenn die Dateigröße jedoch zu groß ist, kann es zu einer Zeitüberschreitung kommen.

## 2.6.1 Anlagengrößen konfigurieren

Administratoren können Größenbeschränkungen für Anlagen konfigurieren.

### Kontext

Als Administrator können Sie jetzt für Ihre Anwendungsbutzer Größenbeschränkungen für Anlagen konfigurieren.

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich am SAP Cloud for Customer-System an.
2. Navigieren Sie im Benutzerprofil zu ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ► [Anlagengröße](#) ►.
3. Geben Sie die Größenbeschränkungen für Anlagen sowohl für das Hochladen von Dateien als auch für Drag&Drop ein, und klicken Sie auf [Sichern](#).
4. Melden Sie sich vom System ab und wieder an, damit Ihre Änderungen wirksam werden.

### Ergebnisse

Sie haben nun die Größenbeschränkungen für Anlagen für Ihre Anwendungsbutzer festgelegt. Wenn Sie als Administrator keine Größenbeschränkungen für Anlagen konfigurieren, werden die standardmäßigen Größenbeschränkungen für Anlagen berücksichtigt.

## Weitere Informationen

[Anlagengrößen für Datei-Uploads konfigurieren](#) 

## 2.7 Listen

Hier erfahren Sie, wie Sie mit verschiedenen Listen in der Lösung arbeiten können.

Listen sind in Work-Center-Sichten und in Detailsichten verfügbar. Auf Work-Center-Ebene dient die Liste zum Auffinden von Objekten im System, z.B. Kunden, Opportunitys und Leads. Auf der Objektdetailebene dient die Liste zum Auffinden einer Liste von Positionen in einem Objekt, z.B. der Liste von Positionen in einem Angebot.

### → Nicht vergessen

Sie können in der Lösung nur 25 Registerkarten öffnen. Wenn Sie jedoch weitere Registerkarten öffnen möchten, müssen Sie zuerst einige der offenen Registerkarten schließen, damit die Anzahl der Registerkarten 25 nicht überschreitet.

Die Drucktaste "Auswahlmodus umschalten" zur Eingabe im Mehrfachauswahlmodus wurde entfernt. Auswahlfelder sind immer in Mehrfachauswahllisten für alle Tabellenvisualisierungen (Tabellenansicht, Blockansicht, Bildansicht, Kartenansicht usw.) sichtbar. Sie können zu verschiedenen Objekten direkt aus der Blockansicht navigieren. Mit Auswahlfeldern ist die Auswahl von Zeilen in einer Liste einfacher, und Sie müssen nicht noch einmal zusätzlich klicken, um die Auswahl der Ankreuzfelder zu aktivieren.

### → Nicht vergessen

Das Ankreuzfeld "Mehrfachauswahl" ist in Einfachauswahllisten nicht verfügbar.

## Automatische Anpassung der Breite von Tabellenspalten

Es ist nicht notwendig, die Spaltenbreite zu erweitern oder zu verringern, um die vollständige Tabelle anzuzeigen. Die Spalten passen sich automatisch an die Tabellengröße an und werden verkleinert, sodass Leerraum minimiert wird. Wenn die Tabelle groß ist, werden die Spalten durch Umbrechen des Kopftextes noch weiter verkleinert. Somit werden alle Werte in einem Bild angezeigt. Beim Blättern zu sowie Sortieren oder Filtern der Spalten wird die Breite der jeweiligen Spalte neu berechnet und automatisch angepasst. Außerdem können Sie die Spaltenbreite manuell nach Bedarf anpassen.

Sie passen die Größe per Doppelklick auf den rechten Rand der Zelle einer Spaltenüberschrift an. Der Spalte wird auf den längsten Wert erweitert und beim erneuten Klicken auf die ursprüngliche Breite zurückgesetzt.

### → Nicht vergessen

- Im Bearbeitungsmodus wird die Mindestbreite einer Spalte mit bearbeitbaren Steuerungen zur Bearbeitung vergrößert. Leere und schreibgeschützte Spalten behalten die Mindestbreite jedoch bei.
- Die von Ihnen geänderte Spaltenbreite wird nicht gesichert. Wenn Sie zu einer Tabelle zurückkehren, wird die ursprüngliche Spaltenbreite angezeigt.



Auch wenn nur eine Spalte geändert wird, betrifft dies die gesamte Tabelle, und alle Spaltengrößen werden neu verteilt.

- Diese Funktion wird von Microsoft Internet Explorer und Microsoft Edge (Version > 16) nicht unterstützt.

Die dynamische Größenänderung der Tabellenspalten kann in den Unternehmenseinstellungen vorgenommen werden. Sie können die automatische Anpassung der Tabellenspalten unter ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ► aktivieren und die Option für die Umschaltdrucktaste [Automatische Anpassung der Tabellenspaltenbreite in Fiori Client aktivieren](#) aktivieren.

## Erste Spalte in Tabelle fixieren

Mit der Spaltenfixierung bleibt die erste Spalte sichtbar während horizontal durch den rechten Teil der Tabelle geblättert wird. Die erste Spalte wird fixiert, um eine bestimmte Spalteninformation weiterhin anzuzeigen. So können Sie die wichtigen Informationen immer sehen, ohne blättern zu müssen.

Der Administrator oder der Endbenutzer kann die wichtigste Spalte in der Liste über die Anpassung oder die Personalisierung in die erste Spalte verschieben. Das Fixieren der ersten Spalte bietet eine deutliche Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit für Listen mit mehr als 6 oder 7 Spalten.

### ⓘ Hinweis

- Das Fixieren der ersten Spalte ist nur auf Desktop-PCs und auf Tablets verfügbar.
- Die Spaltenfixierung wird in Internet Explorer nicht unterstützt.
- Wenn Sie die Gruppierungsfunktion verwenden, wird die Kopfzeile der Gruppierung nicht fixiert.

Als Voraussetzung muss Ihr Administrator unter [Unternehmenseinstellungen](#) die Option [Spaltenfixierung in Tabelle aktivieren](#) einschalten.

#### [Liste in Work-Center-Sicht verwalten \[Seite 43\]](#)

Hier erfahren Sie, welche verschiedenen Vorgänge und Aktionen Sie mit einem Objektarbeitsvorrat ausführen können, um schnell und einfach an benötigte Informationen zu gelangen.

#### [Liste in der Objektdetailansicht verwalten \[Seite 49\]](#)

Erfahren Sie, welche verschiedenen Vorgänge und Aktionen Sie mit einer Liste in der Detailansicht ausführen können, um schnell und einfach an Informationen zu gelangen.

## 2.7.1 Liste in Work-Center-Sicht verwalten

Hier erfahren Sie, welche verschiedenen Vorgänge und Aktionen Sie mit einem Objektarbeitsvorrat ausführen können, um schnell und einfach an benötigte Informationen zu gelangen.

- Mit dem Symbol (+) links unten in der Objektliste können Sie schnell ein neues Objekt anlegen. Wenn Sie im Objektarbeitsvorrat ein Objekt auswählen, werden die relevanten Informationen zum Objekt auf einer neuen Registerkarte angezeigt.
- Für Arbeitsvorräte werden die einfache Suche anhand von Schlagwörtern, die erweiterte Suche mit mehr Suchkriterien und Sortierfunktionen unterstützt.

- Wenn diese Einstellung aktiviert ist, wird das Ankreuzfeld "Mehrfachauswahl" immer als Spalte angezeigt. In Mehrfachauswahllisten werden Ankreuzfelder immer angezeigt. In Einfachauswahllisten werden keine Ankreuzfelder angezeigt. Mit dieser Einstellung sparen Sie zusätzlichen Aufwand für das Aktivieren des Ankreuzfeldes "Mehrfachauswahl". Die Umschaltaktion ist dann nicht mehr verfügbar.
- Sie können die Spaltengröße anpassen, indem Sie die Trennlinie zwischen den beiden Spalten in der Spaltenüberschrift ziehen.
- Wenn Sie auf die Spaltenüberschrift jeder Spalte klicken, wird das Spaltenüberschriftsmenü geöffnet. Dort können Sie eine bestimmte Spalte sortieren oder filtern. Dieses Menü enthält die folgenden Aktionen:
  - Aufsteigend sortieren
  - Absteigend sortieren
  - Sie haben einen Freitextfilter, um die Spaltensuche nach mehreren Wörtern durchzuführen. Sie können in den Listenspalten mehrere Wörter auf einmal suchen. Um nach mehreren Wörtern zu suchen, trennen Sie diese durch ein Semikolon ohne Leerzeichen. Wenn mehrere Suchwörter eingegeben werden, handelt es sich um eine exakte Suche. Wenn jedoch ein Sternchen (\*) verwendet wird, wird eine musterbasierte Suche durchgeführt. Wenn Sie beispielsweise auf den Spaltentitel "Name" klicken und die Suchwörter "Joe\*; Stin" eingeben, werden alle Datensätze für Namen angezeigt, die mit "Joe" beginnen, und ein Datensatz, der Stin enthält. Wenn ein einzelner Suchbegriff eingegeben wird, wird eine musterbasierte Suche durchgeführt.
- Der Arbeitsvorrat kann in verschiedenen Ansichten angezeigt werden. Die Tabellenansicht ist die Standardansicht für Arbeitsvorräte, und jede Zeile steht für ein Objekt. Die anderen Ansichten sind Blockansicht, Kartenansicht, Bildansicht, Kalenderansicht und die hierarchische Tabellenansicht.

#### → Nicht vergessen

Für Smartphones steht die herkömmliche Tabellenansicht nicht zur Verfügung. Hier werden die Informationen wie vom Benutzer gewählt in einer Art Blockansicht bzw. verkürzter Blockansicht angezeigt.

## Informationen zu anderen Ansichten in Arbeitsvorräten

### Blockansicht:

Die Blockansicht ist für heterogene Datentypen sinnvoll. Die Blockansicht zeigt zwei Zeilen mit Attributwerten. Über die Blockansicht können Sie bis zu acht Attributwerte anzeigen, so dass Sie nicht horizontal scrollen müssen.

Jeder Eintrag in der Blockansicht belegt eine ganze Zeile. Auf Objekte kann weiter zugegriffen werden, wenn Sie auf den Hyperlink des Titels klicken. Das Symbol oder Miniaturbild zeigt den gewählten Typ bzw. das gewählte Objekt oder Bild an. Der Titel ist der Name des entsprechenden Objekts. Er enthält einen Hyperlink, über den Sie beim Anklicken zur Objektübersicht gelangen.

#### → Tipp

Es gibt zwei Arten von Blockansichten – Blockansicht für den Arbeitsvorrat und Blockansicht für den Seitenbereich (wenn verfügbar und aktiviert).

Die Blockansicht ist für Desktopcomputer, Tablets und Smartphones als Alternativansicht für Tabellen- und Listenansichten verfügbar. Auf mausgesteuerten Geräten wie Desktopcomputern werden alle Navigationslinks in der Blockansicht angezeigt. Auf Geräten mit Touchscreen hingegen, wie Tablet und Smartphone, wird nur

das erste Feld als Link angezeigt. Somit wird nur eine Navigation unterstützt, um die Anzahl der Tippbereiche zu reduzieren und die Benutzerfreundlichkeit auf dem Touchscreen zu verbessern.

- Desktopcomputer und Tablet
  - Die ersten neun Felder der Listenansicht werden in der neuen Blockansicht dargestellt.
  - Wenn der Administrator die Listenansicht anpasst (d. h. Spalten hinzufügt, Spalten entfernt oder deren Reihenfolge ändert), werden diese Änderungen auch in die Blockansicht übernommen.
  - Wenn Sie die Listenansicht personalisieren (d. h. Spalten hinzufügen, Spalten entfernen oder deren Reihenfolge ändern), werden diese Änderungen auch in die Blockansicht übernommen.
- Smartphone
  - Die ersten sieben Felder der Listenansicht werden in der neuen Blockansicht dargestellt.
  - Wenn der Administrator die Listenansicht anpasst (d. h. Spalten hinzufügt, Spalten entfernt oder deren Reihenfolge ändert), werden diese Änderungen auch in die Blockansicht übernommen.

#### ⓘ Hinweis

Administratoren können auch das Smartphone-Layout verwenden, um bestimmte Felder im Smartphone auszublenden.

- Wenn Sie die Listenansicht personalisieren (d. h. Spalten hinzufügen, Spalten entfernen oder deren Reihenfolge ändern), werden diese Änderungen auch in die Blockansicht übernommen.
- Die Standardansicht für das Smartphone ist die Blockansicht, die eine bessere Bedienbarkeit des Touchscreens mit sich bringt. Außerdem haben Sie die Option der verdichteten Blockansicht, in der auf dem Smartphone weniger Felder angezeigt werden.
- Auf Geräten mit Touchscreen können Sie nur zum führenden Objekt navigieren. Beispielsweise können Sie bei Kunden zum Namen des Kunden navigieren, jedoch nicht zu den Ansprechpartnern darunter.
- Die Listenansicht wird auf Smartphones nicht unterstützt.

#### Bildansicht:

##### → Nicht vergessen

Die Mindestgröße für das größte Bild, das hochgeladen und für die Bildansicht verwendet wird, ist 196px196px. Die unterstützten Bilddateiformate sind PNG und JPG.

Die Bildansicht enthält eine Übersicht mit Informationen zu Objekten, in der visuelle Informationen leichter zu finden sind. Beispiele sind unter anderem Produkte, Mitarbeiter usw. In allen Listen, in denen Bilder konfiguriert sind, werden verschiedene Bildansichten unterstützt. Es werden drei Größen für Bildsichten unterstützt:

- Ansicht für großes Bild
- Ansicht für mittelgroßes Bild
- Ansicht für kleines Bild

##### → Nicht vergessen

Wenn kein Bild vorhanden ist:

- Bei personenbezogenen Positionen werden deren Initialen verwendet.
- Das Symbol für die Dokumentart wird für Dokumente verwendet (wenn die Vorschau nicht verfügbar ist)
- Wenn keine Optionen verfügbar sind, wird der Objekttyp verwendet.

### Landkartenansicht:

Die Landkartenansicht ist für Objekte sinnvoll, die geographische oder Standortinformationen erfordern. In der Landkartenansicht steht Ihnen auf der linken Seite eine Liste zur Verfügung, die alle Objekte enthält. Die Karte deckt den Rest des Bildes ab und wird nach unten und rechts des verfügbaren Fensters erweitert. Wenn Sie die Größe des Bildes anpassen, wird auch die Größe der Karte angepasst. Allerdings wird sie nicht vergrößert oder verkleinert. Eine Kartenstecknadel stellt in der Karte eine Position der Liste dar. Wenn eine Position ausgewählt wird, wird die Stecknadel hervorgehoben.

- Die folgenden Work-Center-Sichten werden in der Landkartenansicht angezeigt.
  - Kunden
  - Termine
  - Installation
  - Registrierte Produkte
  - Routenplanung
  - Tickets
  - Besuche
  - Arbeitstickets

### Kalenderansicht:

Im Kalender sind verschiedene Ansichten verfügbar, z.B. Wochenansicht, Arbeitswochenansicht, Tagesansicht, Monatsansicht und Agendaansicht. Mit dem Filter können Sie festlegen, welche Art von Ereignissen im Kalender angezeigt werden. Filter sind nach Art (Termin, Telefonat, Besuch usw.) oder nach Status (offen, in Bearbeitung, abgeschlossen, überfällig usw.) organisiert.

#### → Tipp

Für Tablets ist die Ereignisliste standardmäßig ausgeblendet und im Seitenmenü zugeklappt. Sie können auf die Ereignisliste zugreifen, indem Sie auf das Menü auf der linken Seite des Arbeitsvorrats klicken.

### Hierarchische Tabellenansicht:

Die hierarchische Tabellenansicht ist der Tabellenansicht sehr ähnlich, erlaubt allerdings eine bessere Gruppierung verwandter Positionen und Kategorien. Eine hierarchische Tabellenansicht ist unter "Gebiete" verfügbar. Jede Zeile in der Tabelle steht für ein Objekt. Wird die Position zugeklappt, zeigt der Pfeil im Objekt nach rechts, und die Inhalte sind nicht sichtbar. Wenn Sie auf den Pfeil klicken, wird der Inhalt aufgeklappt. Wenn Sie auf die Position klicken, wird das Objekt geöffnet.

## Zeilen- und Lead-Selection

Sie sehen zwei verschiedene Verhaltensweisen, je nachdem, wie Sie Ihre Auswahl in der Tabelle vornehmen. Es gibt die Zeilenauswahl, die durch eine hellblaue Hintergrundfarbe der gesamten Zeile gekennzeichnet ist; und die Lead-Selection, die gekennzeichnet ist, wenn das Ankreuzfeld markiert ist.

Wenn Sie auf eine beliebige Stelle im Leerraum außerhalb des Ankreuzfeldes klicken, werden die Zeilenauswahl und die Lead-Selection ausgelöst. Es wird immer nur eine Zeile auf einmal ausgewählt. Wenn Sie erneut auf eine andere Stelle klicken, wechselt die Zeilen- und Lead-Selection zu der Zeile in dem ausgewählten Bereich. Wenn Sie z.B. einen Bereich für maschinelles Lernen oder Master-Details in der Liste konfiguriert haben,

werden anhand der Auswahl entsprechende Rahmen aktualisiert. Sie haben immer nur ein Lead-ausgewähltes Objekt.

Wenn Sie das Ankreuzfeld markieren, gelangen Sie explizit in den Lead-Selection-Modus. Wenn Sie z.B. einen Bereich für maschinelles Lernen oder Master-Details in der Liste konfiguriert haben, werden anhand der Auswahl entsprechende Rahmen aktualisiert. Im expliziten Lead-Selection-Modus führen weitere Klicks auf den Leerraum einer anderen Zeile oder auf das Ankreuzfeld zu einer zusätzliche Lead-Selection, da mehrere Ankreuzfelder markiert werden. Bei Mehrfachselektion werden der Bereich für maschinelles Lernen und der Master-Detailbereich nicht ohne eine entsprechende explizite Aktion aktualisiert. Für den Bereich für maschinelles Lernen besteht die explizite Aktualisierungsaktion in der Auswahl des Glühbirnensymbols unter der Spalte [Aktion](#).

## Ringdiagramme in Datensätzen

Das Ringdiagramm bietet eine einfache Darstellung der Informationen auf einen Blick. Mit Ringdiagrammen können Sie eine Liste schnell basierend auf vordefinierten Kriterien filtern. Sie können Ringdiagramme mithilfe von vordefinierten Datensatzspalten im Fiori Client anlegen. Im Ringdiagramm können Sie bis zu acht Kategorien einschließlich [Sonstige](#) sehen. Die ersten sieben Segmente sind Werte für die Daten und das achte Segment enthält die kombinierten Restwerte.

### ⚠ Einschränkung

Das Ringdiagramm liefert keinen genauen Wert, wenn das achte Segment mehr als 493 eindeutige Segmente überschreitet.

Wenn ein Segmentwert ausgewählt wird, wird das entsprechende Segment im Ringdiagramm hervorgehoben. Die Farbkombination der Ringdiagramme wurde geändert, um die Segmente klar zu unterscheiden. Der Übersichtlichkeit halber wird jedes Segment im Ringdiagramm in einer anderen Farbe veranschaulicht.

### ℹ Hinweis

Ringdiagramme werden unter Verwendung der Farben des Motivs "Belize" im Motiv "Blue Crystal" angezeigt.

Im Ringdiagramm sehen Sie außerdem die vom Administrator definierten Standard- und Zusatzfelder (KUT: Key User Tools). Der Administrator kann im Anpassungsmodus zusätzliche Felder definieren. Voraussetzung dafür ist, dass Ihr Administrator im Benutzermenü [Anpassung starten](#) aufruft und für die Standard- und vom Administrator definierten Felder das Ankreuzfeld [Im Ringdiagramm anzeigen](#) markiert. Beenden Sie danach die Anpassung, um die hinzugefügten Felder im Ringdiagramm anzuzeigen.

### ⚠ Einschränkung

Sie können das Ringdiagramm nicht für die Felder zeichnen, die aus der Liste entfernt werden.

## Bearbeitung direkt in der Arbeitsvorratssicht aktivieren

In viele Objekten können Sie Informationen direkt in der Arbeitsvorratssicht bearbeiten, ohne in die Detailsicht zu navigieren.

Durch die Bearbeitung direkt im Arbeitsvorrat verringert sich die Anzahl der Klicks sowie die Zeit für die Navigation zur Objektdetailsicht zum Vornehmen von Änderungen.

Der Administrator kann die Bearbeitung im Arbeitsvorrat aktivieren, indem er im Benutzerprofilmenü unter ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ► die Umschaltdrucktaste für die Unternehmenseinstellung [Bearbeitung im Datenset aktivieren](#) aktiviert.

## Inline-Editing in Datensets (nur Desktopcomputer)

Sie können jetzt Informationen direkt in bestimmten Zellen des Datensets bearbeiten, ohne zur Objektdetailsicht navigieren zu müssen.

Mit dem Inline-Editing können Sie Informationen direkt in bestimmten Zellen ändern, indem Sie den Mauszeiger darüber bewegen und beliebige bearbeitbare Elemente in der Tabelle auswählen. Sie können eine Position direkt auf der gleichen Seite bearbeiten, ohne zu einer anderen Sicht zu navigieren. Das Inline-Editing sorgt für eine entscheidende Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit, da im Gegensatz zu vorher für das Öffnen der Objektdetailsicht für Schnelländerungen keine Klicks mehr erforderlich sind und keine zusätzliche Zeit benötigt wird.

Der Administrator kann die Funktion über das Benutzerprofilmenü unter ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ► aktivieren, über die Umschaltdrucktaste für die beiden Unternehmenseinstellung [Bearbeitung im Datenset aktivieren](#) und [Inline-Editing im Browser aktivieren](#). Nur wenn beide Einstellungen aktiviert sind, ist das Inline-Editing im Datenset möglich. Mit der Unternehmenseinstellung [Bearbeitung im Datenset aktivieren](#) wird nur die globale Bearbeitung aktiviert.

## Massenbearbeitung von Datensets (nur Desktop)

In vielen Datensets können Sie Informationen für mehrere ausgewählte Zeilenspalten gleichzeitig in einer Auswahl bearbeiten. Wechseln Sie für eine Massenbearbeitung in den Bearbeitungsmodus für das Datenset. Sie sehen eine leere Zeile oben in der Tabelle. Die leere Zeile wird die Massenbearbeitungszeile. Wenn Sie zwei oder mehr Zeilen auswählen, wird die leere Zeile oben in der Tabelle aktiviert. Und nur dann sind Zellen, die für die Massenbearbeitung aktiviert sind, aktiv. Wählen Sie einen Wert aus, oder geben Sie einen ein, den Sie für die bestimmte Spalte der ausgewählten Zeilen ändern möchten. Wählen Sie anschließend [Sichern](#), um Ihre Änderungen zu sichern.

Die Massenbearbeitung sorgt für eine entscheidende Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit, da im Gegensatz zu vorher für das Öffnen der Objektdetailsicht für Schnelländerungen keine Klicks mehr erforderlich sind und keine zusätzliche Zeit benötigt wird.

### → Nicht vergessen

Nicht alle Zellen sind für die Massenbearbeitung aktiviert.

Als Voraussetzung muss Ihr Administrator unter *Unternehmenseinstellungen* die Option *Bearbeitung im Datenset aktivieren* aktivieren.

#### ⚠ Einschränkung

Wenn die Eingabehilfespalte aktiv ist und einer der Werte nicht geändert werden kann oder anders ist, kann die Massенbearbeitung nicht ausgeführt werden. In diesem Fall wird diese Spalte oben in der leeren Zeile ausgegraut. Derzeit ist dieses Verhalten eine Einschränkung.

## 2.7.2 Liste in der Objektdetailansicht verwalten

Erfahren Sie, welche verschiedenen Vorgänge und Aktionen Sie mit einer Liste in der Detailansicht ausführen können, um schnell und einfach an Informationen zu gelangen.

- Mit der Drucktaste zum Anlegen (+) links unten in der Objektliste können Sie ein neue zugehörige Position einfach anlegen.
- Sie können die Liste in der Detailansicht bearbeiten. Im Änderungsmodus können Sie den Titel, Untertitel und die Attributwerte bearbeiten. Das Layout und die Breite wird beibehalten. Die Höhe kann hingegen vergrößert werden, um Platz für die Eingabe und Änderung von Informationen zu schaffen.

#### → Nicht vergessen

- Auf Desktopcomputern und Tablets wird der Änderungsmodus über jedem einzelnen Objekt gestartet.
  - Auf Smartphones wird der Änderungsmodus in einem Vollbildfenster mit voller Breite gestartet.
- Wenn diese Einstellung aktiviert ist, wird das Ankreuzfeld "Mehrfachauswahl" immer als Spalte angezeigt. In Mehrfachauswahllisten werden Ankreuzfelder immer angezeigt. In Einfachauswahllisten werden keine Ankreuzfelder angezeigt. Mit dieser Einstellung sparen Sie zusätzlichen Aufwand für das Aktivieren des Ankreuzfeldes "Mehrfachauswahl". Die Umschaltaktion ist dann nicht mehr verfügbar.
  - Die Spaltengröße kann angepasst werden, indem Sie die Trennlinie zwischen den beiden Spalten in der Spaltenüberschrift ziehen.
  - Wenn Sie auf die Spaltenüberschrift jeder Spalte klicken, wird das Spaltenüberschriftsmenü geöffnet. Dort können Sie eine bestimmte Spalte sortieren oder filtern. Dieses Menü enthält die folgenden Aktionen:
    - Aufsteigend sortieren
    - Absteigend sortieren
    - Sie haben einen Freitextfilter, um die Spaltensuche nach mehreren Wörtern durchzuführen. Sie können in den Listenspalten mehrere Wörter auf einmal suchen. Um nach mehreren Wörtern zu suchen, trennen Sie diese durch ein Semikolon ohne Leerzeichen. Wenn mehrere Suchwörter eingegeben werden, handelt es sich um eine exakte Suche. Wenn jedoch ein Sternchen (\*) verwendet wird, wird eine musterbasierte Suche durchgeführt. Wenn Sie beispielsweise auf den Spaltentitel "Name" klicken und die Suchwörter "Joe\*; Stin" eingeben, werden alle Datensätze für Namen angezeigt, die mit "Joe" beginnen, und ein Datensatz, der Stin enthält. Wenn ein einzelner Suchbegriff eingegeben wird, wird eine musterbasierte Suche durchgeführt.

## Aus Excel kopieren und in eine Liste in Fiori Client einfügen

In der Tabelle ist ein Symbol zum Einfügen vorhanden, mit dem Sie große kopierte Datenmengen (Excel oder durch Semikolon getrennte Daten) in die Tabelle einfügen können.

### 📘 Hinweis

- Nur in der Tabellenansicht unterstützt.
- Verwenden Sie keine Werte mit Semikolon, da Semikolons als Feldtrennzeichen verwendet werden. Die Verwendung von Semikolonwerten führt zu Fehlern.
- In allen Tablets und Browsern unterstützt.

Für das Kopieren und Einfügen von Massendaten gehen Sie wie folgt vor:

1. Kopieren Sie die Daten (Excel oder durch Semikolon getrennte Daten), die Sie in die Tabelle einfügen möchten.

### ⚠ Achtung

- Eine Spalte kann mehrere Felder haben. Wenn die Tabelle leer ist, kann durch das Hinzufügen eines neuen Eintrags die Anzahl der tatsächlich vorhandenen Felder in einer Spalte geprüft werden.
  - Lassen Sie beim Einfügen der Datensätze das Ankreuzfeld leer, wenn Sie das Ankreuzfeld nicht markieren möchten.
  - Durch das Hinzufügen eines beliebigen Wertes im Ankreuzfeld, wird dieses als markiert angezeigt. Um das Ankreuzfeld korrekt zu markieren, fügen Sie als Feldwert "wahr" oder "X" hinzu.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Einfügen. Ein Eingabefeld wird angezeigt. Verwenden Sie die Tastenkombination Strg+V, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste, um die externen Daten einzufügen. Drücken Sie in allen Tablets lange, und fügen Sie die Daten ein.
  3. Beim Einfügen der Daten werden der Tabelle neue Zeilen hinzugefügt. Wenn Fehler auftreten, wird eine Meldung mit der Anzahl der Fehler in den Daten angezeigt. Fehlerhafte Felder werden zudem rot hervorgehoben.

### 📘 Hinweis

Beim Einfügen der Daten in das Eingabefeld wechselt die Tabelle in den Änderungsmodus.

4. Beheben Sie alle Fehler, indem Sie sich die Details ansehen, und sichern Sie anschließend die eingefügten Daten.

### Empfehlungen:

- Sie müssen in den Wertauswahlfeldern immer die Objektnummer eingeben.
- Eine Spalte kann mehrere Felder haben. Geben Sie für jedes Feld in der Spalte Werte ein, unabhängig von der Art der Spalte.
- Stellen Sie sicher, dass die schreibgeschützten Felder (nicht bearbeitbar) leer sind. Geben Sie in diese Felder keine fehlerhaften Werte ein, da sie auf der Benutzeroberfläche nicht korrigiert werden können.
- Verwenden Sie für Ankreuzfelder "wahr", "falsch", "X" oder einen leeren String. Ein leerer String und "falsch" können hier zum Entmarkieren von Ankreuzfeldern verwendet werden. Bei allen anderen Werten wird das Ankreuzfeld markiert angezeigt.
- Wenn Sie für Mengen- und Betragsfelder ein Sonderzeichen eingeben, werden die Felder standardmäßig auf 1 gesetzt oder wie konfiguriert festgelegt.



### Einschränkungen:

- Die Funktion zum Kopieren und Einfügen wird in Anwendungen mit Windows 8.1 nicht unterstützt.
- Kontextbasierte Auswahllisten und auf Listennummern basierende Codelisten werden nicht unterstützt.
- Anhand der Fehlermeldung können Sie nicht zu anderen Seiten navigieren. Sie müssen manuell zur richtigen Seite navigieren, um die Zeile mit dem Fehler zu ermitteln.
- Die Reihenfolge der hinzugefügten Datensätze wird auf der Grundlage der für die Liste festgelegten Sortierreihenfolge bestimmt.
- Es ist nicht möglich, die neu angelegten Zeilen mithilfe der Funktion zum Kopieren und Einfügen von Massendaten nur zurückzusetzen. Wenn Sie [Abbrechen](#) wählen, gehen alle Änderungen am Objekt verloren.

## Suchen und Hinzufügen oder Bearbeiten für Listen

Sie können Listenpositionen schnell hinzufügen oder bearbeiten, ohne in der Liste suchen zu müssen. Wenn aktiviert, können im Suchfeld neue Positionen hinzugefügt bzw. vorhandene Positionen in einer Liste gesucht und bearbeitet werden.

Sie können im Suchfeld auf der Listensymbolleiste nach Positionen suchen.

- Szenario hinzufügen: Wenn die Position in der Liste nicht vorhanden ist, wird diese am Anfang der Liste hinzugefügt.
- Szenario bearbeiten: Wenn die Position in der Liste vorhanden ist, wird die entsprechende Zeile hervorgehoben und kann bearbeitet werden.

## Inline-Editing in der Objektdetailsicht aktivieren (nur Desktopcomputer)

Inline-Editing ist nur für bestimmte Felder in der Objektdetailsicht verfügbar (nur Desktopcomputer).

### → Tipp

Wenn mehrere Felder bearbeitet werden müssen, empfiehlt es sich, die globale Bearbeitung zu verwenden.

Mit dem Inline-Editing können Sie ein Feld schnell bearbeiten, ohne in den globalen Bearbeitungsmodus wechseln zu müssen. Wenn Sie im Inline-Editing-Modus den Mauszeiger über ein Feld bewegen, wird das entsprechende Symbol zum Bearbeiten des Felds angezeigt. Zum Beispiel möchten Sie die Telefonnummer im Inline-Editing -Modus bearbeiten. Wenn Sie den Mauszeiger über das Telefonnummernfeld bewegen, sehen Sie das Bleistiftsymbol. Wählen Sie das Bleistiftsymbol, um die Telefonnummer zu ändern. Nachdem Sie die Bearbeitung abgeschlossen haben, sind die Aktionen [Sichern](#) und [Abbrechen](#) verfügbar. Sie können die Änderungen entweder sichern oder abbrechen.

Der Administrator kann die Funktion über das Benutzerprofilmenü unter ► [Einstellungen](#)

► [Unternehmenseinstellungen](#) ► aktivieren, über die Umschaltdrucktaste für die Unternehmenseinstellung [Inline-Editing im Browser aktivieren](#).

### → Nicht vergessen

Diese Unternehmenseinstellung wird im Mai 2020 eingestellt, und Inline-Editing wird standardmäßig verfügbar sein.

### ⚠ Einschränkung

- Die Funktion ist nur in Browsern verfügbar (Desktop/Laptop).

## 2.8 Markierungen, Tags und Favoriten

Lernen Sie den Umgang mit Markierungen und Favoriten, und verwenden Sie sie, um schnell auf wichtige Elemente zugreifen zu können.

### Wie kann ich Zeit sparen und effizienter arbeiten?



**Markierungen, Tags und Favoriten!**

In SAP Cloud for Customer können Sie die Positionen für den Schnellzugriff markieren. Diese Markierung kann für Positionen nützlich sein, auf die Sie wiederholt zugreifen, oder aber als Erinnerung für Sie selbst, eine Position zeitnah zu aktualisieren.

Es ist wie zuhause, wo Sie vielleicht Ihren Lieblingskaffeebecher griffbereit vorne auf dem Regal stehen oder ein gekauftes Kleidungsstück, das Sie umtauschen möchten, gut sichtbar vorne im Schrank liegen haben. Ganz ähnlich wie dort können Sie im geschäftlichen Umfeld Positionen wie Kunden, Aktivitäten oder Ansprechpartner für einen schnelleren Zugriff kennzeichnen. Sie finden Markierungen, Favoriten und Tags auf der Registerkarte "Navigation", unten links im Bild.

Sie können Positionen **markieren** oder als **Favoriten** kennzeichnen, um schnell darauf zuzugreifen und sie zu behalten, bis sie nicht mehr benötigt werden.

Als Favoriten werden Positionen gekennzeichnet, die Sie häufig verwenden und darum griffbereit haben möchten. Mit Markierungen versehen Sie Positionen, die Sie weiterverfolgen möchten.

#### Hinweis

Auf der SAP-Fiori-Client-Benutzeroberfläche sind die Markierungen und Favoriten unter dem Produktivitätssymbol in der Shell-Leiste verfügbar.

#### [Mit Markierungen und Favoriten arbeiten \[Seite 53\]](#)

Sie können Objekte zur Nachverfolgung markieren oder häufig verwendete Objekte als Favoriten kennzeichnen.

#### [Mit Tags arbeiten \[Seite 55\]](#)

Tags sind eindeutige Bezeichner, die mit Ihren Positionen verknüpft werden können, um effizient suchen, sortieren, kategorisieren, filtern und segmentieren zu können.

## 2.8.1 Mit Markierungen und Favoriten arbeiten

Sie können Objekte zur Nachverfolgung markieren oder häufig verwendete Objekte als Favoriten kennzeichnen.

Wenn ein Objekt markiert oder als Favorit gekennzeichnet ist, wird die entsprechende Objektmarkierung daneben angezeigt:

- Eine kleine Flagge zeigt an, dass das Objekt markiert ist.
- Ein kleiner Stern zeigt an, dass das Objekt als Favorit gekennzeichnet ist.

Sie können die Markierungsoption verwenden, wenn Sie Objekte zur späteren Referenz oder Nachverfolgung markieren möchten. Sie können die Favoritenoption verwenden, wenn Sie häufig verwendete Objekte kennzeichnen möchten.

### 2.8.1.1 Markierung oder Favorit hinzufügen

Erfahren Sie, wie Sie eine häufig verwendete Position markieren oder als Favorit kennzeichnen.

## Kontext

Führen Sie folgende Schritte aus:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Position, die Sie markieren oder als Favorit kennzeichnen möchten.
2. Wählen Sie für die Position das Symbol zum Markieren oder für den Favoriten in der Ecke oben rechts.

Um auf die von Ihnen markierten oder als Favorit gekennzeichneten Positionen zuzugreifen, wählen Sie das Symbol "Markieren" oder "Favorit" links unten im Bild für den Schnellzugriff.

### 2.8.1.2 Positionen aus Kennzeichen und Favorit öffnen

Erfahren Sie, wie Sie Positionen, die als Kennzeichen oder Favorit gekennzeichnet sind, schnell öffnen können.

## Kontext

Führen Sie folgende Schritte aus:

## Vorgehensweise

1. Um alle darunter befindlichen Positionen anzuzeigen, wählen Sie links unten im Bild das Kennzeichnungs-/Favoritensymbol.
2. Um eine Position aus den Kennzeichen/Favoriten zu öffnen, wählen Sie den als Link dargestellten Namen der Position.

### 2.8.1.3 Positionen aus Kennzeichen und Favoriten entfernen

Positionen bleiben solange markiert oder als Favoriten gekennzeichnet, bis Sie sie entfernen.

## Kontext

Sie haben dazu die folgenden Möglichkeiten:

1. Entfernen Sie die Markierungs- und Favoritenkennzeichen der Position.
2. Entfernen Sie die Position direkt aus der Markierungs-/Favoritenliste. Führen Sie folgende Schritte aus:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Markierungs- oder Favoritenliste das Bleistiftsymbol. Wählen Sie das Symbol zum Entfernen (x), das rechts von Ihrer Position angezeigt wird.
2. Wählen Sie *Sichern*, um Ihre Änderungen beizubehalten. Die Position wird nicht mehr in der Markierungs- und Favoritenliste angezeigt, und die Markierungs- und Favoritenkennzeichen der Position werden entfernt.

## 2.8.2 Mit Tags arbeiten

Tags sind eindeutige Bezeichner, die mit Ihren Positionen verknüpft werden können, um effizient suchen, sortieren, kategorisieren, filtern und segmentieren zu können.

Es ist vergleichbar mit dem Hinzufügen von Schlüsselwörtern oder zusätzlichen Informationen zu einer beliebigen Position in der Lösung. Wenn Sie zum Beispiel in Ihrem Konto einige wenige Opportunitys haben, die eine hohe Priorität erfordern, können Sie die Opportunitys als wichtig kennzeichnen, damit Sie diese einfach von den anderen Opportunitys in Ihrem Konto filtern können.

### 2.8.2.1 Tag hinzufügen

Erfahren Sie, wie Sie ein Tag hinzufügen und Positionen schnell in der Lösung finden.

## Kontext

Führen Sie folgende Schritte aus:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Position, der Sie ein Tag hinzufügen möchten. Der Tagbereich befindet sich im Positionskopf.
2. Geben Sie im Tagbereich einen Namen für Ihr Tag ein, und drücken Sie dann die Leertaste. Sie haben folgende Optionen:
  1. • Um ein öffentliches Tag einzugeben, das alle sehen können, geben Sie den Tag-Text in das Eingabefeld ein.
  - Um ein privates Tag einzugeben, das nur Sie sehen können, geben Sie ein Sternchen (\*) vor dem Tag-Namen ein.

Beispiel: Bei einer Verkaufsveranstaltung sprechen Sie mit fünf potenziellen Kunden, die Ihr Produkt gern erwerben möchten. Sie möchten die Leads selbst weiterverfolgen. Daher verwenden Sie das private Tag \*heiße\_Leads. Diese können Sie einfach im System finden und nächste Woche aufrufen.

#### 📘 Hinweis

- Tags dürfen keine Leerzeichen enthalten.
- In Tags wird die Groß- und Kleinschreibung nicht beachtet, und sie werden immer in Kleinbuchstaben angegeben. Beispiel: Das System betrachtet die folgenden Tags als das gleiche Tag, das im System als "hartford" angezeigt wird: Hartford, HARTford oder hartford.

3. Bei der Eingabe Ihres Tags führt das System eine automatische Suche aus, bei der es Ihren Eintrag mit den vorhandenen Tags vergleicht. Sie können ein vorgeschlagenes Tag aus den Ergebnissen der automatischen Suche übernehmen. Wenn Sie ein vorgeschlagenes Tag übernehmen, erstellt das System eine Kopie dieses Tags für Sie. Sie können jedes beliebige Tag, das Sie einer Position zuweisen, bearbeiten, entfernen oder löschen, ohne dass dieses Tag im Rest des Systems betroffen ist.
4. Für ein zusätzliches Tag wählen Sie im Positionskopf das Tag-Symbol und fügen Ihr Tag der Liste hinzu.
5. Ihr Eintrag wird gesichert und als zusätzliche Option in die Tag-Nummernanzeige aufgenommen.

## 2.8.2.2 Tag entfernen

Erfahren Sie, wie Sie Tags einfach aus Positionen entfernen, die Sie nicht mehr verwenden.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Position mit dem Tag, das Sie entfernen möchten.
2. Im Positionskopf unter Tags werden alle Tags für diese Position angezeigt.
3. Löschen Sie das vorhandene Tag. Oder wählen Sie das Bleistiftsymbol, das eingeblendet wird, wenn Sie den Mauszeiger in den Tagbereich bewegen. Rechts vom Tag wird ein Symbol zum Entfernen (x) angezeigt. Wählen Sie dieses Symbol, um das Tag aus der Position zu entfernen. Das Tag wird nur für diese Position entfernt. Für alle anderen Positionen, die diesem Tag zugeordnet sind, bleiben die Zuordnungen erhalten und das Tag wird von der Lösung als eines Ihrer Tags angezeigt.

## 2.8.2.3 Tags umbenennen

Erfahren Sie, wie eine mit einem Tag versehene Position umbenannt und geändert wird.

## Kontext

Führen Sie folgende Schritte aus:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Position mit dem Tag, das Sie ändern möchten. Im Positionskopf werden unter dem Tag-Symbol alle Tags für diese Position angezeigt.
2. Löschen Sie das vorhandene Tag, und ersetzen Sie es mit dem neuen Tag. Oder wählen Sie in unteren linken Bildbereich unter "Tags" das Bleistiftsymbol. Wählen Sie das Tag aus, das Sie umbenennen möchten, und geben Sie einen neuen Namen ein.

### 2.8.2.4 Zu Tag zugeordnete Position anzeigen

Erfahren Sie, wie zu Positionen zugeordnete Tags in der Lösung angezeigt werden.

## Kontext

Führen Sie folgende Schritte aus:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie das Tag-Symbol unten links im Bild.
2. Suchen oder filtern Sie die Liste.

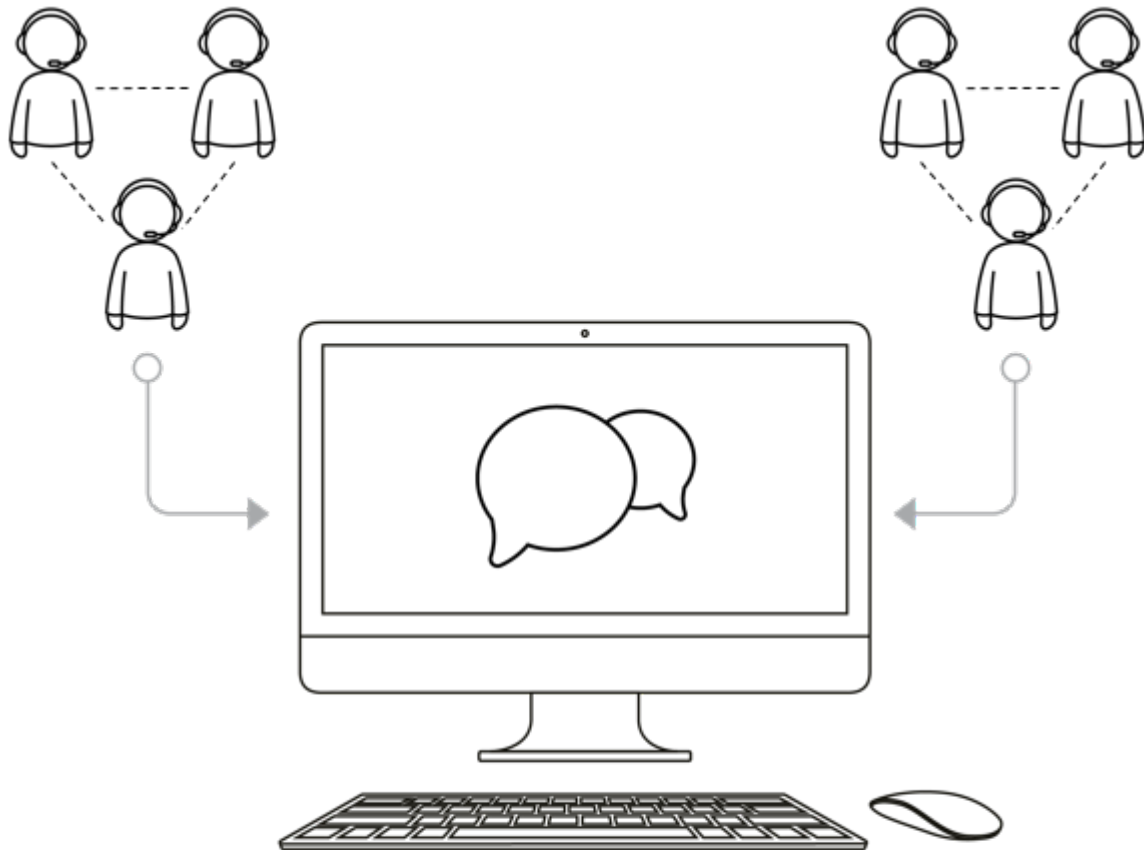
Um die Liste zu durchsuchen, geben Sie einen Suchbegriff in das Suchfeld oben im Bereich ein. Wenn Sie das Ergebnis der Suche auswählen, werden die entsprechenden Positionen aufgelistet. Zum Filtern der Liste können Sie die folgenden vordefinierten Filter verwenden:

- **Letzte Tags:** Dieser Filter zeigt die 50 zuletzt verwendeten Tags der letzten 30 Tage. Diese Liste ist chronologisch sortiert, sodass die zuletzt verwendeten Tags in der Liste oben stehen.
- **Meine privaten Tags:** Dieser Filter zeigt Ihre am häufigsten verwendeten privaten Tags.
- **Meine öffentlichen Tags:** Dieser Filter zeigt die am häufigsten verwendeten öffentlichen Tags.
- **Beliebt:** Dieser Filter zeigt eine nach Rangfolge sortierte Liste der beliebtesten Tags, darunter sowohl Ihre privaten Tags als auch alle öffentlichen Tags.  
Ein Tag kann mehrfach verwendet werden. Je häufiger ein Tag verwendet wird, desto höher steht es in Liste.

3. Wählen Sie ein Tag aus der Liste aus. Das System sucht nach Positionen, die diesem Tag zugeordnet sind, und zeigt sie als Suchergebnisse an. Die gleiche Suche können Sie auch mithilfe von Verknüpfungen in der globalen Suche durchführen.

## 2.9 Feed

Erfahren Sie, wie Sie den Feed verwenden, der es Ihnen ermöglicht, mit Ihrem Netzwerk schnell zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten.



### Markierungen, Tags und Favoriten!

Unter **Feed** können Sie Aktualisierungen in Ihrem Netzwerk veröffentlichen und Aktualisierungen aus Ihren Feed-Quellen empfangen, d.h. Informationen und Personen, die Sie zum Erledigen Ihrer Aufgaben benötigen. Hier können Sie Feed-Aktualisierungen (mithilfe von Funktionszeichen) veröffentlichen sowie Feed-Aktualisierungen kommentieren und löschen. Zudem können Sie Ihre Feed-Quellen und Feed-Einstellungen verwalten. Genau wie andere Positionen in der Lösung können Sie auch Feed-Aktualisierungen suchen, mithilfe von Filtern bestimmte Typen von Aktualisierungen anzeigen, Feed-Aktualisierungen markieren oder mit Tags kennzeichnen oder sie zu Ihren Favoriten hinzufügen.



Weitere Informationen zur Integration von SAP Cloud for Customer in SAP-Jam-Feeds finden Sie unter **Verwandte Themen**.

## VIDEO: Verwenden des Feeds

Sie erfahren, woher Feed-Aktualisierungen stammen, wie Sie Feed-Aktualisierungen veröffentlichen und kommentieren, und wo Sie private Aktualisierungen finden.

### [Mit Feed-Aktualisierungen arbeiten \[Seite 59\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie den Feed für die Zusammenarbeit mit Teammitgliedern und zur Beschleunigung des Entscheidungsprozesses verwenden und verwalten können.

### [Häufige Fragen zu Feeds \[Seite 64\]](#)

In diesem Abschnitt werden häufig gestellte Fragen zu Feeds beantwortet.

## Weitere Informationen

[Vorkonfigurierte Integration mit SAP Jam](#)

## 2.9.1 Mit Feed-Aktualisierungen arbeiten

Erfahren Sie, wie Sie den Feed für die Zusammenarbeit mit Teammitgliedern und zur Beschleunigung des Entscheidungsprozesses verwenden und verwalten können.

Erhalten Sie außerdem Aktualisierungen zu wichtigen Positionen, denen Sie folgen, z.B. wer eine Position aktualisiert hat, welche Änderungen an einer Position vorgenommen wurden usw.

Mit Feeds haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Nachrichten veröffentlichen und diese mit allen Benutzern in Ihrer Organisation teilen.
- Jemanden erwähnen oder ein Tag in Ihren Statusmeldungen hinzufügen.
- Private Nachrichten an Kollegen senden.
- Statusmeldungen kommentieren und auf private Nachrichten antworten.
- Durch Anlegen von Regeln zum automatischen Folgen automatisch folgen.
- Hängen Sie ein Bild oder Dokument an eine Nachricht in SAP-Jam-fähigen Systemen an.
- Benachrichtigungen erhalten für Erwähnungen und Änderungen, die Sie vorgenommen haben und denen Sie folgen.

## 2.9.1.1 Feed-Aktualisierungen veröffentlichen

Erfahren Sie die Grundlagen zum Veröffentlichen von Feed-Aktualisierungen, um mit Ihrem Netzwerk in Verbindung zu bleiben.

Um eine Feed-Aktualisierung zu veröffentlichen, geben Sie einen Text mit einer Länge von bis zu 500 Zeichen ein, und wählen Sie **Senden**. Sobald Sie eine Aktualisierung veröffentlichen, wird sie in Ihrem Feed angezeigt. Wenn andere Mitarbeiter entweder Ihnen oder der aktualisierten Position folgen, wird Ihre Aktualisierung auch in deren Feed angezeigt. Auch Mitarbeitern, die Sie in Ihrer Aktualisierung (unter Verwendung des Funktionszeichens @) erwähnen, wird die Aktualisierung automatisch in ihrem Feed angezeigt. Dies trifft auch dann zu, wenn die Mitarbeiter Ihnen oder der jeweiligen Position nicht folgen, Sie die Mitarbeiter jedoch beim Veröffentlichen einer Aktualisierung aus einer Position heraus erwähnen.

## 2.9.1.2 Funktionszeichen in Feed-Aktualisierungen verwenden

Erfahren Sie, wie Sie Funktionszeichen in Feed-Aktualisierungen verwenden.

Sie können in Feed-Aktualisierungen Funktionszeichen verwenden, um für Positionen ein Tag hinzuzufügen oder Personen zu erwähnen bzw. um private Aktualisierungen zu senden (siehe unten).

| Funktionszeichen | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| @                | <p>Um in Ihrer Aktualisierung eine Position zu markieren oder eine Person zu erwähnen, geben Sie ein At-Zeichen (@) ein, und wählen Sie den <i>Typ</i> der Position sowie den <i>Namen</i> der zu erwähnenden Person. Geben Sie beispielsweise <i>@KundeABC</i> ein, um den Kunden mit dem Namen <i>KundeABC</i> zu erwähnen, oder geben Sie <i>@Frank Friedmann</i> ein, um einen Kunden mit dem Namen Frank Friedmann zu erwähnen.</p> <p>Positionen, die Sie in einer Aktualisierung erwähnen, werden im Feed in Form von Links angezeigt, die zum Anzeigen oder Bearbeiten geöffnet werden können. Mitarbeiter, die Ihre Aktualisierung erhalten, können nur die mit einem Tag versehenen Positionen öffnen, denen sie bereits folgen.</p> |
| *                | <p>Um eine private Aktualisierung an einen Mitarbeiter zu senden, geben Sie ein Sternchen (*) sowie den Namen des Mitarbeiters und danach die private Aktualisierung ein. Wenn Sie der Mitarbeiterin Maria Schmitt zum Beispiel die private Aktualisierung "Gute Arbeit!" senden möchten, geben Sie <i>*Maria Schmitt Gute Arbeit!</i> ein und wählen dann <i>Veröffentlichen</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Funktionszeichen | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| #                | <p>Um einen Feed mit einem Tag zu versehen, geben Sie das Zeichen # sowie den Namen des Tags und danach die Aktualisierung ein. Wenn der Name des Tags mit dem eines bereits vorhandenen Tags übereinstimmt, kann das Tag automatisch hinzugefügt werden.</p> <p>Künftig können Sie dann dieser Feed-Aktualisierung mithilfe des Tag-Symbols weitere Tags hinzufügen.</p> <div> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Tags sind öffentlich (d.h., sie können von beliebigen Benutzern verwendet werden, sobald sie angelegt wurden) oder privat. Sie sind bei der Kategorisierung von und bei der Suche nach Positionen hilfreich.</p> </div> |

Wenn Sie ein Funktionszeichen und die ersten zwei Buchstaben der Position oder der Person eingeben (z.B. @Ku, @Fr oder \*Ma), wird eine automatische Suche durchgeführt, bei der Ihre Eingabe mit vorhandenen Positionen oder Personen verglichen wird und verschiedene Ergebnisse zur Auswahl vorgeschlagen werden.

#### ⓘ Hinweis

Wenn ein Geschäftsbeleg eine einstellige Nummer hat, geben Sie nach der Zahl ein Sternchen ein, z.B. 5\*.

## 2.9.1.3 Feed-Aktualisierungen kommentieren

Erfahren Sie, wie Sie Kommentare in Ihren Feed-Aktualisierungen hinzufügen.

Um eine Feed-Aktualisierung zu kommentieren, wählen Sie in der Aktualisierung **Antworten**. Geben Sie Ihren Kommentar ein und senden Sie diesen. Auch im Kommentar zu einer Feed-Aktualisierung können Sie das Funktionszeichen @ verwenden, um Tags für Positionen hinzuzufügen oder Personen zu erwähnen. Wenn Sie eine Position im Kommentar kennzeichnen, wird Ihr Kommentar auch im Feed dieser Position angezeigt.

#### ⓘ Hinweis

Sie können das Funktionszeichen \* nicht verwenden, um anderen Mitarbeitern private Kommentare zu senden.

## 2.9.1.4 Feed-Aktualisierungen löschen

Erfahren Sie, wie Sie Feed-Aktualisierungen löschen.

Um eine Feed-Aktualisierung zu löschen, wählen Sie in der Aktualisierungszeile **Löschen**. Die Aktualisierung und die zugehörigen Kommentare werden aus Ihrem Feed entfernt. Wenn Sie eine Ihrer eigenen Feed-

Aktualisierungen löschen, werden die Aktualisierung und die zugehörigen Kommentare aus Ihrem Feed und aus dem Feed Ihrer Follower entfernt.

#### ⓘ Hinweis

Sie können nur Feeds löschen, die Sie angelegt haben. Feeds, die von anderen Benutzern angelegt wurden, können nicht gelöscht werden.

## 2.9.1.5 Feed-Einstellungen verwalten

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Feed-Einstellungen verwalten, um eine optimale Effizienz zu erzielen.

Wählen Sie zum Verwalten Ihrer Feed-Einstellungen [Feed-Einstellungen](#). In diesem Bild können Sie folgende Festlegungen treffen:

- Feeds, denen gefolgt wird: Sie erhalten automatisch System-Feeds von Benutzern, denen Sie folgen.
- Anfragen zum Folgen: Dies gilt nur für Kunden und Mitarbeiter.
  - Ist diese Option nicht markiert, erhalten die jeweiligen Kundenbetreuer oder Mitarbeiter eine Benachrichtigung, wenn Sie einem Kunden oder Mitarbeiter folgen möchten. Sobald die Anfrage zum Folgen genehmigt ist, können Sie dem Kunden oder Mitarbeiter folgen.
  - Ist diese Option aktiviert, können Sie dem Kunden oder Mitarbeiter automatisch folgen. Eine Genehmigung ist nicht erforderlich.
- Zusammenfassungen per E-Mail: Wählen Sie **Zusammenfassungen aller meiner Feeds senden**, um periodische Zusammenfassungen aller Feed-Aktualisierungen per E-Mail zu erhalten. Sie können einstellen, wie häufig die Feed-E-Mails gesendet werden sollen – "Sofort", "Täglich" oder "Wöchentlich".

#### → Nicht vergessen

Wenn "Sofort" ausgewählt wurde, erhalten Sie für jede Aktualisierung eine E-Mail. Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie unter "Feed-Quellen" die Ereignisse festlegen, für die eine E-Mail gesendet werden soll.

- Datum, nach dem Feed-Aktualisierungen sortiert werden: Feed-Aktualisierungen werden standardmäßig nach dem Datum sortiert, an dem sie zuletzt kommentiert wurden. Wenn Sie möchten, dass Feed-Aktualisierungen nach dem Datum sortiert werden, an dem sie angelegt wurden, dann wählen Sie **Nach Anlegedatum**. Außerdem können Sie in diesem Bild Standardereignisarten für die Positionen definieren, die Feed-Aktualisierungen auslösen.

## VIDEO: Ändern Ihrer Feed-Einstellungen

Sie erfahren, wie Sie einstellen können, welche Aktualisierungen Sie von der gefolgten Quelle erhalten und wie Sie automatisch Markierungen und Tags für eingehende Aktualisierungen setzen lassen.

## 2.9.1.6 Feed-Quellen folgen

Erfahren Sie, wie Sie Feed-Quellen in der Lösung folgen.

Wenn Sie berechtigt sind, Aktualisierungen zu einer Position zu empfangen, der Sie folgen, werden Aktualisierungen zu dieser Position automatisch in Ihrem Feed angezeigt. Sofern Sie nicht berechtigt sind, wird der für die Genehmigung zuständigen Person eine Anfrage zum Folgen gesendet. Wenn Sie einer Position oder Person nicht mehr folgen, wird die Quelle aus Ihrem Feed entfernt, und Aktualisierungen für diese Position oder Person werden dort nicht mehr angezeigt.

## 2.9.1.7 Feed-Quellen verwalten

Erfahren Sie, wie Sie Feed-Quellen verwalten, um auf diese Weise die Produktivität zu steigern.

Wählen Sie [Feed-Quellen](#), um Ihre Feed-Quellen zu verwalten. Hier können Sie eine Liste der Quellen sehen, denen Sie aktuell folgen. Für jede Quelle, der Sie folgen, können Sie die Quellenereignisse angeben, durch die eine Aktualisierung ausgelöst wird. Wählen Sie dazu eine Quelle in der Liste aus, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol. Daraufhin wird das neue Fenster [Quellenereignisse verwalten](#) geöffnet. Wählen Sie die Quellenereignisse aus, für die Sie Aktualisierungen empfangen möchten, und sichern Sie Ihre Eingaben.

Unter "Feed-Quellen" gibt es folgende Abfragen:

- **Quellen, denen ich automatisch folge:** Es wird keine Liste gepflegt, da jedes Objekt in der Lösung dies entscheidet. Beispielsweise kann das Opportunity-Objekt festlegen, dass beim Anlegen einer Opportunity automatisch der Verantwortliche dieser Opportunity folgen und alle Aktualisierungen erhalten soll. Im Allgemeinen funktionieren Opportunity, Lead, Kundenauftrag und Angebot auf diese Weise.
- **Personen:** Alle Mitarbeiter, die folgen.
- **Ausstehende Quellen:** Mitarbeiter- und Kundenobjekt haben eine besondere Bereitstellung, wonach, wenn jemand ihnen folgen möchte, ein Genehmigungsantrag an den Mitarbeiter-/Kundenverantwortlichen gesendet wird und erst nach der Genehmigung der Folgeprozess beginnt. Somit werden Anträge, die noch nicht genehmigt sind, hier angezeigt. In den Feed-Einstellungen haben wir die Möglichkeit, einen solchen Genehmigungsprozess aufzurufen. Wenn diese Einstellung nicht aktiv ist, erfolgt die Ausführung automatisch ohne Genehmigungsprozess.
- **Alle anderen Quellen:** Alles andere, was nicht unter "Quellen, denen ich automatisch folge", "Personen" und "Ausstehende Quellen" fällt, ist Teil dieser Option (manuelles Folgen ist in diesem Fall der wichtigste beitragende Bearbeiter).

Alle Feed-Quellen verfügen über eine zusätzliche Option, die über das Bleistiftsymbol aufgerufen werden kann und [Ereignisse verwalten](#) öffnet. Unter "Ereignisse verwalten" können Sie Things (in der Regel eine Zusammenfassung per E-Mail für sofortige Aktualisierungen) auf einer detaillierteren Ebene festlegen.

## 2.9.1.8 Einstellungen für die Feed-Dauer verwalten

Erfahren Sie, wie Sie den Zeitraum für die Anzeige des Feeds auf der Benutzungsoberfläche und den Zeitraum für die Speicherung der Feed-Daten im System festlegen können.

Navigieren Sie als Administrator zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Aufgaben](#) ► [Einstellungen für Feed-Dauer](#) ►, um die Feed-Dauer festzulegen. Aus der Dropdown-Liste [Anzeigedauer des Feeds](#) können Sie den Zeitraum

für die Anzeige des Feeds auf der Benutzungsoberfläche auswählen. Aus der Dropdown-Liste *Dauer bis zur Feed-Löschung* können Sie den Zeitraum für die Speicherung der Feed-Daten im System auswählen. Jeder Feed, der älter als die definierte Dauer bis zur Löschung ist, wird aus dem System gelöscht, und die gelöschten Daten können nicht wiederhergestellt werden.

#### 📌 Hinweis

- Für beide Feed-Zeiträume stehen die Optionen 30 Tage, 60 Tage, 90 Tage, 180 Tage und 365 Tage zur Verfügung. Der Standardwert ist 365 Tage. Alle Feeds, die älter als 365 Tage sind, werden beim Upgrade automatisch aus dem System gelöscht, und die gelöschten Feeds können nicht wiederhergestellt werden.
- Die Anzeigedauer des Feeds kann nicht länger als die Dauer bis zur Feed-Löschung sein.
- Wenn Sie die Feed-Dauer auf bis zu 730 Tage verlängern möchten, müssen Sie ein Ticket beim SAP-Support anlegen.

## 2.9.2 Häufige Fragen zu Feeds

In diesem Abschnitt werden häufig gestellte Fragen zu Feeds beantwortet.

### 2.9.2.1 Warum fehlen systemeigene Feeds nach der Integration mit SAP JAM?

Sie können im System nur JAM-Feeds oder systemeigene Feeds haben.

Beide Arten von Feeds gleichzeitig werden vom System nicht unterstützt. Dies entspricht dem erwarteten Systemverhalten. Wenn Sie SAP Cloud for Customer also mit SAP JAM integrieren, werden nur JAM-Feeds angezeigt.

### 2.9.2.2 Wieso ist in der Feed-Benachrichtigung keine Verknüpfung zum zugehörigen Objekt enthalten?

Das Standardverhalten sieht vor, dass beim Öffnen einer eingegangenen Benachrichtigung keine Verknüpfung zum zugehörigen Objekt angezeigt wird.

Wenn Sie einen Kommentar unter einem vom System erzeugten Feed hinterlassen, enthält die Benachrichtigung für den Empfänger in den Feed-Benachrichtigungsdetails keine Verknüpfung. Sie können Ihrem Feed-Kommentar allerdings manuell eine Objektverknüpfung hinzufügen, indem Sie beispielsweise @ABC eingeben (ABC steht in diesem Beispiel für die Objektnummer bzw. den Objektnamen).

#### → Nicht vergessen

Wenn Sie einen Kommentar in einem von einer Person erzeugten Feed hinterlassen, enthält Benachrichtigung für den Empfänger hingegen in den Feed-Benachrichtigungsdetails eine Verknüpfung.

### 2.9.2.3 Warum erhalte ich keine Benachrichtigungen zu verfolgten Geschäftsobjekten, die ich geändert habe?

Ein möglicher Grund ist, dass Sie in den Feed-Einstellungen das entsprechende Ereignis für das verfolgte Geschäftsobjekt nicht markiert haben. Wählen Sie in den Feed-Einstellungen das verfolgte Geschäftsobjekt aus, und wählen Sie dann z.B. die Option **Adressänderung**.

Ein weiterer Grund kann sein, dass in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration die Generierung von System-Feeds für Ihre Cloud-Lösung deaktiviert ist. Um System-Feeds zu aktivieren, bitten Sie Ihren Administrator die folgende Detailfrage zurückzusetzen:

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► [Projektumfang bearbeiten](#) ►.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte [Fragen](#).
3. Wählen Sie [Kommunikation und Informationsaustausch](#).
4. Wählen Sie ► [Zusammenarbeit, interne Netzwerkdienste und externe Dienste](#) ► [Communitys, Dokumentenverwaltung und externe Dienste](#) ►.
5. Entmarkieren Sie die Frage [Möchten Sie die System-Feed-Generierung für Ihre Cloud-Lösung deaktivieren?](#)

### 2.9.2.4 Ich habe einen Ansprechpartner gelöscht. Dennoch werden in bestimmten Feed-Einträgen weiterhin zugehörige Daten angezeigt. Warum?

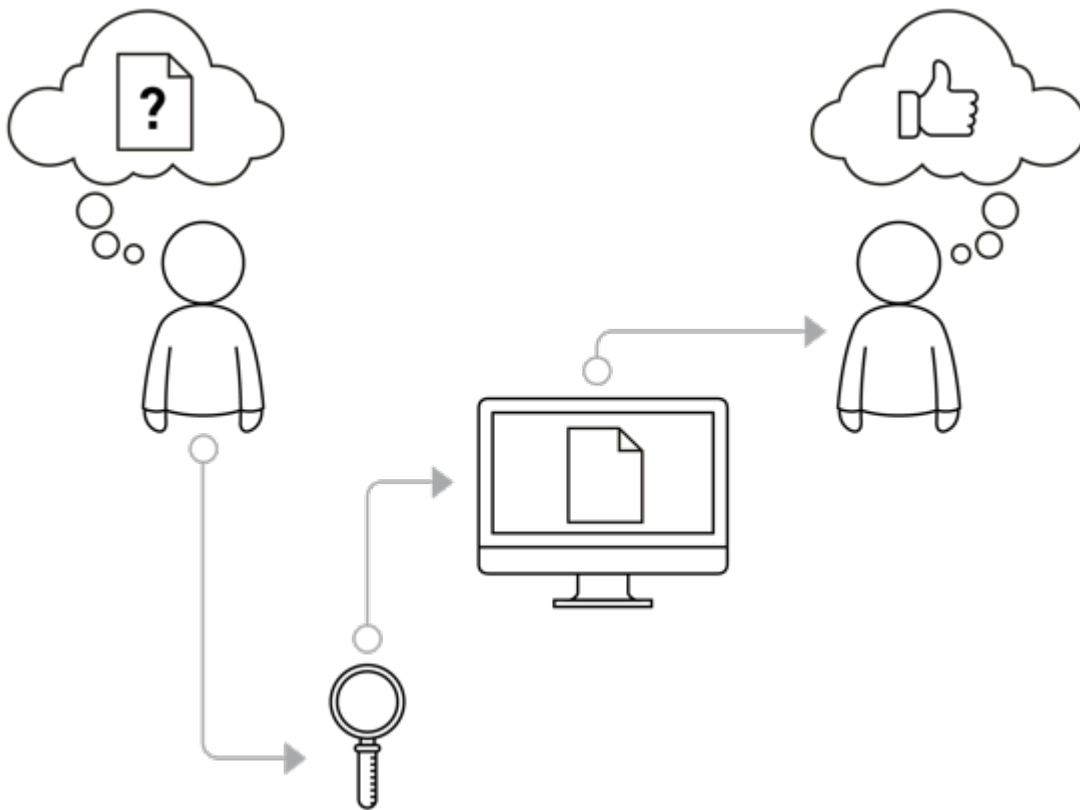
Gemäß der DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) ist die Löschung von Daten technisch nicht durchsetzbar. Der Administrator kann allerdings im Work Center [Administrator](#) unter [Allgemeine Aufgaben](#) die vorübergehende (Soft Delete) und permanente Löschung (Hard Delete) für Feeds einstellen.

### 2.9.2.5 Wieso wird der Feed-Kommentar mit Referenz zu einem Dokument eines Feed-Beitrags nicht auf der Feed-Registerkarte des Dokuments angezeigt?

Die Nachricht wird nur auf der Feed-Registerkarte des Dokuments angezeigt, wenn der Dokument in einer Feed-Aktualisierung referenziert wird, nicht jedoch in einem Kommentar.

## 2.10 Suche

Lernen Sie die verschiedenen Suchfunktionen in der Lösung kennen.



Wenn Sie in SAP Cloud for Customer nach Geschäftsobjekten suchen, z.B. nach Kunden, Produkten, Aktivitäten oder Kundenaufträgen, gibt es mehrere Methoden, genau das zu finden, wonach Sie suchen.

Wenn Sie häufig nach denselben Positionen suchen, markieren Sie die Position als Kennzeichen oder Favorit, oder fügen Sie ihr einen Tag hinzu, um sich in Zukunft wertvolle Zeit zu sparen.

Sie können die Spalte in auf- oder absteigender Reihenfolge sortieren oder den Filter verwenden, um mehrere Wörter in der Spalte zu finden.

Sie können in den Listenspalten mehrere Wörter auf einmal suchen. Um nach mehreren Wörtern zu suchen, trennen Sie diese durch ein Semikolon ohne Leerzeichen. Wenn mehrere Suchwörter eingegeben werden, handelt es sich um eine exakte Suche. Wenn jedoch ein Sternchen (\*) verwendet wird, wird eine musterbasierte Suche durchgeführt. Wenn Sie beispielsweise auf den Spaltentitel "Name" klicken und die Suchwörter "Joe\*; Stin" eingeben, werden alle Datensätze für Namen angezeigt, die mit "Joe" beginnen, und ein Datensatz, der Stin enthält. Wenn ein einzelner Suchbegriff eingegeben wird, wird eine musterbasierte Suche durchgeführt.

Unabhängig davon, ob Ihre Suche einfach oder komplex ist, können Sie mithilfe der SAP-Lösungssuche schnell und effizient arbeiten, indem Sie einen der folgenden Suchtypen nutzen:

- Einfach
- Suche
- Erweitert

[Einfache Suche \[Seite 67\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie eine einfache Suche für eine Work-Center-Sicht in der Lösung ausführen.

[Suche \[Seite 68\]](#)



Erfahren Sie, wie Sie die Suche in der Lösung verwenden.

[Erweiterte Suche \[Seite 71\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie eine erweiterte Suche in der Lösung verwenden.

## 2.10.1 Einfache Suche

Erfahren Sie, wie Sie eine einfache Suche für eine Work-Center-Sicht in der Lösung ausführen.

Zusätzlich zur systemweiten Suche können Sie in den Work-Center-Sichten suchen, die Ihrer Benutzerrolle zugeordnet sind. Dies ist ideal, da Sie wahrscheinlich wissen, was Sie angelegt haben, und sich wirklich auf das Geschäftsobjekt beschränken können, nach dem Sie suchen.

Angenommen, Sie suchen im Work Center "Aktivitäten" nach einem Telefonat. Sie navigieren zur Work-Center-Sicht "Telefonate", und dort können Sie eine Position in der Liste **Telefonate** auswählen. Das System findet daraufhin kategorisierte Positionen, die Ihren Suchkriterien entsprechen und zur Liste **Telefonate** gehören.

Ein weiteres Beispiel ist es, wenn Sie zu einer Work-Center-Sicht navigieren und einfach ein Schlagwort in das Suchfeld eingeben. Alle Positionen in dieser Work-Center-Sicht, die Ihren Kriterien entsprechen, werden in einer Listenansicht aufgerufen.

Die einfache Suche zeigt Ihre letzten Suchen und Ihre kürzlich geöffneten Einträge an. Sie können schnell Ihre letzten Suchen und die kürzlich geöffneten Einträge sehen, ohne sie erneut suchen zu müssen.

### 📘 Hinweis

Die Suchvorschläge sind nur auf dem Gerät verfügbar, auf dem Sie die Suchen durchgeführt haben.

Die Ergebnisse der einfachen Suche können in Abhängigkeit vom Geschäftsobjekt in der **Listen-**, **Karten-**, **Landkarten-** oder **Kalenderansicht** angezeigt werden. Es ist außerdem möglich, die Ergebnisse zu filtern und in einer Diagrammansicht anzuzeigen.

### 📘 Hinweis

In Fiori Client können Sie die Ergebnisse in der *Blockansicht* und der *Tabellensicht* anzeigen.

Der Suchbegriff wird in der einfachen Suche beibehalten, auch wenn Sie die Abfrage ändern. Deshalb können Sie in unterschiedlichen Abfragen suchen, ohne den Suchbegriff erneut eingeben zu müssen.

Bei der einfachen Suche können Sie eine Suche mit der Abfrage *Alle* mit einem Suchbegriff durchführen, der für eine andere Abfrage verwendet wird. Wenn ein Suchbegriff eingegeben wird, bleibt das Suchfeld offen. Wenn bei der Suche kein Treffer gefunden wird, können Sie eine Suche mit der Abfrage *Alle* auslösen, ohne die aktuelle Abfrage ändern zu müssen. Der Suchbegriff wird jetzt beibehalten, selbst wenn Sie die Abfrage ändern. So können Sie schnell finden, was Sie suchen.

### → Nicht vergessen

Wenn Sie Ihre eigene Abfrage über KUT anlegen und sie "Alle" nennen und die SAP-Standardabfrage *Alle* ausblenden, dann funktioniert die "Suche für alle" nicht.

## 2.10.2 Suche

Erfahren Sie, wie Sie die Suche in der Lösung verwenden.

### Kontext

Über die Suche können Sie die gesamte SAP-Lösung durchsuchen. Nachdem Sie das Symbol für die Suche gewählt haben, können Sie eine einfache oder erweiterte Suche ausführen. Sie können nach einem Begriff ohne Angabe von Details suchen, in allen Kategorien suchen oder eine bestimmte Kategorie angeben.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Taskleiste das Suchsymbol.
2. Schränken Sie Ihre Suche auf eine bestimmte Kategorie ein, indem Sie in der Auswahlliste die Kategorie auswählen. Wenn Sie das gesamte System durchsuchen möchten, wählen Sie [Alle Kategorien](#). Wenn Sie keine Kategorie auswählen, wird dennoch in allen Kategorien gesucht.
3. Geben Sie die Suchbegriffe ein, und wählen Sie dann "Suchen", oder drücken Sie die Eingabetaste. Die Suchergebnisse werden im Suchfenster angezeigt. Mit dem Sternchensymbol (\*) können Sie eine Suche mit Platzhalter ausführen. Beispiel: Wenn Sie als Suchbegriff \*ell\* eingeben, werden Begriffe wie "generell" und "Welle" zurückgegeben.
4. Klicken Sie auf den Link der Position, die Sie anzeigen möchten.
  - Wenn Sie nach Positionen suchen möchten, die Sie angelegt haben, wählen Sie **Meine Positionen** aus. Wählen Sie für Positionen, die von Kollegen angelegt wurden, **Alle Positionen** aus. Wenn mit der Suche mehrere Geschäftsobjekte angezeigt werden, können Sie die entsprechende Kategorie auswählen oder Ihre Suche mithilfe der erweiterten Suchfunktionen verfeinern.
  - Beachten Sie, dass nicht nach jedem Feld im System gesucht wird, obwohl mit einer Suche Ihr Suchbegriff und die ausgewählte Kategorie abgeglichen werden.

### 2.10.2.1 Externe Suchquellen konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie einige externe Quellen (URL-Mashups) aktivieren bzw. deaktivieren, die im Lieferumfang der Lösung enthalten sind.

Die Suchfunktion kann so konfiguriert werden, dass externe Quellen einbezogen werden. Sie können auch neue externe Quellen hinzufügen, indem Sie einen neuen URL-Mashup der Kategorie [Nachrichten & Hinweise](#) anlegen.

## Vorhandene externe Suchquellen aktivieren oder deaktivieren

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Bearbeitung](#) ►.
2. Filtern Sie die Einträge in der Liste, um [URL-Mashups](#) anzuzeigen.
3. Sortieren Sie die Liste nach [Mashup-Kategorie](#).  
Alle externen Suchquellen gehören zur Kategorie [Nachrichten & Hinweise](#).
4. Um eine Quelle zu aktivieren, markieren Sie die Tabellenzeile mit dem Mashup und wählen [Aktivieren](#).  
Dieser URL-Mashup ist nun aktiv und steht in der Suchauswahlliste zur Verfügung.
5. Um eine Quelle zu deaktivieren, markieren Sie die Tabellenzeile mit dem Mashup und wählen [Deaktivieren](#).  
Dieser URL-Mashup ist nun inaktiv und steht nicht in der Suchauswahlliste zur Verfügung.

## Neue externe Suchquellen hinzufügen

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Bearbeitung](#) ►.
2. Wählen Sie [Neu](#) und dann [URL-Mashup](#).
3. Machen Sie die erforderlichen Angaben, und sichern Sie den neuen Mashup.

### ⚠ Achtung

Die [Mashup-Kategorie](#) muss [Nachrichten & Hinweise](#) sein.

Die [Portbindung](#) muss [Such-Provider](#) sein.

Der [Status](#) muss [Aktiv](#) lauten.

Der neue URL-Mashup steht nun in der Suchauswahlliste zur Auswahl zur Verfügung.

## 2.10.2.2 Kundenspezifisches Feld zur Suche hinzufügen

Sie können ein kundenspezifisches Feld in der einfachen und erweiterten Arbeitsvorratssuche zur Verfügung stellen. Kundenspezifische Felder werden je nach Art des kundenspezifischen Feldes und des Geschäftskontexts automatisch zur einfachen und erweiterten Suche hinzugefügt. Um die Benutzerfreundlichkeit der erweiterten Suche zu verbessern, können Sie das kundenspezifische Feld zu einer Suchkategorie hinzufügen. Somit können Benutzer nach Inhalten eines kundenspezifischen Feldes innerhalb einer bestimmten Kategorie, z.B. Kundenaufträge, suchen.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Suchart für welchen kundenspezifischen Feldtyp verwendet werden kann:

Suchart nach kundenspezifischem Feldtyp

| Feldtyp | Einfache Arbeitsvorratssuche | Erweiterte Arbeitsvorratssuche | Einfache Suche | Erweiterte Suche |
|---------|------------------------------|--------------------------------|----------------|------------------|
| Betrag  | Nein                         | Ja                             | Nein           | Ja               |

| Feldtyp        | Einfache Arbeitsvorratssuche | Erweiterte Arbeitsvorratssuche | Einfache Suche | Erweiterte Suche |
|----------------|------------------------------|--------------------------------|----------------|------------------|
| Datum          | Nein                         | Ja                             | Nein           | Ja               |
| Dezimalzahl    | Nein                         | Ja                             | Nein           | Ja               |
| E-Mail-Adresse | Ja                           | Ja                             | Ja             | Ja               |
| Kennzeichen    | Nein                         | Ja                             | Nein           | Ja               |
| Liste          | Ja                           | Ja                             | Ja             | Ja               |
| Text           | Ja                           | Ja                             | Ja             | Ja               |
| Zeit           | Nein                         | Nein                           | Nein           | Nein             |
| Menge          | Nein                         | Ja                             | Nein           | Ja               |
| Webadresse     | Ja                           | Ja                             | Ja             | Ja               |

## Voraussetzungen

Sie haben das kundenspezifische Feld angelegt und in den erforderlichen Bildern als sichtbar festgelegt.

## Vorgehensweise

### 1. Kundenspezifisches Feld zur einfachen und erweiterten Suche hinzufügen

1. Navigieren Sie zu einem Bild, in dem das kundenspezifische Feld verfügbar ist, und öffnen Sie das Bild [Weitere Verwendung](#) für das kundenspezifische Feld.  
Wechseln Sie hierfür in den Anpassungsmodus, und bearbeiten Sie das Bild. Wählen Sie im Anpassungsbereich unter [Kundenspezifische Felder](#) das entsprechende Feld aus der Liste aus. Wählen Sie anschließend unter [Feldeigenschaften](#) den Link [Weitere Verwendung](#).
2. Auf der Registerkarte [Suche](#) können Sie alle entsprechenden Suchkategorien anzeigen, denen Sie das Feld hinzufügen können. Dies ist abhängig vom jeweiligen Geschäftskontext, in dem Sie das Feld angelegt haben.
3. Um ein Feld zu einer Suchkategorie hinzuzufügen, wählen Sie dieses aus der Liste aus, und wählen Sie [Feld hinzufügen](#).  
Über die Suchkategorie wird festgelegt, in welcher Kategorie die Benutzer über die einfache Suche nach Inhalten dieses Feldes suchen können. Sie können Ihre Suche verfeinern, indem Sie [Erweitert](#) wählen und das kundenspezifische Feld als Suchparameter verwenden.
4. Schließen Sie das Bild "Weitere Verwendung", und veröffentlichen Sie Ihre Änderungen.

### 2. Kundenspezifisches Feld in der einfachen Arbeitsvorratssuche verfügbar machen

Um die einfache Arbeitsvorratssuche zu ermöglichen, müssen Sie Schritt **1. Kundenspezifisches Feld zur einfachen und erweiterten Suche hinzufügen** abgeschlossen haben. Anschließend müssen Sie das kundenspezifische Feld im Arbeitsvorrat als sichtbar festlegen.

1. Navigieren Sie zur Work-Center-Sicht, in der der Arbeitsvorrat angezeigt wird. Zum Beispiel die Sicht [Kundenaufträge](#) des Work Centers [Kundenaufträge](#).
  2. Wählen Sie im Menü [Anpassen](#) die Option [Anpassungsmodus öffnen](#). Wählen Sie im Anpassungsmodus vom Menü [Anpassen](#) die Option [Bild bearbeiten](#).
  3. Wählen Sie im Anpassungsbereich unter [Kundenspezifische Felder](#) den Abschnitt aus, der der Arbeitsvorrattabelle entspricht, und wählen Sie das Ankreuzfeld [Sichtbar](#) neben dem kundenspezifischen Feld.
  4. Sichern und veröffentlichen Sie Ihre Änderungen.  
Das kundenspezifische Feld wird der Tabelle als Spalte hinzugefügt. Jetzt können die Benutzer mithilfe der einfachen Arbeitsvorratssuche den Inhalt des kundenspezifischen Feldes durchsuchen.
3. **Kundenspezifisches Feld in der erweiterten Arbeitsvorratssuche verfügbar machen**  
Um die erweiterte Arbeitsvorratssuche zu ermöglichen, müssen Sie Schritt **1. Kundenspezifisches Feld zur einfachen und erweiterten Suche hinzufügen** abgeschlossen haben. Anschließend müssen Sie das kundenspezifische Feld im Suchformular der erweiterten Suche als sichtbar festlegen.
1. Navigieren Sie im Anpassungsmodus zum Suchformular der erweiterten Suche, indem Sie auf den Link [Erweitert](#) oben rechts in der Tabelle klicken.
  2. Wählen Sie in der Auswahlliste [Anzeigen](#) eine Abfrage aus.  
Beachten Sie, dass beim Hinzufügen eines kundenspezifischen Feldes zur erweiterten Arbeitsvorratssuche dieses nur für die ausgewählte Abfrage verfügbar ist. Wenn das kundenspezifische Feld für mehrere Abfragen verfügbar sein soll, müssen Sie es jeder Abfrage einzeln hinzufügen.
  3. Im Menü [Anpassen](#) wählen Sie [Layout bearbeiten](#).
  4. Wählen Sie im Anpassungsbereich unter [Kundenspezifische Felder](#) den Abschnitt aus, der dem Suchformular des erweiterten Arbeitsvorrats entspricht, und wählen Sie das Ankreuzfeld [Sichtbar](#) neben dem kundenspezifischen Feld.
  5. Sichern und veröffentlichen Sie Ihre Änderungen.  
Das kundenspezifische Feld wird der ausgewählten Abfrage hinzugefügt. Jetzt können die Benutzer mithilfe der erweiterten Arbeitsvorratssuche und der ausgewählten Abfrage den Inhalt des kundenspezifischen Feldes durchsuchen.

## 2.10.3 Erweiterte Suche

Erfahren Sie, wie Sie eine erweiterte Suche in der Lösung verwenden.

### Kontext

Die erweiterte Suche wird verwendet, um die Ergebnisse durch Einsatz mehrerer Kriterien gleichzeitig

einzugrenzen. Das Filtersymbol () steht für die erweiterte Suche. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, werden alle Felder angezeigt, die zur Eingrenzung der Suchergebnisse verwendet werden können. Die Filterattribute ändern sich je nach Art des zu prüfenden Objekts oder Work Centers.

[Wiederherstellen](#) und [Start](#) werden verwendet, um die Filter zurückzusetzen bzw. anzuwenden. Alle gefilterten Ergebnisse werden in der Tabelle angezeigt.

Mit den anderen verfügbaren Aktionen können Sie die gefilterten Abfragen speichern und organisieren, um sie später wieder verwenden zu können. Wählen Sie [Abfrage sichern](#), um eine gefilterte Abfrage zu sichern. Sie werden aufgefordert, einen Namen für diese Abfrage anzulegen. Sobald sie gesichert ist, wird sie in der Objektauswahlliste angezeigt. Sie wenden die gleichen Filter an, indem Sie dieselbe Abfrage in der Auswahlliste auswählen.

Sie können Suchparameter in einer vorhandenen Abfrage hinzufügen und entfernen und sie als neue persönliche Abfrage sichern. In Fiori Client steht die Funktion "Abfrage sichern als" zur Verfügung. Im Fiori Client kann eine vorhandene gesicherte Abfrage mit der Drucktaste [Abfrage sichern als](#) unter einem anderen Namen gesichert werden.

Die Funktion [Abfrage sichern als](#) ermöglicht es Ihnen, eine neue persönliche Abfrage aus einer vorhandenen Abfrage anzulegen, ohne die Parameter neu definieren zu müssen.

Außerdem können Sie alle Abfragen verwalten, indem Sie [Abfragen organisieren](#) wählen. Wenn Sie [Abfragen organisieren](#) wählen, wird ein Dialogfenster geöffnet, in dem Sie die gesicherten Abfragen organisieren und entfernen können. Die entfernten Abfragen werden auch aus der Objektauswahlliste entfernt.

#### → Nicht vergessen

Wenn eine Abfrage als Standardabfrage gesetzt wird, können Sie das Ankreuzfeld [Entfernen](#) nicht wählen. Um diese Abfrage zu löschen, müssen Sie zuerst eine andere Abfrage als Standardabfrage aus der Liste wählen. Wählen Sie dann das Ankreuzfeld [Entfernen](#) für die Abfrage, die Sie entfernen möchten.

Zur Suche innerhalb der Ergebnisse einer einfachen Suche oder einer Suche nach bestimmten Feldnamen steht Ihnen die erweiterte Suche zur Verfügung.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie [Erweiterte Suche](#).
2. Schränken Sie Ihre Suche auf eine bestimmte Kategorie ein, indem Sie in der Auswahlliste die Kategorie auswählen. Wenn Sie das gesamte System durchsuchen möchten, wählen Sie [Alle Kategorien](#).
3. Um Ihre Suche einzugrenzen, geben Sie weitere Werte in die Eingabefelder ein. Die Tabelle zeigt, wie sich die einzelnen Felder auf die Suche auswirken:

| Feldname*             | Auswirkung auf die Suche                                                                            |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geändert am: ... Bis: | Zeigt die Positionen an, die zwischen den angegebenen Terminen bearbeitet wurden.                   |
| Verantwortlicher:     | Zeigt die Positionen an, für die die angegebene Person verantwortlich ist.                          |
| Nummer:               | Zeigt die Positionen mit der angegebenen Nummer an, zum Beispiel Produktnummer oder Personalnummer. |
| Beschreibung:         | Zeigt die Positionen an, die mit der angegebenen Positionsbeschreibung übereinstimmen.              |

\* - Diese Felder sind vorhanden, wenn Sie die Option *Alle Kategorien* ausgewählt haben. Die Felder unterscheiden sich jedoch, wenn verschiedene Kategorien gewählt wurden.

4. Um die Suche zu starten, klicken Sie auf *Suchen*. Die Lösung gibt eine Liste der Positionen basierend auf Ihren Suchkriterien zurück.
5. Wählen Sie *Zurücksetzen*, um Ihre Suchkriterien zu leeren.

- Um einen Filter anzuwenden, wählen Sie das Filtersymbol (.
- Um weitere Positionen zu laden, blättern Sie in der Liste nach unten, und wählen Sie *Mehr*.
- Um alle Details zu einer Position anzuzeigen, tippen Sie in der Liste auf die Position.

## Nächste Schritte

Die Art und Weise, wie Sie in der Lösung suchen, ist in Abhängigkeit von Ihren Anforderungen einzigartig – genau wie die Art und Weise, in der Positionen angezeigt werden.

Wenn Sie Objekte anzeigen, sehen Sie **Arbeitsvorräte**, also Tabellen, die Belege und Aufgaben enthalten. Der Arbeitsvorrat enthält eine zusammengefasste Ansicht all Ihrer Datensätze. Mithilfe der Such- und Filteroptionen können Sie die gewünschten Datensätze finden, und das Kennzeichen für die erweiterte

Suche () wird angezeigt, wenn eine Abfrage mit Suchparametern ausgeführt wird. Außerdem können Sie Aktionen wie Öffnen, Bearbeiten, Anlegen, Löschen und Freigeben ausführen.

Sobald Sie das richtige Geschäftsobjekt gesucht und gefunden haben, können Sie schnell eine Vorschau der wichtigsten Inhalte anzeigen oder Änderungen vornehmen.

Wenn Sie Geschäftsobjekte finden, werden diese als Arbeitsvorrat in verschiedenen Ansichten angezeigt, und Sie können entscheiden, welche Ansicht für Ihre Anforderungen am besten geeignet ist. Beispiele: eine Tabellenansicht ist eine klassische Liste, eine Blockansicht zeigt die Daten in vier Spalten, und die Landkartenansicht zeigt die Google Maps®- oder die AutoNavi-Map®-Ansicht für die Adresse im Datensatz.

Es steht auch die Bildansicht mit unterschiedlichen Bildgrößen für beliebige Listen zur Verfügung, in der die Bilder konfiguriert werden. Die Bildansicht enthält eine Übersicht mit Informationen zu Objekten, in der visuelle Informationen leichter zu finden sind. Zum Beispiel Produkte und Personen.

Es werden drei Größen für Bildansichten unterstützt:

- Ansicht für großes Bild
- Ansicht für mittelgroßes Bild
- Ansicht für kleines Bild

### 2.10.3.1 Kundenspezifisches Feld zur Suche hinzufügen

Sie können ein kundenspezifisches Feld in der einfachen und erweiterten Arbeitsvorratssuche zur Verfügung stellen. Kundenspezifische Felder werden je nach Art des kundenspezifischen Feldes und des Geschäftskontexts automatisch zur einfachen und erweiterten Suche hinzugefügt. Um die Benutzerfreundlichkeit der erweiterten Suche zu verbessern, können Sie das kundenspezifische Feld zu einer

Suchkategorie hinzufügen. Somit können Benutzer nach Inhalten eines kundenspezifischen Feldes innerhalb einer bestimmten Kategorie, z.B. Kundenaufträge, suchen.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Suchart für welchen kundenspezifischen Feldtyp verwendet werden kann:

Suchart nach kundenspezifischem Feldtyp

| Feldtyp        | Einfache Arbeitsvor-<br>ratssuche | Erweiterte Arbeitsvor-<br>ratssuche | Einfache Suche | Erweiterte Suche |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------|------------------|
| Betrag         | Nein                              | Ja                                  | Nein           | Ja               |
| Datum          | Nein                              | Ja                                  | Nein           | Ja               |
| Dezimalzahl    | Nein                              | Ja                                  | Nein           | Ja               |
| E-Mail-Adresse | Ja                                | Ja                                  | Ja             | Ja               |
| Kennzeichen    | Nein                              | Ja                                  | Nein           | Ja               |
| Liste          | Ja                                | Ja                                  | Ja             | Ja               |
| Text           | Ja                                | Ja                                  | Ja             | Ja               |
| Zeit           | Nein                              | Nein                                | Nein           | Nein             |
| Menge          | Nein                              | Ja                                  | Nein           | Ja               |
| Webadresse     | Ja                                | Ja                                  | Ja             | Ja               |

## Voraussetzungen

Sie haben das kundenspezifische Feld angelegt und in den erforderlichen Bildern als sichtbar festgelegt.

## Vorgehensweise

### 1. Kundenspezifisches Feld zur einfachen und erweiterten Suche hinzufügen

1. Navigieren Sie zu einem Bild, in dem das kundenspezifische Feld verfügbar ist, und öffnen Sie das Bild [Weitere Verwendung](#) für das kundenspezifische Feld.  
Wechseln Sie hierfür in den Anpassungsmodus, und bearbeiten Sie das Bild. Wählen Sie im Anpassungsbereich unter [Kundenspezifische Felder](#) das entsprechende Feld aus der Liste aus. Wählen Sie anschließend unter [Feldeigenschaften](#) den Link [Weitere Verwendung](#).
2. Auf der Registerkarte [Suche](#) können Sie alle entsprechenden Suchkategorien anzeigen, denen Sie das Feld hinzufügen können. Dies ist abhängig vom jeweiligen Geschäftskontext, in dem Sie das Feld angelegt haben.
3. Um ein Feld zu einer Suchkategorie hinzuzufügen, wählen Sie dieses aus der Liste aus, und wählen Sie [Feld hinzufügen](#).



Über die Suchkategorie wird festgelegt, in welcher Kategorie die Benutzer über die einfache Suche nach Inhalten dieses Feldes suchen können. Sie können Ihre Suche verfeinern, indem Sie [Erweitert](#) wählen und das kundenspezifische Feld als Suchparameter verwenden.

4. Schließen Sie das Bild "Weitere Verwendung", und veröffentlichen Sie Ihre Änderungen.

## 2. Kundenspezifisches Feld in der einfachen Arbeitsvorratssuche verfügbar machen

Um die einfache Arbeitsvorratssuche zu ermöglichen, müssen Sie Schritt **1. Kundenspezifisches Feld zur einfachen und erweiterten Suche hinzufügen** abgeschlossen haben. Anschließend müssen Sie das kundenspezifische Feld im Arbeitsvorrat als sichtbar festlegen.

1. Navigieren Sie zur Work-Center-Sicht, in der der Arbeitsvorrat angezeigt wird. Zum Beispiel die Sicht [Kundenaufträge](#) des Work Centers [Kundenaufträge](#).
2. Wählen Sie im Menü [Anpassen](#) die Option [Anpassungsmodus öffnen](#). Wählen Sie im Anpassungsmodus vom Menü [Anpassen](#) die Option [Bild bearbeiten](#).
3. Wählen Sie im Anpassungsbereich unter [Kundenspezifische Felder](#) den Abschnitt aus, der der Arbeitsvorrattabelle entspricht, und wählen Sie das Ankreuzfeld [Sichtbar](#) neben dem kundenspezifischen Feld.
4. Sichern und veröffentlichen Sie Ihre Änderungen.  
Das kundenspezifische Feld wird der Tabelle als Spalte hinzugefügt. Jetzt können die Benutzer mithilfe der einfachen Arbeitsvorratssuche den Inhalt des kundenspezifischen Feldes durchsuchen.

## 3. Kundenspezifisches Feld in der erweiterten Arbeitsvorratssuche verfügbar machen

Um die erweiterte Arbeitsvorratssuche zu ermöglichen, müssen Sie Schritt **1. Kundenspezifisches Feld zur einfachen und erweiterten Suche hinzufügen** abgeschlossen haben. Anschließend müssen Sie das kundenspezifische Feld im Suchformular der erweiterten Suche als sichtbar festlegen.

1. Navigieren Sie im Anpassungsmodus zum Suchformular der erweiterten Suche, indem Sie auf den Link [Erweitert](#) oben rechts in der Tabelle klicken.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste [Anzeigen](#) eine Abfrage aus.  
Beachten Sie, dass beim Hinzufügen eines kundenspezifischen Feldes zur erweiterten Arbeitsvorratssuche dieses nur für die ausgewählte Abfrage verfügbar ist. Wenn das kundenspezifische Feld für mehrere Abfragen verfügbar sein soll, müssen Sie es jeder Abfrage einzeln hinzufügen.
3. Im Menü [Anpassen](#) wählen Sie [Layout bearbeiten](#).
4. Wählen Sie im Anpassungsbereich unter [Kundenspezifische Felder](#) den Abschnitt aus, der dem Suchformular des erweiterten Arbeitsvorrats entspricht, und wählen Sie das Ankreuzfeld [Sichtbar](#) neben dem kundenspezifischen Feld.
5. Sichern und veröffentlichen Sie Ihre Änderungen.  
Das kundenspezifische Feld wird der ausgewählten Abfrage hinzugefügt. Jetzt können die Benutzer mithilfe der erweiterten Arbeitsvorratssuche und der ausgewählten Abfrage den Inhalt des kundenspezifischen Feldes durchsuchen.

## 2.11 Benachrichtigung

Mit Benachrichtigungen werden Sie informiert, dass etwas Neues geschehen ist, damit Sie nichts verpassen, was für Sie wichtig sein könnte.

Benachrichtigungen befinden sich rechts oben neben dem Suchsymbol. Es werden die Kategorie der Aktionen, die Uhrzeit des Auftretens, das Beenden des E-Mail-Abonnements und weitere Details angezeigt. Wenn Sie auf das Symbol ! klicken oder tippen, wird eine Auswahlliste mit den jüngsten Benachrichtigungen und den

Objektypinformationen, Aktionen und der Option zur Anzeige der gesamten Details zu einer bestimmten Benachrichtigung geöffnet. In der Auswahlliste werden höchstens fünf Einträge angezeigt.

Jede Benachrichtigungskategorie hat ihre eigenen Aktionen. Zu den häufigsten Aktionen gehören "Abonnieren", "Abonnement beenden", "Rückgängig machen", "Genehmigen", "Ablehnen", "Verwerfen". Wenn Sie [Alles anzeigen](#) wählen, werden Sie zum Benachrichtigungs-Center weitergeleitet, wo Sie die ganze Benachrichtigungsliste auf einer eigenen Registerkarte anzeigen können.

Im Benachrichtigungs-Center können Sie auswählen, welche Art von Benachrichtigung Sie aus der Variantenauswahlliste anzeigen möchten, oder nach einer bestimmten Benachrichtigung suchen. Die Benachrichtigungskategorie gibt den Typ des Objekts an und wird anhand des Symbols vor jeder Benachrichtigungsposition unterschieden. Wenn Sie auf den Link [Weitere Daten](#) klicken oder tippen, navigieren Sie zu einem bestimmten Objekt auf einer eigenen Registerkarte.

Durch die Aktivierung einer Unternehmenseinstellung können Sie die Benachrichtigungen und das Benachrichtigungssymbol ausblenden. Als Voraussetzung muss Ihr Administrator unter [Unternehmenseinstellungen](#) die Option [Benachrichtigung ausblenden](#) aktivieren. Die Anzeige von Benachrichtigungen kann störend sein und nimmt zudem Platz auf dem Bildschirm ein.

## Weitere Informationen

[Einstellungen für das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook vornehmen \[Seite 1021\]](#)

Über die Einstellungen können Sie das Add-In an Ihre persönliche Arbeitsweise anpassen.

## 2.12 Karte

Erfahren Sie, wie Sie auf Basis von Google- oder AutoNavi-Karten die Kartenfunktion verwenden können, die Daten mit einer interaktiven Karte in unterschiedlichen Objekten bereitstellt.

[Umfang festlegen und konfigurieren \[Seite 76\]](#)

Administratoren können Google- oder AutoNavi-Karten für verschiedene Kunden konfigurieren.

[Mit Karten arbeiten \[Seite 78\]](#)

Vertriebsmitarbeiter sind ständig unterwegs, und die Möglichkeit, eine interaktive Karte in der Lösung zu öffnen und dort nach Leads, Unternehmen und Ansprechpartner in der Nähe zu suchen, ist von unschätzbarem Wert.

### 2.12.1 Umfang festlegen und konfigurieren

Administratoren können Google- oder AutoNavi-Karten für verschiedene Kunden konfigurieren.

## Kontext

Erfahren Sie, wie Sie den Karten-Mashup zur Aktivierung der Kartenansicht konfigurieren.

Um die Kartenansicht über den Mashup zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► *Administrator* ► *Mashup-Bearbeitung* ►.
2. Wählen Sie auf dem Bild *Mashup-Bearbeitung* die Option *Benutzerdefinierter Mashups* aus dem Dropdown-Menü aus.
3. Suchen Sie nach der Mashup-Nummer.  
Die Mashup-Nummern für die verfügbaren Karten lauten wie folgt:
  - Google: **SM00078**
  - AutoNavi: **SM00079**: Zur Verwendung in Ländern/Regionen wie China, in denen Google Maps nicht unterstützt wird.
4. Wählen Sie den Mashup aus, und wählen Sie *API-Schlüssel eingeben*. Das Dialogfenster *API-Schlüssel eingeben* wird geöffnet.
5. Wählen Sie *API-Schlüssel einblenden*, und geben Sie in der Spalte *API-Schlüsselwert* den API-Schlüssel ein, den Sie vom Dienstleister erhalten haben.
6. Sichern Sie Ihre Änderungen.
  - Die Nutzung des Dienstes Google Maps unterliegt den Nutzungsbedingungen von Google, die Sie unter <http://www.google.com/intl/en/policies/terms/> ► finden. Wenn Sie keine derartigen Nutzungsbedingungen akzeptieren, insbesondere die darin enthaltenen Einschränkungen, dürfen Sie den Dienst Google Maps nicht in SAP Cloud for Customer verwenden. Durch die Verwendung des Dienstes Google Maps in oder durch SAP Cloud for Customer erkennen Sie die Nutzungsbedingungen von Google an. Dies kann jederzeit von SAP ohne Grund beendet werden, und SAP ist nicht verpflichtet, einen entsprechenden Service über einen anderen Anbieter bereitzustellen. Legen Sie als Voraussetzung ein Supportticket an, um den SAP-API-Schlüssel für Google Maps zu erhalten und zu verwenden.
  - Die Nutzung des Dienstes AutoNavi Maps unterliegt den Nutzungsbedingungen von AutoNavi, die Sie unter <http://lbs.amap.com/home/terms/> ► finden. Wenn Sie keine derartigen Nutzungsbedingungen akzeptieren, insbesondere die darin enthaltenen Einschränkungen, dürfen Sie den Dienst AutoNavi Maps nicht in SAP Cloud for Customer verwenden. Durch die Verwendung des Dienstes AutoNavi Maps in oder durch SAP Cloud for Customer erkennen Sie die Nutzungsbedingungen von AutoNavi an. Dies kann jederzeit von SAP ohne Grund beendet werden, und SAP ist nicht verpflichtet, einen entsprechenden Service über einen anderen Anbieter bereitzustellen.

### ⓘ Hinweis

Ab dem Release August 2022 stellt SAP den Kunden keine API-Schlüssel für die AutoNavi-Maps-Konfiguration bereit.

## 2.12.2 Mit Karten arbeiten

Vertriebsmitarbeiter sind ständig unterwegs, und die Möglichkeit, eine interaktive Karte in der Lösung zu öffnen und dort nach Leads, Unternehmen und Ansprechpartner in der Nähe zu suchen, ist von unschätzbarem Wert.

Wenn Sie die Kartenansicht wählen, werden die Adressen aus der Lösung basierend auf dem Geschäftsobjekt, das Sie für die Kartenansicht auswählen, als Stecknadeln auf der Karte angezeigt. Sie ist voll navigierbar. Die Ergebnisse der Kartenansicht werden mit Paginierung angezeigt.

### Hinweis

In Fiori Client verwenden Sie Google-Karten.

Die folgenden Objekte werden für die Kartenansicht unterstützt:

- Kunden
- Besuche
- Touren
- Routenplanung
- Aktivitätenliste
- Termine
- Tickets
- Arbeitstickets
- Tickethierarchie
- Zielgruppen
- Einsätze
- Installation
- Registrierte Produkte
- Versorgungswirtschaft - Verbrauchsstelle (Objekt und Registerkarte)

## Karte aktivieren

Sie können die Karte aktivieren, indem Sie in den [Einstellungen](#) die Option [Google](#) oder [AutoNavi](#) wählen. Diese Einstellung wird gepflegt, wenn die Karte das nächste Mal verwendet wird.

### Hinweis

- Konfigurieren Sie Google- oder AutoNavi-Karten, bevor Sie sie aktivieren. Weitere Informationen zur Konfiguration von Karten finden Sie unter **Verwandte Themen**. Wenn sowohl Google-Karten als auch AutoNavi-Karten konfiguriert sind, werden die Google-Karten standardmäßig geladen. In Ländern/Regionen, in denen Google-Karten nicht unterstützt werden, z.B. in China, werden jedoch die AutoNavi-Karten geladen.
- Adressen müssen auf Chinesisch oder mithilfe des Breitengrads und Längengrads eingegeben werden, damit Stecknadeln auf einer AutoNavi-Karte angezeigt werden können.
- Für AutoNavi-Karten wird empfohlen, den Microsoft-Edge-Browser zu verwenden, um Probleme bei der Standortverfolgung zu vermeiden.

## Karteneinstellungen

Sie starten die Karteneinstellungen, indem Sie das Kartensymbol in der unteren rechten Ecke der Karte wählen. Hier können Sie den [Kartenstil](#) definieren, und die Steuerelemente auf der Karte mit [Drucktasten für Karte](#) aktivieren bzw. deaktivieren.

### Kartenstil

Über den Kartenstil können Sie festlegen, welcher Kartentyp angezeigt werden soll. Die Standardansicht ist ausgewählt, und Sie können die Höhe der Landschaft, wie Berge und Schluchten, anzeigen, indem Sie "Gelände" aktivieren. Die auf der Karte überlagerten Konturlinien zeigen die Erhöhung und die grauen Zahlen die Höhe. Die andere Ansicht ist die Satellitenansicht mit Luftbildern der Landschaft. Sie können die Bezeichner aktivieren, um mit Tags versehene Bereiche in der Luftansicht anzuzeigen.

### Drucktasten für Karte

Die Karte enthält Benutzungsoberflächenelemente, damit die Benutzer mit der Karte interagieren können. Diese Elemente werden als Steuerelemente bezeichnet, und Sie können diese Steuerelemente in Ihrer Anwendung aktivieren bzw. deaktivieren. Alternativ können auch die Standardeinstellungen beibehalten.

Nachfolgend finden Sie eine Liste der Steuerelemente, die Sie in den Karten verwenden können:

- Das Steuerelement **Vergrößern/Verkleinern** wird als Symbol (+ und -) in der oberen rechten Ecke der Karte angezeigt und zum Ändern des Zoom-Faktors der Karte verwendet.
- Das Symbol **Aktueller Standort** zeigt Ihre aktuelle Position.
- Das Steuerelement **Straßensicht** kann für die Straßenansicht aktiviert werden.
- Die **Suche in der Nähe** ist verfügbar, wenn Sie [Suche in der Nähe](#) wählen. Sie können die Suche über die Drucktaste [In der Nähe X](#) abbrechen. Bei der Suche in der Nähe wird ein Radius von 25 Meilen um Ihren aktuellen Standort erfasst.
- Die Option **Im Kartenbereich suchen** ist verfügbar, wenn Sie die Karte schwenken oder vergrößern. Sie können die Suche einschalten, indem Sie in der Karte [Im Kartenbereich suchen](#) wählen und wieder deaktivieren, indem Sie [Kartenbereichsuche X](#) wählen. Die Option "Im Kartenbereich suchen" berücksichtigt den sichtbaren Bereich der Karte und findet Objekte in diesem Bereich.

#### → Tipp

Sie sehen die Drucktaste [Im Kartenbereich suchen](#) auf der Karte, nachdem Sie die Option [Im Kartenbereich suchen](#) in den [Einstellungen](#) aktiviert haben.

#### ⓘ Hinweis

Die Funktionen "Suche in der Nähe" und "Im Kartenbereich suchen" sind in der Karte in folgenden Kartenansichten verfügbar:

- Kunden
- Besuche
- Routenplanung
- Termin
- Installation
- Registriertes Produkt

Die Funktionen "Suche in der Nähe" und "Im Kartenbereich suchen" sind standardmäßig nicht aktiviert und müssen vom Administrator unter ► [Anpassen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ► [Allgemein](#) durch Auswahl des Ankreuzfelds [Suche in der Nähe und Suche nach Bereich auf der Karte aktivieren](#) aktiviert werden.

#### 📘 Hinweis

Geben Sie Breitengrad und Längengrad für Objekte an, um die Stecknadeln in der Karte bei der Suche in der Nähe oder im Kartenbereich anzuzeigen. Weitere Details zu diesem Thema finden Sie unter **Verwandte Themen**.

## Stecknadeln in der Karte

#### 📘 Hinweis

Geben Sie Breitengrad und Längengrad für Objekte an. Andernfalls werden die Stecknadeln in der Karte bei der Suche in der Nähe oder im Kartenbereich nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter **Verwandte Themen**.

Die Stecknadeln in der Karte haben je nach Kundenrolle zwei unterschiedliche Farben. Eine blaue Stecknadel steht für einen Kunden und eine violette Stecknadel steht für einen Interessenten. Dank dieser Farbcodierung lassen sich Kunden und Interessenten auf der Kundenkarte schnell erkennen und unterscheiden.

#### 📘 Hinweis

Diese Funktion steht nur auf der Kundenkartenansicht für die Kundenrollen "Kunde" und "Interessent" zur Verfügung. Für alle anderen Rollen werden Stecknadeln in der Standardfarbe Blau angezeigt.

## Regionsbezogene Karte anzeigen

#### → Nicht vergessen

Die Anzeige internationaler Grenzen basierend auf der Geolokationsverfolgung wird aktuell nur auf der Google-Karte unterstützt.

Sie können die Einstellung für die regionsbezogene Karte aktivieren, um regionale internationale Grenzen für Ihr Land bzw. Ihre Region anzuzeigen. Wenn Sie die Kartenfunktion in der App verwenden, werden die Grenzen Ihres Landes/Ihrer Region möglicherweise nicht eindeutig abgegrenzt, wenn sie unter territorialen Streitigkeiten stehen. Wenn Sie sich also von Ihrem Land/Ihrer Region aus anmelden, können Sie alle Grenzen Ihres Landes/Ihrer Region anzeigen, die mit einer durchgehenden schwarzen Linie gekennzeichnet sind. Wenn Sie sich jedoch von einem anderen Land/einer anderen Region aus anmelden, stellen Sie fest, dass Gebiete unter territorialen Streitigkeiten mit gestrichelten Linien markiert sind.

Sie können einstellen, wie die Karte auf Grundlage der Unternehmenseinstellung [Geolokationsverfolgung aktivieren](#) angezeigt wird. Wenn die Unternehmenseinstellung durch den Administrator aktiviert wird, sehen Sie eine lokalisierte Version der Karte wie im Netz. Wenn die Einstellung aktiviert ist, werden Sie vom

System über ein Dialogfenster nach Ihrem aktuellen Standort gefragt. Wenn Sie dem System erlauben, Ihren Standort zu verfolgen, wird die Karte regionsbezogen angezeigt. Wenn Sie zukünftig die Verfolgung der Geolokation nicht mehr zulassen möchten, können Sie diese in den Einstellungen Ihres Browsers sperren. Wenn Sie die Verfolgung der Geolokation sperren, wird das API der Google-Karte des Standardlandes bzw. der Standardregion, USA, angezeigt.

#### → Nicht vergessen

Die Verfolgung der Geolokation wird nur zur Anzeige regionaler internationaler Grenzen für Ihr Land bzw. Ihre Region verwendet.

## Weitere Informationen

### [Karten konfigurieren \[Seite 172\]](#)

Administratoren können Google- oder AutoNavi-Karten für verschiedene Kunden konfigurieren.

### [Adressengültigkeitsprüfung für Geo-Tracking konfigurieren \[Seite 173\]](#)

Administratoren können die Adressengültigkeitsprüfung für Geo-Tracking über Standard-Microservices von SAP Cloud Platform konfigurieren.

## 2.13 Support und Hilfe

Erfahren Sie, wie Sie Fälle anlegen, um in der Lösung festgestellte Probleme zu melden.

Wenn Sie während der Arbeit ein unerwartetes Verhalten in der Lösung feststellen, durch das Ihre Arbeit unterbrochen oder die Qualität des Services verringert wird, können Sie in der [Hilfe](#) unter dem Benutzermenü nach weiteren Informationen suchen oder einen Fall anlegen, der an Ihren Systemadministrator gesendet wird. Die [Hilfe](#) öffnet das [Help Center](#). Sie finden unternehmensspezifische Hilfeinformationen sowie Links zu der SAP-Standarddokumentation, den Channels und der Community im Help Center.

Die unternehmensspezifische Hilfe kann im Fiori Client erstellt werden. Sie können die unternehmensspezifische Hilfe für das aktuelle Bild oder alle Bilder definieren.

In der Hilfe stehen Links zum Melden und Bearbeiten von Fällen zur Verfügung. Über den Link können Sie Fälle melden. Und der Administrator kann auch Fälle im Fiori Client bearbeiten. Die Option zum Weiterleiten von Fällen steht den Administratoren im Fiori Client jedoch nicht zur Verfügung.

Sie können einen Fall anlegen, indem Sie im Benutzermenü die Option [Fall melden](#) wählen. Ihr Administrator ist der erste Ansprechpartner, wenn es um Support geht, aber wenn er das Problem für Sie nicht lösen kann, kann er den Fall zur weiteren Untersuchung an SAP senden.

Wenn Sie einen Fall anlegen, müssen Sie sicherstellen, dass Sie ihn in dem Bild anlegen, in dem das Problem auftritt, da das System einen Bildschirmabgriff generiert und ihn automatisch an den Fall anhängt. Sie können im Bild auch Hervorhebungen bzw. Beschriftungen hinzufügen, damit der Support besser versteht, was passiert ist.

Damit der Support Ihren Fall schneller bearbeiten kann, geben Sie immer Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Nachvollziehen des von Ihnen gemeldeten Verhaltens mit an.

In der Fallmeldung für Administratoren ist die Drucktaste [Weiterleiten](#) verfügbar. Der Administrator kann den Fall direkt an SAP weiterleiten, indem er die Drucktaste wählt. Mit der neuen Drucktaste wird die Anzahl der Klicks reduziert, die für das Senden des Falls an SAP benötigt werden.

Nach der Übermittlung eines Falls können Sie dessen aktuellen Stand im Benutzermenü über die Menüoption [Meine Fälle verfolgen](#) verfolgen.

Es gibt zwei Echtzeit-Supportfunktionen für die Administratoren im Fiori Client: SAP Expert Chat und Schedule An Expert.

**Voraussetzung:** Eine einmalige S-User-Registrierung ist für die Verwendung der Echtzeit-Supportfunktionen erforderlich. Für weitere Informationen wenden Sie sich an das [Customer Interaction Center](#) .

SAP Expert Chat und Schedule An Expert in der App "SAP Cloud for Customer" können über das Benutzermenü unter  [Hilfe](#)  [Help Center](#)  [Weitere hilfreiche Links](#)  aufgerufen werden.

#### Hinweis

Der Link [SAP Expert Chat](#) ist in Fiori Client verfügbar. Beide Funktionen erfordern für den Zugriff eine S-User-Registrierung und sind über das Launchpad als sicherer Link verfügbar.

- **Expert Chat:**

Sie können jetzt das Launchpad SAP Expert Chat direkt über ihren Mandanten aufrufen. Der neue Link öffnet das SAP-Launchpad-Chat-Tool und bietet Ihnen Zugriff auf zusätzliche Supportkanäle, um ein neues oder bereits bestehendes Problem zu melden.

Sie können sowohl mit Spezialisten für den Produktsupport chatten als auch mit unseren Teams der Kundeninteraktion bezüglich Updates zu bestehenden Fällen. Jeder Chat generiert einen Fall, den Sie über das SAP Support Launchpad anzeigen und bearbeiten können. Der Fall enthält das Chat-Protokoll und kann verwendet werden, um Folgemaßnahmen für das gemeldete Problem einzuleiten. Die Chat-Fälle werden jedoch nicht im integrierten Support des Mandanten angezeigt. Erhalten Sie weitere Informationen zum neuen [SAP-Expert-Chat-Kanal](#) .

#### → Nicht vergessen

Eine einmalige S-User-Registrierung ist für den Zugriff auf den Chat erforderlich. Für weitere Informationen wenden Sie sich an das [Customer Interaction Center](#) .

- **Schedule An Expert:**

Mit "Schedule An Expert" können Sie eine Online-Sitzung buchen und die Anzahl der verzögerten Nachrichten und Informationsanforderungen reduzieren, die Sie vom Support erhalten. Sie können mit einem Support-Techniker die technischen Details Ihres offenen Falls besprechen, indem Sie ein 30-minütiges Skype-Gespräch vereinbaren. Weitere Informationen erhalten Sie unter [SAP-Expert-Chat-Kanal](#) . Weitere Informationen finden Sie im [Benutzerhandbuch](#)  zu Schedule an Expert.

#### → Nicht vergessen

Eine einmalige S-User-Registrierung ist erforderlich, um auf den Chat zuzugreifen und diesen zu verwenden. Für weitere Informationen wenden Sie sich an das [Customer Interaction Center](#) .

Wenn Sie weitere Hilfe als nur Produktsupport benötigen, wenden Sie sich an die [Beratungsservices](#) .

[Fallbearbeitung \[Seite 83\]](#)



Für die Bearbeitung von Fällen, die von den Benutzern im Unternehmen oder in einigen Fällen automatisch als Ergebnis von Health Checks gemeldet werden, ist ein Operator oder Administrator zuständig.

#### [Umfang festlegen und konfigurieren \[Seite 85\]](#)

Der Administrator kann Einstellungen der Aufgabenarten für Aufgaben, Alarmmeldungen und Benachrichtigungen unter ► [Administrator](#) ► [Aufgabensteuerung](#) ► bearbeiten.

#### [Aufgaben in der Fallbearbeitung \[Seite 86\]](#)

Wenn ein neuer Fall gemeldet wird oder an einem Fall, an dem Sie arbeiten, Änderungen vorgenommen werden, erhalten Sie eine Aufgabe oder eine Benachrichtigung.

## 2.13.1 Fallbearbeitung

Für die Bearbeitung von Fällen, die von den Benutzern im Unternehmen oder in einigen Fällen automatisch als Ergebnis von Health Checks gemeldet werden, ist ein Operator oder Administrator zuständig.

Als Operator oder Administrator sind Sie für die Bearbeitung von Fällen zuständig, die von den Benutzern im Unternehmen oder in einigen Fällen automatisch als Ergebnis von Health Checks gemeldet werden. Falls Sie einen Fall nicht selbst lösen können, können Sie ihn an Ihren Dienstleister weiterleiten und dort Hilfe anfordern. Da der Dienstleister und der Anforderer nicht direkt miteinander kommunizieren können, sind Sie als Bearbeiter des Falls für den Informationsfluss verantwortlich, z.B. für die Weiterleitung von Lösungsvorschlägen des Dienstleisters an den Anforderer des Falls.

Die Sicht [Fälle](#) enthält alle Tools, die Sie zum Verwalten von Fällen benötigen.

- Fallübersicht:

Ein Fall ist ein Nicht-Standard-Ereignis im System, durch das die Ausführung eines Service unterbrochen oder die Qualität eines Service sofort oder in naher Zukunft gemindert werden kann. Dem Benutzer begegnet ein Fall als unerwartetes Systemverhalten, zum Beispiel als:

- unerwartete oder unverständliche Fehlermeldungen auf dem Bildschirm
- falsche oder fehlende Daten
- Probleme mit der Systemleistung

Wenn Sie in der Anwendung ein Problem feststellen, können Sie die vorhandenen Wissensdatenbanken nach einer Lösung durchsuchen. Wenn keine Lösung verfügbar ist, können Sie Ihrem Anwendungsexperten einen Fall melden, um Hilfe bei der Lösung des Problems anzufordern.

- Fallprioritäten:

Wenn Benutzer einen Fall melden, müssen sie ihm eine Kategorie und eine Priorität zuordnen, damit Sie als Bearbeiter auf einen Blick sehen können, was für ein Problem aufgetreten ist und wie es sich auf die Produktivität im Unternehmen auswirkt.

Die folgenden Prioritäten sind verfügbar:

Fallprioritäten nach Geschäftsauswirkung

| Priorität        | Auswirkungen auf das Geschäft                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Sehr hoch</i> | Es sind sehr wichtige Geschäftsprozesse betroffen und entscheidende Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Der Fall erfordert sofortige Aufmerksamkeit, da er zu einer Geschäftsausfallzeit für die Organisation führen könnte. Sicherheitsrelevanten Fällen muss immer diese Priorität zugeordnet werden. |
| <i>Hoch</i>      | Wichtige Geschäftsprozesse sind betroffen, und wesentliche Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Dieser Fall muss schnell bearbeitet werden, da sonst Geschäftsprozesse verzögert werden.                                                                                                                 |
| <i>Mittel</i>    | Es sind Geschäftsprozesse betroffen, doch die Produktivität wird durch den Fall nur in geringem Maße beeinträchtigt.                                                                                                                                                                                         |
| <i>Niedrig</i>   | Das Problem hat nur geringe oder gar keine Auswirkungen auf Geschäftsprozesse.                                                                                                                                                                                                                               |

- Fallstatus:

Der Status eines Falls ändert sich in Abhängigkeit von den Aktionen, die vom Anforderer, von Ihnen als Bearbeiter oder Ihrem Dienstleister, falls Sie den Fall an ihn weitergeleitet haben, ausgeführt werden. Die Statuswerte, die Sie sehen, weichen leicht von den Werten ab, die dem Anforderer angezeigt werden. Die folgenden Statuswerte sind für Sie als Bearbeiter des Falls sichtbar:

Fallstatusbeschreibungen

| Status                                            | Beschreibung                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Neu</i>                                        | Der Fall wurde kürzlich gemeldet, aber noch nicht zur Bearbeitung übernommen.                                        |
| <i>In Bearbeitung</i>                             | Der Fall wird gerade bearbeitet.                                                                                     |
| <i>In Bearbeitung – Aktion des Dienstleisters</i> | Der Bearbeiter hat den Fall an den Dienstleister weitergeleitet, der ihn nun bearbeiten muss.                        |
| <i>In Bearbeitung – Aktion des Anforderers</i>    | Vom Anforderer des Falls ist eine Aktion erforderlich.                                                               |
| <i>In Bearbeitung – Lösung vorgeschlagen</i>      | Dem Anforderer wurde eine Lösung vorgeschlagen, der sie nun bearbeiten muss.                                         |
| <i>In Bearbeitung – wieder aufgenommen</i>        | Der Anforderer hat eine vorgeschlagene Lösung abgelehnt, und der Fall erfordert eine erneute Aktion des Bearbeiters. |
| <i>Erledigt – Lösung angenommen</i>               | Der Anforderer hat eine vorgeschlagene Lösung akzeptiert, und der Fall wurde aus seiner Sicht gelöst.                |

| Status                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Erledigt – Lösung abgelehnt</i>       | Der Anforderer hat eine vorgeschlagene Lösung abgelehnt, aber den Fall trotzdem abgebrochen, da dieser nicht mehr gültig ist oder anderweitig gelöst wurde; oder der Bearbeiter hat den Fall stellvertretend für den Anforderer erledigt, nachdem der Lösungsvorschlag vom Anforderer abgelehnt wurde. |
| <i>Erledigt</i>                          | Der Anforderer hat den Fall abgebrochen, der Bearbeiter hat den Fall stellvertretend für den Anforderer erledigt, oder es wurden seit 90 Tagen keine Änderungen am Fall vorgenommen, woraufhin dieser automatisch abgeschlossen wurde.                                                                 |
| <i>Abgeschlossen</i>                     | Der Bearbeiter hat den Fall abgeschlossen, nachdem dieser vom Anforderer abgebrochen bzw. automatisch geschlossen wurde, weil seit 90 Tagen keine Änderungen vorgenommen wurden.                                                                                                                       |
| <i>Abgeschlossen – Lösung angenommen</i> | Der Bearbeiter hat den Fall geschlossen, nachdem der Anforderer eine vorgeschlagene Lösung angenommen hat.                                                                                                                                                                                             |

- Health-Check-Fälle:  
Das System kann resultierend aus Health Checks Fälle melden. Health Checks sind automatisierte Tests, die das System vorausschauend überwachen und Administratoren oder Dienstleister warnen, wenn ein Problem entdeckt wurde. Die meisten Health-Check-Fälle werden direkt an den Dienstleister zur Bearbeitung weitergeleitet. Wenn ein Health Check ein Problem entdeckt, das die Aufmerksamkeit des Administrators erfordert, wird der Fall in der Sicht *Fälle* angezeigt.
- Allgemeine Support-Informationen:  
Support ist 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche für alle Administratoren verfügbar und wird während der Geschäftszeiten (9.00 – 17.00 Uhr Kundenortszeit) in der jeweiligen Landessprache angeboten. Außerhalb der Geschäftszeiten wird der Support nur für Fälle mit der Priorität *Sehr hoch* auf Englisch bereitgestellt.

## 2.13.2 Umfang festlegen und konfigurieren

Der Administrator kann Einstellungen der Aufgabenarten für Aufgaben, Alarmmeldungen und Benachrichtigungen unter **Administrator > Aufgabensteuerung** bearbeiten.

Es ist möglich, bestimmte Elemente einiger der Benachrichtigungen mithilfe der betriebswirtschaftlichen Konfigurationsaufgabe *Aufgabensteuerung für Fallbearbeitung* zu konfigurieren. Um diese Aufgabe aufzurufen, wechseln Sie in der Sicht *Implementierungsprojekte* zur Aufgabenliste Ihres Projekts.

Wenn die Aufgabe kein Bestandteil Ihres Projekts ist, müssen Sie sie hinzufügen.

## 2.13.3 Aufgaben in der Fallbearbeitung

Wenn ein neuer Fall gemeldet wird oder an einem Fall, an dem Sie arbeiten, Änderungen vorgenommen werden, erhalten Sie eine Aufgabe oder eine Benachrichtigung.

Die unterschiedlichen Aufgaben bei der Fallbearbeitung sind:

### 2.13.3.1 Fälle verfolgen

Alle von Benutzern gemeldeten Fälle sowie einige Health-Check-Fälle werden an die Sicht [Fälle](#) weitergeleitet, in der Sie sie im Detail ansehen können.

Sie können die Anzeige von Fällen in der Sicht [Fälle](#) steuern, indem Sie aus der Auswahlliste [Anzeigen](#) einen der folgenden Werte auswählen:

Fallstatusbeschreibungen

| Status                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Neue Fälle</a>                                               | Fälle, die noch nicht zur Bearbeitung übernommen wurden.                                                                                                                                            |
| <a href="#">Meine offenen Fälle</a>                                      | Offene Fälle, für die Sie als Bearbeiter angegeben sind.                                                                                                                                            |
| <a href="#">Fälle, für die Dienstleister mehr Informationen benötigt</a> | Fälle, die vom Dienstleister mit einer Bitte um weitere Informationen zur Lösung des Problems an den Bearbeiter zurückgesendet wurden.                                                              |
| <a href="#">Fälle mit einem Lösungsvorschlag vom Dienstleister</a>       | Fälle, für die der Dienstleister eine Lösung des gemeldeten Problems vorgeschlagen hat, die dem Anforderer aber noch nicht vom Bearbeiter unterbreitet wurden.                                      |
| <a href="#">Fälle in Bearbeitung</a>                                     | Fälle, die ein Eingreifen auf Bearbeiterseite erfordern, d.h. Fälle, die vom Bearbeiter zur Bearbeitung übernommen wurden, sowie Fälle, die vom Anforderer an den Bearbeiter zurückgesendet wurden. |
| <a href="#">Offene Fälle meines Teams</a>                                | Fälle, für die Ihr Team zuständig ist. (Das Team richtet sich nach Ihrer organisatorischen Zuordnung.)                                                                                              |
| <a href="#">Fälle in Bearbeitung durch Dienstleister</a>                 | Fälle, die an Ihren Dienstleister weitergeleitet wurden, der zurzeit versucht, eine Lösung für das gemeldete Problem zu finden.                                                                     |
| <a href="#">Fälle, die Aktion durch Anforderer erfordern</a>             | Fälle, die mit einem Lösungsvorschlag oder einer Anforderung zusätzlicher Informationen an den Anforderer zurückgesendet wurden.                                                                    |

| Status                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Erledigte Fälle</i>    | Fälle, die aus Sicht des Anforderers gelöst wurden, d.h. Fälle, die vom Anforderer abgebrochen wurden, weil sie nicht mehr relevant sind oder auf andere Weise gelöst wurden, oder Fälle, für die der Anforderer eine vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat. In dieser Liste werden auch Fälle angezeigt, die der Bearbeiter im Namen des Anforderers abgeschlossen hat oder die automatisch abgeschlossen wurden, weil seit 90 Tagen keine Änderungen vorgenommen wurden. |
| <i>Geschlossene Fälle</i> | Fälle, die aus Sicht des Bearbeiters gelöst wurden, d.h. Fälle, die vom Bearbeiter geschlossen wurden.<br><br>Sobald ein Fall endgültig geschlossen wird, kann er auf keine Weise mehr bearbeitet werden.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <i>Alle Fälle</i>         | Alle Fälle unabhängig von ihrem aktuellen Status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Wenn Sie die Option *Fälle mit einem Lösungsvorschlag vom Dienstleister* wählen, können Sie die angezeigten Fälle weiter verfeinern, indem Sie das Feld *Lösung des Dienstleisters* filtern. Die folgenden Statusoptionen sind verfügbar:

| Status                                    | Beschreibung                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leer                                      | Der Dienstleister hat keine Lösung vorgeschlagen.                                                                                 |
| <i>Vorgeschlagen</i>                      | Der Dienstleister hat eine Lösung vorgeschlagen.                                                                                  |
| <i>Abgelehnt</i>                          | Der Bearbeiter hat die Lösung des Dienstleisters abgelehnt und den Fall zur weiteren Analyse an den Dienstleister zurückgesendet. |
| <i>Weitere Informationen erforderlich</i> | Ihr Dienstleister benötigt weitere Informationen von Ihnen (oder vom Anforderer), um den Fall zu lösen.                           |

Um die Details eines Falls anzuzeigen, wählen Sie dessen Nummer.

## 2.13.3.2 Fall einem anderen Benutzer zuordnen

Erfahren Sie, wie Sie einen Fall einem anderen Benutzer zuordnen.

### Kontext

Wenn Sie z.B. in den Urlaub gehen und sicherstellen müssen, dass die Fälle, an denen Sie gerade arbeiten, oder neue Fälle, die Sie in der Regel selbst bearbeiten würden, von einem Ihrer Kollegen übernommen werden,

können Sie einem Fall einen bestimmten Bearbeiter zuordnen. Sie können diese Option auch verwenden, wenn Sie einen Fall, an dem Sie derzeit arbeiten, nicht selbst lösen können und daher einem Kollegen zur weiteren Bearbeitung zuweisen möchten.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung, indem Sie ihn in der Liste der Sicht **Fälle** markieren und **Bearbeiten** wählen.
2. Geben Sie im Feld **Bearbeiter** den Namen des Kollegen ein, dem Sie den Fall zuordnen möchten.
3. Geben Sie im Feld **Bearbeiter** den Namen des Kollegen ein, dem Sie den Fall zuordnen möchten.
4. Wählen Sie **Sichern**. Der Anwendungsexperte, dem Sie den Fall zugewiesen haben, wird nun informiert, dass er mit der Fallbearbeitung beginnen muss.

## 2.13.3.3 Neuen Fall zur Bearbeitung übernehmen

Erfahren Sie, wie ein Administrator einen neuen Fall zur Bearbeitung übernimmt.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Auswahlliste **Anzeigen** die Option **Neue Fälle**.
2. Markieren Sie den zu bearbeitenden Fall, und wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktion** die Option **Bearbeitung starten**.
4. Wählen Sie **Sichern**. Ihr Name wird im Feld **Bearbeiter** angezeigt, und der Status des Falls wechselt von **Neu** zu **In Bearbeitung**.

Der Administrator kann auch einen Fall mit beliebigem Status zur Bearbeitung übernehmen. Wenn beispielsweise einer Ihrer Kollegen erkrankt und Sie dessen Aufgaben kurzerhand übernehmen müssen, können Sie einen Fall übernehmen, dessen Bearbeitung durch Ihren Kollegen bereits begonnen wurde.

Markieren Sie den zu bearbeitenden Fall in der Liste in der Sicht **Fälle**, und wählen Sie **Übernehmen**.

Ihr Name wird im Feld **Bearbeiter** angezeigt, aber der Status des Falls ändert sich nicht.

## 2.13.3.4 Fall bearbeiten

Die folgenden Schritte gehören zum Bearbeiten eines Falls.

## 2.13.3.4.1 Nach einer Lösung suchen

Schritte für das Suchen einer Lösung für einen neuen Fall in der Lösung.

### Vorgehensweise

1. Übernehmen Sie den Fall, und öffnen Sie ihn zur Bearbeitung. Wenn Sie nach einer Lösung suchen möchten, ohne den Fall zuerst zur Bearbeitung zu übernehmen, um z.B. herauszufinden, welche neuen Fälle in einer Liste schnell gelöst werden können und welche mehr Aufwand erfordern und an andere Administratoren verteilt werden sollten, klicken Sie auf die Nummer eines Falls, um die Details anzuzeigen, und wählen Sie dann [Lösungssuche starten](#). Dann können Sie wie unten beschrieben nach einer Lösung suchen.
2. Prüfen Sie die Details des Falls, und entscheiden Sie, ob Sie ihn sofort lösen können. Hierbei sind die Informationen auf der Registerkarte [Bildschirmabgriff](#) besonders hilfreich, weil hier ein Bildschirmabgriff des Systems für den Zeitpunkt angezeigt wird, zu dem das Problem aufgetreten ist. Dieser Bildschirmabgriff kann vom Anforderer mit Kommentaren versehen werden, um das Problem weiter zu veranschaulichen und Ihnen dabei zu helfen, es schneller zu verstehen.

Die Registerkarte [Bildschirmabgriff](#) wird nur angezeigt, wenn dem Fall ein Bildschirmabgriff angehängt wurde. Jedem Fall wird bei der Meldung automatisch ein Bildschirmabgriff angehängt, wobei folgende Ausnahmen gelten:

- Der Anforderer hat während der Fallmeldung im Schritt [Informationen zum Fall eingeben](#) das Ankreuzfeld [Bildschirmabgriff ist für den Fall relevant](#) entmarkiert.
  - Der Anforderer hat den Fall über das **Add-In für Microsoft Excel** gemeldet.
  - Aus technischen Gründen konnte kein Bildschirmabgriff erstellt werden.
3. Wenn Sie den Fall nicht sofort lösen können, wählen Sie [Lösungssuche](#), um in vorhandenen Wissensdatenbanken nach einer Lösung für das Problem suchen.
  4. Geben Sie auf der Registerkarte [Suchen](#) im Feld [Suchen](#) Schlüsselbegriffe zu dem Fall ein (z.B. **Kundenauftrag**). Um Ihre Suche zu verfeinern, können Sie [Erweitert](#) wählen und zusätzliche Suchkriterien festlegen, beispielsweise das Work Center und die Work-Center-Sicht, in denen das Problem aufgetreten ist. Möglicherweise hat das System bereits einige der Felder für zusätzliche Suchkriterien vorgelegt, die nach der Auswahl von [Erweitert](#) angezeigt werden. Um die Trefferzahl Ihrer Suche zu erhöhen, löschen Sie die Werte in diesen Feldern.
  5. Wählen Sie [Start](#). Das System durchsucht folgende Repositories nach Lösungen für das Problem:

| Repository           | Beschreibung                                                                              |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Community-Ressourcen | Diskussionsforen, in denen Benutzer Fragen stellen und Themen diskutieren können          |
| Fehlerbehebung       | Eine Sammlung von allgemeinen Problemen in Verbindung mit deren Lösungen bzw. Workarounds |
| Integrierte Hilfe    | Die im Lieferumfang der Lösung enthaltenen Dokumente und Wissensinhalte                   |

- Das System zeigt die Dokumente an, die Ihren Schlagwörtern entsprechen. Die Lösungssuche ist nicht sprachspezifisch. Das heißt, dass die Ergebnisliste möglicherweise Dokumente in anderen Sprachen als Ihre Anwendungssprache enthält, wenn Ihre Schlagwörter in diesen Dokumenten gefunden wurden.
- Die Anzeigesprache Ihres Webbrowsers bestimmt die Sprache, in der die Dokumente angezeigt werden. Das bedeutet, dass ein Dokument mit einem englischen Titel, auf das Sie in der Ergebnisliste klicken, in einem Webbrowser mit deutscher Sprache beim Öffnen auf Deutsch angezeigt wird, sofern es in dieser Sprache verfügbar ist. Um die Sprache zu ändern, in der Dokumente angezeigt werden, müssen Sie die Sprache Ihres Webbrowsers ändern.
- Um die Suchergebnisse nach Repository-Typ zu gruppieren, wählen Sie in der Auswahlliste **Gruppieren nach** die Option **Repository-Typ**.

#### → Tipp

- Wenn Sie Schlagwörter in einer anderen Sprache als Englisch eingeben und Sie zu wenige Treffer erhalten, wiederholen Sie die Suche mit englischen Schlagwörtern, um die Chancen auf eine größere Treffermenge zu erhöhen.
- Wenn Sie zu wenige Treffer erhalten, kann das auch daran liegen, dass einige der zusätzlichen Suchkriterienfelder, die nach Auswahl von **Erweitert** angezeigt werden, vom System vorbelegt wurden. Um die Trefferzahl Ihrer Suche zu erhöhen, löschen Sie die Werte in diesen Feldern.

6. Klicken Sie auf den Titel des Dokuments, das Sie lesen möchten, und prüfen Sie, ob es für die Lösung des Problems hilfreich ist.
7. Wenn Sie ein Dokument mit einer Lösung für das Problem finden, fügen Sie es dem Fall hinzu, indem Sie das Ankreuzfeld **In Sammlung** markieren. Die Dokumente, die Sie dem Fall als Lösungsvorschlag beifügen, werden auf der Registerkarte **Lösungssammlung** aufgeführt. Falls Sie kein Dokument finden können, das zur Lösung des Falls beiträgt, leiten Sie den Fall an Ihren Dienstleister gemäß der Beschreibung unten im Abschnitt **Fall an den Dienstleister weiterleiten** mit der Bitte um Unterstützung weiter.

## 2.13.3.4.2 Anforderer um zusätzliche Informationen bitten

Wenn Sie eine Frage zum Problem haben, können Sie den Fall an den Anforderer mit der Bitte um weitere Informationen zurücksenden.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktion** die Option **An Anforderer senden**.
3. Wählen Sie **Hinzufügen** und dann **Notiz für Anforderer**, und geben Sie Ihre Frage in das Textfeld ein. Wenn Sie eine genaue Liste der Schritte benötigen, die der Anforderer ausgeführt hat, bevor das Problem aufgetreten ist, geben Sie eine Notiz in das Textfeld ein, in der Sie den Anforderer bitten, das Problem mithilfe der Trace-Funktion zu reproduzieren. Eine Beschreibung dieser Funktion liefert die Rollover-Erläuterung der Drucktaste **Trace starten** im Bild zur Bearbeitung des Falls.
4. Wählen Sie **Sichern**. Der Status des Falls wechselt zu **In Bearbeitung – Aktion des Anforderers**, und der Anforderer wird darüber informiert, dass eine Aktion seinerseits erforderlich ist.



## 2.13.3.4.3 Fall ohne Statusänderung bearbeiten

Wenn Sie bereits begonnen haben, einen Fall zu bearbeiten, können Sie Informationen hinzufügen, ohne den Status zu ändern.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie *Hinzufügen*, dann je nach Bedarf *Notiz für Dienstleister*, *Interner Kommentar* oder *Notiz für Anforderer*, und geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein.
3. Wählen Sie *Sichern*.
  - Wenn Sie *Notiz für Dienstleister* wählen, wird der Dienstleister darüber informiert, dass Sie dem Fall Informationen hinzugefügt haben, und der Dienstleister kann den Fall öffnen, um die hinzugefügten Informationen anzuzeigen.
  - Wenn Sie *Interner Kommentar* wählen, werden die eingegebenen Infos nur Ihnen angezeigt. Wenn Sie dann aber den Fall an den Anforderer zurückschicken oder an einen anderen Anwendungsexperten weiterleiten, werden die Informationen auch diesem Benutzer angezeigt. Diese Option ist auch beispielsweise nützlich, wenn der Status eines Falls *Erledigt*, *Erledigt – Lösung angenommen* oder *Erledigt – Lösung abgelehnt* lautet und Sie für sich selbst eine Notiz mit Informationen hinzufügen möchten, die Ihnen bei der Lösung des Falls geholfen haben.
  - Wenn Sie *Notiz für Anforderer* wählen, wird der Anforderer darüber informiert, dass Sie dem Fall Informationen hinzugefügt haben, und der Dienstleister kann den Fall öffnen, um die hinzugefügten Informationen anzuzeigen.

## 2.13.3.4.4 Fall an den Dienstleister weiterleiten

Wenn Sie für ein Problem keine Lösung finden können, leiten Sie den Fall an Ihren Dienstleister mit der Bitte um Unterstützung weiter.

### Kontext

Wenn Sie den Fall an den Dienstleister weiterleiten, leitet dieser ihn eventuell zur weiteren Analyse an SAP weiter. Wenn die Ursachenanalyse von SAP ergibt, dass der Fall durch ein lizenziertes Partnerprodukt verursacht wird, leitet SAP diesen Fall, einschließlich aller Kontextdaten, eventuell an die Support-Organisation des zuständigen Partners weiter.

Voraussetzungen: Sie haben Ihre Kontaktinformationen eingegeben. Sie müssen eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse angeben, damit der Dienstleister Sie direkt kontaktieren kann.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktion** die Option **An Dienstleister senden**.
3. Prüfen Sie, ob der Eintrag im Feld **Anwendungsbereich** korrekt ist, und ändern Sie ihn gegebenenfalls.
4. Wählen Sie **Hinzufügen** und dann **Notiz für Dienstleister**.
5. Geben Sie in das Textfeld Informationen dazu ein, warum Sie den Fall an den Dienstleister senden. Wenn der Fall, den Sie weiterleiten, die Priorität **Sehr hoch** hat, dokumentieren Sie in diesem Feld die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen, damit der Dienstleister diese sofort versteht.  
  
Geben Sie aus Sicherheitsgründen **niemals** Ihr Kennwort oder das des Anforderers im Fall an.
6. Wählen Sie **Sichern**. Der Status des Falls wechselt zu **In Bearbeitung – Aktion des Dienstleisters**. Der Eingang des Falls beim Dienstleister wird auf zweierlei Art angegeben:
  - Im Feld **Nummer der externen Referenz** wird ein Wert angezeigt. Hierbei handelt es sich um die Nummer, die dem Fall im System des Dienstleisters zugeordnet wurde.
  - Auf der Registerkarte **Allgemein** wird eine **Notiz von Dienstleister** angezeigt, die besagt, dass der Fall beim Dienstleister angekommen ist.

### 2.13.3.4.5 Zusätzliche Informationen an den Dienstleister senden

Wenn Sie bereits einen Fall an Ihren Dienstleister weitergeleitet haben und diesem weitere Informationen zukommen lassen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie **Hinzufügen** und dann **Notiz für Dienstleister**.
3. Geben Sie die bereitzustellenden Informationen in das Textfeld ein. Hängen Sie bei Bedarf eine Datei oder einen Link an den Fall an.
4. Wählen Sie **Sichern**. Der Status des Falls ändert sich nicht.

### 2.13.3.4.6 Auf eine Frage des Dienstleisters antworten

Wenn der Dienstleister den Fall mit der Bitte um mehr Informationen an Sie zurücksendet, antworten Sie mithilfe der folgenden Schritte:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktion** die Option **An Dienstleister senden**.
3. Wählen Sie **Hinzufügen** und dann **Notiz für Dienstleister**.
4. Geben Sie die bereitzustellenden Informationen in das Textfeld ein. Hängen Sie bei Bedarf eine Datei oder einen Link an den Fall an.
5. Wählen Sie **Sichern**. Der Status des Falls wechselt zu **In Bearbeitung – Aktion des Dienstleisters**.

### 2.13.3.4.7 Lösung dem Anforderer vorschlagen

Wenn Sie eine Lösung für das Problem gefunden haben oder Ihr Dienstleister eine Lösung vorgeschlagen hat, senden Sie den Fall zusammen mit dieser Lösung an den Anforderer zurück.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktion** die Option **Lösung vorschlagen**.
3. Wählen Sie **Hinzufügen** und dann **Notiz für Anforderer**, und geben Sie eine Erläuterung in das Textfeld ein. Wenn Sie ein Dokument mit der Beschreibung der Lösung gefunden haben, die Sie vorschlagen möchten, fügen Sie es dem Fall wie oben unter **Nach einer Lösung suchen** beschrieben hinzu.
4. Wählen Sie **Sichern**. Der Status des Falls wechselt zu **In Bearbeitung – Lösung vorgeschlagen**, und der Anforderer wird darüber informiert, dass eine Aktion seinerseits erforderlich ist.

### 2.13.3.4.8 Fall an den Dienstleister zurücksenden

Wenn die vom Dienstleister vorgeschlagene Lösung das Problem nicht behebt, senden Sie den Fall an den Dienstleister zurück.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktion** die Option **An Dienstleister senden**.
3. Wählen Sie **Hinzufügen** und dann **Notiz für Dienstleister**.
4. Geben Sie in das Textfeld den Grund ein, warum Sie den Fall zurücksenden.

5. Wählen Sie [Sichern](#). Der Status des Vorfalls wechselt zu **In Bearbeitung – Aktion des Dienstleisters**.

## 2.13.3.4.8.1 Application Sharing verwenden

Der Dienstleister kann eine sichere Application-Sharing-Sitzung mit Ihnen oder jedem Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen initiieren.

### Kontext

Dazu sendet Ihnen der Dienstanbieter eine Sitzungsanfrage mit der Sitzungsnummer. Nach dem Erhalt der Anfrage können Sie die Sitzung zur verabredeten Zeit starten, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie [Remote-Support starten](#). Daraufhin wird eine neue Browsersitzung geöffnet, und die Webseite Netviewer wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Sprache für die Sitzung aus, und klicken Sie dann auf das Symbol unter [Klick startet das Netviewer-Teilnehmerprogramm one2meet](#).
4. Klicken Sie auf [Ausführen](#).

Je nach den gewählten Sicherheitseinstellungen müssen Sie die Option [Ausführen](#) eventuell mehrmals auswählen.

5. Geben Sie die Sitzungsnummer aus der Anfrage Ihres Dienstleisters ein. (Sie brauchen kein Kennwort für die Sitzung.)
6. Klicken Sie auf [Verbinden](#). Das Bild Netviewer wird angezeigt.
7. Folgen Sie den Anweisungen im Bild, und stimmen Sie der Freigabe Ihres Bildschirms an den Dienstleister zu.
8. Wenn Sie eine Kopie der Netviewer-Sitzungsprotokolldatei behalten möchten, wählen Sie [Sichern](#).

Zum Anzeigen der Protokolldatei benötigen Sie den Netviewer NetPlayer, den Sie auf derselben Webseite, auf der Sie die Sitzung gestartet haben, herunterladen können.

## 2.13.3.4.8.2 Health-Check-Fall bearbeiten

Wenn Sie einen Health-Check-Fall erhalten, sind die Schritte, die Sie ausführen müssen, um das Problem zu beheben, in der Nachricht aufgeführt. Health Checks werden in Ihrer Anwendungssprache angezeigt.

## Kontext

Die Beschreibung ist standardmäßig auf Englisch. Dadurch wird sichergestellt, dass sie vom Dienstleister verstanden wird. Sie können die Informationen auch in Ihrer Anwendungssprache anzeigen, indem Sie auf [Health Check](#) klicken.

Führen Sie folgende Schritte aus, um den Fall zu lösen:

## Vorgehensweise

1. Übernehmen Sie den Fall, und öffnen Sie ihn zur Bearbeitung.
2. Lesen Sie die Anweisungen in der Health-Check-Nachricht, und führen Sie die dort aufgeführten Schritte aus.
3. Wenn der Fall dadurch behoben wird, wählen Sie in der Auswahlliste [Aktion](#) die Option [Abschließen](#).
4. Wählen Sie [Sichern](#). Der Status des Falls wechselt zu **Erledigt**, sodass Sie ihn dann schließen können.
5. Wenn der Fall mithilfe der Schritte nicht gelöst werden kann, wählen Sie in der Auswahlliste [Aktion](#) die Option [An Dienstleister senden](#), um den Fall an den Dienstleister weiterleiten. Wenn Sie in dem Health-Check-Fall, den Sie weiterleiten, weitere Informationen hinzufügen möchten, können Sie Anlagen hinzufügen oder aktualisieren; oder wählen Sie [Hinzufügen](#) und dann [Notiz für alle Beteiligten](#), um im Textfeld weitere Informationen einzugeben.

Wenn Sie Text mit dieser Funktion hinzufügen, kann jeder, der an der Bearbeitung dieses Falls beteiligt ist (Bearbeiter und Dienstleister), diesen Text lesen.

Bei Bedarf können Sie auch die Priorität des Falls ändern.

6. Wählen Sie [Sichern](#). Der Status des Falls wechselt zu **In Bearbeitung – Aktion des Dienstleisters**.

## 2.13.3.4.9 Fall schließen

Erfahren Sie, wie ein Administrator einen Fall schließt.

## Kontext

Wenn ein Fall den Status **Erledigt**, **Erledigt – Lösung angenommen** oder **Erledigt – Lösung abgelehnt** aufweist, ist in der Auswahlliste [Aktion](#) die Option [Schließen](#) verfügbar, damit Sie den Fall als aus Ihrer Sicht gelöst kennzeichnen können.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Auswahlliste **Anzeigen** die Option **Erledigte Fälle**.
2. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktion** die Option **Schließen**.
4. Wählen Sie bei Bedarf **Hinzufügen** und dann **Interner Kommentar**, und geben Sie in das Textfeld einen Vermerk ein.
5. Wählen Sie **Sichern**.
  - Wenn der Status des Falls **Erledigt - Lösung angenommen** lautete, wird nun der Status **Abgeschlossen - Lösung angenommen** angezeigt.
  - Wenn der Status des Falls **Erledigt** oder **Erledigt - Lösung abgelehnt** lautete, wird nun der Status **Abgeschlossen** angezeigt.
6. Der Fall ist jetzt abgeschlossen und kann nicht mehr bearbeitet werden.

### 2.13.3.4.10 Fall eskalieren

Das Falleskalationsmanagement ist ein Ausnahmeprozess für die Bearbeitung kritischer Fälle, die entweder nicht erfolgreich oder nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums von der Fallbearbeitung gelöst werden konnten.

#### Voraussetzungen

Sie haben einen Fall mit der Priorität **Sehr hoch** übermittelt, und dessen Reaktionszeit wurde überschritten.

Ein Fall mit der Priorität **Sehr hoch** ist in den folgenden Situationen gerechtfertigt:

- Sie haben keinerlei Zugriff auf Ihre Anwendung.
- Der Produktivstart Ihrer Anwendung oder ein System-Upgrade ist in Gefahr.
- Ihre Kerngeschäftsprozesse wurden abgebrochen, und es stehen keine alternativen Prozesse zur Verfügung.
- Ihr Fall erfordert sofortige Aufmerksamkeit, da Ihrem Unternehmen sonst gravierende Verluste drohen.

Um eine Eskalation anzufordern, rufen Sie die Notfallhotline für Ihr Land bzw. Ihre Region an und geben die folgenden Informationen an:

- die Fallnummer
- die Auswirkungen des Falls auf das Unternehmen
- den Namen mindestens eines Ansprechpartners mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse (Stellen Sie sicher, dass diese Person rund um die Uhr an 7 Tage in der Woche erreichbar ist.)

### 2.13.3.4.11 Fall im Namen des Anforderers abschließen

Wenn es dem Anforderer nicht möglich ist, einen Fall abzuschließen, weil der Anforderer beispielsweise das Unternehmen verlassen hat, müssen Sie als Bearbeiter den Fall im Namen des Anforderers abschließen.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Fall zur Bearbeitung.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste [Aktion](#) die Option [Abschließen](#).
3. Wählen Sie [Sichern](#). Der Status des Falls wechselt zu **Erledigt** (oder zu **Erledigt – Lösung abgelehnt**, falls der Anforderer bereits eine vorgeschlagene Lösung abgelehnt hat), und Sie können den Fall dann schließen.

## Nächste Schritte

Sie können einen Fall auch schnell abschließen, ohne ihn zu öffnen, indem Sie die Drucktaste [Abschließen](#) wählen. Die Drucktaste ist im Fallbearbeitungsbild verfügbar. Sie müssen jedoch nach dem Wählen der Drucktaste [Abschließen](#) explizit die Drucktaste [Sichern](#) wählen.

### 2.13.3.4.12 Fall abbrechen

Erfahren Sie, wie ein Administrator einen Fall abbricht.

Einen Fall können Sie nur abbrechen, wenn die Fallnummern generiert werden. Ein Fall kann nicht abgebrochen werden, wenn die Nummer des Falls unter [Hilfe](#) [Meine Fälle verfolgen](#) ausstehend ist. Für solche Fälle ist die Drucktaste [Fall abbrechen](#) deaktiviert, bis die Fallnummern generiert werden.

## 2.14 Seitenbereich

Der Seitenbereich erscheint auf der rechten Seite des Hauptinhalts.

Den Seitenbereich ist in drei Bereichen der Benutzeroberfläche sichtbar. Er ist in der Work-Center-Sicht und in der detaillierten Sicht verfügbar. Er steht auch als globaler Seitenbereich im Personalisierungs- und Anpassungsmodus oder in der Help-Center-Sicht zur Verfügung.

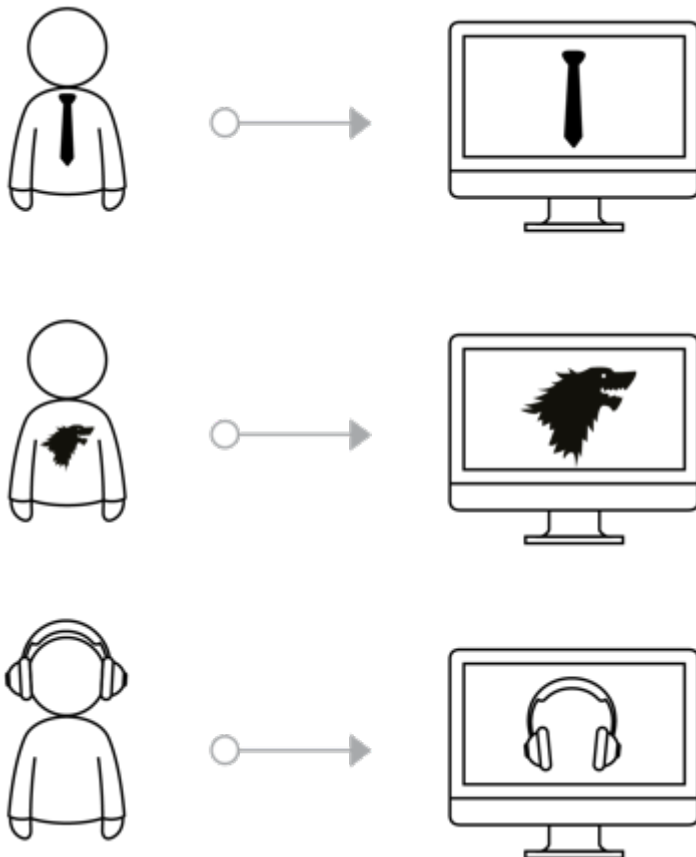
- In der Work-Center-Sicht – Der Bereich erscheint auf der rechten Seite des Bilds. Er enthält wichtige Informationen über die ausgewählte Position in der Liste. Derzeit wird der Seitenbereich im Work Center zur Anzeige von Machine-Learning-Inhalten verwendet. Die Gruppen sind geteilte Abschnitte des Seitenbereichs, die die zugehörigen Informationen beinhalten.
- In der detaillierten Sicht – Der Bereich erscheint auf der rechten Seite des Bilds. Er enthält wichtige Informationen zur Position, und der Zugriff ist über alle Registerkarten möglich. Dieser Bereich wird hauptsächlich zur Ansicht und für einfache Bearbeitungsaufgaben genutzt. Er dient als Ressource für die Durchführung von Aufgaben innerhalb der detaillierten Sicht. Der Seitenbereich ist in Abschnitte mit zugehörigen Informationen unterteilt. Diese Gruppen werden von Ihnen definiert.

### 📌 Hinweis

- Auf- oder Zuklappen – Sie können auf die aktive Registerkarte klicken, um den Bereich zuzuklappen. Wenn Sie im zugeklappten Zustand auf eine beliebige Registerkarte klicken, wird der Bereich erneut aufgeklappt, und die angeklickte Registerkarte ist die aktive Registerkarte.
  - Das System merkt sich den letzten Zustand – Der letzte Zustand des Bereichs wird vom System für das nächste Mal, wenn Sie sich an Ihrem Konto anmelden, gespeichert. Wenn Sie z.B. den Bereich bei der letzten Anmeldung zugeklappt haben, wird der Bereich als zugeklappt angezeigt, wenn Sie sich das nächste Mal an Ihrem Konto anmelden.
- Als globaler Seitenbereich im Personalisierungs- und Anpassungsmodus oder im Help Center – Der globale Seitenbereich wird auf der rechten Seite des Bilds im Personalisierungs- oder Anpassungsmodus bzw. beim Start des Help Centers angezeigt.

## 2.15 Personalisierung

Erfahren Sie, wie Sie die Lösungseinstellungen Ihren Anforderungen entsprechend personalisieren.



Wenn Ihr Administrator SAP Cloud for Customer implementiert, legt er fest, wie Ihr System angezeigt wird. Bei der Personalisierung machen Sie die Lösung zu Ihrer Lösung, sodass sie Ihrer Arbeitsweise und Ihren persönlichen Anforderungen optimal entspricht.



Als Endbenutzer können Sie beispielsweise Ihr eigenes Hintergrundbild hinzuzufügen, Bildbereiche per Drag&Drop ohne Weiteres an eine andere Stelle verschieben, die regionalen Zeiteinstellungen festlegen, auswählen, ob zusätzliche erklärende Texte auf dem Bildschirm angezeigt werden sollen, und Kennwörter sowie Zertifikate verwalten.

Nehmen Sie eine weitere Personalisierung vor, indem Sie Bezeichnungen ändern oder ausblenden und Mashups hinzufügen. Zudem können Sie neue Abfragen anlegen, die Standardabfragen ändern und die Abfragen im jeweiligen Bild organisieren, um Zeit zu sparen. Die im Bild vorgenommenen Personalisierungseinstellungen werden sofort wirksam. So können Sie mit Ihren täglichen Aufgaben fortfahren, ohne das System neu starten zu müssen. Wenn Sie die ursprünglichen Personalisierungseinstellungen wiederherstellen möchten, können Sie sie auf die Standardeinstellungen zurücksetzen.

#### [SAP Fiori Client personalisieren \[Seite 99\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie die Lösung mit Ihren eigenen Einstellungen hinsichtlich Systemeinstellungen, Navigationseinstellungen, Inhalts- und Layouteinstellungen mit SAP Fiori Client personalisieren können.

## 2.15.1 SAP Fiori Client personalisieren

Erfahren Sie, wie Sie die Lösung mit Ihren eigenen Einstellungen hinsichtlich Systemeinstellungen, Navigationseinstellungen, Inhalts- und Layouteinstellungen mit SAP Fiori Client personalisieren können.

### 2.15.1.1 Bildschirm personalisieren

Sie können Ihren Bildschirm auf der Benutzungsoberfläche des Fiori Clients personalisieren.

Die folgende Tabelle zeigt eine Liste aller UI-Elemente, die Sie personalisieren können:

| Aktion                    | UI-Elemente                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Einblenden und Ausblenden | <ul style="list-style-type: none"><li>Felder in Kopf, Objektliste, Suchfilter</li><li>Abschnitte</li><li>Fensterbereiche</li><li>Registerkarten</li><li>Drucktasten, Menüelemente</li></ul> |
| Neu anordnen              | <ul style="list-style-type: none"><li>Felder in Kopf, Objektliste, Suchfilter</li><li>Abschnitte</li><li>Fensterbereiche</li><li>Registerkarten</li><li>Menüelemente</li></ul>              |
| Sortieren und gruppieren  | Spalten                                                                                                                                                                                     |

Klicken Sie auf der Benutzungsoberfläche des Fiori Clients auf Ihr Profil in der oberen rechten Ecke Ihres Bildschirms, und wählen Sie die Option [Personalisierung starten](#). Das System öffnet die Randleiste [Personalisierungsmodus](#).

Im Personalisierungsmodus haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Um einen Bereich auf dem Bildschirm zu markieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bildschirm (für Windows) oder tippen mit zwei Fingern (Mac).
- Um einen Bereich direkt zu bearbeiten, verwenden Sie . Der markierte Bereich wird durch  und einen gelben Rahmen gekennzeichnet. Die entsprechenden Zeilen, Spalten oder Drucktasten werden auf der rechten Leiste angezeigt.
- Um Felder aus- oder einzublenden, verwenden Sie .
- Um zum übergeordneten Abschnitt zu gehen, verwenden Sie .
- Um zum untergeordneten Abschnitt zu gehen, verwenden Sie .
- Um die Reihenfolge der Felder zu ändern, ziehen Sie sie per Drag&Drop mit  auf die rechte Leiste.

Damit die Änderungen wirksam werden, wählen Sie Ihr Profil aus und wählen [Personalisierung beenden](#). Um die Änderungen zu verwerfen, wählen Sie [Personalisierungsänderungen verwerfen](#).

## 2.15.1.2 Mit der impliziten Personalisierung von Datensatzansicht, Spaltenbreite und Aktion arbeiten

Das System merkt sich Ihr Verhalten, wenn Sie in der Datensatzsicht navigieren, die Spaltenbreite ändern und eine Aktion auswählen, und zeigt bei Ihrer nächsten Anmeldung diese Selektionen an.

- **Datensatzansicht:**  
Wenn Sie die Ansicht/Visualisierung des Datensatzes ändern, merkt sich das System die Änderung und zeigt sie bei Ihrer nächsten Anmeldung am System an. Falls Sie z.B. die Listenansicht in die Blockansicht ändern, wird Ihnen der Datensatz bei der nächsten Anmeldung am selben Gerät in der Blockansicht angezeigt.
- **Spaltenbreite:**  
Wenn Sie die Spaltenbreite im Datensatz ändern, merkt sich das System die Änderung und zeigt sie bei Ihrer nächsten Anmeldung am System an.
- **Zuletzt ausgewählte Sicherungsoption beim Anlegen:**  
Das System merkt sich die Auswahl der Sicherungsoption, die Sie beim Anlegen eines Objekts auf einem bestimmten Gerät getroffen haben. Im Bild zum Anlegen von Kunden ist die Standardauswahl beispielsweise [Sichern](#). Wenn Sie beim Anlegen eines Kunden die Option [Sichern und öffnen](#) wählen, werden Sie beim nächsten Anlegen eines Kunden (auf dem gleichen Gerät) feststellen, dass [Sichern und öffnen](#) als Standard ausgewählt ist.

Wenn die zuletzt ausgewählte Aktion in bestimmten Szenarios ausgeblendet wird, wird sie nicht als Standardauswahl angezeigt. Stattdessen wird die Standardauswahl der Komponente zur Schnellanlage angezeigt. Auf dem Bild zum Anlegen von Kunden ist die Standardauswahl beispielsweise [Sichern](#).

## 2.15.1.3 Einstellungen für die Startseite personalisieren

Sie können die Einstellungen für die Startseite über das Zahnradsymbol rechts oben aufrufen.

Um die Einstellungen für Ihre Startseite zu personalisieren, klicken oder tippen Sie auf das Zahnradsymbol.

In den Einstellungen für die Startseite haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Startseite als Startseite deaktivieren**  
Administratoren und Anwendungsbenutzer, die die Startseite nicht aktiv verwenden, können die Startseite als Standard-Landing-Page deaktivieren. Bei dieser Einstellung wird die für den Benutzer oder die Rolle in der Benutzungsoberfläche definierte erste Work-Center-Sicht zur Standard-Landing-Page für den Fiori Client.  
Im Personalisierungs- und Anpassungsmodus auf der Startseite können sowohl der Benutzer als auch der Administrator in den Einstellungen das Ankreuzfeld *Homepage als Startseite festlegen* entmarkieren.
- **Karten in Gruppen anzeigen**  
Administratoren können einer Benutzerrolle die Gruppierung von Karten ermöglichen, indem sie in den Einstellungen für die Startseite das Ankreuzfeld *Karten in Gruppen anzeigen* markieren.

### Hinweis

Das Hinzufügen von Gruppen für Karten ist nur möglich, wenn die Funktion durch Ihren Administrator aktiviert wurde.

## 2.15.1.4 Lösung mit Ihrer Marke anpassen

Der Theme Builder ist ein Werkzeug, zum Anlegen eines Motivs, das mit der Markenkennzeichnung Ihres Unternehmens übereinstimmt. Mit Theme Builder haben Sie erweiterte Möglichkeiten, das optische Erscheinungsbild Ihrer App zu steuern.

### Kontext

Sie können mit dem Theme Builder das optische Erscheinungsbild Ihrer Lösung mit Ihrem Unternehmensmotiv anpassen. Es stehen vier Motive zur Verfügung:

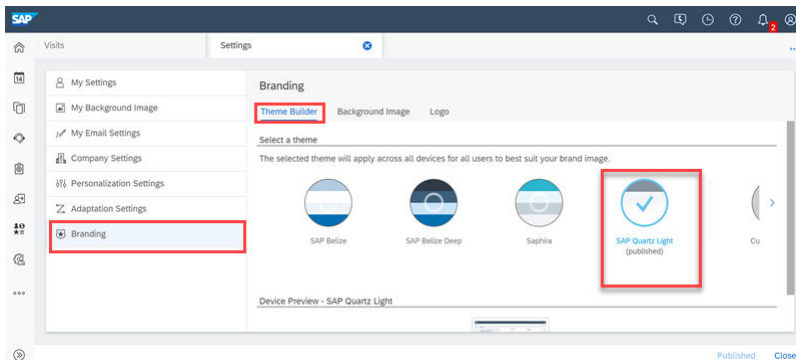
- SAP Belize
- SAP Belize Deep
- SAP Quartz Light
- Saphira

SAP Quartz Light ist das verfügbare Standardmotiv, das auf allen SAP-Customer-Experience-Lösungen für ein konsistentes Erscheinungsbild sorgt.

## Hinweis

Den Übergang zu SAP Quartz Light sehen Sie nur, wenn Sie das Motiv "Blue Crystal" verwenden, da dieses Motiv eingestellt wird und nicht zur Auswahl steht. Wenn Sie jedoch das Motiv SAP Belize, SAP Belize Deep oder ein benutzerdefiniertes Motiv verwenden, sind Sie von der Änderung nicht betroffen.

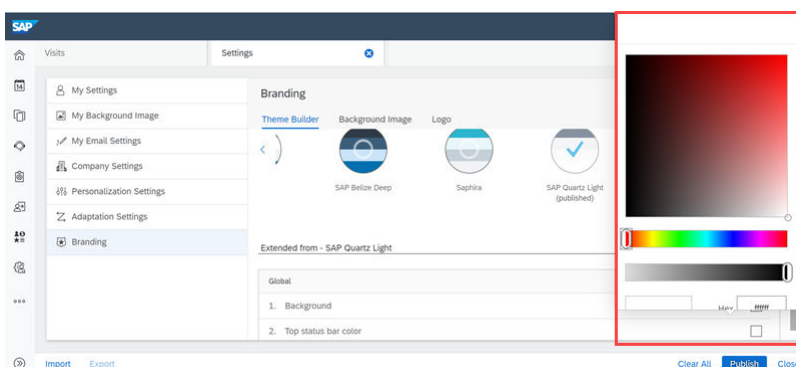
Ihr Administrator kann die Motive im *Benutzermenü* unter **Einstellungen** **Markenkennzeichnung** **Theme Builder** aktivieren.



## Hinweis

- Die Auswahl des Motivs "SAP Quartz Light" ist nur auf Desktop-PCs oder Laptops verfügbar.
- Es wird empfohlen, das Motiv "SAP Quartz Light" mit der Unternehmenseinstellung "Neues Navigationsmenü in Fiori Client aktivieren" zu verwenden.
- Bei einem erstmaligen Benutzer wird ein Motiv standardmäßig ausgewählt, veröffentlicht und für alle Endbenutzer übernommen. Wenn Sie jedoch Ihr eigenes benutzerdefiniertes Motiv festlegen möchten, wählen Sie *Benutzerdefiniertes Motiv*.

Unter "Benutzerdefiniertes Motiv" können Sie die Farbanpassung über die Farbauswahl verfeinern.



Führen Sie folgende Schritte aus, um ein benutzerdefiniertes Motiv für Ihre Marke anzulegen:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie im *Benutzermenü* **Einstellungen** **Markenkennzeichnung**, um den *Theme Builder* aufzurufen.

2. Wählen Sie **Benutzerdefiniertes Motiv**. Sie sehen die Liste der Oberflächenelemente, die Sie für die Unternehmensmarke bearbeiten können. Vorschlagswerte sind entsprechend dem bislang veröffentlichten Motiv festgelegt.
3. Wählen Sie den Hex-Code oder das Farbfeld aus. Wenn Sie das Farbfeld auswählen, wird die Farbauswahl gezeigt, und Sie können dort die Farben für die aufgeführten Oberflächenelemente wie gewünscht ändern. Sie können z.B. ► **Global** ► **Hintergrund** ► wählen, und die gewünschte Hintergrundfarbe einstellen.

Sie sehen die Änderungen in Echtzeit, sobald Sie ein Oberflächenelement ändern.

4. Wählen Sie **Sichern**, um die Änderungen zu sichern.

Sie können mit der Drucktaste **Alle zurücksetzen** die ganze Auswahl für ein benutzerdefiniertes Motiv auf einmal entfernen. Sie können auch das ursprüngliche Motiv sehen, aus dem das neue benutzerdefinierte Motiv angelegt wird. Wenn das veröffentlichte Motiv beispielsweise SAP Fiori ist und Sie dann das benutzerdefinierte Motiv auswählen, können Sie sehen, dass das benutzerdefinierte Motiv eine Erweiterung des SAP-Fiori-Motivs ist.

#### Einschränkung

Bevor Sie das benutzerdefinierte Motiv aus einem veröffentlichten Motiv auswählen, müssen Sie das Bild aktualisieren, damit das richtige Motiv angezeigt wird, aus dem das neue benutzerdefinierte Motiv angelegt wird.

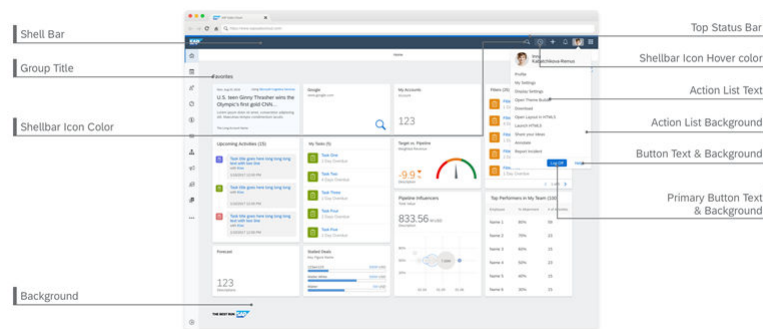
5. Ihr Administrator kann dann das Motiv für alle Benutzer veröffentlichen, indem er **Veröffentlichen** wählt. Wenn das ausgewählte Motiv veröffentlicht ist, wird das Häkchen für das benutzerdefinierte Motiv angezeigt.
6. Sollten Ihnen die Änderungen nicht gefallen, können Sie **Wiederherstellen** wählen, um zum zuvor veröffentlichten Motiv zurückzukehren.
  - Sie können das benutzerdefinierte Motiv aus dem Testsystem exportieren und in das Produktivsystem importieren.
  - Benutzerdefinierte Motive stehen nur im SAP Fiori Client (responsive Benutzungsoberfläche), sowohl im Browser als auch in den Extended Apps, zur Verfügung.

## Ergebnisse

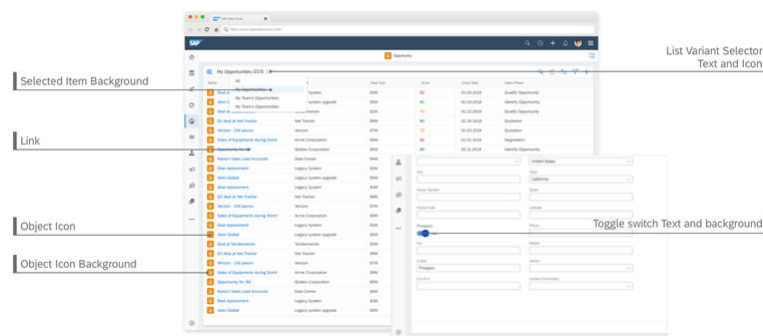
Sie können mit diesem Tool ein Motiv entwerfen, das mit den Markenkennzeichen Ihres Unternehmens übereinstimmt. Die folgenden Lösungsbereiche können mit dem benutzerdefinierten Motiv angepasst werden:

- Global

## Global

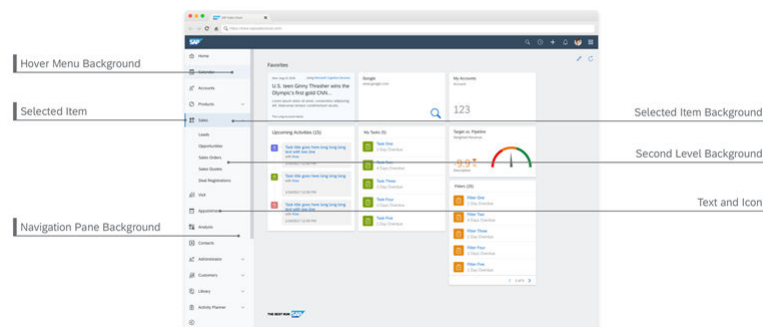


## Global



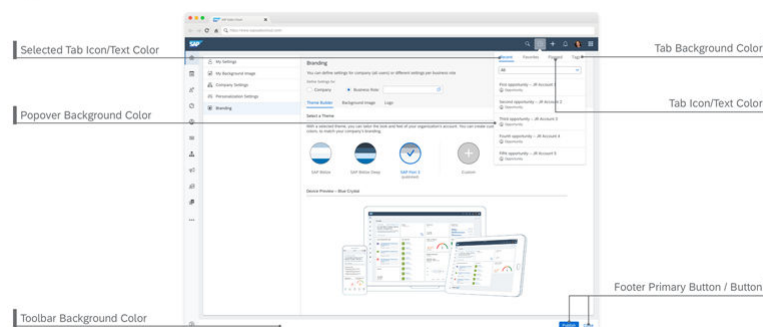
## • Navigationsbereich

### Navigation Pane



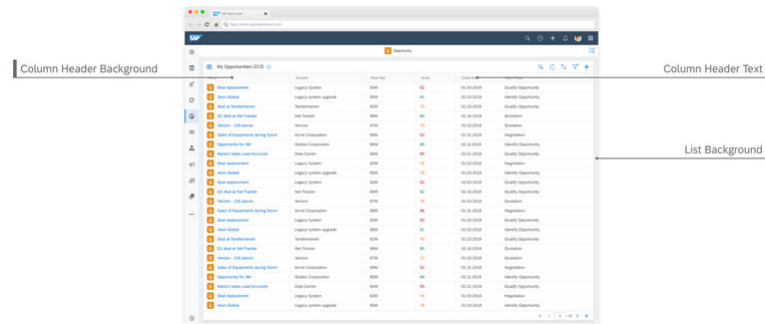
## • Kennzeichen, Favorit und Symbolleiste

### Flag/Favorite Button Tab & Toolbar



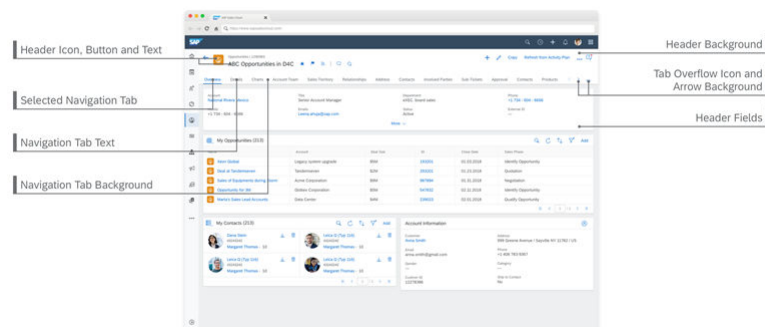
- Listen- und Tabellenansicht

List & Table



- Detailansicht

Detail View

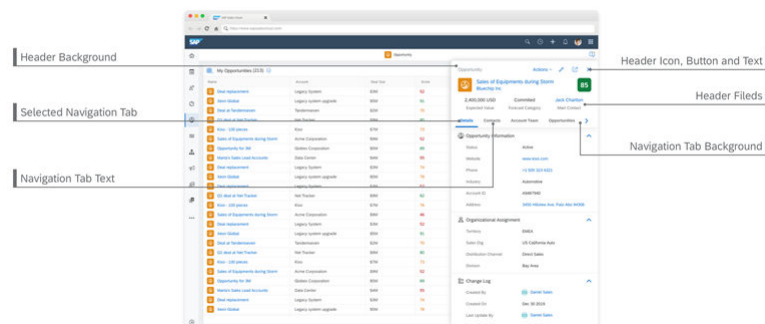


## Hinweis

Alle benutzerdefinierten Änderungen, die Sie im Detailsichtabschnitt vorgenommen haben, werden in der neuen Schnellansicht und in der Detailsicht auf der Benutzungsoberfläche dargestellt.

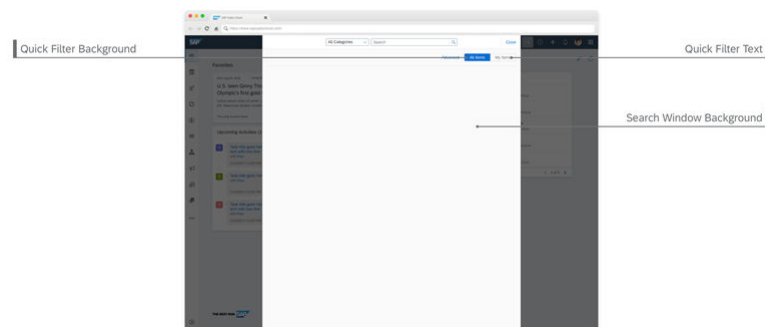
- Neue Schnellansicht

Quick View



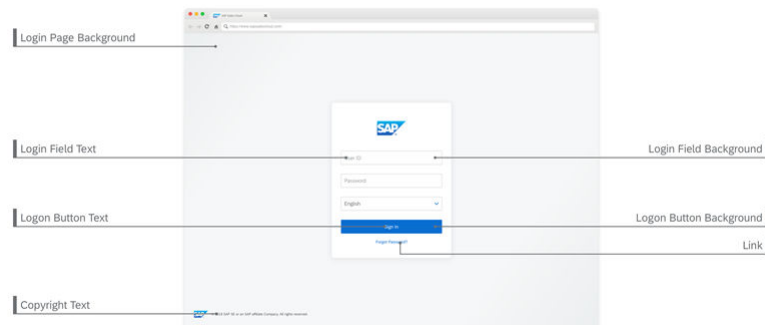
- Globale Suche

Global Search Window



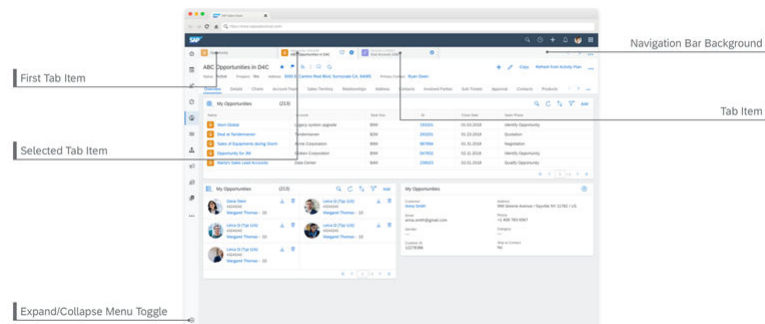
- Anmeldeseite

Login Page



- Navigationsleiste mit mehreren Registerkarten

Multi Tab Navigation Bar



- Sie können auf der Anmeldeseite im Browser Ihre eigene Markenkennzeichnung festlegen. Das Logo und Hintergrundbild auf der Anmeldeseite können angepasst werden. Diese Änderung wurde für die Fiori-Client-Benutzeroberfläche vorgenommen, um eine konsistente Benutzerfreundlichkeit zu gewährleisten. Ihr Administrator kann die Anpassung im Markenkennzeichnungsabschnitt des Fiori Client unter [Einstellungen](#) vornehmen.

→ Nicht vergessen

Das Bild darf nicht größer als 1 MB sein.



## 2.15.1.5 Abfragen anlegen und organisieren

Lernen Sie die verschiedenen Möglichkeiten für die Arbeit mit Abfragen auf den einzelnen Bildern kennen.

### 2.15.1.5.1 Neue Abfragen anlegen

Erfahren Sie, wie Sie eine neue Abfrage anlegen.

1. Wechseln Sie zu dem Bild, in dem Sie eine neue Abfrage anlegen möchten. Wählen Sie das Filtersymbol. Geben Sie die Parameter für die neue Abfrage ein. Wählen Sie [Abfrage sichern als](#).
2. Im Popup-Fenster können Sie die Abfrage benennen und sie zur Standardabfrage machen.
3. Wählen Sie [Sichern](#). Eine neue Abfrage wird angelegt und in der Auswahlliste für die Standardauswahl angezeigt.

### 2.15.1.5.2 Abfragen organisieren

Erfahren Sie, wie Sie die von Ihnen angelegten Abfragen so organisieren, dass Sie einfach darauf zugreifen können.

1. Wechseln Sie zu dem Bild, in dem Sie Ihre Abfragen organisieren möchten. Wählen Sie [Filter](#). Wählen Sie [Abfragen organisieren](#).
2. Im daraufhin angezeigten Dialogfenster werden alle für das Bild verfügbaren Abfragen angezeigt. Führen Sie die folgenden Aktionen aus:
  - Um eine Abfrage als Standardabfrage auszuwählen, wählen Sie den Auswahlknopf neben dem Namen der Abfrage. Die ausgewählte Abfrage wird in der Auswahlliste für die Standardauswahl als Standardabfrage angezeigt.
  - Um eine Abfrage aus der Liste zu entfernen, markieren Sie neben dem Namen der Abfrage das Ankreuzfeld [Entfernen](#).

#### ⓘ Hinweis

Sie können nur Abfragen entfernen, die Sie selbst angelegt haben. Die im System vordefinierten Abfragen können nicht entfernt werden.

- Um die automatische Ausführung für die Abfrage [Alle](#) zu aktivieren, entmarkieren Sie daneben das Ankreuzfeld [Deaktivieren](#). Die Abfrage [Alle](#) ist in der Eingabehilfe standardmäßig deaktiviert. Das Deaktivieren der automatischen Ausführung verbessert die Benutzerfreundlichkeit und Performance. Sie müssen nicht warten, bis die Abfrage ausgeführt wurde, um mit der Benutzungsoberfläche zu interagieren. Wenn Sie zum Beispiel nach einem bestimmten Begriff suchen möchten, können Sie dies tun.
  - Um eine Abfrage aus der Liste auszublenden, markieren Sie das Ankreuzfeld [Ausblenden](#). Um die Abfrage verfügbar zu machen, entmarkieren Sie das Ankreuzfeld.
  - Um zu verhindern, dass eine Abfrage von Endanwendern gelöscht oder umbenannt wird, markieren Sie das Ankreuzfeld [Geschützt](#). Das System deaktiviert die Optionen für die Endbenutzer.
3. Wählen Sie [Sichern](#).

### 2.15.1.5.3 Abfragen per Mausklick laden

Sie können steuern, dass Abfragen mit einer langen Ausführungszeit nicht automatisch geladen werden, indem Sie die erweiterte Suche verwenden und die mögliche Ergebnismenge vor der Ausführung der Abfrage eingrenzen.

Öffnen Sie die erweiterte Suche für Datenlisten, und wählen Sie [Abfragen organisieren](#). Wählen Sie im daraufhin geöffneten Dialogfenster die Abfragen aus, für die Sie die automatische Erstdatenübernahme deaktivieren möchten.

#### Kontextbezogene Werte in der Eingabehilfe durch Anlegen einer eigenen Abfrage überschreiben

In vielen Szenarios empfiehlt es sich, den Kontext, mit dem die Wertauswahl eines Felds geöffnet wird, zu überschreiben und eine eigene Abfrage anzulegen. Dies ermöglicht es Ihnen, nach anderen Feldwerten zu suchen als nach den Standardfeldwerten für das Geschäftsobjekt.

Wenn Sie zum Beispiel in einem Ticket nach einer Seriennummer suchen, wird beim Öffnen der Eingabehilfe für das Feld "Seriennummer" der Kundenkontext aus dem Ticket festgelegt. Der Dienstleister möchte möglicherweise nach einer Seriennummer für Kunden in den USA suchen, die mit 1 beginnt. Die Dienstleister können dafür nun eine benutzerdefinierte Abfrage anlegen und somit die Kontextabfrage für eine größere Ergebnismenge überschreiben.

## 2.16 Kalender

Sie können im Kalender neue Termine, Besuche und Telefonate anlegen. Außerdem können Sie Informationen schnell finden und nach Arbeitswoche, Tag, Woche, Monat und Agenda sowie nach Art und Status filtern.

Der Kalender zeigt Ihnen alle Ihre Termine, Besuche und Telefonate an. Jeder Eintrag wird je nach Status mit einer Farbe gekennzeichnet. Sie können auch den Kalender eines Kollegen oder den Kalender Ihres Teams anzeigen.

Haben Sie etwas Zeit? Lernen Sie alle Kalenderfunktionen in diesem Video kennen.

#### [Kalender in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren \[Seite 109\]](#)

Administratoren können mithilfe der Detailfrage Aufgaben im Kalender konfigurieren.

#### [Kalender verwenden \[Seite 110\]](#)

Legen Sie Termine, Besuche, Aufgaben oder Telefonate direkt in Ihrem Kalender an.

#### [Teamkalender verwenden \[Seite 111\]](#)

Vorgesetzte können den Teamkalender verwenden, um einen Überblick über die Teamaktivitäten des Tages zu erhalten und Abdeckung im Krankheitsfall oder zur Urlaubszeit zu organisieren.

#### [Arbeitswoche und Starttag basierend auf dem Gebietsschema im Kalender anzeigen \[Seite 112\]](#)

Für jeden Mitarbeiter können Sie basierend auf dem Gebietsschema die Arbeitswoche und den Starttag pflegen. Der Kalender gibt diese Einstellungen entsprechend wider.

#### [Sichtbare Aktivitätsarten auf dem Kalender personalisieren \[Seite 114\]](#)

Sie können Ihren Kalender personalisieren, um Aktivitätsarten herauszufiltern, die für Ihre Kalenderanzeige nicht relevant sind. Die von Ihnen über [Personalisierung](#) festgelegte Präferenz wird bei jedem Ihrer Zugriffe auf den Kalender als Standard verwendet.

[Kalender personalisieren \[Seite 114\]](#)

Sie können Ihren Kalender personalisieren, um Kalenderinformationen basierend auf Ihrer Beteiligung anzuzeigen.

## 2.16.1 Kalender in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können mithilfe der Detailfrage Aufgaben im Kalender konfigurieren.

### 2.16.1.1 Aufgaben im Kalender aktivieren

Als Administrator können Sie im Kalender Aufgaben aktivieren.

#### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf.
2. Wählen Sie Ihr Projekt aus.
3. Navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) [Aktivitätsmanagement](#).
4. Wählen Sie unter **Aufgaben im Kalender aktivieren** die folgende Detailfrage aus: **Möchten Sie im Kalender Aufgaben verwenden?**
5. Sichern Sie Ihre Einstellungen.

### 2.16.1.2 Kalenderrelevante Aufgabenkategorie konfigurieren

Als Administrator können Sie kalenderrelevante Aufgabenkategorien anlegen und bearbeiten.

#### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu [Administrator](#) [Allgemeine Einstellungen](#) [Kalenderrelevante Aufgabenkategorie](#).
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
3. Wählen Sie die [Aufgabenkategorie](#) und die [Aufgabenbeschreibung](#).
4. Sichern Sie Ihre Änderungen.

#### Hinweis

Sie können eine Aufgabenkategorie bearbeiten, indem Sie das Symbol *Bearbeiten* wählen.

Sie können eine Aufgabenkategorie löschen, indem Sie *Entfernen* wählen.

## 2.16.1.3 Farbkategorisierung für Kalender konfigurieren

Sie können für Aktivitäten und Besuche im Kalender eine Farbkategorisierung festlegen.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► *Administrator* ► *Allgemeine Einstellungen* ► *Farbkategorisierung für Kalender* ►.
2. Wählen Sie im Abschnitt *Konfiguration der Farbkodierung anpassen* die Option *Hinzufügen*.
3. Wählen Sie *Farbe*, *Aktivitätsart*, *Parameter* und *Parameterwert*.
4. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 2.16.2 Kalender verwenden

Legen Sie Termine, Besuche, Aufgaben oder Telefonate direkt in Ihrem Kalender an.

### Kontext

Sie können Termine, Besuche, Aufgaben oder Telefonate direkt in Ihrem Kalender anlegen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

### Vorgehensweise

1. Je nach dem von Ihnen verwendeten Gerät wählen Sie in Ihrem Kalender einen Zeitblock, drücken Sie lange darauf, oder wählen Sie das Plus-Symbol (+).
2. Wählen Sie aus, was Sie anlegen möchten.
3. Geben Sie die Details ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

#### Hinweis

Beim Anlegen von Aufgaben stehen alle Kategorien in der Kategorieauswahl zur Verfügung. Im Kalender werden jedoch nur Aufgaben angezeigt, die als kalenderrelevante Aufgaben konfiguriert sind.

## Ergebnisse

Ihr Termin, Besuch, Ihre Aufgabe oder Ihr Telefonat erscheint in Ihrem Kalender.

### 2.16.2.1 Den Kalender eines anderen Benutzers anzeigen

Die Standardsicht zeigt Ihren Kalender mit Ihren Aktivitäten an. Erfahren Sie, wie Sie den Kalender und Terminplan eines anderen Mitglieds Ihres Teams anzeigen.

1. Wählen Sie unten rechts das Benutzersymbol aus, und wählen Sie [Weitere Kalender](#).
2. Wählen Sie den Namen eines Ihrer Kollegen aus. Ihr Kalender wird durch den Kalender Ihres Kollegen ersetzt.
3. Nachdem Sie den Terminplan Ihres Kollegen geprüft haben, wählen Sie aus dem Benutzersymbol [Mein Kalender](#), um die Kalendersicht anzuzeigen.

#### → Nicht vergessen

Es kann immer nur ein Kalender angezeigt werden.

### 2.16.3 Teamkalender verwenden

Vorgesetzte können den Teamkalender verwenden, um einen Überblick über die Teamaktivitäten des Tages zu erhalten und Abdeckung im Krankheitsfall oder zur Urlaubszeit zu organisieren.

Dieses einminütige Video zeigt Ihnen, wie nützlich der Teamkalender sein kann.

#### 2.16.3.1 Aktivitäten im Teamkalender neu zuweisen

Bei einem Terminkonflikt können Sie die Aktivitäten Ihres Teams schnell und zentral im Teamkalender neu zuweisen.

Im Teamkalender können Sie die Zuständigkeit des Mitarbeiters für eine Aktivität per Drag&Drop einem anderen Mitarbeiter zuweisen.

#### Hinweis

Bei der Verwendung von Add-Ins zum Synchronisieren Ihrer E-Mails mit SAP Cloud for Customer legt Ihre E-Mail-Software nur den Organisator der Aktivität fest. Beim Synchronisieren verwendet Ihre SAP-Lösung den Namen des Organisators auch als zuständigen Mitarbeiter. Wenn der ursprünglich zuständige Mitarbeiter auch der ursprüngliche Organisator der Aktivität war, wird der neue zuständige Mitarbeiter der Organisator.

Alle anderen Beteiligten in dieser Aktivität bleiben unverändert.

## Weitere Informationen

### [E-Mail-Add-Ins \[Seite 1003\]](#)

Sie können täglich verwendete Tools wie den E-Mail-Posteingang wirksam einsetzen, um produktiver zu arbeiten.

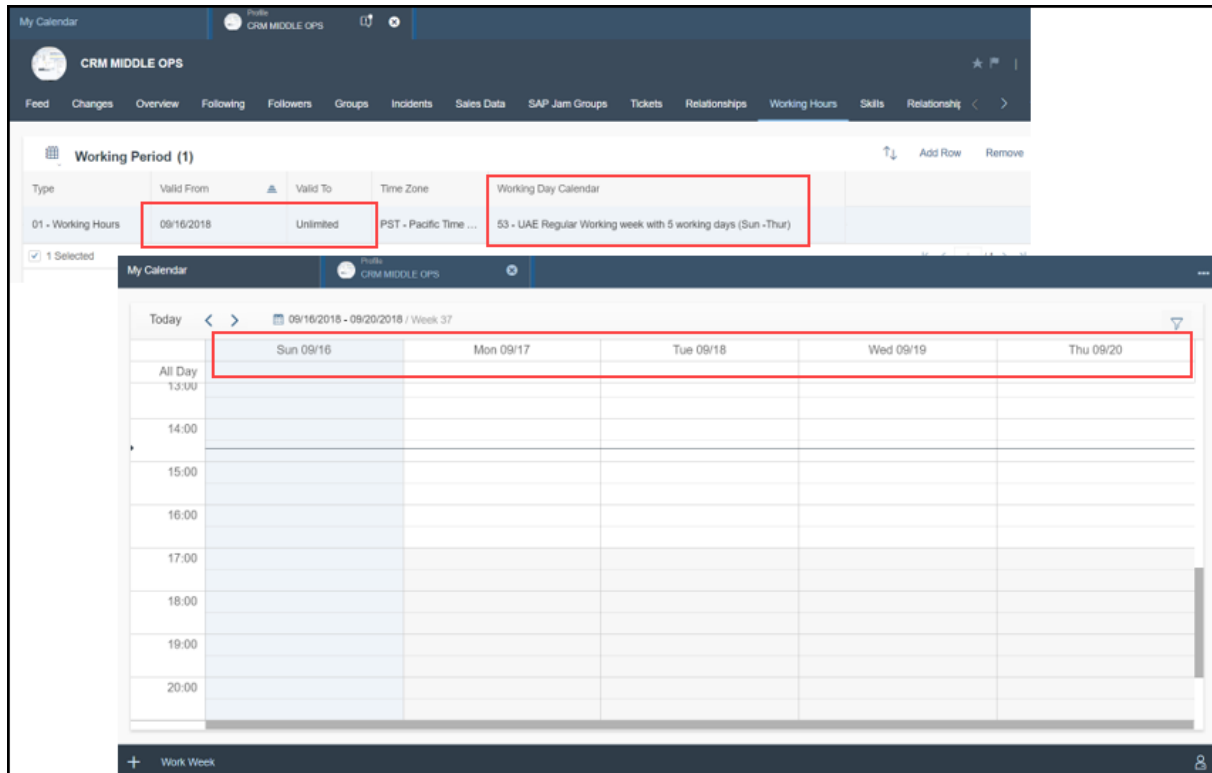
## 2.16.4 Arbeitswoche und Starttag basierend auf dem Gebietsschema im Kalender anzeigen

Für jeden Mitarbeiter können Sie basierend auf dem Gebietsschema die Arbeitswoche und den Starttag pflegen. Der Kalender gibt diese Einstellungen entsprechend wider.

## Voraussetzungen

Administratoren haben die Detailfrage aktiviert, dass Arbeitsstunden der Mitarbeiter in den Lösungsumfang aufzunehmen sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeitszeit des Mitarbeiters konfigurieren \[Seite 1222\]](#).

## Kontext



## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Detailsicht eines Mitarbeiters, und gehen Sie zu [Arbeitszeit](#).

### ⓘ Hinweis

Wenn die Registerkarte [Arbeitszeit](#) nicht sichtbar ist, können Sie die [Personalisierung](#) verwenden oder Ihre Administratoren bitten, das Masterlayout anzupassen ([Anpassen](#)).

2. Wählen Sie unter [Arbeitsphase](#) die Option [Zeile hinzufügen](#).
3. Definieren Sie den Gültigkeitszeitraum für diese Arbeitsphase.
4. Wählen Sie den [Arbeitstagekalender](#) basierend auf dem Standort des Mitarbeiters.
5. [Sichern](#) Sie Ihre Eingaben.

## Ergebnisse

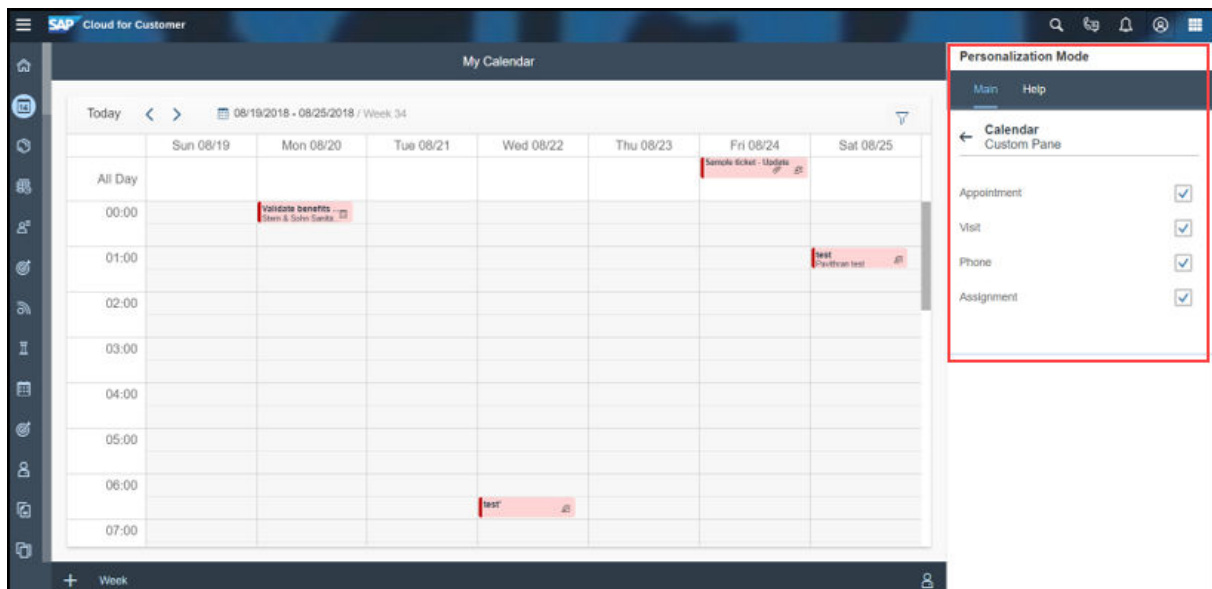
Der Kalender zeigt die Arbeitswoche und den Starttag basierend auf dem von Ihnen definierten Gebietsschema des Mitarbeiters an.

### Hinweis

Wenn der [Arbeitstagekalender](#) nicht definiert ist, zeigt der Kalender standardmäßig Montag als den ersten Tag einer fünftägigen Arbeitswoche an.

## 2.16.5 Sichtbare Aktivitätsarten auf dem Kalender personalisieren

Sie können Ihren Kalender personalisieren, um Aktivitätsarten herauszufiltern, die für Ihre Kalenderanzeige nicht relevant sind. Die von Ihnen über [Personalisierung](#) festgelegte Präferenz wird bei jedem Ihrer Zugriffe auf den Kalender als Standard verwendet.



## 2.16.6 Kalender personalisieren

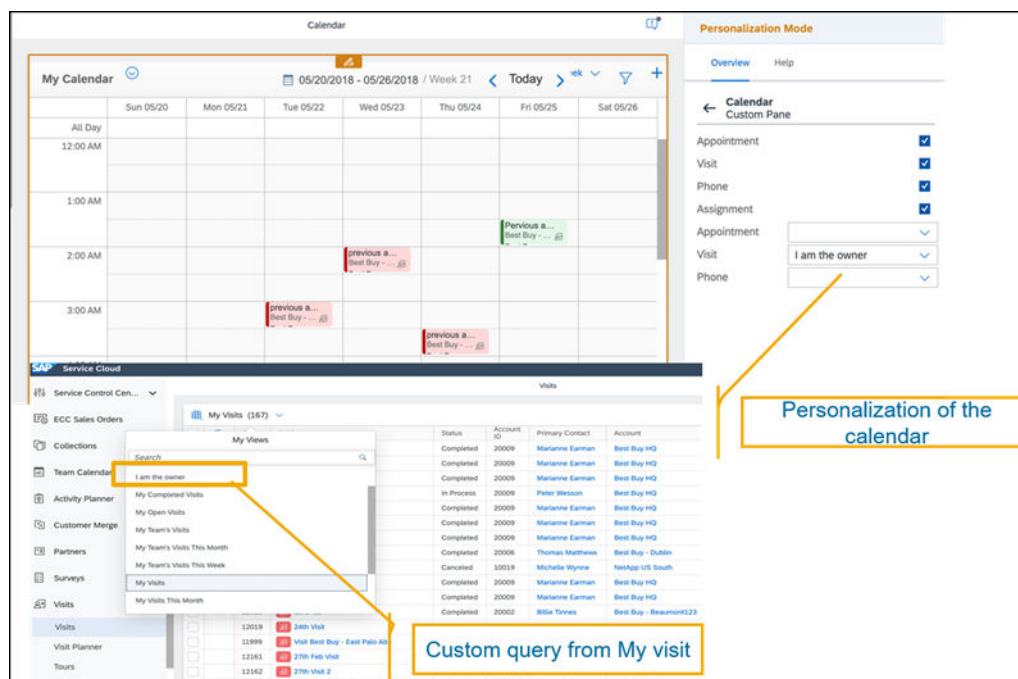
Sie können Ihren Kalender personalisieren, um Kalenderinformationen basierend auf Ihrer Beteiligung anzuzeigen.

### Kontext

Wenn Sie aktuell einen Termin für einen anderen Benutzer anlegen, legt das System Sie als Organisator und die andere Person als Verantwortlichen fest. Organisator und Verantwortlicher können den Termineintrag in ihrem Systemkalender sehen. Der Organisator legt den Termin jedoch nur fest und nimmt nicht teil. Wenn der Organisator also eine Reihe von Besprechungen einrichtet, wird der gesamte Kalender gesperrt, und andere können keine Besprechung mit dem Organisator planen. Dieser gesperrte Kalender ist irreführend, da der



Organisator verfügbar ist. Um dieses Problem zu beheben, kann der Kalender nun personalisiert werden, um nur die Kalendereinträge des Organisators anzuzeigen.



Sie können eine benutzerdefinierte Abfrage aus der Objektliste anlegen. Sie können z.B. Besuch, Termin und Telefonat verwenden und mit dieser Abfrage den Kalender personalisieren. Sie können Ihren Kalender mit den folgenden Schritten personalisieren –

### ⓘ Hinweis

Nur Abfragen, die über **Meine Aktivität** angelegt wurden, z.B. "Mein Besuch", sind im Kalender für die Personalisierung verfügbar.

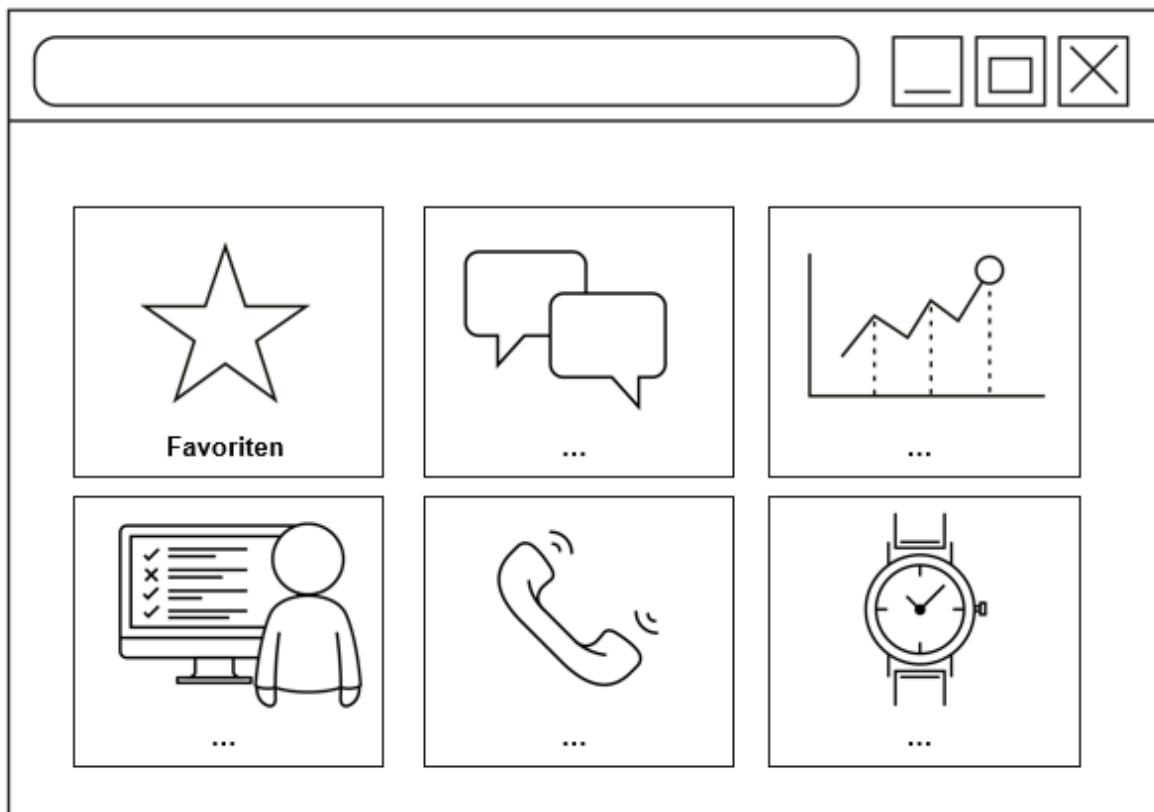
## Vorgehensweise

1. Legen Sie eine benutzerdefinierte Abfrage aus der Abfrage "Meine Aktivität" in der Listenansicht an.
2. Rufen Sie den Personalisierungsmodus für Kalender auf, und wählen Sie die Abfrage aus.

Die Kalenderpersonalisierung ist im Offline-Modus nicht verfügbar.

## 2.17 Startseite

Auf der Startseite können Sie Ihre relevanten Informationen und Aktivitäten sehen und Ihren Tag planen. Zudem erhalten Sie eine allgemeine Übersicht über Ihre Verkaufsdaten.



Auf der Startseite werden vorkonfigurierte Karten mit Geschäftsdaten basierend auf Ihrer Benutzerrolle angezeigt. Sie können eine Karte wählen, um die Details anzuzeigen. Beispielsweise können Sie [Aktivitäten heute](#) wählen, um die Details Ihres Terminplans und Ihrer Aktivitäten für heute anzuzeigen. Sie können mit den verschiedenen Kartentypen arbeiten, Berichtsdetails anzeigen und zudem die Karten personalisieren, die auf der Startseite angezeigt werden sollen.

Die Startseite umfasst einen Abschnitt mit Nachrichten, mit denen Sie sich auf Termine und Telefonate vorbereiten können, da hier Storys zu den Kunden angezeigt werden, die Ihre geplanten Aktivitäten betreffen. Auf der Karte für Feeds werden die Feed-Aktualisierungen angezeigt. Verwenden Sie die Dashboard-Karten, um einen Aufriss durchzuführen und Details anzuzeigen und mehr über Bewegungsdaten, KPIs und Berichte zu erfahren. Darüber hinaus können Sie direkt auf der Startseite Markierungen vornehmen, Notizen hinzufügen und E-Mails senden.

Der Startseiteninhalt wird für eine verbesserte Anmeldeerfahrung zwischengespeichert. Durch das Zwischenspeichern des Inhalts werden die Startseitenkarten schneller geladen und der Startseiteninhalt effizienter abgerufen, sodass die Benutzererfahrung interaktiv bleibt. Sie können sofort ohne Updates auf die Startseitenkarten zugreifen und müssen nicht warten, bis die Startseite vollständig geladen ist, bevor Sie diese verwenden können. Durch einem visuellen Übergang wird die Aktualisierung der Daten im Hintergrund angezeigt. Die zwischengespeicherten Daten erscheinen grau und werden sofort angezeigt. Alle Aktualisierungen an den Startseitenkarten erfolgen automatisch im Hintergrund. Sie können die vorherigen Informationen sehen, während das System die Karten mit aktuellen Informationen aktualisiert. Dieser Übergang dauert nicht mehr als 5 bis 10 Sekunden.

#### 📌 Hinweis

Die Zwischenspeicherung des Inhalts ist nur bei der Anmeldung verfügbar.

[Startseite in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren \[Seite 117\]](#)

Administratoren können die Startseite für jeden Benutzer und jede Benutzerrolle konfigurieren und anpassen.

[Mit Kartentypen arbeiten \[Seite 123\]](#)

In der Lösung sind fünf verschiedene Kartentypen verfügbar (KPI-, Berichts-, Werkzeug-, Filterkarten und benutzerdefinierte Karten).

[Startseite personalisieren \[Seite 151\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Startseite personalisieren können.

## 2.17.1 Startseite in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können die Startseite für jeden Benutzer und jede Benutzerrolle konfigurieren und anpassen.

Wenn Sie sich als Administrator anmelden und die Startseite aufrufen, um Änderungen vorzunehmen, stehen Ihnen zwei Optionen zur Verfügung: [Anpassen](#) und [Personalisieren](#). Mit [Anpassen](#) wählen Sie zunächst die Benutzerrolle aus und nehmen dann die Änderungen für diese Benutzerrolle vor. Die Option [Personalisieren](#) ermöglicht Ihnen individuelle Änderungen für sich selbst und ist auch für jeden anderen Benutzer verfügbar, um die eigene Startseite zu personalisieren.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie die Startseite auf.

Wählen Sie das Bleistiftsymbol und dann "Anpassen".

### → Nicht vergessen

- Die Anpassungsfunktion steht auf Smartphones und im Offline-Modus nicht zur Verfügung.
- Offline ist die Navigation in Browsern und auf Tablets auf die Karten für [Heutige Aktivitäten](#), [Besuche](#), [Benutzerdefinierter Bericht](#) und [Floorplan](#) begrenzt.
- Zugunsten einer optimalen Performance erhalten Sie eine Warnmeldung, wenn Sie die empfohlene Anzahl der KPI-Karten und Berichtskarten auf der Startseite überschreiten. Es wird empfohlen, maximal 10 KPI-Karten und maximal 4 berichts-basierte Karten (Karten mit benutzerdefinierten Mustern wie Balkendiagrammkarten) zu unterstützen. Sie können zusätzliche Karten hinzufügen, was jedoch Einfluss auf die Performance hat.
- Es gelten keine Beschränkungen für die empfohlene Anzahl der Listenkarten, Werkzeugkarten und benutzerdefinierten Karten.
- Bei Auswahl der Karten steht die Scorecard-Registerkarte nicht zur Verfügung.
- Mithilfe der Funktion [Suchen](#) können Sie einen Bericht zwar finden, diesen jedoch nicht öffnen.

### 2.17.1.1 Benutzerrolle auswählen

Der Administrator kann die Startseite für die jeweilige Rolle festlegen.

## Kontext

Wenn der Administrator für eine Rolle keine Startseite festlegt, wird das Standardlayout für die Startseite beibehalten. Um eine Rolle auszuwählen und die Startseite für alle Benutzer mit dieser Rolle festzulegen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie die Startseite auf.
2. Wählen Sie das Bleistiftsymbol und dann [Anpassen](#).
3. Bei der Liste der Rollen, die angezeigt wird, handelt es sich um die Benutzerrollen, die Sie beim Einrichten Ihres Systems angelegt haben.
4. Wählen Sie eine Rolle aus, für die Sie die Startseite festlegen möchten, und wählen Sie dann [Start](#).

### 2.17.1.2 Einstellungen für Startseite definieren

Der Administrator kann die Einstellungen für die Startseite über das Zahnradsymbol auf der Startseite aufrufen.

Als Administrator können Sie über die Einstellungen für die Startseite festlegen, dass Benutzer oder Rollen auf ihrer Startseite Karten gruppieren können. Markieren Sie dazu in den Einstellungen das Ankreuzfeld [Karten in Gruppen anzeigen](#). Sie können auch die Einstellung ändern, dass die Startseite als standardmäßige Startseite angezeigt wird, wenn sich der Benutzer anmeldet. Entmarkieren Sie hierfür in den Einstellungen das Ankreuzfeld [Homepage als Startseite festlegen](#).

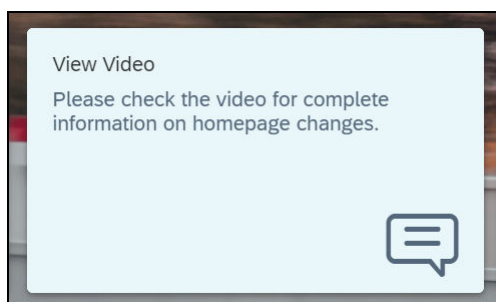
### 2.17.1.3 Karten für eine Benutzerrolle definieren

Der Administrator kann im Anpassungsmodus die Karten für jede Rolle definieren.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Anpassungsmodus eine Rolle und die verschiedenen Kartentypen (KPI-, Berichts-, Filter-, Werkzeugkarten und benutzerdefinierte Karten) für die Benutzerrolle aus.
2. Um Karten hinzuzufügen, klicken oder tippen Sie auf das Symbol "+" am Ende jeder Karte. Als Administrator können Sie verschiedene Karten auf zwei Arten hinzufügen:
  1. **Vorhandene Karte hinzufügen:** Wählen Sie die verschiedenen Karten für den Benutzer oder die Benutzerrolle aus dem Katalog aus.
  2. **Benutzerdefinierte Karte anlegen:** Sie können folgende Typen von benutzerdefinierten Karten anlegen:

- **URL-Karte:** Sie können jede beliebige URL direkt von der URL-Karte aus starten. Die URL wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
- **Floorplan-Karte:** Mit der Option für den Kartentyp "Floorplan" können Sie Karten anlegen, die beliebige, vom Benutzer ausgewählte Bilder für ein Work Center oder Detailsichten starten. Benutzerdefinierte Karten umfassen auch benutzerdefinierte Bilder, die der Benutzer definiert hat.
- **Karte zum Anlegen von Tickets:** Mit der Karte zum Anlegen von Tickets können Sie ein neues Serviceticket anlegen. Wenn Sie die Karte wählen, wird ein Guided Activity Floorplan (GAF) gestartet. Nachdem Sie das Ticket angelegt haben, können Sie es im Arbeitsvorrat ► [Service](#) ► [Tickets](#) ► anzeigen.
- **URL-Mashup-Karte:** Mit der URL-Mashup-Karte können Sie URL-Mashups von der Startseite aus öffnen. Beim Konfigurieren der Karte können Sie den zu konfigurierenden Mashup über die Mashup-Wertehilfe auswählen.
- **HTML-Mashup-Karte:** Mit der HTML-Mashup-Karte können Sie HTML-Mashups von der Startseite aus öffnen. Beim Konfigurieren der Karte können Sie den zu konfigurierenden Mashup über die Mashup-Wertehilfe auswählen.
- **Nachrichtenkarte:** Die Nachrichtenkarte kann vom Administrator verwendet werden, um Nachrichten für Anwender zu veröffentlichen. Im Rahmen der Konfiguration kann der Administrator den Nachrichtentitel, die Nachrichtenbeschreibung, den Infosymboltext und die Hintergrundfarbe der Nachrichtenkarte festlegen.



- **Videokarte** Die Videokarte kann vom Administrator verwendet werden, um Video-Links für Benutzer zu konfigurieren. Wenn Sie auf den Video-Link klicken, wird dieser in einem separaten Fenster gestartet. Im Rahmen der Konfiguration kann der Administrator den Titel, die Beschreibung und das Zeitfenster der Videokarte festlegen.

#### 📘 Hinweis

Videos werden nicht als Teil der SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud gespeichert.



- **Kanbankarte:** Sie können die Kanbankarte auf der Startseite über die Anpassung konfigurieren. Im Rahmen der Konfiguration kann der Administrator eine Kanbankarte für ein Objekt anlegen. Basierend auf der Objektselektion können die folgenden Informationen sequenziell hinzugefügt werden:
  - Datensatzabfrage
  - Attribut (wird für die Gruppierung auf der Kanbantafel verwendet und ist auf Attribute mit nur Codeliste beschränkt)
  - Visualisierung (detaillierte oder vertikale Sicht im auf- oder zugeklappten Modus)
  - Wert (Sie können Werte hinzufügen und für jeden Wert eine Farbe festlegen.)
  - Feld anzeigen und Reihenfolge festlegen, in der die Anzeigefelder angezeigt werden sollen.

Die Kanbankarte unterstützt Teams bei der effektiven Verwaltung und Priorisierung von Workflows. Ihr Administrator kann beim Erstellen neuer benutzerdefinierter Karten neue Kanbankarten anlegen.

## 📌 Hinweis

Die Visualisierung der Kanbantafel unterstützt 2 Spalten, 3 Spalten, 4 Spalten und 5 Spalten.

Das Layout der Kanbankarte auf der Startseite ist nur auf dem Desktop verfügbar. Wenn Sie auf den Titel klicken, navigieren Sie zur Ticketlistensicht für die Abfrage.. Wenn Sie auf eine Unterüberschrift klicken, navigieren Sie zur Listenansicht für die Unterüberschriftenabfrage. Wenn Sie beispielsweise auf "Kundenaktion" klicken, navigieren Sie zur Listenansicht für die Abfrage "Kundenaktion". Wenn Sie auf ein Objekt unter der Unterüberschrift klicken, navigieren Sie zur Detailsicht des Objekts. Sie können die Kanbankarte im zugeklappten und aufgeklappten Modus anzeigen.

| OPEN 9                                                                            | IN PROCESS 5                                                                                            | COMPLETED 4                                                                                     | CUSTOMER ACTION 3                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Test overdue</b><br>Immediate • abtest24<br>1811230229                         | <b>hardware or peripheral setup</b><br>Normal • Zach Inc2<br>1811230549                                 | <b>r integration - details inside</b><br>Immediate • Luxury Heating & Cooling ...<br>1811230566 | <b>Employees last date tomorrow. Exit f...</b><br>Normal • Good Key aka SPADE<br>1811230552           |
| <b>Test1</b><br>Urgent • -<br>1811230446                                          | <b>Skills for this ticket have been rede...</b><br>Normal • Good Key aka SPADE<br>1811230547            | <b>Integration not working so...</b><br>Urgent • Hotel Reservation<br>1811230565                | <b>new employee has joined. His onboa...</b><br>Normal • Hotel Reservation<br>1811230551              |
| <b>etli aa bekku</b><br>Normal • -<br>1811230538                                  | <b>A long subject ticket description acti...</b><br>Normal • Luxury Heating & Cooling ...<br>1811230546 | <b>query coming in via call for the detail...</b><br>Low • Good Key aka SPADE<br>1811230554     | <b>i am facing network issues when i us...</b><br>Normal • Luxury Heating & Cooling ...<br>1811230550 |
| <b>Internet slow speed</b><br>Normal • Luxury Heating & Cooling ...<br>1811230540 | <b>facilities / security request</b><br>Normal • Surge topic :<br>1811230548                            | <b>copy of content list details in descrip...</b><br>Normal • Surge topic<br>1811230553         |                                                                                                       |
| <b>Irrelevant mails coming up</b><br>Normal • Surge topic :<br>1811230541         | <b>Test123</b><br>Urgent • Bigfoot Industries1 C20045<br>1811226541                                     |                                                                                                 |                                                                                                       |

## 📌 Hinweis

- Die Kanbantafel kann nur für editierbare Datensetabfragen angelegt werden.
- Sie können eine Kanbankarte nicht bearbeiten und löschen.

Als Voraussetzung muss der Administrator die benutzerdefinierte Kanbankarte über die Anpassung auf der Startseite anlegen und veröffentlichen, um die Kanbankarte für die Benutzer verfügbar zu machen.

## 📌 Hinweis

Die benutzerdefinierten Karten "URL-Mashup" und "HTML-Mashup" sind nur in Fiori Client verfügbar.

Gehen Sie zum Anlegen einer benutzerdefinierten Karte wie folgt vor:

- Wählen Sie die benutzerdefinierte Karte aus, die Sie anlegen möchten.
  - Fügen Sie die erforderlichen Felder hinzu, und wählen Sie [Sichern](#). Die angelegte benutzerdefinierte Karte wird im Kartenkatalog gespeichert.
3. Wenn Sie die Änderungen übernehmen möchten, wählen Sie [Veröffentlichen](#). Möchten Sie die Änderungen nicht übernehmen, wählen Sie [Zurücksetzen](#).
  4. Um zurückzukehren, wählen Sie [Anpassungsmodus verlassen](#).

## 2.17.1.4 Einstellungen für jede Karte definieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator die Einstellungen für jede Karte definieren.

Im Anpassungsmodus können Sie das Erscheinungsbild einer Karte ändern, indem Sie sie auswählen. Sie können für eine Karte die folgenden Attribute festlegen:

- Kartenvisualisierung
- Verfügbar
- Sichtbar
- falls die Gruppierung für die Rolle verfügbar ist: eine Gruppe

Sichern Sie anschließend die Änderungen.

## 2.17.1.5 Nachrichtenkarte konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator die Nachrichtenkarte konfigurieren.

### Kontext

Konfigurieren Sie die Nachrichtenkarte, indem Sie entweder die Nachrichtenquelle oder die URL für RSS-Feeds, die auf der Nachrichtenkarte des Benutzers angezeigt werden sollen, auswählen.

Die Google-News-API ist veraltet und führt auf der aktuellen Nachrichtenkarte zu Fehlern. Wählen Sie die **zugehörigen Links**, um weitere Informationen zu erhalten. Daher kann der Administrator für alle Benutzer und Rollen Bing News als Nachrichtenkarte einrichten. Sie können Bing-News-APIs kaufen und in der Lösung aktivieren. Wählen Sie die **zugehörigen Links**, um weitere Informationen zu erhalten.

#### 📘 Hinweis

Bing News bedient verschiedene Märkte basierend auf Land/Region und Sprache. Derzeit ist der Markt in der Lösung vorgegeben als US-Englisch für Bing News. Das bedeutet, dass die Business-Nachrichten auf Englisch und aus den USA sind.

Abhängig von der aktuellen Nachrichtenquelle des Benutzers gibt es zwei Anwendungsfälle, in denen die Nachrichtenkarte in Bing News geändert werden sollte:

- Der Benutzer hat derzeit für die Nachrichtenkarte Google News eingerichtet.
- Der Benutzer hat derzeit für die Nachrichtenkarte "URL für RSS-Feeds" ausgewählt.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie sich für Bing News oder RSS-Feed entschieden haben oder bereits RSS-Feed als neue Quelle verwenden, können Sie nicht zu Google News zurück wechseln.



Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Bing News als Nachrichtenquelle einzurichten:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Startseite in der unteren rechten Ecke das Symbol zum Bearbeiten.
2. Wählen Sie im Dialogfenster [Anpassen](#).
3. Wählen Sie die Benutzerrolle aus.
4. Wählen Sie die Nachrichtenkarte aus.
5. Falls Google News als Nachrichtenkarte eingerichtet ist, wählen Sie unter [Nachrichtenquelle auswählen](#) den Link [Zu Bing News wechseln](#). Falls "URL für RSS-Feeds" als Nachrichtenkarte eingerichtet ist, wählen Sie "API-Schlüssel für Bing News".
6. Geben Sie den API-Schlüssel ein, und wählen Sie [Sichern](#).
  - Wenn die Nachrichtenquelle Bing News ist, werden auf der Nachrichtenkarte im Offline-Modus keine Nachrichten angezeigt.
  - Bing News V7 wird unterstützt.

## Weitere Informationen

[Build anything with Google](#) 

[Microsoft Azure Cognitive Services](#) 

## 2.17.2 Mit Kartentypen arbeiten

In der Lösung sind fünf verschiedene Kartentypen verfügbar (KPI-, Berichts-, Werkzeug-, Filterkarten und benutzerdefinierte Karten).

### Hinweis

Die Tabellensicht wird auf der Startseite nicht unterstützt.

#### [KPI-Karte \[Seite 124\]](#)

Basierend auf den von Ihrem Administrator definierten KPIs können Sie ein interaktives Dashboard oder eine KPI-Übersicht aufrufen. KPI-Karten bieten eine Momentaufnahme der wichtigsten Kennzahlen. Sie können die KPI-Karte auswählen, um zusätzliche Details anzuzeigen.

#### [Berichtskarte \[Seite 128\]](#)

Eine Berichtskarte zeigt eine grafische Darstellung eines Berichts an.

#### [Werkzeugkarte \[Seite 133\]](#)

Die Werkzeugkarte ist online verfügbar und erhöht Ihre tägliche Produktivität.

#### [Filterkarte \[Seite 136\]](#)

Auf der Filterkarte können Sie Ihre benutzerdefinierten Abfragen als Listenpositionen beibehalten, die vom Benutzer auf der Startseite ausgeführt werden können.

[Benutzerdefinierte Karten \[Seite 137\]](#)

Sie können personalisierte Karten anlegen, um Informationen von der Startseite aus zu starten.

## 2.17.2.1 KPI-Karte

Basierend auf den von Ihrem Administrator definierten KPIs können Sie ein interaktives Dashboard oder eine KPI-Übersicht aufrufen. KPI-Karten bieten eine Momentaufnahme der wichtigsten Kennzahlen. Sie können die KPI-Karte auswählen, um zusätzliche Details anzuzeigen.

Das System verwendet dieses Muster für KPI-Sichten, für die ein Schwellenwert definiert ist. Die folgenden KPI-Karten werden unterstützt:

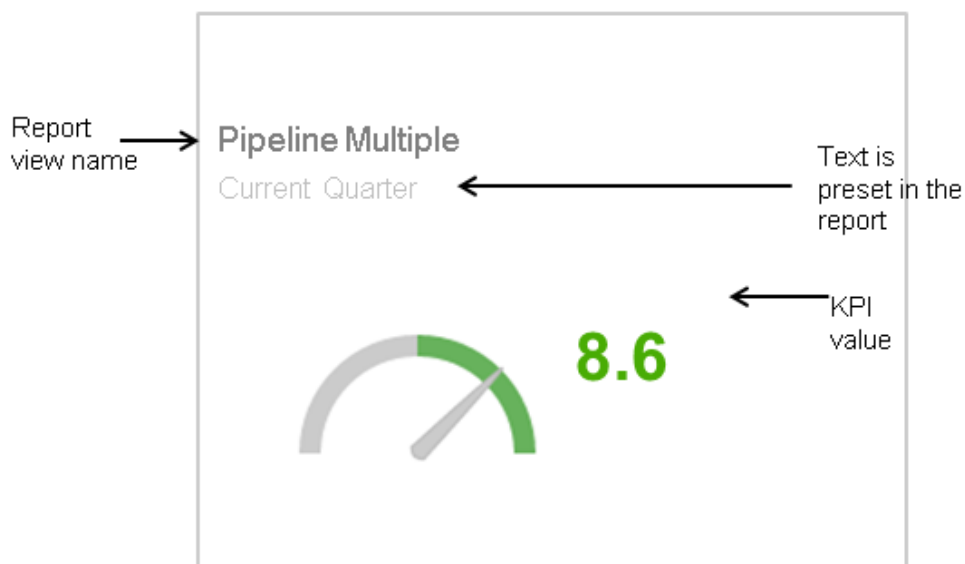
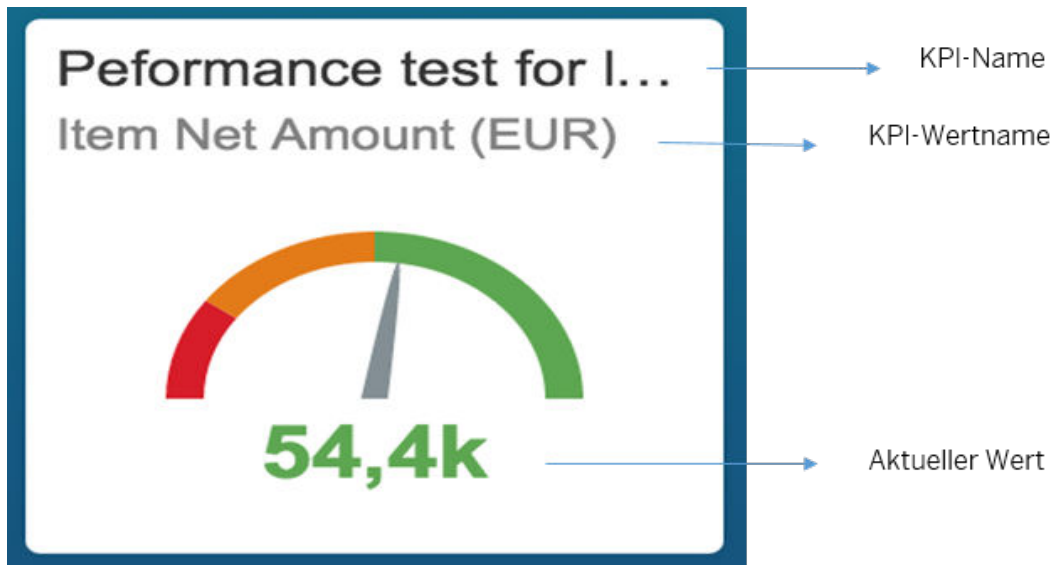
- **Muster "Tachometer"**

Das System verwendet dieses Muster für KPI-Sichten, für die ein Schwellenwert definiert ist.

In Fiori Client hilft das Tachometer dabei, komplexe Informationen zu extrahieren. Es stellt grafisch dar, wie weit Sie noch von einem Ziel entfernt sind. Es zeigt KPI-Sichten an, für die ein Schwellenwert definiert ist. Für die Anzeige ist es erforderlich, dass entweder ein Ziel oder ein Schwellenwert oder beides festgelegt wurde. Mindestens einer der beiden Werte (Ziel oder Schwellenwert) muss festgelegt sein. Das Tachometer sollte nicht als Minimierungsmuster verwendet werden.

Es gibt drei Optionen:

1. Wenn das Ziel und die Schwellenwerte festgelegt sind:
  1. Ist der aktuelle Wert kleiner als der Zielwert, wird das Tachometer in drei Abschnitte unterteilt. Der rote Abschnitt weist auf Alarme hin, der gelbe Abschnitt auf Warnungen und der grüne Abschnitt zeigt an, dass die Werte im Plan oder besser sind.
  2. Wenn der aktuelle Wert größer als der Zielwert ist, zeigt das Tachometer grüne Schattierungen an, die die Planmäßigkeit anzeigen und um wie viel der Wert überschritten wird.
2. Wenn das Ziel, aber kein Schwellenwert festgelegt ist:
  1. Ist der aktuelle Wert kleiner als der Zielwert, wird das Tachometer in zwei Abschnitte unterteilt. Der gelbe Abschnitt weist auf Warnungen hin und der grüne Abschnitt zeigt an, dass die Werte im Plan oder besser sind. Der aktuelle Wert wird in einem Gelbton oder einer neutralen Farbe angezeigt.
  2. Ist der aktuelle Wert größer als der Zielwert, wird das Tachometer in gelbe und grüne Abschnitte unterteilt. Der aktuelle Wert wird in grün angezeigt.
3. Wenn der Schwellenwert, aber kein Zielwert festgelegt ist:
  1. Das Tachometer wird in drei gleich große Abschnitte unterteilt: einen roten, einen gelben und einen grünen. Der Wert wird in einem Ton der Farbe des Abschnitts angezeigt, in den der aktuelle Wert fällt.



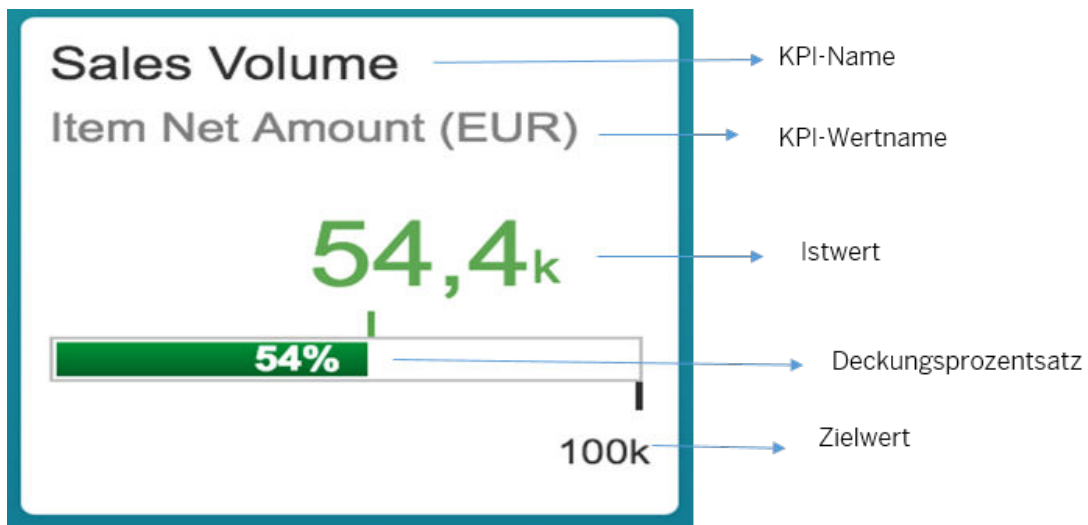
Kartenaussehen für Berichtsmuster "Tachometer"

- **Muster "Fortschrittsbalken"**

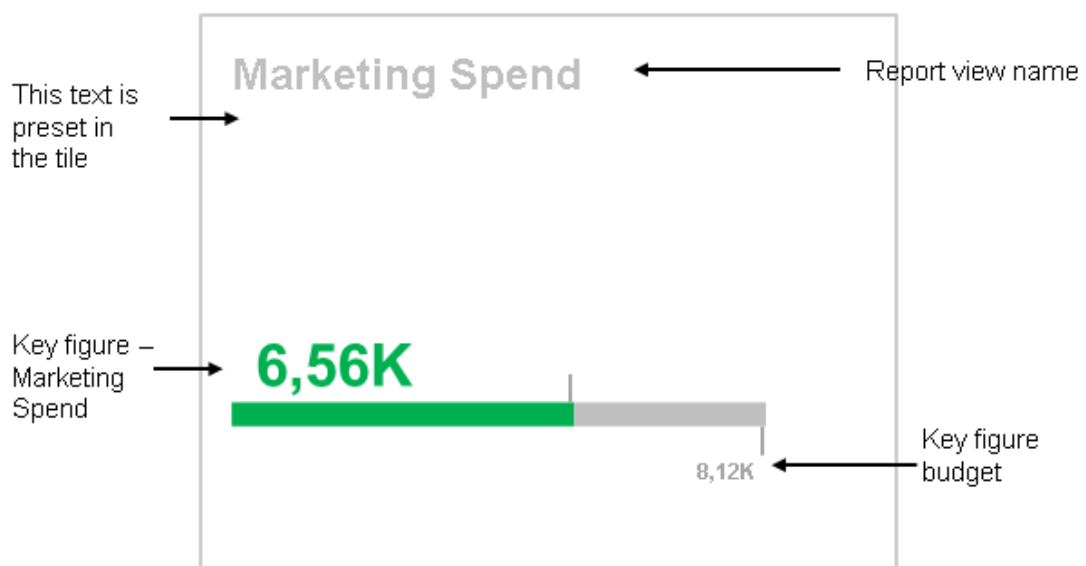
Dieses Muster gilt für KPIs und erfordert die Festlegung eines Ziels. Abhängig vom aktuellen Wert und je nachdem, ob der Schwellenwert festgelegt wurde oder nicht, wird nur eine Farbe angezeigt.

In Fiori Client gibt es zwei Optionen:

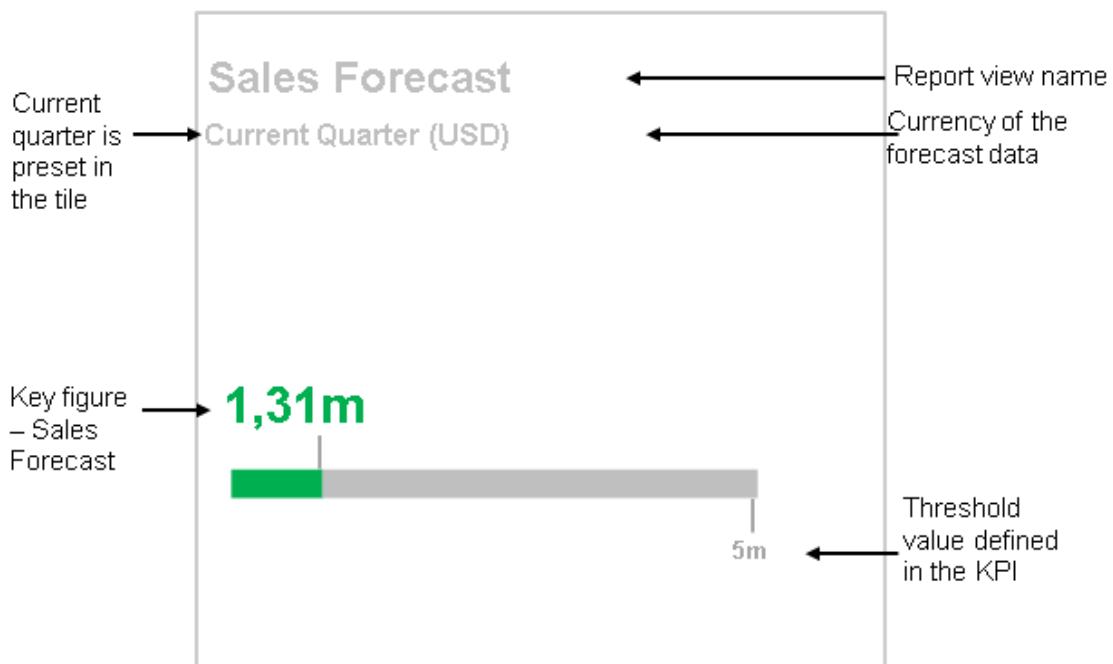
- Kein Schwellenwert festgelegt: Ist der aktuelle Wert größer als das Ziel, wird der Fortschrittsbalken in grün angezeigt.
- Schwellenwert festgelegt: Je nachdem, wo der aktuelle Wert im Vergleich zum Zielwert liegt, kann ein Maximalwert, ein Minimalwert und ein Wert, der im gültigen Bereich liegt, vorhanden sein. Der Fortschrittsbalken wird entsprechend in grün, gelb oder rot angezeigt.



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Fortschrittsbalken"



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Fortschrittsbalken" – A



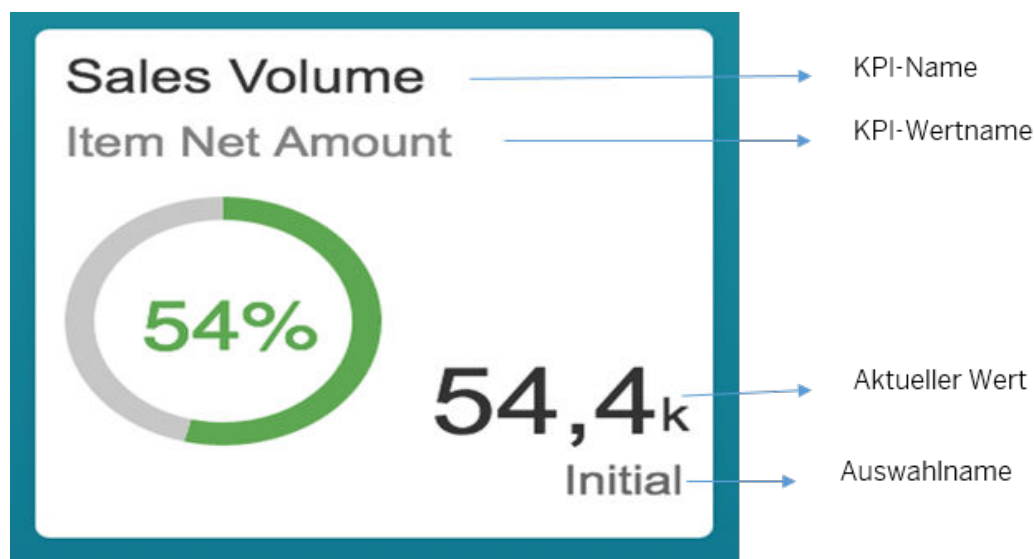
Kartenaussehen für Berichtsmuster "Fortschrittsbalken" – B

- **Muster "Deckungsprozentsatz"**

Dieses Muster kann für Berichte und KPIs angewendet werden, bei denen der KPI die Festlegung eines Ziels erfordert und der Bericht über zwei Kennzahlen verfügen sollte.

In Fiori Client wird Ihnen in diesem Kartenmuster die prozentuale Abweichung angezeigt, d.h. wie viel Prozent der aktuelle Wert über oder unter dem Ziel liegt.

- In einem Maximalszenario, in dem der aktuelle Wert größer ist als das Ziel, ist der Kreis vollständig in hellgrün dargestellt. Dies zeigt an, dass der aktuelle Wert das Ziel überschreitet. Die dunkelgrüne Farbe zeigt an, um wie viel Prozent das Ziel überschritten wird.
- Wenn der aktuelle Wert kleiner ist als der Zielwert, wird Ihnen der Prozentsatz für den aktuellen Wert in neutraler Farbe oder in Bezug zu festgelegten Schwellenwerten angezeigt.
- Im Minimumszenario wird das Farbmuster umgekehrt.



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Deckungsprozentsatz" in Fiori Client

## Weitere Informationen

[Startseite personalisieren \[Seite 151\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Startseite personalisieren können.

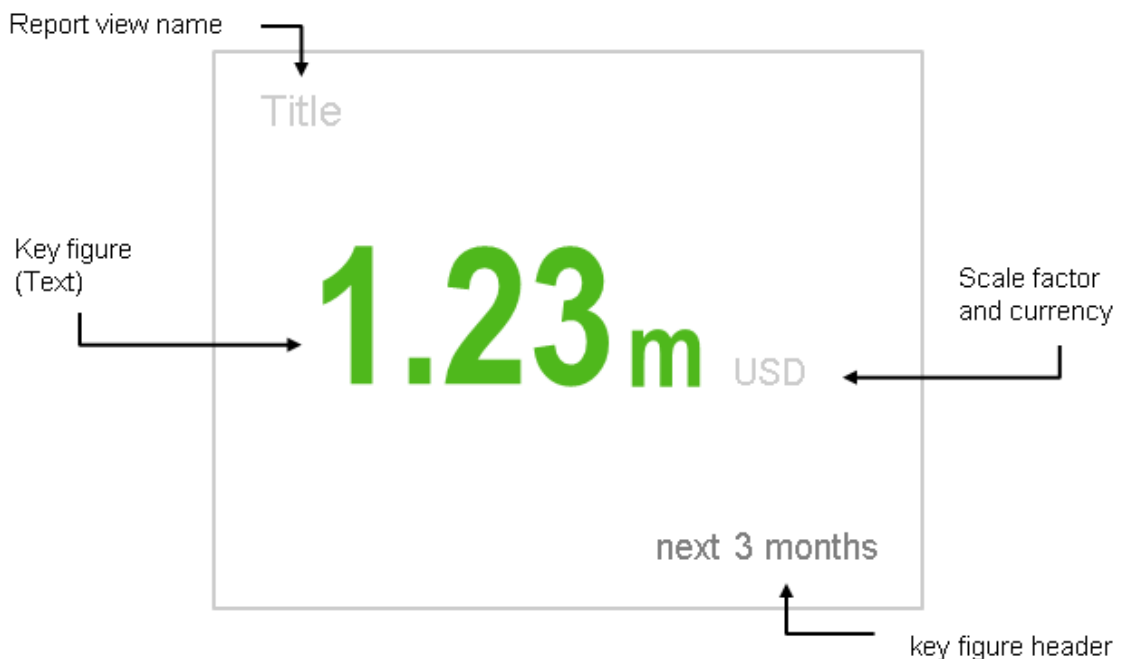
### 2.17.2.2 Berichtskarte

Eine Berichtskarte zeigt eine grafische Darstellung eines Berichts an.

Sie können die Berichtskarte auswählen, um eine ausführliche Analyse des Berichts anzuzeigen. Für eine optimale Performance empfehlen wir, der Startseite nicht mehr als vier Berichte hinzuzufügen. Berichte mit Tabelle werden nicht unterstützt. Die folgenden Berichtskarten werden unterstützt:

- **Muster "Absoluter Wert"**

Das System wendet dieses Muster für Berichtssichten mit einer Kennzahl an. Der Kopf der Kennzahl wird als Text unten rechts in der Karte angezeigt.



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Absoluter Wert"

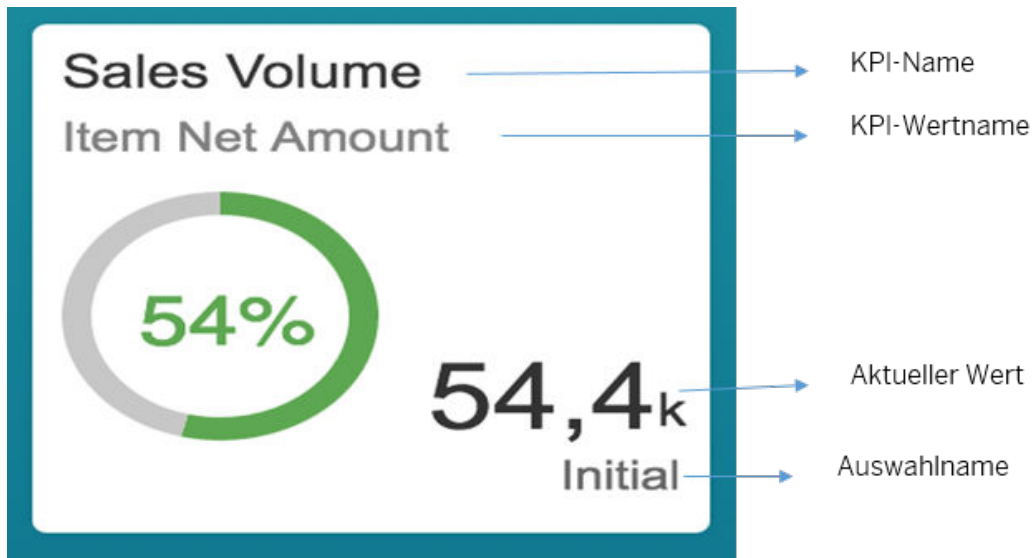
- **Muster "Deckungsprozentsatz"**

Dieses Muster kann für Berichte und KPIs angewendet werden, bei denen der KPI die Festlegung eines Ziels erfordert und der Bericht über zwei Kennzahlen verfügen sollte.

In Fiori Client wird Ihnen in diesem Kartenmuster die prozentuale Abweichung angezeigt, d.h. wie viel Prozent der aktuelle Wert über oder unter dem Ziel liegt.

- In einem Maximalszenario, in dem der aktuelle Wert größer ist als das Ziel, ist der Kreis vollständig in hellgrün dargestellt. Dies zeigt an, dass der aktuelle Wert das Ziel überschreitet. Die dunkelgrüne Farbe zeigt an, um wie viel Prozent das Ziel überschritten wird.
- Wenn der aktuelle Wert kleiner ist als der Zielwert, wird Ihnen der Prozentsatz für den aktuellen Wert in neutraler Farbe oder in Bezug zu festgelegten Schwellenwerten angezeigt.

- Im Minimumszenario wird das Farbmuster umgekehrt.

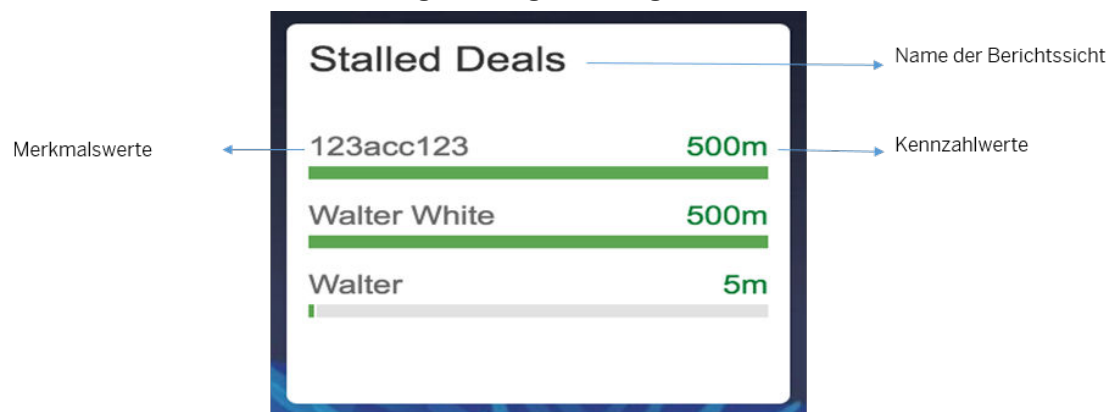


Kartenaussehen für Berichtsmuster "Deckungsprozentsatz" in Fiori Client

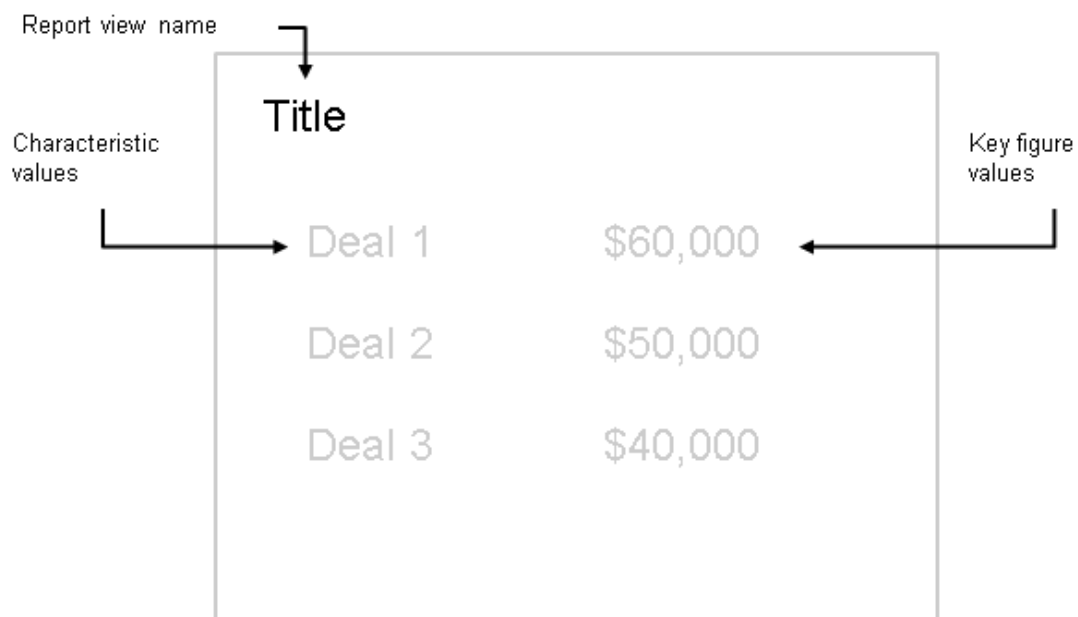
- **Muster "Top drei"**

Das System wendet dieses Muster für Berichtssichten mit einer Kennzahl (ohne eine Summe) und einem Merkmal an. Dieses Muster zeigt die Top-Kennzahlenwerte an.

In Fiori Client werden die Daten als Vergleichsdiagramm dargestellt.



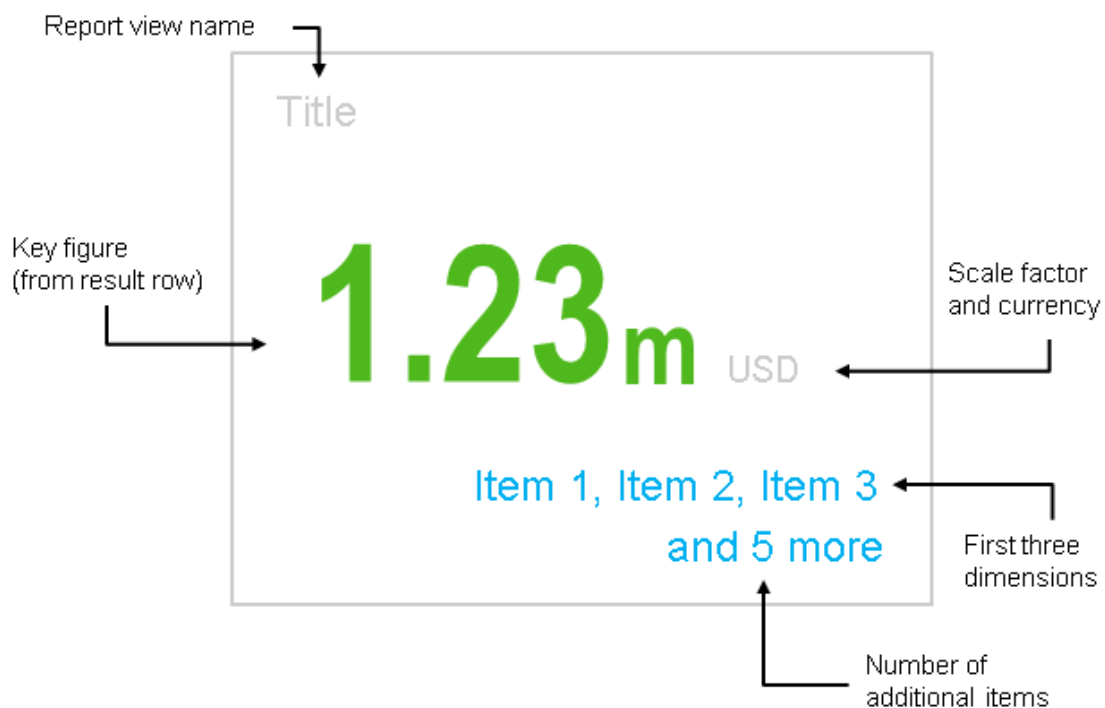
Kartenaussehen für Berichtsmuster "Top drei"



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Top drei"

- **Muster "Aggregierter Wert"**

Das System wendet Muster 4 für Berichte an, die den Berichten des Musters 3 ähneln (eine Kennzahl und ein Merkmal), jedoch auch ein Ergebnis beinhalten.



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Aggregierter Wert"

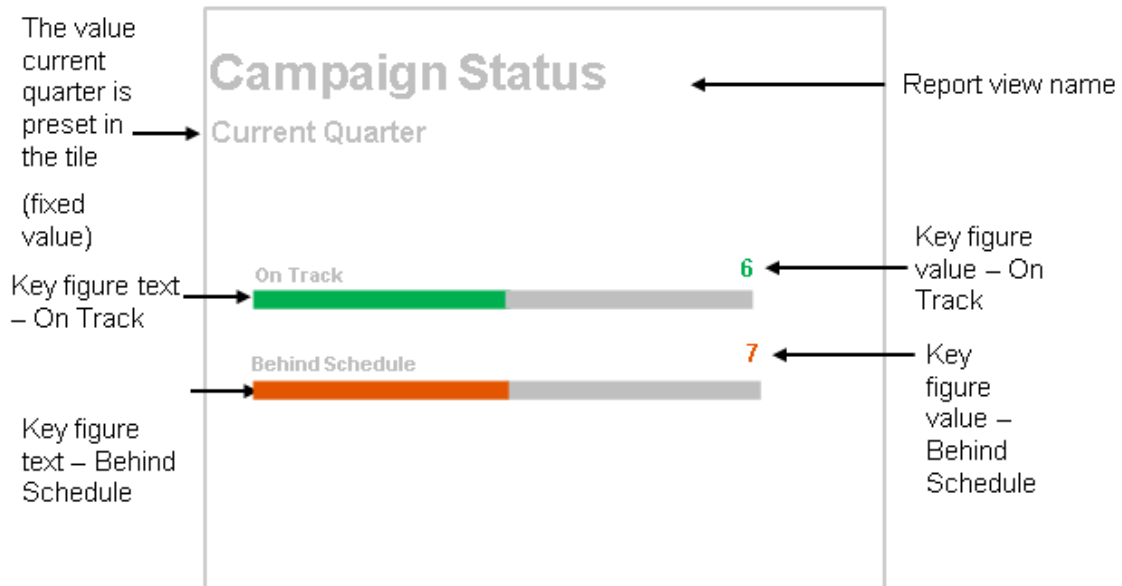
- **Muster "Doppelter Fortschrittsbalken"**

Das System wendet dieses Muster für Berichtssichten mit zwei Kennzahlen an.



#### 📘 Hinweis

Dieses Muster steht in Fiori Client nicht zur Verfügung.



#### Kartenaussehen für Berichtsmuster "Doppelter Fortschrittsbalken"

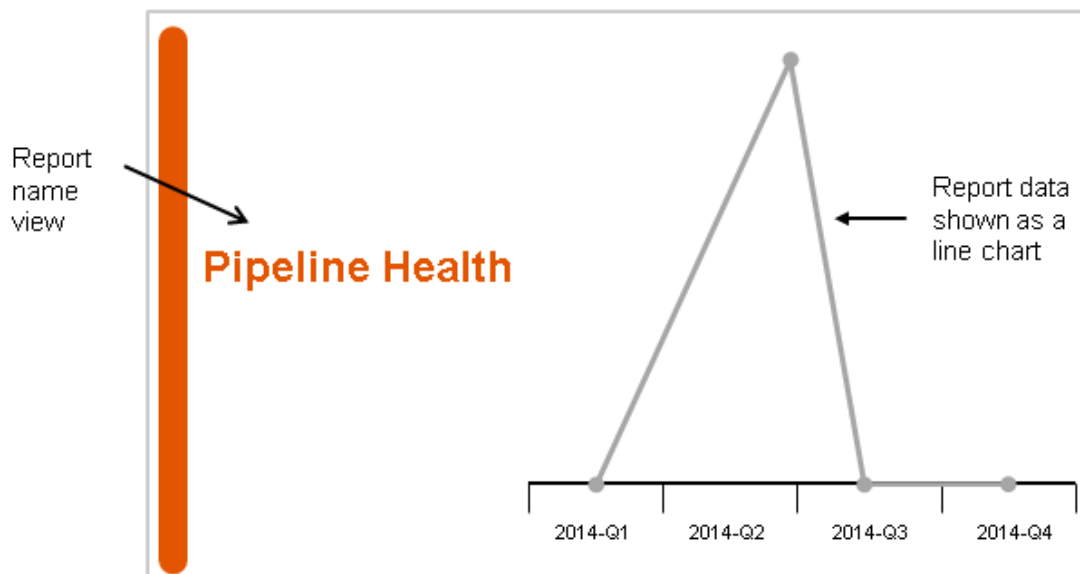
- **Muster "Überschrift"**

Das System verwendet dieses Muster, um die KPIs zu kennzeichnen, deren Werte außerhalb der definierten Schwellenwerte liegen. (Wenn die Werte unter oder über dem Schwellenwert liegen, wird der Text markiert und als Überschrift angezeigt.) Diese Karte eignet sich insbesondere zum Anzeigen außergewöhnlicher Trend-Kennzahlen.

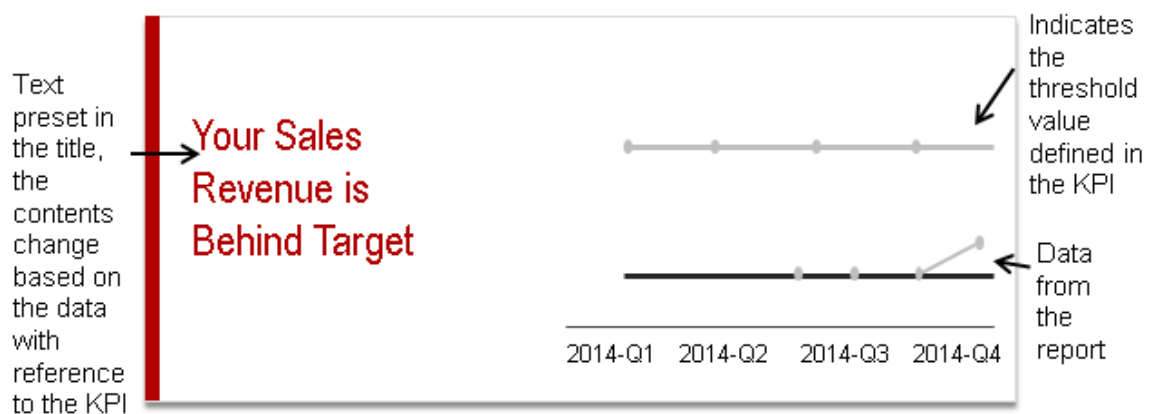
Sie können eines der beiden Muster auswählen.

#### 📘 Hinweis

Dieses Muster steht in Fiori Client nicht zur Verfügung.



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Überschrift" – A



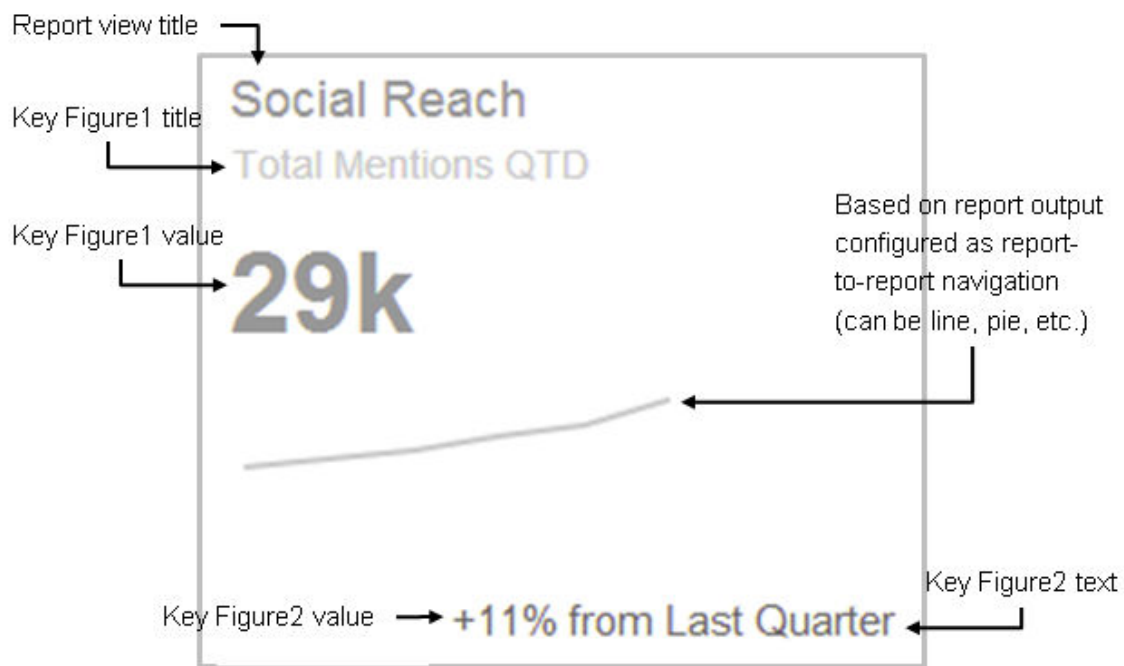
Kartenaussehen für Berichtsmuster "Überschrift" – B

- **Muster "Trendlinie"**

Das Muster "Trendlinie" basiert auf einem Bericht mit zwei Kennzahlen und keinen Dimensionen. Das System verwendet dieses Muster zum Visualisieren der Berichtsausgabe als Trendlinie.

ⓘ Hinweis

Dieses Muster steht in Fiori Client nicht zur Verfügung.



Kartenaussehen für Berichtsmuster "Trendlinie"

## Weitere Informationen

[Startseite personalisieren \[Seite 151\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Startseite personalisieren können.

### 2.17.2.3 Werkzeugkarte

Die Werkzeugkarte ist online verfügbar und erhöht Ihre tägliche Produktivität.

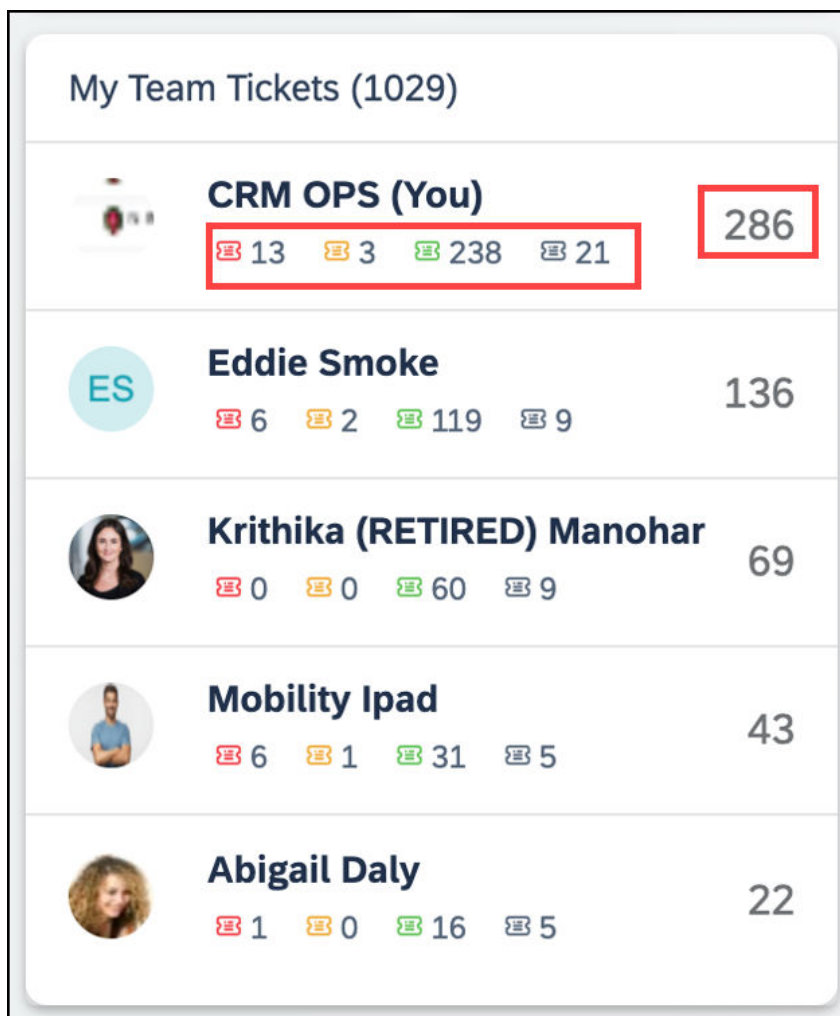
Zu den Werkzeugkarten gehören folgende:

- Karte **Nachrichten**: Auf der Nachrichtenkarte werden kontextuelle Nachrichten und RSS-Feeds angezeigt.
- Karte **Meine anstehenden Aktivitäten**: Die Karte "Meine anstehenden Aktivitäten" zeigt eine Live-Kachel mit den anstehenden Ereignissen aus Ihrem Kalender an. Sie können Ihre Ereignisse und Kalender mit der Karte verwalten.
- Karte **Meine Aufgaben**: Die Karte "Meine Aufgaben" stellt eine optimierte Sicht Ihrer Aufgaben bereit. Durch Wählen der Karte können Sie schnell zum Work Center "Aufgaben" navigieren. Die Anzahl der überfälligen Aufgaben wird in roter Schrift angezeigt. Sonst sind die Aufgaben nach folgenden Kriterien priorisiert: heutiges Datum, diese Woche, dieser Monat oder offene Aufgaben.
- Karte **Tickets meines Teams**: Auf der Karte "Tickets meines Teams" sehen Sie die Informationen zu Ihren Top-5-Teammitgliedern mit der maximalen Anzahl aktiver Tickets und einer prioritätsbasierten Aufschlüsselung. Wenn Sie auf [Tickets meines Teams](#) klicken, navigieren Sie zur Ticketlistenansicht für

die Abfrage *Queue meines Teams*. Wenn Sie auf ein Teammitglied klicken, navigieren Sie erneut zur Ticketlistenansicht für die Abfrage *Queue meines Teams*, sehen jedoch nur Tickets für das Teammitglied.

#### 📘 Hinweis

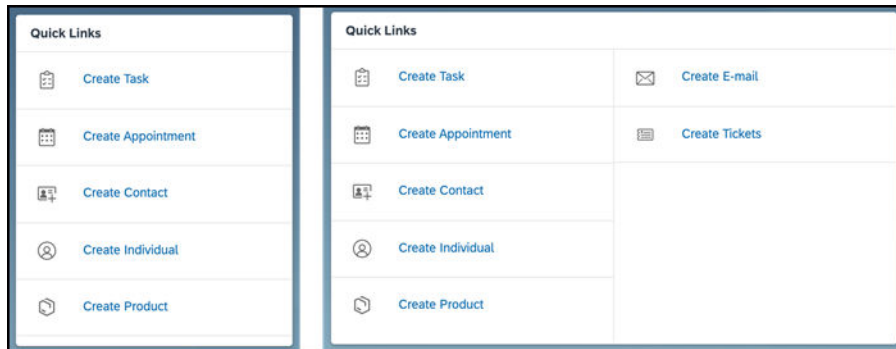
Wenn die Ticketliste weniger als 5 zugeordnete Bearbeiter enthält, wird der fünfte Eintrag in der Karte "Tickets meines Teams" als *Sonstige* angezeigt. Die Kategorie *Sonstige* zeigt alle nicht zugeordneten Tickets in der Ticketliste an.



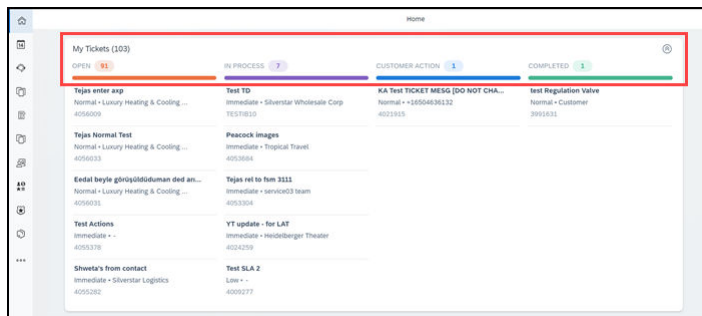
- Karte **Schnellzugriffe**: Die Karte "Schnellzugriffe" startet das Schnellanlagebild für ein Objekt. Im Release 2008 ist die Karte "Schnellzugriffe" von SAP vordefiniert und nicht konfigurierbar. Basierend auf der Anzahl der auf der Karte sichtbaren Einträge unterstützt die Schnellzugriffskarte zwei Kartengrößen.

#### 📘 Hinweis

In kommenden Releases sind Konfigurationsoptionen verfügbar, und Sie können auf der Schnellzugriffskarte verschiedene Arten von Links wie Berichte, Filter, Dashboards, KPIs und externe Links konfigurieren.



- Karte **Meine Tickets**: Die Karte "Meine Tickets" zeigt eine Zusammenfassung Ihrer Tickets im Layout der Kanbantafel an. Im Release 2008 ist das Kanbantafellayout von SAP vordefiniert und nicht konfigurierbar. Das Kanbantafellayout auf der Startseite ist nur auf dem Desktop verfügbar. Wenn Sie [Meine Tickets](#) wählen, navigieren Sie zur Ticketlistensicht für die Abfrage [Meine Tickets](#). Wenn Sie unter [Meine Tickets](#) eine Unterüberschrift wählen, navigieren Sie zur Listensicht für die Unterüberschriftenabfrage. Wenn Sie beispielsweise auf [Kundenaktion](#) klicken, navigieren Sie zur Listenansicht für die Abfrage [Kundenaktion](#). Wenn Sie auf ein Objekt unter der Unterüberschrift klicken, navigieren Sie zur Objektdetailsicht des Tickets. Sie können die Karte [Meine Tickets](#) im zugeklappten und aufgeklappten Modus anzeigen. Standardmäßig wird die Ticketkarte im erweiterten Modus geöffnet. Wenn keine Daten vorhanden sind (die Abfrage "Alle Tickets" ist 0), wird sie im komprimierten Modus geöffnet. Es werden maximal vier Ticketstatus angezeigt. Für jeden Status stehen maximal fünf Datensätze zur Verfügung, die nach Datum und Uhrzeit der letzten Änderung in absteigender Reihenfolge sortiert sind.



### ⓘ Hinweis

- In kommenden Releases stehen Konfigurationsoptionen für das Layout der Kanbantafel zur Verfügung.
- Das Layout der Ticketkanbantafel wird auf Tablets und Smartphones nicht unterstützt.

Der Administrator kann die Karte [Meine Tickets](#) über die Option [Vorhandene Karte hinzufügen](#) unter Anpassung zur Startseite hinzufügen. Derzeit kann der Administrator nur die Sichtbarkeit der Kanbantafel steuern, aber keine neuen Kanbantafeln anlegen oder die Konfiguration der vordefinierten Kanbantafel ändern.

### Voraussetzungen zum Hinzufügen der Karte "Meine Tickets":

- Die folgenden Felder sind in der Listenansicht verfügbar:
  - Betreff
  - Priorität
  - Status
  - Kunde

- Feld "Geändert am"
- Der Benutzer sollte berechtigt sein, [Meine Tickets](#) als Standardabfrage anzuzeigen.
- Die Liste wird immer nach dem Feld [Geändert am](#) in absteigender Reihenfolge sortiert.
- Damit die Kanbantafel ordnungsgemäß funktioniert und Daten anzeigt, sollten alle Standardfelder, einschließlich Status, in der Ticketlistensicht verfügbar sein. Derzeit sind der Ticketkarte 4 Standardfelder hinzugefügt:
  - Ticketbetreff, der ein Link ist und zur neuen Schnellansicht oder zur Ticketdetailsicht navigiert
  - Ticketpriorität
  - Kundenname
  - Ticketnummer

### Einschränkungen

- Im Release 2008 ist die Ticketkarte nicht konfigurierbar. Der Administrator kann keine Felder hinzufügen oder entfernen oder die Sortierreihenfolge ändern.
- Die Kanbantafel ist schreibgeschützt, und Sie können in der Kanbantafel keine Aktionen in der Ticketliste ausführen.
- Die Ticketkarte ist nur auf dem Desktop verfügbar.

## Weitere Informationen

### [Startseite personalisieren \[Seite 151\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Startseite personalisieren können.

## 2.17.2.4 Filterkarte

Auf der Filterkarte können Sie Ihre benutzerdefinierten Abfragen als Listenpositionen beibehalten, die vom Benutzer auf der Startseite ausgeführt werden können.

Mit Filterkarten können Sie schnell auf Ihre gesicherten Abfragen zugreifen. Sie können die Filterkarte auswählen, um zur gesicherten Abfrage zu wechseln. Die benutzerdefinierten Abfragen werden als Listenpositionen auf der Filterkarte angezeigt. Wenn Sie eine Abfrage auswählen, navigieren Sie direkt zur Liste. Auf diese Weise wird die Benutzerfreundlichkeit verbessert und die Anzahl der Klicks verringert. Um die Filterkarte auf Ihrer Startseite anzuzeigen, bitten Sie Ihren Administrator, die Karte für Ihre Rolle sichtbar und verfügbar zu machen. Sobald Sie die Startseite so angepasst oder personalisiert haben, dass die Filterkachel angezeigt wird, fügt die Lösung Ihre gesicherten Abfragen automatisch hinzu.

## Weitere Informationen

### [Startseite personalisieren \[Seite 151\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Startseite personalisieren können.

## 2.17.2.5 Benutzerdefinierte Karten

Sie können personalisierte Karten anlegen, um Informationen von der Startseite aus zu starten.

Sie können Text für mehrere Sprachen in den benutzerdefinierten Karten pflegen.

### 📘 Hinweis

Für benutzerdefinierte Karten auf der Startseite ist die Standardsprache Englisch. Der englische Text wird für alle Sprachen angezeigt, bis er in eine bestimmte Sprache geändert wird. Beispiel: Der englische Text wird angezeigt, wenn Sie sich auf Deutsch anmelden und die Sprache nicht ändern. Der Administrator kann die Sprache Deutsch jedoch jederzeit unter den Anpassungen ändern und pflegen.

Benutzerdefinierte Karten zeigen ein Symbol an und können Folgendes starten:

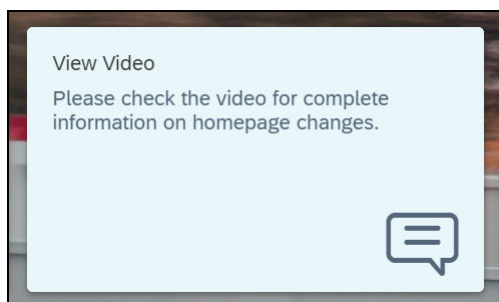
- **URL-Karte:** Sie können jede beliebige URL direkt von der URL-Karte aus starten. Die URL wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
- **Grundrisskarte:** Mit der Option für den Kartentyp "Grundriss" können Sie Karten anlegen, die beliebige, vom Benutzer ausgewählte Bilder für ein Work Center oder Detailsichten starten. Benutzerdefinierte Karten enthalten auch benutzerdefinierte Bilder.
- **Karte zum Anlegen von Tickets:** Mit der Karte zum Anlegen von Tickets können Sie ein neues Serviceticket anlegen. Wenn Sie die Karte wählen, wird ein Guided Activity Floorplan (GAF) gestartet. Nachdem Sie das Ticket angelegt haben, können Sie es im Arbeitsvorrat ► [Service](#) ► [Tickets](#) ► anzeigen.
- **URL-Mashup-Karte:** Mit der URL-Mashup-Karte können Sie URL-Mashups von der Startseite aus öffnen. Beim Konfigurieren der Karte können Sie den zu konfigurierenden Mashup über die Mashup-Wertehilfe auswählen.
- **HTML-Mashup-Karte:** Mit der HTML-Mashup-Karte können Sie HTML-Mashups von der Startseite aus öffnen. Beim Konfigurieren der Karte können Sie den zu konfigurierenden Mashup über die Mashup-Wertehilfe auswählen.
- **Videokarte** Die Videokarte kann vom Administrator verwendet werden, um Video-Links für Benutzer zu konfigurieren. Wenn Sie auf den Video-Link klicken, wird dieser in einem separaten Fenster gestartet. Im Rahmen der Konfiguration kann der Administrator den Titel, die Beschreibung und das Zeitfenster der Videokarte festlegen. Als Voraussetzung muss Ihr Administrator die benutzerdefinierte Videokarte über die Anpassung auf der Startseite anlegen und veröffentlichen, um die Videokarte für die Benutzer verfügbar zu machen.

### 📘 Hinweis

Videos werden nicht als Teil der SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud gespeichert.



- **Nachrichtenkarte:** Die Nachrichtenkarte kann vom Administrator verwendet werden, um Nachrichten für Anwender zu veröffentlichen. Im Rahmen der Konfiguration kann der Administrator den Nachrichtentitel, die Nachrichtenbeschreibung, den Infosymboltext und die Hintergrundfarbe der Nachrichtenkarte festlegen. Als Voraussetzung muss Ihr Administrator die benutzerdefinierte Nachrichtenkarte über die Anpassung auf der Startseite anlegen und veröffentlichen, um die Nachrichtenkarte für die Benutzer verfügbar zu machen.



- **Quick-Links-Karte:** Quick-Links-Karten dienen als Launchpad-Kachel für verschiedene Quellen in SAP Cloud for Customer oder für externe Links. Die Quick-Links-Karte auf der Startseite zeigt die Objektsymbole und die Abfragenamen an, die Ihnen bei der Navigation helfen. Im Rahmen der Konfiguration kann Ihr Administrator bis zu 10 Links mit verschiedenen Linktypen anlegen. Konfigurieren Sie eine Quick-Links-Karte auf der Startseite mithilfe der Anpassung.
- **Kanbankarte:** Eine Kanbankarte ist eine visuelle Darstellung von Workitems mit Navigationsmöglichkeit. Sie können die Kanbankarte auf der Startseite über die Anpassung konfigurieren. Im Rahmen der Konfiguration kann Ihr Administrator eine Kanbankarte für ein Objekt für jede Rolle anlegen.

## 2.17.2.5.1 Benutzerdefinierte Karten anlegen

Ihr Administrator kann eine benutzerdefinierte Karte wie folgt anlegen:

1. Wechseln Sie zur Startseite.
2. Wählen Sie das Bleistiftsymbol (✎) auf der rechten Seite, und wählen Sie [Anpassen](#).
3. Suchen Sie die Benutzerrolle, wählen Sie diese aus, und wählen Sie [Start](#).



4. Wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen () auf der rechten Seite, um das Fenster *Karten hinzufügen* zu öffnen.
5. Wählen Sie *Benutzerdefinierte Karte anlegen*, um ein neues Dialogfenster zu öffnen.
6. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste *Typ* aus.
  - URL
  - Grundriss
  - Ticketerstellung
  - URL-Mashup
  - HTML-Mashup
  - Video
  - Nachricht
  - Schnellzugriffe
  - Kanban
7. Fügen Sie die erforderlichen Details hinzu, und wählen Sie *Sichern*.

## Schnellzugriffkarte anlegen

1. Befolgen Sie die Schritte (1 bis 5) im Thema *Benutzerdefinierte Karten anlegen*.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste *Typ* die Option *Schnellzugriffe*. Die entsprechenden Felder für die Konfiguration der *Schnellzugriffe* werden mit der Auswahl angezeigt.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste die Sprache aus, und geben Sie einen Namen ein.
4. Gehen Sie zu *Link 1*, und wählen Sie eine der folgenden Optionen in der Auswahlliste *Linktyp* aus:
  - Filtern
  - Anlegen
  - Bericht
  - KPI
  - Externer Link

### Hinweis

Sie können den Linktyp *Dashboard* nicht anpassen.

5. Wenn Sie *Filter* als *Linktyp* wählen, müssen Sie zuerst ein Objekt auswählen. Basierend auf der Auswahl müssen Sie eine Abfrage auswählen.

### Hinweis

- Sie können die ausgeblendeten Abfragen aus dem Masterlayout nicht in der Auswahlliste sehen.
- Sie können keine Abfragen über das Seitenlayout sehen.

6. Wählen Sie einen beliebigen anderen *Linktyp* aus, und aktualisieren Sie die erforderlichen Felder Ihren Anforderungen entsprechend.  
Sie können auf die gleiche Weise bis zu 10 Links hinzufügen.
7. Wählen Sie, wenn Sie fertig sind, *Sichern*.

## Schnellzugriffkarte bearbeiten

1. Wechseln Sie in den Anpassungsmodus.
2. Klicken Sie auf die Schnellzugriffkarte, die Sie bearbeiten möchten.  
Ein neues Fenster mit der Bearbeitungsfunktion wird geöffnet.
3. Um die vorhandenen Links zu bearbeiten, können Sie entweder die einzelnen Links zurücksetzen, indem Sie auf das Symbol (↺) klicken, oder Sie können einen anderen *Linktyp* auswählen.

### ⓘ Hinweis

Sie können die vorhandenen Teilfelder nicht bearbeiten, ohne den *Linktyp* zu ändern.

4. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie *Sichern*.

## Kanbankarte anlegen

1. Befolgen Sie die Schritte (1 bis 5) im Thema *Benutzerdefinierte Karten anlegen*.
2. Wählen Sie aus der Auswahlliste *Typ* die Option "Kanban" aus. Die entsprechenden Felder für die Konfiguration der Kanbankarte werden mit der Selektion angezeigt.

Create Custom Card

**Type \***

Kanban

**Object \***

**Data Set Query \***

**Attribute \***

**Visualization:**  
Click ⓘ for a preview. Details view displays 5 values and vertical view displays 8.

☒ Detailed ⓘ    ☐ Vertical ⓘ

**Collapsed State** ☐

Save Cancel

3. Der Administrator kann dann ein Objekt (wie Kunden, Termine, Aufgaben, Tickets usw.) auswählen, für das Kanban konfiguriert werden muss.

#### ⓘ Hinweis

Objekte sind von SAP vordefiniert. Die in der Auswahlliste angezeigten Objekte basieren auf der Rolle, die während der Anpassung ausgewählt wurde. Wenn der Administrator beispielsweise eine Rolle mit Berechtigung nur für die Work-Center-Sicht "Opportunity" auswählt, sehen Sie nur das Opportunity-Objekt zum Anlegen von Kanban und nicht die anderen Objekte.

Create Custom Card

Type \*

Kanban

Object \*

Accounts

Appointments

Phone Calls

Tasks

Competitors

Leads

Opportunities

Partners

Partner Contacts

Product Administration

Sales Quotes

Liste der für die Kanbankarte unterstützten Objekte:

- Kunden
- Opportunitys
- Telefonat
- Aufgaben
- Wettbewerber
- Wettbewerberprodukte
- Leads
- Termine
- Partner
- Ansprechpartner beim Partner
- Produktverwaltung
- Produktlisten
- Werbeaktionen
- Angebote

- Kundenaufträge
- Besuche
- Tickets
- Arbeitstickets
- Verträge
- Einbauorte
- Privatkunden
- Registrierte Produkte
- Zeiteinträge
- Zeitberichte

4. Wählen Sie die Datensatzabfrage aus.

#### ⓘ Hinweis

Die Auswahlliste für die Datensatzabfrage zeigt nur Anpassungsmodus-Abfragen und Standardabfragen an. Die Datensatzabfrage prüft nicht die rollenbasierte Berechtigung eines Standardabfragesatzes. Es prüft nicht, ob die Standardsatzabfrage für die Rolle ausgeblendet ist. Der Administrator wählt die relevante Abfrage für die Rolle aus.

Create Custom Card

Type \*

Kanban

Object \*

Accounts

Data Set Query \*

|

All

My Accounts

My Team's Accounts

Visualization:

Click ⓘ for a preview. Details view displays 5 values and vertical view displays 8.

☒ Detailed ⓘ ☐ Vertical ⓘ

Collapsed State ☐

Save Cancel

- Wählen Sie das Attribut aus. Attribute sind die Felder, die in einem Datensatz als Spalten angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise "Meine Tickets" als Datensatzabfrage gewählt haben, stehen die im Datensatz verfügbaren Felder (Status, Priorität usw.) als Attribut zur Auswahl zur Verfügung.

Create Custom Card

Data Set Query \*  
My Accounts

Attribute \*  
 |  
 Status  
 Country/Region  
 State

Collapsed State ☐

Values:

Add Value

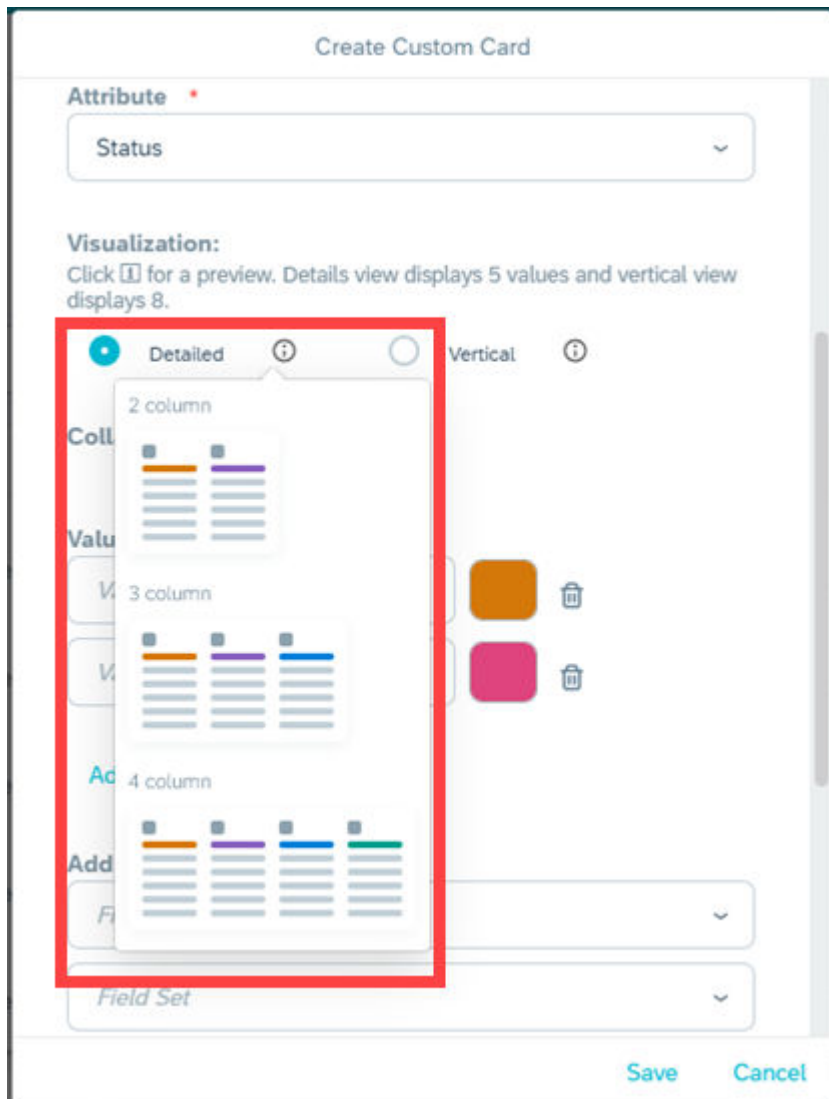
Add Display Field

Save Cancel

6. Wählen Sie die Visualisierungsoption. Standardmäßig ist die detaillierte Visualisierung ausgewählt, und die Kanbankarteninformationen werden auf der Startseite in einem komprimierten Modus angezeigt. Sie können sie expandieren, um die vollständige Kanbankarte anzuzeigen. Die Größe der Visualisierungskarte kann je nach den in der Kanbankonfiguration ausgewählten Werten variieren.

#### 📌 Hinweis

- In der vertikalen Kanbankartenvisualisierung sind das Ankreuzfeld für den komprimierten Status, die Anzeigefelder und die Sortierreihenfolgefelder deaktiviert. Sie können nur Werte auswählen, da vertikales Kanban nur Werte zusammen mit der Anzahl anzeigt.
- In der detaillierten Kanbankarte können Sie maximal 5 Werte und mindestens zwei Werte auswählen. Die Drucktaste "Wert hinzufügen" wird nach dem Hinzufügen von fünf Werten deaktiviert.
- In der vertikalen Kanbankarte können Sie maximal 8 und mindestens zwei Werte auswählen. Die Drucktaste "Wert hinzufügen" wird nach dem Hinzufügen von 8 Werten deaktiviert.





Create Custom Card

**Attribute \***

Status ▾

**Visualization:**  
Click ⓘ for a preview. Details view displays 5 values and vertical view displays 8.

☒ Detailed ⓘ
 ☐ Vertical ⓘ

**Collapsed State** ☐

**Values:**

Value ▾  

Value ▾  

[Add Value](#)

**Add Display Field:**

Field Set\* ▾

Field Set ▾

[Save](#)
[Cancel](#)

7. Wählen Sie einen Wert aus. Die Werte basieren auf der Attributauswahl. Für das Attribut **Status** können die Werte beispielsweise "In Bearbeitung", "Offen", "Abgeschlossen" usw. sein.

Create Custom Card

**Attribute** \*

Status

**Visualization:**  
Click ⓘ for a preview. Details view displays 5 values and vertical view displays 8.

☒ Detailed ⓘ ☐ Vertical ⓘ

Collapsed State ☐

**Values:**

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| Value          |  |  |
| In Preparation |  |  |
| Active         |  |  |
| Blocked        |  |  |
| Obsolete       |  |  |
| Deleted        |  |  |

Field Set

Save Cancel

8. Fügen Sie Anzeigefelder hinzu, wählen Sie die Sortierreihenfolge aus, und wählen Sie dann [Sichern](#). Anzeigefelder sind die anderen Felder der Datensatzabfrage, die Sie zum Anzeigen auf der Kanbankarte auswählen können. Wenn Sie z. B. **Status** auswählen, können Sie zusätzliche Details zu einem Ticket anzeigen, z.B. Name, Nummer, Priorität usw. Diese zusätzlichen Details sind die Anzeigefelder. Die Daten der Anzeigefelder auf der Kanbankarte werden basierend auf der Auswahl der Sortierreihenfolge angezeigt. Sie können die Sortierreihenfolge basierend auf einem der Anzeigefelder auswählen.

#### ⓘ Hinweis

Standardmäßig ist eine neu angelegte Kanbankarte auf der Startseite nicht sichtbar. Um die Kanbankarte anzuzeigen, gehen Sie zu "Vorhandene Karte hinzufügen", und wählen Sie im Anpassungsmodus die Registerkarte "Benutzerdefiniert", um alle konfigurierten Kanbankarten anzuzeigen. Ändern Sie die Sichtbarkeit des angelegten Kanbans, um es auf der Startseite anzuzeigen. Sie können für die Startseite einer Rolle die Anzeige von bis zu zwei Kanbankarten festlegen.

Create Custom Card

In Preparation  

Active  

Add Value

Add Display Field:

Name 

City 

State 

Owner 

Field Set 

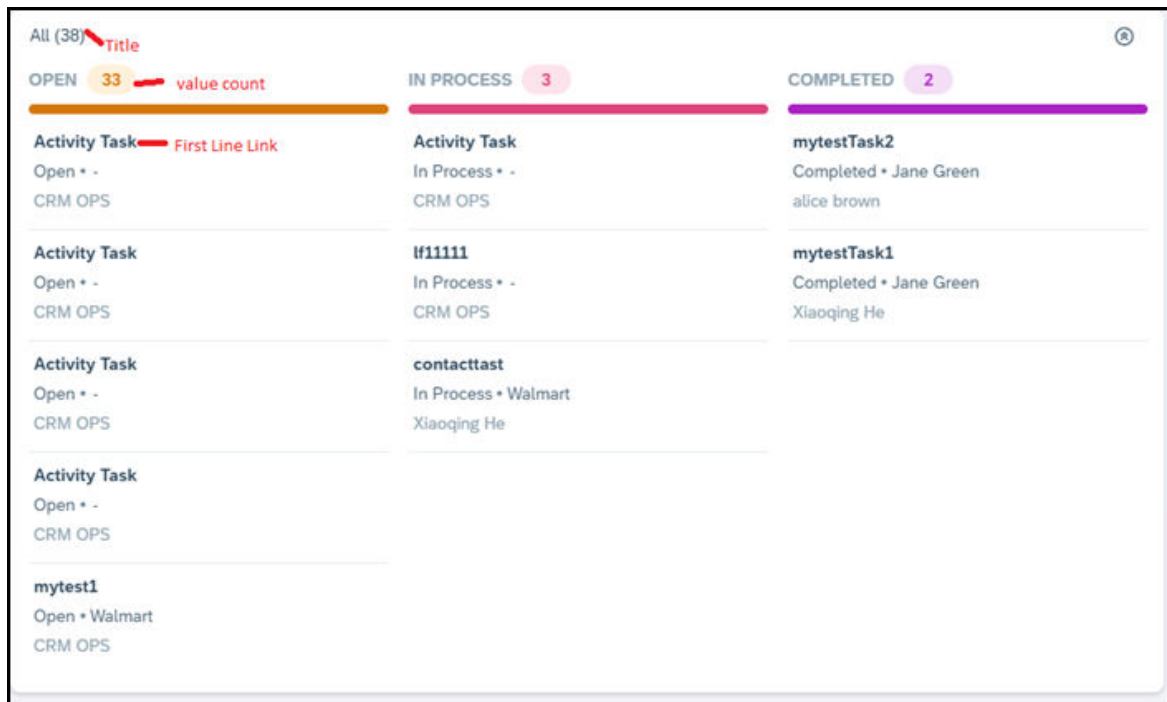
Sort Order \*

Name  Ascending 

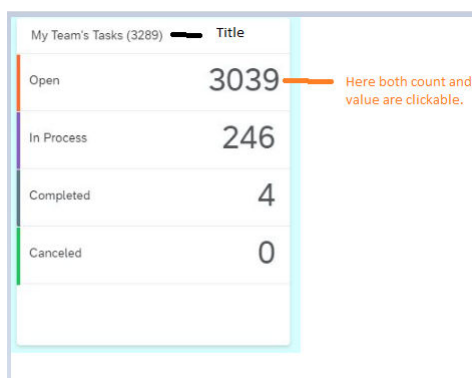
Save Cancel

#### Navigation von der Kanbankarte:

- **Navigation vom Titel:** Wenn Sie auf den Titel klicken, navigieren Sie zur Listenansicht des konfigurierten Objekts, und die konfigurierte Datensatzabfrage-Sicht wird angezeigt.
- **Navigation von der Werteanzahl:** Wenn Sie auf die Nummernanzahl klicken, navigieren Sie zur Listenansicht des konfigurierten Objekts, und die konfigurierte Datensatzabfrage wird angezeigt.
- **Navigation vom ersten Link (gilt für Detailsicht):** Durch Klicken auf den ersten Link navigieren Sie zur Detailsicht des Objekts. Die Navigation ist nur zu dem Objekt möglich, auf dem Sie die Kanbankarte konfiguriert haben. Sie wählen z.B. das Objekt **Aufgabe** und konfigurieren das Feld "Kunde" als erstes Feld. Auch wenn Sie auf das Kundenfeld klicken, wird das Objekt **Aufgaben** geöffnet.



- **Navigation von der vertikalen Kanbankarte** - In der vertikalen Kanbankarte können Sie sowohl auf den Titel als auch auf die Nummernanzahl klicken, um zur Listensicht des konfigurierten Objekts zu navigieren und die konfigurierte Datensatzabfrage-Sicht anzuzeigen.



### 📌 Hinweis

Sie können nur benutzerdefinierte Kanbankarten bearbeiten und löschen, nicht jedoch die von SAP bereitgestellten Kanbankarten.

### Einschränkungen der Kanbankarte:

- Die Kanbantafelkarte ist weder offline noch auf mobilen Geräten verfügbar.
- Es können nur maximal 5 Werte für die detaillierte Visualisierung und maximal 8 Werte für die vertikale Visualisierung hinzugefügt werden. Ab diesen Werten ist die Drucktaste zum Hinzufügen deaktiviert.
- Kontextbasierte Auswahllisten werden nicht unterstützt. Beispiel: Bundesland (Abhängigkeit von Land/Region).
- Wenn die Kanbankarte auf der Startseite als sichtbar festgelegt ist, wird sie als leere Karte angezeigt. Erst nach der Veröffentlichung werden Daten auf der Kanbankarte angezeigt.

- Der Administrator kann mehrere Kanbankarten anlegen, es sind aber nur zwei Kanbankarten für eine Rolle sichtbar.
- In der vertikalen Kanbankartenvisualisierung sind das Ankreuzfeld für den komprimierten Status, die Anzeigefelder und die Sortierreihenfolgefelder deaktiviert. Sie können nur Werte auswählen, da vertikales Kanban nur Werte zusammen mit der Anzahl anzeigt.
- Wenn Sie mehreren Rollen zugeordnet sind und der Administrator für jede Rolle eine sichtbare benutzerdefinierte Kanbankarte konfiguriert hat, wird nur die erste angelegte Kanbankarte auf der Startseite angezeigt. Sie können jedoch über die Personalisierung alle anderen Kanbankarte anzeigen oder ausblenden.
- Wenn Sie mehreren Rollen zugeordnet sind und für eine der Rollen beispielsweise die Standardkanbankarte "Meine Tickets" sichtbar ist, und für eine andere Rolle ein benutzerdefiniertes Kanban sichtbar ist, dann wird der Standardkanban Vorrang gegeben.
- Wenn Sie die vorhandenen Work-Center-Sichten neu anordnen, können Sie nicht von der Kanbankarte zu den Work-Center-Sichten navigieren.

## Weitere Informationen

[Startseite personalisieren \[Seite 151\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Startseite personalisieren können.

### 2.17.3 Startseite personalisieren

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Startseite personalisieren können.

#### 📘 Hinweis

- Die Personalisierungsfunktion ist nicht für Smartphones verfügbar.
- Offline ist die Navigation auf die Karten für heutige Aktivitäten, Besuche, benutzerdefinierte Berichte und Grundrisse begrenzt.
- Die Personalisierung ist im Offlinemodus nicht verfügbar.

Sie können die Startseite mit Ihren eigenen Einstellungen personalisieren. Um die Startseite zu personalisieren, wählen Sie das Bearbeitungssymbol in der Fußzeilenleiste, um den Personalisierungsmodus zu aktivieren. Sobald Sie sich im Personalisierungsmodus befinden, können Sie den Cursor über den Inhaltsbereich bewegen und sehen, dass bearbeitbare Bereiche hervorgehoben und umrandet sind. Sie können die Symbole wählen, mit denen Sie die entsprechenden personalisierten Änderungen vornehmen können.

Im Personalisierungsmodus können Sie verschiedene Änderungen am aktuellen Bild vornehmen, zum Beispiel Karten und Gruppen per Drag&Drop neu anordnen, Karten und Gruppen hinzufügen und löschen und Gruppen umbenennen. Sie können ausgeblendete Elemente wieder einblenden, indem Sie den Schalter "Sichtbar" aktivieren. Alle ausgeblendeten und verfügbaren Elemente werden in der Liste angezeigt und können wieder hinzugefügt werden.

Nachdem Sie die Personalisierung des Bilds abgeschlossen haben, können Sie den Personalisierungsmodus beenden, indem Sie Ihre Änderungen sichern. Wenn Sie Ihre Änderungen verwerfen möchten, wählen Sie "Abbrechen".

## 2.17.3.1 Startseite als Standard-Landing-Page deaktivieren

Wenn Sie die Startseite nicht aktiv verwenden, können Sie sie als Standard-Landing-Page deaktivieren.

### → Nicht vergessen

Das Symbol zum Einstellen der Startseite (Zahnradsymbol) befindet sich im Personalisierungsmodus rechts oben.

Bei dieser Einstellung wird die für den Benutzer oder die Rolle definierte erste Work-Center-Sicht zur Standard-Landing-Page für den Fiori Client.

Im Personalisierungsmodus auf der Startseite können Sie in den Einstellungen das Ankreuzfeld *Homepage als Startseite festlegen* entmarkieren.

## 2.17.3.2 Karten hinzufügen und bearbeiten

Erfahren Sie, wie Sie auf der Startseite Karten hinzufügen und bearbeiten. Sie können die Karten per Drag&Drop neu ordnen und in verschiedene Gruppen verschieben.

### 📘 Hinweis

Zugunsten einer optimalen Performance erhalten Sie eine Warnmeldung, wenn Sie die empfohlene Anzahl der KPI-Karten und Berichtskarten auf der Startseite überschreiten. Es wird empfohlen, maximal 10 KPI-Karten und maximal 4 berichtsasierte Karten (Karten mit benutzerdefinierten Mustern wie Balkendiagrammkarten) zu unterstützen. Sie können weiterhin zusätzliche Karten hinzufügen, was jedoch Einfluss auf die Performance hat. Es gelten keine Beschränkungen für die empfohlene Anzahl der Listenkarten, Werkzeugkarten und benutzerdefinierten Karten.

- **Karte hinzufügen**

Am Ende jeder Karte kann mit dem Symbol "+" eine neue Karte hinzugefügt werden. Um Karten hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol "+". Sie können eine nicht benötigte Karte auch entfernen, indem Sie den Schalter "Sichtbar" deaktivieren, sodass die Karte nicht mehr zu sehen ist. Wenn in der Kartenvorschau eine Karte als sichtbar angezeigt wird, wird sie auf der Startseite angezeigt.

- **Vorhandene Karten bearbeiten**

Durch Wählen einer Karte wird für die jeweilige Karte das Bild für Einstellungen geöffnet. Wenn Sie diesen Schalter deaktivieren, wird die Karte von der Startseite entfernt und der Schalter *Sichtbar* automatisch deaktiviert. Sie können die Gruppe der Karte ändern, z. B. die Karte in eine andere Gruppe verschieben, und dann Ihre Änderungen sichern.

- **Benutzerdefinierte Karte bearbeiten**

Sobald eine benutzerdefinierte Karte angelegt wurde, ist sie auf der Benutzeroberfläche verfügbar und sichtbar. Um benutzerdefinierte Karten zu bearbeiten, klicken Sie auf die Karte, und öffnen Sie den Bearbeitungsdialog, so wie Sie auch für die Bearbeitung anderer Karten vorgehen würden. Das Dialogfenster enthält verschiedene Details. Durch Wählen bzw. Tippen auf eine Karte wird für die jeweilige Karte das Bild für Einstellungen geöffnet. Die bearbeitbaren Elemente *Titel*, *Pfad* und *Beschreibung* werden deaktiviert. Der Typ der Karte (URL/Grundriss) kann jedoch nicht geändert werden.

### 2.17.3.3 Mashups von Startseitenkarten aus starten

Starten Sie einen URL- oder HTML-Mashup von einer Startseitenkarte aus.

Auf der Startseite können Sie den Inhalt der Mashup-Karte anzeigen. Sie können auch per Klick den auf der Karte angezeigten Mashup starten, oder Sie können einen anderen Mashup starten, der weitere Details der HTML-Mashup-Karte anzeigt.

Beachten Sie, dass Mashups ohne Portbindung auch für die Startseitenkarten-Mashups zulässig sind.

### 2.17.3.4 Gruppe hinzufügen und löschen

Sie können Karten basierend auf Ihren Anforderungen und Präferenzen in einer logischen Gruppe zusammenfassen.

- **Gruppe hinzufügen**  
Sie können neue Gruppen anlegen, um Karten zu gruppieren. Das Symbol "+" kann am Ende jeder Gruppe zum Hinzufügen verwendet werden. Um neue Gruppen hinzuzufügen, wählen bzw. tippen Sie auf das Symbol "+". Sie können die unterstützten Gruppen auch umbenennen.
- **Gruppe löschen**  
Neben dem Neuordnen von Gruppen per Drag&Drop haben Sie auch die Möglichkeit, die von Ihnen angelegten Gruppen zu löschen. Für von Ihnen angelegte Gruppen wird die Drucktaste [Löschen](#) angezeigt. Durch Löschen wird die Gruppe endgültig entfernt, sodass sie nicht mehr auf der Benutzeroberfläche sichtbar ist. Vor dem Entfernen der Gruppe wird eine Warnmeldung angezeigt.

### 2.17.3.5 Einstellungen für Startseite definieren

Der Administrator kann die Einstellungen für die Startseite über das Zahnradsymbol auf der Startseite aufrufen.

Als Administrator können Sie über die Einstellungen für die Startseite festlegen, dass Benutzer oder Rollen auf ihrer Startseite Karten gruppieren können. Markieren Sie dazu in den Einstellungen das Ankreuzfeld [Karten in Gruppen anzeigen](#). Sie können auch die Einstellung ändern, dass die Startseite als standardmäßige Startseite angezeigt wird, wenn sich der Benutzer anmeldet. Entmarkieren Sie hierfür in den Einstellungen das Ankreuzfeld [Homepage als Startseite festlegen](#).

## 2.18 Benutzerprofilmenü

Das Benutzerprofilmenü ermöglicht dem Benutzer Zugriff auf das Benutzerprofil, Einstellungen, Hilfe und zusätzliche Einstellungen für Kundenfunktionen.

Die Menüoptionen werden in einer Auswahlliste aufgeführt. Sie können zu Ihrem Profil navigieren, auf verschiedene Einstellungen zugreifen und sich abmelden. Die Menüoptionen sind kontextbezogen für den

Browser oder die App. Die Menüoptionen ändern sich abhängig vom Browser oder der installierten App. Die Synchronisierungsoptionen und -einstellungen sind z.B. nur über die installierte erweiterte App verfügbar.

### 📘 Hinweis

Der Administrator kann für die Benutzer bzw. Rollen je nach Präferenz bestimmte Menüoptionen ausblenden.

| Administrator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Anwendersbenutzer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Auswahlmöglichkeiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einstellungen</li> <li>• SAP Support Assistant</li> <li>• Fall melden</li> <li>• Meine Fälle verfolgen</li> <li>• Anzeigemodus ändern</li> <li>• Herunterladen</li> <li>• Mit Anmerkungen versehen</li> <li>• Personalisierung starten</li> <li>• Mit der Anpassung beginnen</li> <li>• Ideen teilen</li> <li>• Info</li> </ul> | <b>Auswahlmöglichkeiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einstellungen</li> <li>• SAP Support Assistant</li> <li>• Fall melden</li> <li>• Meine Fälle verfolgen</li> <li>• Anzeigemodus ändern</li> <li>• Herunterladen</li> <li>• Mit Anmerkungen versehen</li> <li>• Personalisierung starten</li> <li>• Ideen teilen</li> <li>• Info</li> </ul> |

**Ideen teilen:** Hierbei handelt es sich um einen einzigen zentralen Ort für alle zusätzlichen Aktivitäten zu Produktverbesserungsvorschlägen. Sie können Verbesserungsvorschläge durchsuchen und einreichen, Kommentare hinzufügen, abstimmen, Aktualisierungen erhalten und prüfen, wer abgestimmt hat.

**Einstellungen:** Wenn Sie in der Auswahlliste des Benutzermenüs die Option **Einstellungen** auswählen, wird die Seite mit den Einstellungen angezeigt. Hier steht Ihnen eine große Auswahl an individuellen Motiven und für die C4C-Plattform spezifischen Einstellungen zur Verfügung, die Sie an Ihre Präferenzen anpassen können. Sie können Ihre Änderungen sichern oder diese abbrechen.

Auf dem Bild auf der Fiori-Client-Benutzeroberfläche stehen viele verschiedene Einstellungen zur Verfügung:

- **Meine Einstellungen:** Sie können Ihre persönlichen Einstellungen im Fiori Client vornehmen.
- **Mein Hintergrundbild:** Sie können Ihre persönlichen Einstellungen für das Hintergrundbild der Startseite im Fiori Client vornehmen. Das Bild sollte nicht größer als 3 MB sein. Sie können das Hintergrundbild in Desktop-, Tablet- und Smartphone-Apps ändern.

### 📘 Hinweis

Die Größe des Hintergrundbildes der Startseite wurde auf 3 MB begrenzt. Wenn Sie ein Hintergrundbild haben, das größer als 3 MB ist, ist dieses nicht betroffen, bis Sie es durch ein anderes Bild ersetzen, das größer als 3 MB ist.

- **Meine E-Mail-Einstellungen:** Sie können E-Mail-Signaturen festlegen, die Sie für neue Nachrichten, Antworten und Weiterleitungen verwenden möchten. Außerdem können Sie die E-Mail-Signatur vor dem Senden einer E-Mail schnell ändern.
- **Unternehmenseinstellungen:** Sie können Einstellungen für Unternehmen oder für eine Benutzerrolle definieren.



- **Personalisierungseinstellungen:** Als Administrator können Sie die Fiori-Personalisierungseinstellungen für Anwendungsbenutzer festlegen.
- **Anpassungseinstellungen:** Als Administrator können Sie die Fiori-Client-Anpassungseinstellungen festlegen.
- Zur **Markenkennzeichnung** gehören alle markenkennzeichnungsbezogenen Einstellungen auf Unternehmensebene.
  - Theme Builder: Das ausgewählte Motiv wird abgestimmt auf Ihr Markenimage für alle Geräte und Benutzer angewandt.
  - Hintergrundbild: Passen Sie das Hintergrundbild an Ihre Marke an. Stellen Sie sicher, dass die Bildgröße weniger als 1 MB beträgt.
  - Logo: Es gibt drei verschiedene Markenlogos für die Lösung, abhängig von der von Ihnen erworbenen Kundenlizenz.
    - SAP-Sales-Cloud-Markenlogo ist für Kunden mit SAP-Sales-Cloud-Lösung.
    - Das SAP-Service-Cloud-Markenlogo ist für Kunden mit SAP-Service-Cloud-Lösung.
    - Das SAP-Markenlogo ist für Kunden mit SAP-Sales- und SAP-Service-Cloud-Lösung.

#### 📘 Hinweis

- Offline-Einstellungen gehören nicht zu den Einstellungen.
- Die Einstellungsoptionen sind in Gruppen oder Kategorien unterteilt. "Meine Einstellungen" sind für alle Benutzer verfügbar, während die Abschnitte "Unternehmenseinstellungen" und "Markenkennzeichnung" nur für Administratoren sichtbar und verfügbar sind.

**Herunterladen:** Beinhaltet Links zum Herunterladen verschiedener Add-Ins (Microsoft Outlook®, Microsoft Excel®, IBM Lotus Notes®, Adobe® LiveCycle® Designer), Adobe® LiveCycle® Designer, CTI Client Adapter und mobilen Apps für iOS, Android und Windows.

**Mit Anmerkungen versehen:** Bietet Werkzeuge für Freihand, Pfeile, Rechtecke und Beschreibungstexte, die Sie auf der Benutzungsoberfläche zum Teilen und Zusammenarbeiten verwenden können. Sie können das Bild im Browser sichern oder es per E-Mail in den erweiterten Apps versenden.

**Meine Fälle verfolgen:** Sie können den Status der von Ihnen angelegten Fälle prüfen.

**SAP Support Assistant:** Der optimierte Support-Assistent nutzt Baumstrukturen. Anhand einer Reihe von Fragen hilft er Ihnen bei der Eingrenzung des Problems und empfiehlt in Echtzeit zielgerichtete Lösungen.

**Fall melden:** Wenn Sie in Ihrem SAP-Cloud-System ein Problem haben, können Sie dieses über dieses Auswahlménü melden und Support erhalten.

**Anzeigemodus ändern:** Für alle Arten von Geräten wie Desktop-PCs, Tablets und Smartphones sind jetzt neue Touch- und Maus-Modi verfügbar. Im Maus-Modus ist der Inhalt verdichtet, sodass Sie auf dem Bild mehr Informationen sehen können. Im Touch-Modus haben Sie auf berührungssensitiven Geräten die Möglichkeit der einfachen Touch-Interaktion. Beide Modi optimieren den Leerraum und zeigen auf dem Bild mehr Informationen an. Sie können zwischen diesen beiden Modi nach eigenem Belieben umschalten. Die Modi "Touch" und "Maus" bieten eine bessere Bildausnutzung und die Flexibilität, zwischen den Modi umzuschalten.

Der Standardanzeigemodus für Desktops ist der Modus "Maus". Der Standardanzeigemodus für Tablets und Smartphones ist der Modus "Touch". Sie können den für Sie geeigneten Modus im Benutzermenü unter **Einstellungen** festlegen.

### Hinweis

- Ihre Auswahl gilt nur für das jeweilige Gerät.
- Der Administrator kann den Standardmodus für Benutzer nicht ändern.

**Anzeigemodus ändern:** Sie können Ihren Bildschirm in der Benutzungsoberfläche des Fiori Clients im Benutzermenü personalisieren, indem Sie im Dropdown-Menü *Personalisierung starten* wählen.

Die folgende Tabelle zeigt eine Liste aller UI-Elemente, die Sie personalisieren können:

| Aktion                    | UI-Elemente                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Einblenden und Ausblenden | <ul style="list-style-type: none"><li>• Felder im Kopf, in Listen und in der erweiterten Suche</li><li>• Abschnitte</li><li>• Fensterbereiche</li><li>• Registerkarten</li><li>• Drucktasten und Menüelemente</li></ul> |
| Neu anordnen              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Felder im Kopf, in Listen und in der erweiterten Suche</li><li>• Abschnitte</li><li>• Fensterbereiche</li><li>• Registerkarten</li><li>• Menüelemente</li></ul>                 |
| Sortieren und gruppieren  | Spalten                                                                                                                                                                                                                 |

### Hinweis

Sie können die Werthilfe und Popup-Fenster nicht personalisieren.

Im Personalisierungsmodus haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Um einen Bereich auf dem Bildschirm zu markieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Bildschirm (für Windows) oder tippen mit zwei Fingern (Mac). Der markierte Bereich wird durch  und einen gelben Rahmen gekennzeichnet.
- Um einen Bereich direkt zu bearbeiten, verwenden Sie .
- Um Felder aus- oder einzublenden, verwenden Sie .
- Um zum übergeordneten Abschnitt zu gehen, verwenden Sie .
- Um zum untergeordneten Abschnitt zu gehen, verwenden Sie .
- Um die Reihenfolgen von Feldern zu ändern, ziehen Sie sie per Drag&Drop auf den rechten Bereich mit .

Damit die Änderungen wirksam werden, wählen Sie Ihr Profil aus und wählen *Personalisierung beenden*. Um die Änderungen zu verwerfen, wählen Sie *Personalisierungsänderungen verwerfen*.

**Info:** Zeigt die Produktinformationsseite im SAP Fiori Client an. Sie stellt Informationen zum Produktnamen und zur Produktversion bereit.

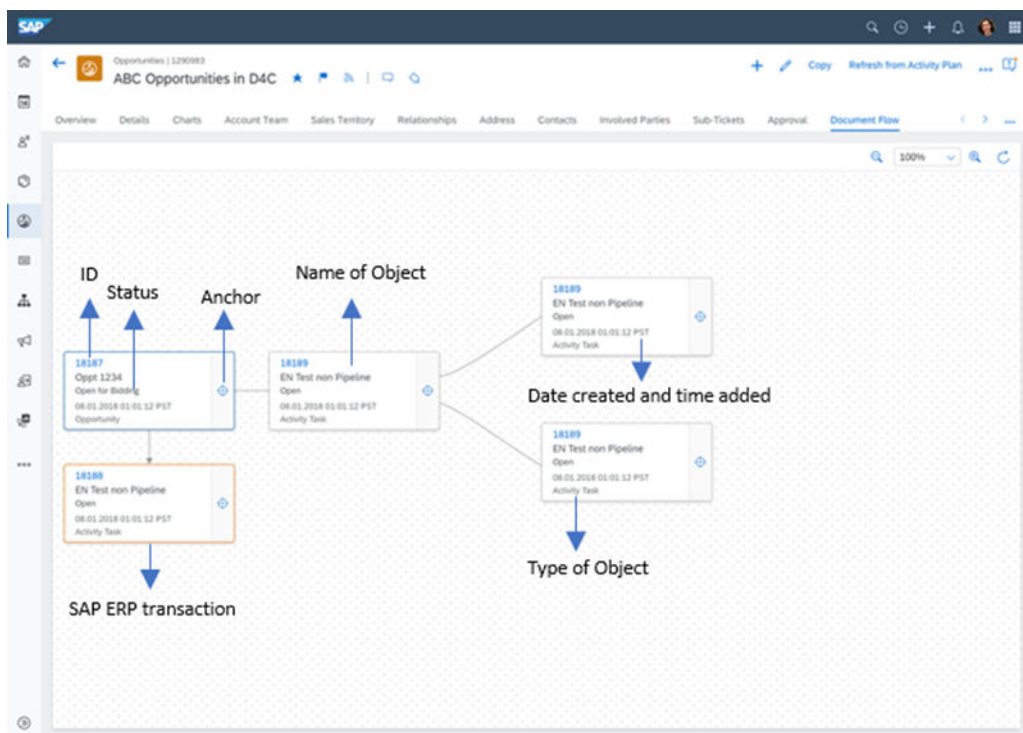
## 2.19 Belegfluss

Der Belegfluss verfolgt ein Objekt von seinem Ursprung bis zu einem Angebot und einem Auftrag. Er stellt die Entwicklung bildhaft dar.

Beispiel: Ein Objekt stammt aus einer Kampagne und entwickelt sich über einen Lead, eine Opportunity, Vertriebsaktivitäten zu einem Angebot und einem Auftrag.

Der Belegfluss gibt Folgendes an:

- **Nummer:** Anhand einer Nummer wird das Objekt identifiziert.
- **Name des Objekts:** Jedes Objekt hat seinen eigenen Namen.
- **Status:** Gibt den Status des Objekts an. Es kann z.B. angegeben werden, ob ein Lead umgewandelt wurde oder ob ein Angebot angelegt wurde.
- **Angelegt am:** Gibt das Datum an, an dem das Objekt angelegt wurde.
- **Uhrzeit:** Gibt die Uhrzeit an, zu der das Objekt angelegt wurde.
- **Objekttyp:** Dies kann eine Kampagne, ein Lead, eine Opportunity, ein Angebot oder ein Auftrag sein.



Jeder Fluss hat ein Ankersymbol. Wenn Sie auf den Anker klicken/tippen, wird der Fluss für den ausgewählten Knoten generiert. Wenn Sie auf den Anker tippen, wird der Belegfluss geladen, sodass Sie den Vorgänger des Vorgängers sowie den Nachfolger des Nachfolgers sehen können, wenn der Belegfluss viele Interaktionen enthält. Die Fluss zeigt nicht den Nachfolger des Vorgängers und den Vorgänger des Nachfolgers an. Der Vorgänger ist ein Objekt, das zum Anlegen eines anderen Objekts geführt hat. Der Nachfolger ist ein Objekt, das das Ergebnis eines anderen Objekts ist. Durch Verkleinern und Vergrößern können Sie die Details anzeigen.

Wenn Sie im Belegfluss auf den SAP-Cloud-for-Customer-Beleg klicken, wird das Detailbild oder die neue Schnellansicht geöffnet, sofern aktiviert.

Im Belegfluss können Sie auch Folgevorgänge in SAP ERP anzeigen. Dazu gehören z.B. Folgeaufträge, Lieferungs- oder Rechnungsvorgänge, einschließlich der Zugriff auf die zugehörigen PDF-Dokumente (unter Verwendung des Webdienstes). Im Belegfluss werden auch die SAP-ERP-Referenzen für Angebote und Kundenaufträge in SAP Cloud for Customer angezeigt. Klicken Sie auf das Dreieck im gelben Rahmen, um zugehörige SAP-ERP-Vorgänge zu öffnen und zu schließen.

## 2.20 Tastaturkürzel

Zeigen Sie die Liste aller Tastaturkürzel in der Lösung an, um einige Aufgaben schnell zu erledigen.

### **Tastaturkürzel zum Bearbeiten von Nur-Text-Notizen im Vollbild auf dem Desktop**

Über das Tastaturkürzel Strg+Umschalttaste+Z können Sie Nur-Text-Notizen im Vollbildmodus auf Desktops bearbeiten. Der Vollbildmodus bietet mehr verwendbaren Platz zum Anzeigen und Bearbeiten der Notiz, ohne in einem kleinen Fenster blättern zu müssen.

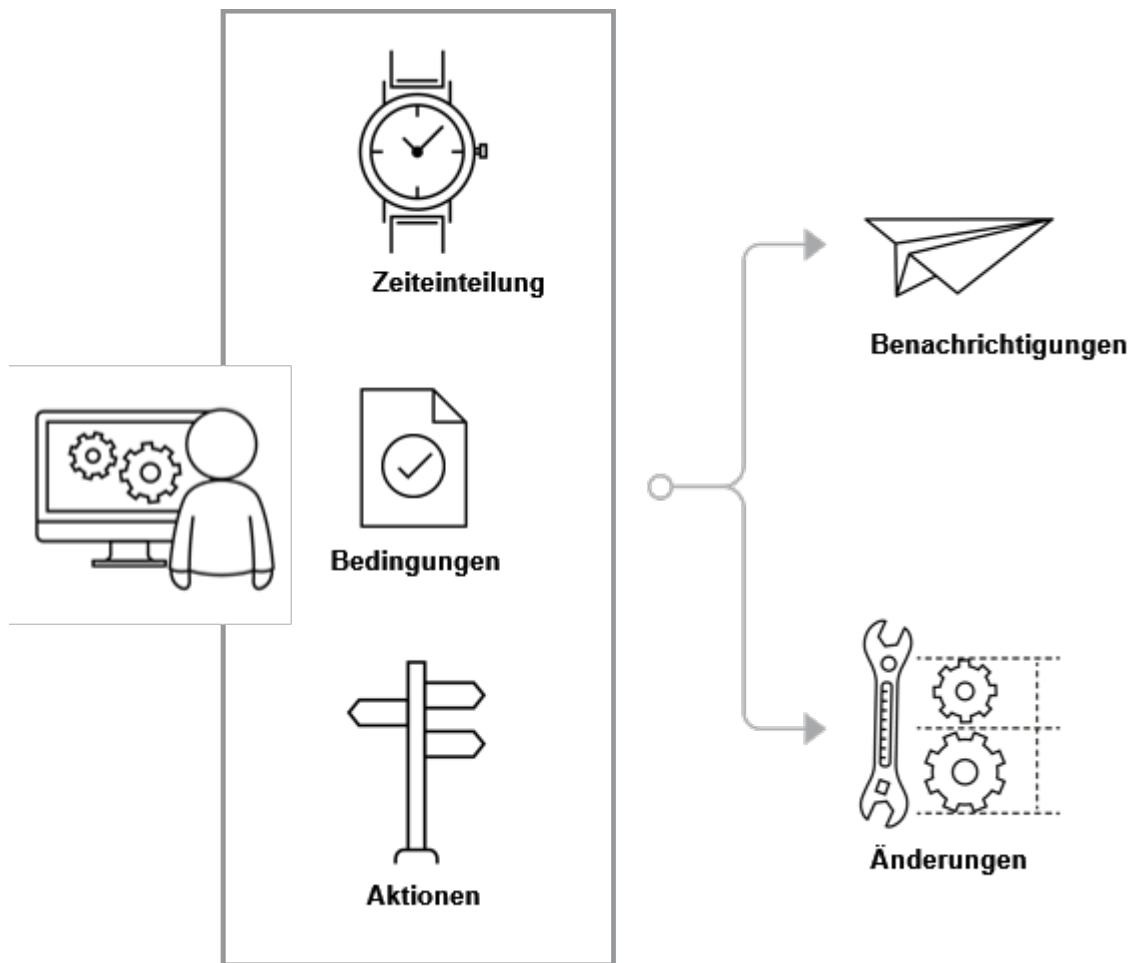
### **Tastaturkürzel zum Bearbeiten von Rich-Text-Feldern (RTE) im Vollbild auf dem Desktop**

Über das Tastaturkürzel Strg+Umschalttaste+Z können Sie Rich-Text-Felder im Vollbildmodus auf Desktops bearbeiten. Der Vollbildmodus bietet mehr verwendbaren Platz zum Anzeigen und Bearbeiten der Notiz, ohne in einem kleinen Fenster blättern zu müssen.

## 2.21 Workflows

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Geschäftsprozesse mit Workflows besser unterstützen.

Automatisieren Sie Ihre Geschäftsprozesse mithilfe von Workflows. Sie können den Versand von Benachrichtigungen konfigurieren, automatische E-Mails auslösen und Bedingungen für die Aktualisierung von Feldern oder berechneten Werten definieren. Sie können zudem auf Grundlage von Datumsangaben, Zeit oder anderen komplexen Bedingungen Aktionen auslösen oder Workflows einplanen. Über Workflows können Sie zudem mehrstufige Genehmigungen anlegen.



Das Framework beruht auf Workflow-Regeln, die aus vier Hauptkomponenten bestehen. Im Einzelnen sind dies *Objekt*, *Zeiteinteilung*, *Bedingungen* und *Aktionen*. Diese Komponenten bestimmen, wie die Workflows in den verschiedenen Geschäftsprozessen verwendet werden.

## Objekt

Der erste Schritt beim Anlegen einer Workflow-Regel ist die Auswahl des Geschäftsobjekts, für das die Regel gilt.

## Zeitpunkt

Der Zeitpunkt bestimmt, wann das System die Regel auswerten soll. Drei Optionen stehen zur Auswahl: *Nur beim Anlegen* (wenn das Objekt angelegt wird), *Bei jedem Sichern* (immer dann, wenn ein Objekt gesichert wird) und *Eingeplant* (eingeplant, nachdem ein Ereignis auftritt). Sie können beispielsweise festlegen, dass eine Workflowregel angestoßen wird, wenn ein Objekt, wie ein Angebot oder Ticket, angelegt oder gesichert wird. Es gibt auch eine Option zur Einplanung der Regel an einem bestimmten Zeitpunkt, z.B. zwei Tage vor dem Fälligkeitsdatum einer Position.

## Bedingungen

Bedingungen sind die Kriterien, die Workflows-Regeln auslösen. Bei diesen Bedingungen kann es sich um Standardfelder, kundenspezifische Felder, eine Feldwertänderung usw. handeln. Wenn Sie beispielsweise ein Angebot anlegen, das einen bestimmten Wert übersteigt (die Bedingung), löst das System die entsprechende Aktion aus. Sie müssen die Bedingungen in **Gruppen** pflegen. Pflegen Sie mehrere Bedingungen in einer Gruppe, wenn für die Workflowregel mehrere Kriterien erfüllt sein müssen. **ODER**-Bedingungen müssen in separaten Gruppen definiert werden.

## Aktionen

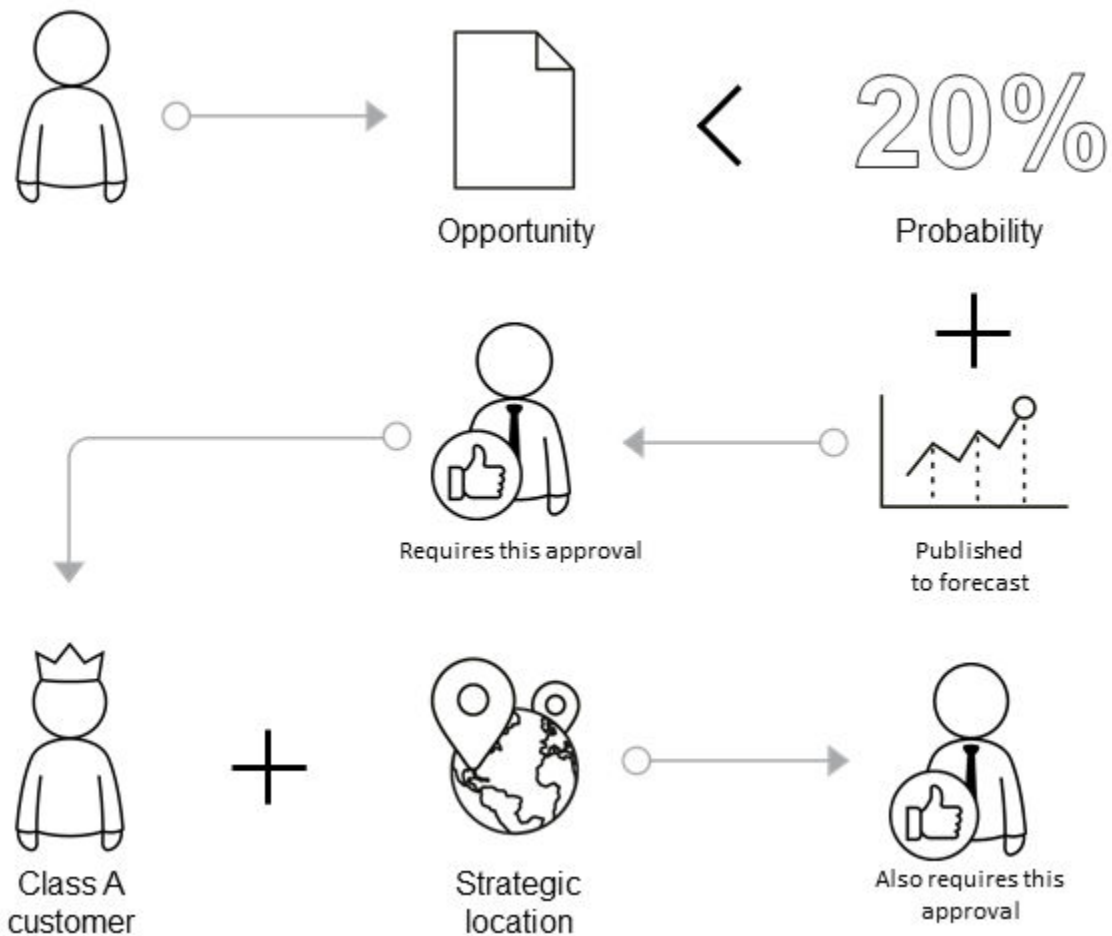
Aktionen definieren Aufgaben, die ausgeführt werden müssen, wenn eine Workflowregel angestoßen wird. Beispielsweise Senden einer E-Mail, Generieren einer Benachrichtigung, Senden einer Textnachricht oder Aktualisieren eines Feldes des Objekts (sowohl Standardfelder und kundenspezifische Felder als auch das Auslösen einer Aktion). Sie können Aktionen mithilfe einer der unterstützten Regeltypen definieren. Im Einzelnen sind dies: *E-Mail*, *Nachrichtenaustausch* und *Benachrichtigungen*. Weitere Informationen finden Sie unten in den Referenzen.

## Weitere Informationen

[Workflows](#)

## 2.22 Genehmigungen

Erfahren Sie, wie Genehmigungen in der Lösung funktionieren.



Genehmigungs-Workflows werden vom Administrator der Lösung konfiguriert und tragen zur Straffung Ihrer Geschäftsprozesse bei. Genehmigungen werden in der Regel an Ihren Vorgesetzten der Berichtsstruktur weitergeleitet, obwohl für bestimmte Objekte oder Bedingungen unter Umständen mehrere Genehmigungsstufen erforderlich sind. Der Administrator kann auch Bedingungen in den eigentlichen Genehmigungsprozess aufnehmen, z.B. Grenzen für die Genehmigungsmenge eines Genehmigenden. Und schließlich kann der Administrator Ihre Lösung so konfigurieren, dass außer den in der Symbolleiste vorhandenen Standardbenachrichtigungen auch E-Mail-Benachrichtigungen zur Genehmigung möglich sind.

Einige wichtige Fakten über Genehmigungen

- Für einen Geschäftsvorfall kann ein aktiver Genehmigungsprozess vorhanden sein.
- Innerhalb eines Genehmigungsprozesses können Sie mehrere Genehmigungsschritte mit verschiedenen Genehmigenden und Bedingungen definieren.
- Bei mehreren Genehmigungsschritten überprüft das System nach und nach bei jedem Schritt die definierten Bedingungen. Wenn die Genehmigung für einen Schritt nicht erteilt wird, geht das System nicht zum nächsten Genehmigungsschritt über.
- Im Benachrichtigungsbereich des Systems werden für die beteiligten Mitarbeiter und Führungskräfte die Genehmigungsbenachrichtigungen, wie Anforderung und Bestätigung, angezeigt.
- Wenn der Genehmigende einen Vorfall findet, mit dem er nicht zufrieden ist, kann er einen Kommentar hinzufügen und zur Überarbeitung an den Mitarbeiter zurücksenden. Der Mitarbeiter überprüft dann die

Transaktion und legt sie erneut zur Genehmigung vor. Sobald der Geschäftsvorfall korrekt ist, kann er weiterverarbeitet werden.

- Der Genehmigungsprozess kann durch E-Mail-Benachrichtigungen erweitert werden, die direkt an die entsprechenden Mitarbeiter gesendet werden, wie in den nachstehenden Voraussetzungen beschrieben ist

## Beispiel: Kampagnengenehmigungen

### ❖ Beispiel

Sie haben beispielsweise Genehmigungen für Kampagnen in Ihrem System aktiviert und möchten nun einen zweistufigen Genehmigungsprozess definieren. Im ersten Schritt müssen Kampagnen für die Kampagnendurchführungsart *Direktwerbe-E-Mail* von einem der beiden Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen genehmigt werden. Im zweiten Schritt müssen Kampagnen mit Zielgruppen von mehr als 10.000 Mitgliedern vom Vorgesetzten des Mitarbeiters genehmigt werden.

Angenommen, der Mitarbeiter hat eine Kampagne mit der Durchführungsart *Direktwerbe-E-Mail* mit einer Zielgruppe von 10.523 Mitgliedern angelegt und hat dabei vergessen, das Start- und Enddatum der Kampagne anzugeben.

Als Reaktion darauf bestätigt das System zunächst, dass diese Kampagne eine Genehmigung erfordert, sodass der Mitarbeiter nur zur Auswahl von ► *Aktionen* ► *Zur Genehmigung einreichen* ► berechtigt ist. Dann überprüft einer der Genehmigenden die Kampagne und bemerkt, dass Start- und Enddatum der Kampagne fehlen. Er fügt der Kampagne einen Kommentar hinzu und sendet sie zur Überarbeitung an den Mitarbeiter zurück. Der Mitarbeiter korrigiert die Kampagne entsprechend und reicht sie erneut zur Genehmigung ein.

Die Kampagne ist dann vorläufig genehmigt, aber der Mitarbeiter muss warten, bis der Vorgesetzte ebenfalls die Genehmigung erteilt, weil die Zielgruppe mehr als 10.000 Mitglieder hat. Das System ermittelt nun den Vorgesetzten in der Organisationsmanagement-Hierarchie vom Mitarbeiter aufwärts, bis der erste Vorgesetzte gefunden ist.

## Beispiel: Mehrstufige Genehmigung für Opportunity

Angenommen, für Ihr System wurde eine Regel eingerichtet, die eine Genehmigung durch Ihren Vorgesetzten für jede Opportunity erfordert, deren Wahrscheinlichkeit eines Abschlusses bei unter 20 % liegt, aber die bereits für die Prognose veröffentlicht wurde. Darüber hinaus ist noch eine Regel vorhanden, die eine Genehmigung durch den Verantwortlichen für den Kunden der obersten Ebene für jede Opportunity mit einem Kunden vom Typ "A" in einer bestimmten Region erfordert. Wenn Sie eine Opportunity anlegen, die beiden Bedingungen entspricht, werden Sie aufgefordert, sie zur Genehmigung einzureichen. Das System benachrichtigt daraufhin Ihren Vorgesetzten, der die Opportunity entweder genehmigen oder sie Ihnen zur Überarbeitung zurücksenden kann. Sobald Ihr Vorgesetzter sie genehmigt, sendet das System eine Benachrichtigung an den Verantwortlichen für den Kunden der obersten Ebene, der die Opportunity ebenfalls genehmigen muss, bevor sie in die nächste Phase Ihres Geschäftsprozesses übergehen kann.



## Weitere Informationen

[Genehmigungen](#)

## 2.23 Kunden-Onboarding

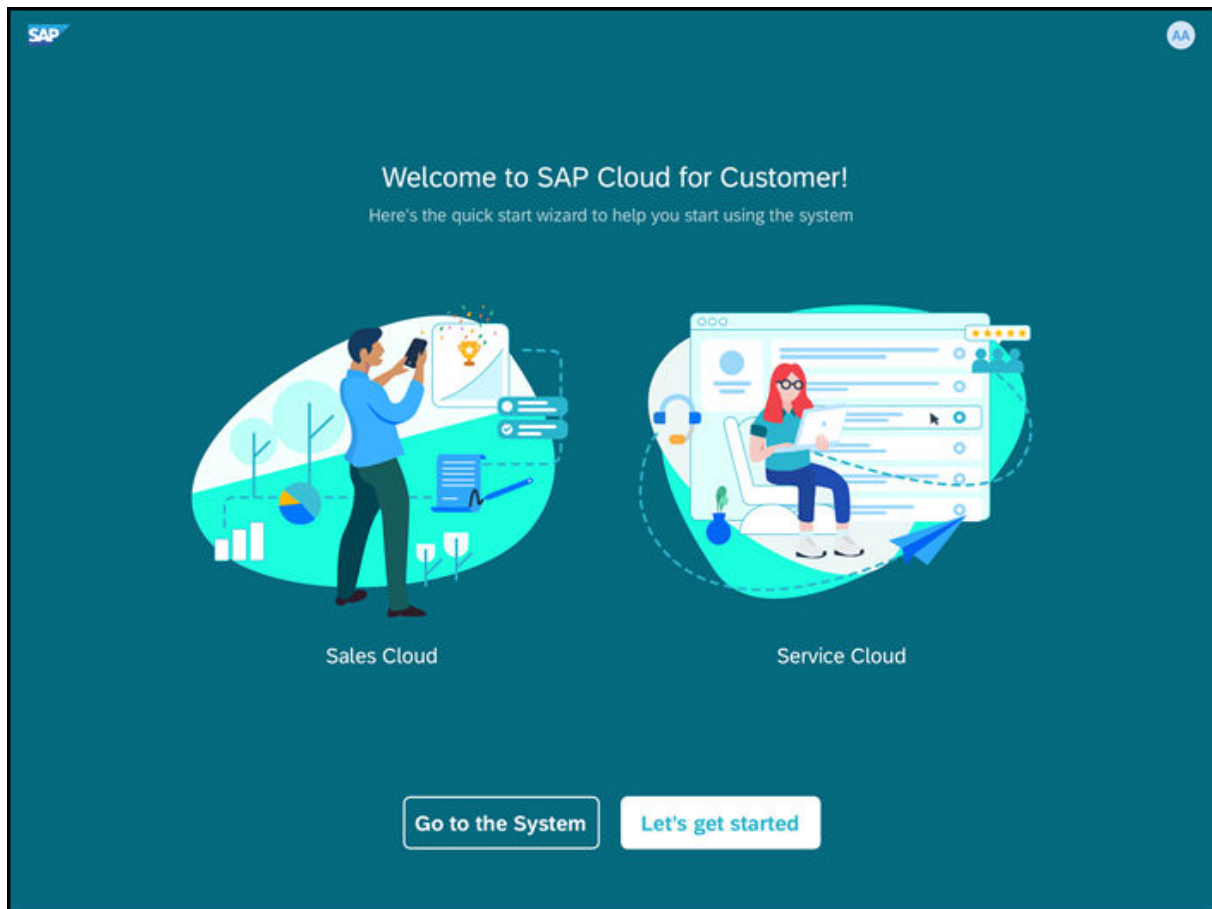
Wir führen einen einfachen, schrittweisen Simulationsablauf ein, um die Benutzerfreundlichkeit für neue Benutzer zu verbessern und ihren Erfolg mit der Lösung sicherzustellen.

Warum bewegen sich Kunden von einem Produkt weg? Gründe hierfür sind erstens, sie haben das Gefühl, dass sie das Produkt nicht verstehen, und zweitens, sie können keinen Mehrwert daraus ziehen. Beide Probleme können gelöst werden, indem eine nahtlose Benutzererfahrung von der ersten Interaktion bis zur endgültigen Kaufentscheidung geschaffen wird.

Der Simulationsablauf bietet allen neuen Kunden ein konsistentes Produkterlebnis und macht sie mit unserer Lösung vertraut. Der neue Benutzer erhält eine Schritt-für-Schritt-Anleitung bei der Navigation durch die Lösung.

### Was ist am Simulationsablauf einzigartig?

- Die Komplexität der Lösung ist hinter einer übersichtlichen und einfachen Benutzungsoberfläche verborgen, mit der neue Benutzer die verschiedenen Funktionen testen können.
- Wir haben für die neuen Benutzer Personas hinzugefügt, mit deren Hilfe sie mit dem Produkt interagieren und es wie echte Benutzer erleben können. Neue Benutzer können Personas verwenden, um Best Practices zu erlernen und die Anwendungsfälle zu verstehen, die von SAP-Experten entwickelt wurden. Mithilfe von Personas können sich die neuen Benutzer auch über die neuesten Interaktionen auf der Benutzungsoberfläche, die Erweiterbarkeit und verschiedene angebotene Funktionen informieren.
- Der Simulationsablauf stellt die Unterstützung bereit, die ein neuer Benutzer zu Anfang benötigt. Er stellt sicher, dass sie das Produkt und dessen Wertschöpfungsmöglichkeiten verstehen.



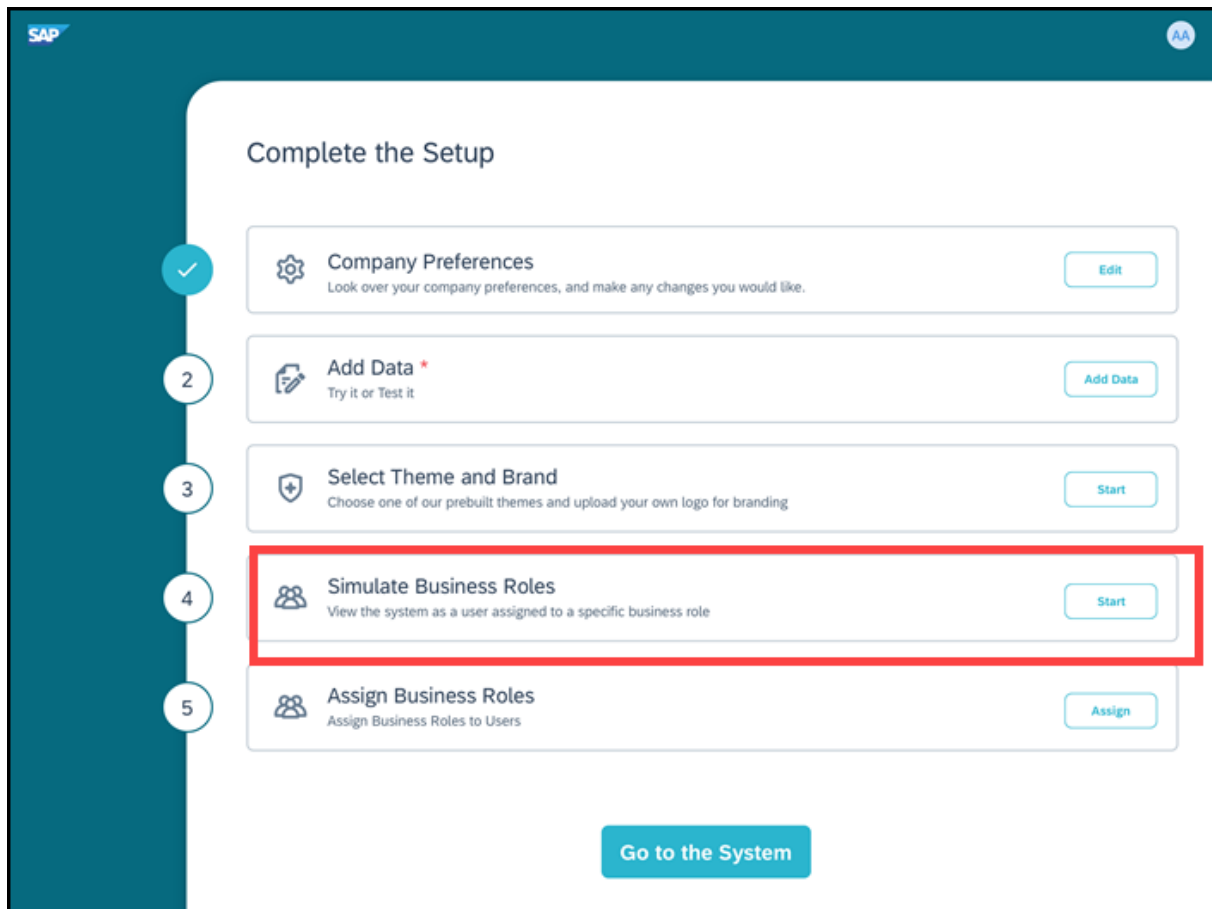
### Onboarding-Erfahrung für jeden Neukunden

Wenn sich der neue Benutzer zum ersten Mal anmeldet, wird er zu einem Simulationsablauf auf der Benutzungsoberfläche weitergeleitet, der eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Grundkonfiguration bietet und beim Einrichten des Systems sowie beim Testen der verschiedenen Funktionen in der Lösung hilft.

Sie können die Unternehmenseinstellungen festlegen, Daten hinzufügen, Ihr Motiv und Ihre Marke auswählen, Benutzerrollen simulieren und Benutzerrollen zuordnen. Sie können nur Ihre eigenen personenbezogenen Daten (für eine aussagekräftigere, kontextbezogene Erfahrung) verwenden, um die verschiedenen Funktionen auszuprobieren. Im Rahmen der Simulation können Sie auch verschiedene Benutzerrollen simulieren. Dazu gehören zum Beispiel eine Benutzerrolle für einen Vertriebsbeauftragten oder für einen Dienstleister. Wenn Sie zur Startseite gelangen, indem Sie im Bild **Zum System wechseln** wählen, können Sie auf die Persona-Karte auf der Startseite zugreifen. Wenn Sie eine Persona-Karte auswählen, zeigt das System die von SAP ausgelieferte Definition für die ausgewählte Persona an.

#### → Nicht vergessen

Wenn Sie **Zum System wechseln** wählen, können Sie nicht mehr zur Simulation zurückkehren.



Jeder von SAP bereitgestellte neue Tenant, entweder ein Test- oder ein Produktiv-Tenant, wird mit dem Simulationsablauf ausgeliefert. Sie können den Schritt-für-Schritt-Ablauf wählen, um sich mit dem System vertraut zu machen oder das System zu verlassen und direkt ins System zu gelangen.

#### 📘 Hinweis

- Wenn Sie **Zum System wechseln** wählen, wird der Simulationsablauf beendet, und Sie können nicht mehr darauf zugreifen.
- Die Simulation stellt Ablaufschritte bereit. Sie können jedoch auch einen beliebigen Schritt ausführen.

Schritte im Simulationsablauf:

1. Wählen Sie im ersten Bild **Los geht's**. Sie werden zum Bild **Schließen Sie die Einrichtung ab** weitergeleitet.
2. Unter **Voreinstellungen Ihres Unternehmens** können Sie die Voreinstellungen Ihres Unternehmens überprüfen. Alle Einträge (Unternehmen, Land/Region, Währung und Zeitzone) werden basierend auf den vom neuen Kunden beim Anfordern eines Tenant bereitgestellten Ausgangsdaten vorbelegt.
3. Unter **Daten hinzufügen** können Sie Benutzer, Kunden, Ansprechpartner und Produkte hinzufügen, indem Sie die Vorlage herunterladen, Benutzerdaten eingeben und sie dann hochladen. Nachdem Sie die Daten hinzugefügt haben, werden die Informationen unter **Daten hinzufügen** angezeigt.
4. Unter **Motiv und Marke auswählen** werden alle für den Tenant verfügbaren Motive angezeigt. Sie können auch Ihr eigenes benutzerdefiniertes Logo hinzufügen. Standardmäßig wird das SAP-Logo bereitgestellt. Sie können dies jedoch ändern und Ihr eigenes Logo hochladen.

5. Unter **Benutzerrollen simulieren** werden alle für den Tenant verfügbaren Rollen angezeigt. Sie können jede Rolle wählen, um die entsprechende Simulation für die Rolle anzuzeigen.
6. Unter **Benutzerrollen zuordnen** können Sie den Benutzern, die Sie im System hinzugefügt haben, Rollen zuordnen. Jeder Benutzer kann mehrere Rollen haben.

#### Hinweis

Sie können über die Auswahlliste des Benutzers auf die Hilfe zugreifen und sich abmelden. Wenn Sie sich abmelden, können Sie sich wieder am Simulationsablauf anmelden.

## 3 Kunden und Privatkunden

Die Funktionen des Kundenmanagements bieten eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden und ermöglichen Ihnen, alle wichtigen Informationen über Kunden, Interessenten und Partner zu erfassen, zu überwachen, zu speichern und nachzuverfolgen.

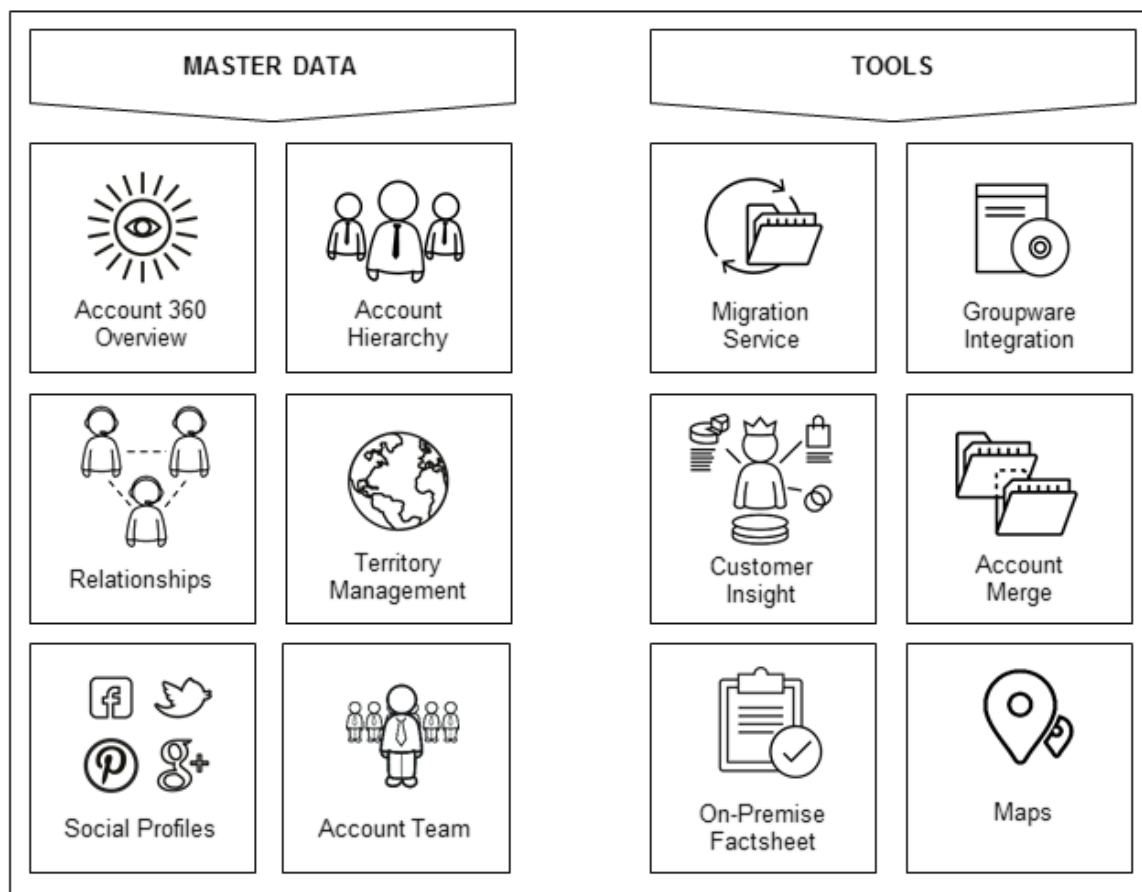
Anhand dieser Informationen können Sie sich auf Ihre gewinnbringendsten Kunden konzentrieren, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie beständige Interaktion über alle Kanäle gewährleisten.

### 📘 Hinweis

Alle Kunden, Privatkunden, Mitarbeiter, Ansprechpartner, Partner und Wettbewerber werden im System als Geschäftspartner betrachtet. Daher sind alle für Geschäftspartner üblicherweise verfügbaren Funktionen für sie anwendbar.

### 📘 Hinweis

In SAP Cloud for Customer handelt es sich bei **Kunden** um Firmenkunden, Privatkunden und Ansprechpartner. **Kunden** repräsentieren Organisationen und **Privatkunden** repräsentieren Personen, mit denen Geschäfte getätigt werden. Legen Sie Geschäftskunden an, um Ihre Kunden im System darzustellen. In diesem Kapitel werden die Funktionen für die Firmenkunden und Privatkunden erklärt. Die meisten Funktionen sind bei beiden gleich. Ansprechpartner können Sie jedoch nur für Firmenkunden und nicht für Privatkunden verwalten. Weitere Informationen zu Ansprechpartnern finden Sie unter **Ansprechpartnerverwaltung**.



## 3.1 Kunden in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren

Die Festlegung des Projektumfangs und Konfiguration für Kunden.

Das Kundenmanagement bietet eine umfangreiche Reihe von Funktionen und Konfigurationsmöglichkeiten. Für die meisten dieser Funktionen müssen Sie als Administrator die erforderliche Konfiguration pflegen. In den folgenden Themen wird die Konfiguration im Detail beschrieben.

### 3.1.1 Kunden aktivieren

Administratoren können Kunden aktivieren und in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration in den Lösungsumfang aufnehmen.

Um Kunden in den Lösungsumfang aufzunehmen und zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►.

## 3.1.2 Standardkundenrollen konfigurieren

Administratoren können Kundenrollen definieren.

Um die erforderliche Konfiguration zu pflegen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Kunden](#) ► [Kundenrollen bearbeiten](#) ►.

## 3.1.3 Grundlegende Geschäftspartnerdetails konfigurieren

Administratoren können die grundlegenden Attribute von Geschäftspartnern, wie Titel, Beziehungen, Name usw., bearbeiten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Allgemeine Geschäftspartner](#) ► [Kunden](#) ►, um die folgende Konfiguration zu pflegen. Grundlegende Beschreibungen zu diesen Konfigurationen finden Sie im System.

- **Allgemeiner Geschäftspartner**
  - Namensformate
  - Nummernkreise für Geschäftspartner
  - Branchen
  - Rechtsformen
  - Familienstand
  - Berufe
  - Akademische Titel
  - Titel
  - Beziehungen
  - Steuernummernarten

## 3.1.4 Grundlegende Kundenfunktionen konfigurieren

Administratoren können die grundlegende betriebswirtschaftliche Konfiguration für Kunden, wie Rollen, Klassifizierungen, Zahlungsbedingungen usw., bearbeiten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Kunden](#) ►, um die folgende Konfiguration zu pflegen. Grundlegende Beschreibungen zu dieser Konfiguration finden Sie im System.

- ABC-Klassifikation für Kunden
- Zahlungsbedingungen
- Kundengruppen
- Nielsonbezirke
- Kundenrollen

- Liefersperrgründe
- Rechnungssperrgründe
- Auftragssperrgründe
- Zuordnung einer Auftragssperre für Verkaufsbelege:

### 3.1.5 Kontenpflege konfigurieren

Konfigurieren Sie Parameter für die Kontenpflege.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Geschäftspartnerabwicklung](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage:

- Möchten Sie Kunden und Ansprechpartner in Ihrem System mit Microsoft Outlook synchronisieren?
- Möchten Sie Kunden und Ansprechpartner aus Microsoft Outlook mit Ihrem System synchronisieren?
- Möchten Sie die berechneten Felder (z.B. zur aktiven Pipeline und zum Erlös bis heute) im Kopf der Kundendetails anzeigen?
- Möchten Sie die berechneten Felder (z.B. zur aktiven Pipeline und zum Erlös bis heute) in der Kundenhierarchiefassade der Kundendetails anzeigen?

### 3.1.6 Internationale Adressversionierung verwenden

Administratoren können die internationale Adressversionierung für die Sprachpflege konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Internationale Adressversionen](#) ►, und wählen Sie alle Sprachen in der Liste aus, für die Sie Adressdaten pflegen müssen. Die aktivierten Skripte (für Sprachen entsprechend der Adressversionen) können zum Pflegen der Stammdaten, wie Name und Adresse des Geschäftspartners, verwendet werden.

#### ⓘ Hinweis

Sie müssen auch eine Standardadressversion festlegen, die zuerst angezeigt wird und für jeden Datensatz erfasst werden muss. Nach dem Anlegen von Namens- oder Adressdaten für eine nicht standardmäßige Adressversion, können Sie die Standardadressversion nicht mehr ändern.

Zusätzlich können Sie die Funktion unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprache](#) ► [Internationale Adressversionen](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie zum Angeben textueller Stammdaten internationale Adressversionen verwenden?**



## 3.1.7 Adressprüfung aktivieren

Administratoren können Adressprüfungen konfigurieren, mit denen die in den Stammdaten von Geschäftspartnern und Organisationseinheiten während der Migration und Datenreplikation gepflegten Adressen überprüft werden.

Um die Adressprüfung zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► Wählen Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Adressprüfungen](#) ►. Das System prüft, ob Adressdaten wie Land/Region und Länge der Postleitzahl konsistent sind. Inkonsistente Daten führen zu Fehlermeldungen und können weder gesichert noch aktiviert werden.

Um die Adressprüfung zu deaktivieren, markieren Sie das Ankreuzfeld [Sichern inkonsistenter Adressen zulassen](#). Wenn Sie das untere Ankreuzfeld markieren, erlauben Sie, dass inkonsistente Adressen für Stammdaten gesichert werden. Die Prüfergebnisse werden dann als Warnungen angezeigt, und die Daten werden gesichert.

### ⓘ Hinweis

Prüfungen von Adressdaten für Geschäftsbelege sind davon nicht betroffen.

### 3.1.7.1 Länder-/Regionsspezifische Formatierung für Telefonnummern deaktivieren

Administratoren können die länder-/regionsspezifische Formatierung von Telefonnummern deaktivieren, um bei der Replikation von Geschäftspartneradressen Probleme zu vermeiden.

Um die erforderliche Konfiguration zu pflegen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprache](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie das Vorschlagen der Ländervorwahl für Telefonnummern ohne Ländervorwahl unterdrücken?](#)

Mit der länder-/regionsspezifischen Formatierung wird sichergestellt, dass das System die Ländervorwahl anhand der Postadresse ermittelt, wenn das empfohlene Format für eine Telefon- oder Handynummer nicht angegeben wurde und die Ländervorwahl nicht verfügbar ist. Bei der Migration und Replikation kann dies jedoch zu Problemen führen, wenn Eingangstelefonnummern eine Ländervorwahl, aber anstelle des vorangestellten Pluszeichens (+) zwei Nullen (00) als Präfix haben. Verwenden Sie die Detailfrage, um die Länder-/Regionformatierung für solche geschäftlichen Anforderungen zu unterdrücken.

### ⓘ Hinweis

Bei der Eingabe einer Telefon- oder Handynummer wird empfohlen, mit einem Pluszeichen (+) zu beginnen und dann die Ländervorwahl einzugeben, z.B. +49 (6227) 7-47474.

## 3.1.7.2 Benutzerdefinierte Namenspräfixe für länder-/regionsspezifische Anforderungen

Administratoren können benutzerdefinierte Namenspräfixe unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► definieren. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Allgemeine Geschäftspartner](#) ► [Namenspräfixe pflegen](#) ►.

Mit dieser Konfiguration können Sie länder- bzw. regionsspezifische Namenspräfixe pflegen. Ordern Sie vor der Konfiguration der Präfixe die entsprechenden Werten in den externen Systemen wie SAP S/4HANA zu, um eine nahtlose Replikation der Geschäftspartnerdaten zu gewährleisten.

## 3.1.8 Karten konfigurieren

Administratoren können Google- oder AutoNavi-Karten für verschiedene Kunden konfigurieren.

Um die Landkartenansicht zu aktivieren, müssen Sie den Mashup konfigurieren. Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Mashup-Bearbeitung](#) ►.
2. Wählen Sie auf dem Bild [Mashup-Bearbeitung](#) die Option [Benutzerdefinierter Mashups](#) aus dem Dropdown-Menü aus.
3. Suchen Sie nach der Mashup-Nummer. Die Mashup-Nummern für die verfügbaren Karten lauten wie folgt:
  - Google: **SM00078**
  - AutoNavi: **SM00079**: Zur Verwendung in Ländern/Regionen wie China, in denen Google Maps nicht unterstützt wird.
4. Wählen Sie den Mashup aus, und wählen Sie [API-Schlüssel eingeben](#). Das Dialogfenster [API-Schlüssel eingeben](#) wird geöffnet.
5. Wählen Sie [API-Schlüssel einblenden](#), und geben Sie in der Spalte [API-Schlüsselwert](#) den API-Schlüssel ein, den Sie vom Dienstleister erhalten haben.
6. Sichern Sie Ihre Änderungen.

### ⓘ Hinweis

- Die Nutzung des Dienstes Google Maps unterliegt den Nutzungsbedingungen von Google, die Sie unter <http://www.google.com/intl/en/policies/terms/> ► finden. Wenn Sie derartige Nutzungsbedingungen nicht akzeptieren, insbesondere die darin enthaltenen Einschränkungen, dürfen Sie den Dienst Google Maps nicht in SAP Cloud for Customer verwenden. Durch die Verwendung des Dienstes Google Maps in oder durch SAP Cloud for Customer erkennen Sie die Nutzungsbedingungen von Google an. Dies kann jederzeit von SAP ohne Grund beendet werden, und SAP ist nicht verpflichtet, einen entsprechenden Service über einen anderen Anbieter bereitzustellen. Legen Sie als Voraussetzung ein Supportticket an, um den SAP-API-Schlüssel für Google Maps zu erhalten und zu verwenden.
- Die Nutzung des Dienstes AutoNavi Maps unterliegt den Nutzungsbedingungen von AutoNavi, die Sie unter <http://map.amap.com/doc/serviceitem.html> ► finden. Wenn Sie keine derartigen Nutzungsbedingungen akzeptieren, insbesondere die darin enthaltenen Einschränkungen, dürfen Sie den Dienst AutoNavi Maps nicht in SAP Cloud for Customer verwenden. Durch die

Verwendung des Dienstes AutoNavi Maps in oder durch SAP Cloud for Customer erkennen Sie die Nutzungsbedingungen von AutoNavi an. Dies kann jederzeit von SAP ohne Grund beendet werden, und SAP ist nicht verpflichtet, einen entsprechenden Service über einen anderen Anbieter bereitzustellen. Ab dem Release August 2022 stellt SAP den Kunden keine API-Schlüssel für die AutoNavi-Maps-Konfiguration bereit.

### 3.1.9 Adressengültigkeitsprüfung für Geo-Tracking konfigurieren

Administratoren können die Adressengültigkeitsprüfung für Geo-Tracking über Standard-Microservices von SAP Cloud Platform konfigurieren.

#### Voraussetzung

Wenn Sie eine Lizenz für den Microservice erwerben, wird Ihnen eine **Anfrage-URL** für den Zugriff auf die SAP-DQM-Microservices zugewiesen. Diese für Ihr Rechenzentrum in SAP Cloud Platform eindeutige URL ist für die Aktivierung der Integration mit SAP Cloud for Customer erforderlich. Zugriff auf die URL erhalten Sie unter ► [SCP Cockpit](#) ► [Services](#) ► [Datenqualitätsservices](#) ► [Anwendungs-URL](#) ►. Kopieren Sie diese URL in einen Notizblock auf Ihrem lokalen Rechner. Diese URL weisen Sie dann bei der Konfiguration der Integration Ihres Cloud-for-Customer-Systems zu.

#### Schritte zur Konfiguration des Microservice für die Adressengültigkeitsprüfung in SAP Cloud for Customer

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprachen](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie den Service für die Adressengültigkeitsprüfung verwenden?](#)
2. Mashup-Webdienste konfigurieren  
Es gibt zwei Mashup-Webdienste, die Sie konfigurieren müssen.
  1. Mashup-Dienst [Vorschlagsfunktion für DQM-Adresse](#):
    1. Rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► auf.
    2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00095) aus, und [Kopieren](#) Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

#### ⓘ Hinweis

Behalten Sie unter [Allgemeine Daten](#) den [Dienstnamen](#) und die [Beschreibung](#) bei.

3. Aktualisieren Sie unter [Informationen zum Dienst](#) die erforderlichen Felder wie folgt:

- **Berechtigungsmethode:** OAuth
- **HTTP-Methode:** Veröffentlichen
- **URL:** Pflegen Sie die Token-Endpunkt-URL, die in den OAuth-Einstellungen von SAP Cloud Platform bereitgestellt wird.
- Geben Sie den **Kundenschlüssel** und den **Geheimen Kundenschlüssel** ein, die Sie bei den OAuth-Einstellungen angelegt haben.

#### 📘 Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie **Sichern** und **Aktivieren**.
2. Web-Dienst **Vorschlagsfunktions-Endpunkt für DQM-Adresse:**
  1. Rufen Sie ► **Administrator** ► **Mashup-Webdienste** ► auf.
  2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00094) aus, und **Kopieren** Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

#### 📘 Hinweis

Behalten Sie unter **Allgemeine Daten** den **Dienstnamen** und die **Beschreibung** bei.

3. Aktualisieren Sie unter **Informationen zum Dienst** die erforderlichen Felder:
  - **Berechtigungsmethode:** OAuth
  - **HTTP-Methode:** Veröffentlichen
  - **URL:** Pflegen Sie die **Adressenbereinigungs-URL** aus der Liste **Verfügbare Endpunkte** in SAP Cloud Platform.

#### 📘 Hinweis

- Verwenden Sie nicht die URL von **Verfügbare Endpunkte**, wenn Sie die Liste der Client-Zertifikate in SAP Cloud Platform verwenden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie **Sichern** und **Aktivieren**.

#### 📘 Hinweis

Pflegen Sie nur einen Mashup für Token und Dienst. Mehrere Mashups führen zu Inkonsistenzen.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie derzeit den Datenqualitätsservice mit der Kommunikationsvereinbarung verwenden und diesen weiterhin verwenden möchten, können Sie dies tun. SAP empfiehlt Ihnen jedoch, über Cloud Foundry auf DQM zuzugreifen. Um zur Cloud Foundry zu wechseln, müssen Sie zuerst die Kommunikationsvereinbarung entfernen und dann die im Schritt **Mashup-Webdienste konfigurieren** beschriebenen Schritte ausführen.

## Konfiguration in SAP Cloud Platform

Laden Sie das Client-Zertifikat (das Sie der Kommunikationsvereinbarung in Cloud for Customer zugeordnet und auf Ihren lokalen Rechner heruntergeladen haben) in SAP Cloud Platform hoch. Eine ausführliche Dokumentation des Imports von Client-Zertifikaten in SAP Cloud Platform und der Konfiguration der Client-Zertifikatsauthentifizierung finden Sie unter [Client-Zertifikatsauthentifizierung](#).

## Fakturierung für DQM-Service zur Adressengültigkeitsprüfung

Für jeden Aufruf von SAP Cloud for Customer an den SAP-DQM-Microservice ist standardmäßig die Prüfung der Straßenadresse zusammen mit der Geokodierung aktiviert. Im Rahmen des Service der Adressengültigkeitsprüfung ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Die Prüfung der Straßenadresse und die Geokodierung werden vom DQM-Service als zwei verschiedene Transaktionen angesehen.
- Straßen- und Postfachadressen werden innerhalb derselben Adressprüfungstransaktion getrennt berücksichtigt.

Ausführliche Informationen zur Fakturierung dieser API-Aufrufe finden Sie unter [Billing/Usage Information \(Per API Call\)](#).

## Zusatzinformationen

Ausführliche Informationen über das Aktivieren und Konfigurieren von DQM-Microservices finden Sie in der Dokumentation unter [Data Quality Management, microservices for location data \(DQM microservices\)](#).

## 3.1.10 Adresssuche mit Vorschlagsfunktion konfigurieren

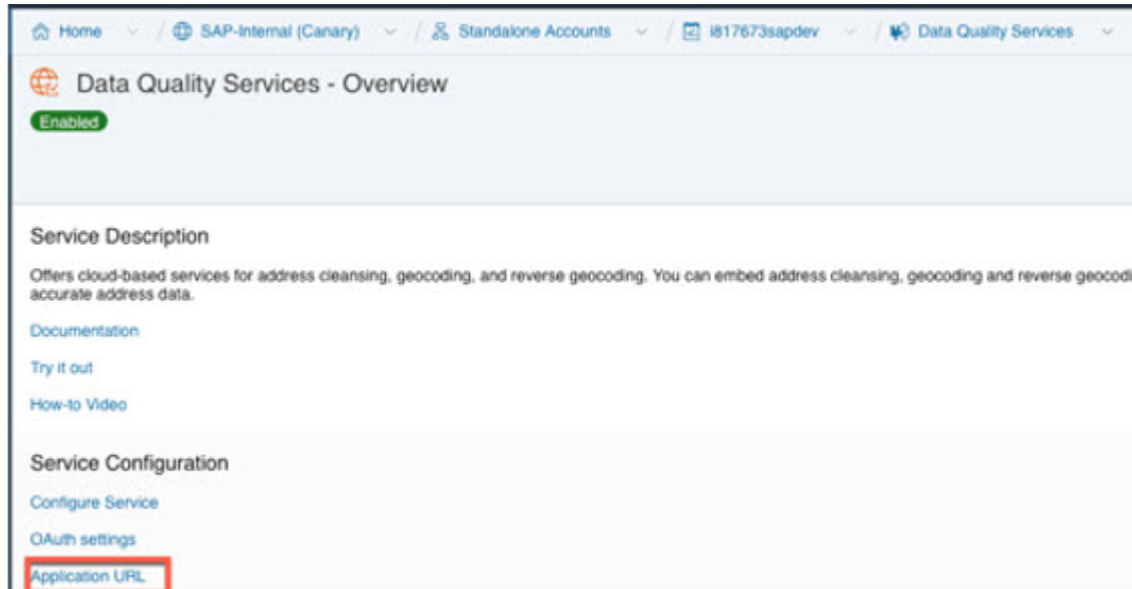
Administratoren können die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion über Standard-Microservices von SAP Cloud Platform konfigurieren.

## Voraussetzung

Wenn Sie eine Lizenz für den Microservice erwerben, wird Ihnen eine **Anfrage-URL** für den Zugriff auf die SAP-DQM-Microservices zugewiesen. Diese für Ihr Rechenzentrum in SAP Cloud Platform eindeutige URL ist für die Aktivierung der Integration mit SAP Cloud for Customer erforderlich. Zugriff auf die URL erhalten Sie unter [SCP Cockpit](#) [Services](#) [Datenqualitätsservices](#) [Anwendungs-URL](#). Kopieren Sie die [Adressenbereinigungs-URL](#) unter [Verfügbare Endpunkte](#) in einen Notizblock auf Ihrem lokalen Rechner. Diese URL weisen Sie dann bei der Konfiguration der Integration Ihres Cloud-for-Customer-Systems zu.

## 📘 Hinweis

Verwenden Sie nicht die URL unter [Verfügbarer Endpunkt bei Verwendung von Client-Zertifikaten](#).



## Konfiguration in SAP Cloud Platform

Generieren Sie OAuth-2.0-Client-IDs und Token-Werte für die Konfiguration in SAP Cloud Platform. Eine ausführliche Dokumentation zum Generieren des OAuth-2.0-Zertifikats für SAP Cloud Platform finden Sie unter [OAuth-2.0-Berechtigung](#).

## Schritte zur Konfiguration von Microservice für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion in SAP Cloud for Customer

1. Aktivieren Sie die Detailfrage wie folgt:
  1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf.
  2. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Integrierte Services und Support](#) [Geschäftsumfeld](#) [Adressen und Sprachen](#).
  3. Wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion verwenden?](#)
2. Mashup-Webdienste konfigurieren

Es müssen zwei Mashup-Webdienste konfiguriert werden.

  1. Mashup-Dienst [Vorschlagsfunktion für DQM-Adresse](#):
    1. Rufen Sie [Administrator](#) [Mashup-Webdienste](#) auf.
    2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00095) aus, und [Kopieren](#) Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

#### 📘 Hinweis

Behalten Sie unter *Allgemeine Daten* den *Dienstnamen* und die *Beschreibung* bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder wie folgt:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die Token-Endpunkt-URL, die in den OAuth-Einstellungen von SAP Cloud Platform bereitgestellt wird.
  - Geben Sie den *Kundenschlüssel* und den *Geheimen Kundenschlüssel* ein, die Sie bei den OAuth-Einstellungen angelegt haben.

#### 📘 Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.
2. Web-Dienst *Vorschlagsfunktions-Endpunkt für DQM-Adresse*:
  1. Rufen Sie ► *Administrator* ► *Mashup-Webdienste* ► auf.
  2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00094) aus, und *Kopieren* Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

#### 📘 Hinweis

Behalten Sie unter *Allgemeine Daten* den *Dienstnamen* und die *Beschreibung* bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die *Adressenbereinigungs-URL* aus der Liste *Verfügbare Endpunkte* in SAP Cloud Platform.

#### 📘 Hinweis

- Verwenden Sie nicht die URL von *Verfügbare Endpunkte*, wenn Sie die Liste der Client-Zertifikate in SAP Cloud Platform verwenden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.

#### 📘 Hinweis

Pflegen Sie nur einen Mashup für Token und Dienst. Mehrere Mashups führen zu Inkonsistenzen.

## Fakturierung für DQM-Service für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion

Die Suche nach der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird über die Detailfrage für jeden Aufruf von SAP Cloud for Customer an den SAP-DQM-Microservice aktiviert. Im Rahmen des Service der Adresssuche mit Vorschlagsfunktion ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Die Suche der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird vom DQM-Service als zwei verschiedene Transaktionen angesehen.
- Straßen- und Postfachadressen werden innerhalb derselben Transaktion zur Adresssuche mit Vorschlagsfunktion getrennt berücksichtigt.

Ausführliche Informationen zur Fakturierung dieser API-Aufrufe finden Sie unter [Billing/Usage Information \(Per API Call\)](#).

## Zusatzinformationen

Ausführliche Informationen über das Aktivieren und Konfigurieren von DQM-Microservices finden Sie in der Dokumentation unter [Data Quality Management, microservices for location data \(DQM microservices\)](#).

### 3.1.11 Dublettenprüfung konfigurieren

Administratoren können die Dublettenprüfung konfigurieren, indem Sie Gewichtungen für Parameter des Geschäftspartners bearbeiten.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Gewichtung der Dublettenprüfung für Geschäftspartner](#).

Zusätzlich können Sie **eine** der folgenden Fragen unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) in den Lösungsumfang aufnehmen. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Allgemeine Geschäftsdaten](#) [GeschäftspartnerGeschäftspartnerabwicklung](#):

- Möchten Sie für Geschäftspartner eine harte Dublettenprüfung durchführen?
- Möchten Sie für Geschäftspartner eine mittlere Dublettenprüfung durchführen?
- Möchten Sie für Geschäftspartner eine weiche Dublettenprüfung durchführen?
- Möchten Sie die Dublettenprüfung für Geschäftspartner deaktivieren?
- Möchten Sie veraltete Geschäftspartner in die Dublettenprüfung einbeziehen?

### 3.1.12 Benutzerdefinierte Nummern konfigurieren

Administratoren können benutzerdefinierte Nummern für Kunden und Privatkunden konfigurieren und in einer Reihe von Funktionen verwenden. Auf der neuen Registerkarte [Nummern](#) werden die Nummern angezeigt, die Sie für einen Kunden oder Privatkunden verwalten.

Konfigurieren Sie Identifikationsarten unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Allgemeine Geschäftspartner](#) [Identifikationsarten bearbeiten](#).



### 3.1.13 Kundenzusammenführung aktivieren

Administratoren können die Kundenzusammenführung für Kunden und Ansprechpartner aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Geschäftspartner](#) ► [Geschäftspartnerabwicklung](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Zusammenführung von Kunden ermöglichen?*

#### ⓘ Hinweis

SAP empfiehlt die Konfiguration der Kundenzusammenführung nicht, wenn Ihre Kundenstammsätze mit einem externen System repliziert werden (d.h. die SAP-ERP- und SAP-CRM-Integration ist im Lösungsumfang enthalten). Der Grund dafür ist, dass durch eine Zusammenführungsausführung keine entsprechende Replikation im externen System ausgelöst wird, was zu einer Dateninkonsistenz führen kann.

Um die Zusammenführung zu initiieren, muss die Work-Center-Sicht [Datenbereinigung](#) dem Benutzer zugeordnet sein. Wählen Sie in dieser Work-Center-Sicht die Option [Neu](#), um eine manuelle Zusammenführung auszulösen. Sie können maximal drei Kundendatensätze für die Zusammenführung auswählen, einen Stammsatz und zwei doppelte Datensätze. Beachten Sie, dass diese Aktion nur initiiert werden kann, wenn sich das Zusammenführungsobjekt in einem der folgenden Status befindet:

- Nicht gestartet
- Zusammenführung fehlgeschlagen
- Zusammenführung abgeschlossen
- Gebietsreform fehlgeschlagen

Ausführliche Informationen zur Fehlerbehebung bei der Kundenzusammenführung finden Sie im Abschnitt **FAQs für Kundenzusammenführung**.

### Weitere Informationen

#### [Zusammenführung von Marketing-Einwilligungen \[Seite 228\]](#)

Wenn Sie Firmenkunden, Privatkunden oder Ansprechpartner zusammenführen, führt das System auch die zugehörigen Marketing-Einwilligungen zusammen. Es gibt jedoch Dinge, die Sie beachten müssen, damit die zusammengeführten Daten anschließend korrekt interpretiert werden.

### 3.1.14 ABC-Klassifikation konfigurieren

Administratoren können ABC-Klassifikationen konfigurieren, um Klassifikationsarten zu pflegen.

Navigieren Sie zum Konfigurieren zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ►, und wählen Sie [ABC-Klassifikationen für Kunden bearbeiten](#).

## 3.1.15 Marketingeinwilligungen konfigurieren

Administratoren können Marketingeinwilligungen konfigurieren. Über die Kommunikationskategorien können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann.

In der Fine-Tuning-Aufgabe [Marketingeinwilligungen](#) können Sie Ihre Kommunikationskategorien definieren und die Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung verwalten. Diese Einstellungen sind erforderlich, damit Sie nachverfolgen können, ob Ihre Kunden für einen bestimmten Kommunikationskanal ihre Zustimmung oder ihre Ablehnung erteilen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#), und wählen Sie dann in der Aufgabenliste die Aufgabe [Marketingeinwilligungen](#) aus.

1. Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung bearbeiten:

### Achtung

Es obliegt der Verantwortung Ihrer Organisation, die nationalen Datenschutzgesetze und die Bestimmungen zur Bereitstellung von Marketingmaterialien einzuhalten. Daher müssen Administratoren die Lösung für jedes Land / jede Region oder für jeden Kunden konfigurieren, in dem oder mit dem Ihre Organisation Marketingaktivitäten durchführen möchte. Dabei sollte, soweit gesetzlich vorgeschrieben, von der Möglichkeit Gebrauch gemacht werden, Dokumente wie Zustimmungen und Ablehnungen zu speichern.

Um ein Land / eine Region hinzuzufügen, in dem/der eine explizite Zustimmung erforderlich ist, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#). Geben Sie dann das Land / die Region und den entsprechenden Kommunikationskanal wie E-Mail, Brief oder Fax ein, und sichern Sie Ihre Änderungen.

2. Kommunikationskategorien definieren:
  1. Um eine Kommunikationskategorie anzulegen, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
  2. Geben Sie eine Kommunikationskategorie, eine Beschreibung, ein Limit sowie den Zeitraum ein. Über das Limit und den Zeitraum können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann. Wir empfehlen, beim Hinzufügen von Kommunikationskategorien mit dem Buchstaben Z zu beginnen.
  3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 3.1.16 Attribute konfigurieren

Sie können Attribute oder Attributgruppen definieren und sie für Benutzer in den erweiterten Suchen für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden sichtbar machen.

### Attribute und Attributgruppen definieren

Administratoren können Attribute konfigurieren.

Gehen Sie zu [Administrator](#) [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) [Attribute](#), um Attribute oder Attributgruppen anzuzeigen und zu konfigurieren.

#### Hinweis

Wenn Ihre Lösung an SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) angebunden ist, können Sie Attribute oder Attributgruppen in diesem Bild nur anzeigen, aber nicht anlegen oder ändern.

Beim Bearbeiten von Attributen können Sie deren Merkmale (z.B., ob sie obligatorisch sind), ihre Werteliste und ihre Beschreibungen in einer oder mehreren Sprachen konfigurieren. Beim Bearbeiten von Attributgruppen, die Kombinationen von Attributen darstellen, können Sie das Kennzeichen *Für Personen relevant* setzen, um die Attribute auf der Registerkarte *Attribute* der Work-Center-Sicht "Ansprechpartner" sichtbar zu machen. Sie können auch das Kennzeichen *Für Organisationen relevant* setzen, um sie auf dieser Registerkarte in den Work-Center-Sichten *Kunden* oder *Privatkunden* sichtbar zu machen.

## Suche anhand von Attributen aktivieren

Unter der Voraussetzung, dass Sie das Feld durch Personalisierung Ihrer Lösung sichtbar machen, können Sie Ihren Benutzern Zugriff auf das Feld *Attribute* in der erweiterten Suche von Kunden, Ansprechpartnern und Privatkunden gewähren, wo sie die Bedingungen bearbeiten können, die das entsprechende Suchverhalten beeinflussen. Sobald das Feld sichtbar ist und Ihre Benutzer es auswählen, um Bedingungen festzulegen, können sie eine Kombination von Attributgruppen, Attributen, Operatoren und Werten – z.B. Mitarbeiterattribute, Region, Gleich und Nordamerika – angeben, die bei der Suche nach Attributen angewendet werden soll. Benutzer können zudem weitere Attributbedingungen mit dem logischen Operator ODER festlegen. Wenn diese Parameter gesichert sind, können Benutzer die zugehörigen Bedingungen als eine erweiterte Suchabfrage verwenden, um Geschäftspartner mit den entsprechenden Attributen zu finden und sie auf der Registerkarte "Attribute" der Work-Center-Sicht des zugehörigen Geschäftspartners anzuzeigen.

## In Zusammenfassung der Kundeninformationen anzeigen

Wenn Sie in den Positionsdetails eines Kunden die Funktion [Zusammenfassung] wählen, werden die Attribute für den Kunden jetzt in der resultierenden Kundenzusammenfassung angezeigt.

#### Hinweis

Diese Erweiterung steht erst zur Verfügung, nachdem Sie  *Administrator*  *Formularvorlagenverwaltung*  aufrufen und anschließend die Formularvorlage *Kundenzusammenfassung* wählen und zur jüngsten Version zurückkehren.

## Zugriffseinschränkungen

Sie können die Benutzerrollen in Ihrer Lösung mit der Zugriffseinschränkung BUSINESS\_ATTRIBUTE\_ASGNM\_READ konfigurieren. Dadurch werden Attribute für die verknüpften Anwendungsbenutzer schreibgeschützt.

## Attributdatenquelle

Sie können den neuen Bericht "Geschäftspartner mit Attributzuordnung" mit dem technischen Namen `CODBUSATTRBPB_Q0001` verwenden, um Suchkriterien mit Bezug auf Attribute festzulegen und entsprechende Geschäftspartner zu finden. In diesem Bericht können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Geschäftspartners klicken und dann *Alle Kunden und Ansprechpartner in neue Zielgruppe exportieren* wählen, um für die zugehörigen Kunden und Ansprechpartner eine Zielgruppe anzulegen.

## In der Analyse verwenden

Um Analysen in Bezug auf Attribute durchzuführen, können Sie die folgenden neuen Datenquellen verwenden:

Datenquellen für Attribute

| Datenquellennummer                                                                                             | Datenquellenname                              | Beschreibung                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| CODBUSATTRBPB                                                                                                  | <i>Geschäftspartner mit Attributzuordnung</i> | Zeigt alle Attributwerte an, die den Referenzgeschäftspartnern zugeordnet sind. |
|  Beispiel<br>CODBUSATTRGENB | <i>Attributzuordnung</i>                      | Enthält alle Attributwerte, die den Referenzgeschäftsubjekten zugeordnet sind.  |

## 3.1.17 Zielgruppen konfigurieren

Administratoren können Zielgruppen für Kunden konfigurieren.

Definieren Sie die folgende Konfiguration für Zielgruppen:

- **Zielgruppen aktivieren**  
Navigieren Sie zum Konfigurieren von Zielgruppen zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Verkaufskampagne* ► *Zielgruppen* ►.
- **Verkaufsorganisation für Zielgruppe**  
Wenn Sie die Personalisierung verwendet haben, um die Verkaufsorganisation für eine Zielgruppe anzuzeigen, ist das Feld in den Kopfdaten der Zielgruppe sichtbar. Dieses Feld definiert die Verkaufsorganisation der Zielgruppe, sodass Mitarbeiter, die der Verkaufsorganisation zugeordnet sind, die zugehörigen Zielgruppen anzeigen oder bearbeiten können.
- **Zugriffseinschränkungen**  
Um in Ihrer Lösung Zugriffseinschränkungen für Zielgruppen einzuführen, navigieren Sie zu ► *Administrator* ► *Allgemeine Einstellungen* ► *Benutzer* ► *Benutzerrollen* ►, und bearbeiten Sie die entsprechende Benutzerrolle. Wählen Sie im folgenden Bild, in der Sicht *Zugriffseinschränkungen*, die Work-Center-Sicht *Zielgruppen* aus, und definieren Sie den Lese-/Schreibzugriff als eingeschränkt. Geben Sie anschließend auf der Ebene der Verkaufsorganisation die jeweiligen Einschränkungen an.

## Mitarbeiter in Zielgruppen in E-Mail-Aktionen einfügen

Setzen Sie im Dialogfenster *E-Mail-Aktionen* das Kennzeichen für *Mitarbeiter einbeziehen*, damit Marketingadministratoren Mitarbeitern, die in einer Zielgruppe aufgelistet sind, E-Mail-Aktionen zusenden können. Wenn Sie dieses Kennzeichen auswählen, bezieht die gesendete E-Mail-Aktion Zielgruppenmitglieder (Kunden, Privatkunden, Ansprechpartner usw.) sowie die auf der Registerkarte *Mitarbeiter* aufgelisteten Mitarbeiter ein.

## Verschiedene Möglichkeiten zum Anlegen von Zielgruppen

Sie können Zielgruppen aus folgenden Bereichen erstellen und pflegen:

- **Datengruppen**
  - **Mitarbeiter zur Zielgruppe hinzufügen:** Verkaufskampagne-Administratoren können eine Zielgruppe erstellen und die ID dieser Zielgruppe für die Vertriebsmitarbeiter freigeben. Die können dann ihrerseits ihre Kunden zur Zielgruppe hinzufügen. Hinweis: Jeder Vertriebsmitarbeiter kann Mitglieder hinzufügen, ohne direkt auf die Zielgruppe zuzugreifen. Zudem können Sie die Menüoption *Zielgruppe anlegen* verwenden.
- **Work Center "Zielgruppe":** Auf der Registerkarte "Mitglieder" der Work-Center-Sicht "Zielgruppen" können Sie direkt nach Privatkunden, Ansprechpartnern oder Kunden suchen und diese dann der Zielgruppe hinzufügen. Sie können Mitglieder über die Standardsuchparameter oder anhand von kundenspezifischen Feldern zu Zielgruppen hinzufügen. Außerdem können Sie anhand von Marketingattributen suchen und diese der Zielgruppe hinzufügen. Des Weiteren können Sie Mitglieder der Zielgruppe mit der Aktion *Aus Zielgruppe entfernen* massenweise löschen.
- **Externe Quellen:** Importieren Sie mithilfe des Excel-Add-In Zuordnungen von Zielgruppenmitgliedern aus externen Quellen (unter ► *Aktionen* ► *Neu* ► aus Microsoft Excel oder Webservices). Auch aus dem A2A-Servicebereich können segmentierte Zielgruppen in die Cloud-Lösung importiert werden.
- **Analyseberichte:** Mit den in der Lösung enthaltenen, sofort einsetzbaren Analyseberichten können Sie eine leistungsstarke Analyseinfrastruktur nutzen, um Mitgliedslisten zu filtern und mit nur einem Klick direkt zu einer Zielgruppe hinzuzufügen. Aus folgenden sofort einsetzbaren Standardberichten können Kunden/Ansprechpartner in eine neue Zielgruppe exportiert werden:
  1. **Accounts contact Data** – Der Verkaufskampagne-Administrator kann die Ansprechpartnerdaten des Kunden nach unterschiedlichen Kriterien filtern und aus dem Bericht eine Zielgruppe erstellen.
  2. **Accounts with Open activities** – Der Verkaufskampagne-Administrator kann nach offenen Aktivitäten oder Opportunitys suchen und eine Zielgruppe erstellen.
  3. **Campaign Response Details** – Der Bericht listet alle, von den Mitgliedern einer vorangegangenen Kampagne gemeldeten Antworten, auf. Die Daten von Ansprechpartnern und Konten können nach verschiedenen Kriterien segmentiert werden. Die Ansprechpartner können anschließend in eine neue Zielgruppe exportiert werden.
- **Dynamic Target Groups** – Mithilfe von Bedingungen können Sie in der Zielgruppe dynamische Zielgruppen definieren. Anhand dieser Bedingungen legt die Anwendung die Mitglieder fest und fügt sie automatisch der Zielgruppe hinzu.

## Anlegen einer dynamischen Zielgruppe

1. Im Work Center [Verkaufskampagne](#) klicken Sie in der Work-Center-Sicht [Zielgruppen](#) auf [Neu](#).
2. Markieren Sie auf dem Erstellungsbild der Zielgruppe das Ankreuzfeld für [Mitgliedsfindung](#). Die Zielgruppe wird mit dem Status [In Vorbereitung](#) angelegt.

### ⓘ Hinweis

Derzeit können Sie dynamische Zielgruppen nur für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden erstellen.

## Konfigurieren der automatischen Mitgliedsfindung

### 1. Bedingungen pflegen

1. Im Arbeitsvorrat der Zielgruppe wählen und öffnen Sie eine dynamische Zielgruppe. Beachten Sie, dass die Spalte "Mitgliedsfindung" für dynamische Zielgruppen markiert ist.
2. Auf der Registerkarte "Mitgliedsfindung" stehen drei Tabellen für die Pflege der Auswahlbedingungen für eine Art von Geschäftspartner bereit.

### ⓘ Hinweis

Die automatische Mitgliedsfindung wird derzeit für folgende Geschäftspartnerarten unterstützt: [Kunde](#), [Ansprechpartner](#) und [Privatkunde](#).

3. Pflegen Sie die erforderlichen Bedingungen für jede Geschäftspartnerart.
2. **Zeitplan für die Mitgliedsfindung festlegen**
  1. Sie müssen nun den Mitgliedsfindungsprozess einplanen, nachdem Sie die Bedingungen für die Geschäftspartnerarten bearbeitet haben. Im Abschnitt [Zeitplan](#) können Sie den Prozess sofort oder zu einem bestimmten Zeitpunkt einplanen. Darüber hinaus ist es auch möglich, für den Zeitplan eine Wiederholung anzugeben.
3. **Mitgliedsfindungsprozess aktivieren:** Schließlich können Sie die Mitgliedsfindung durch Klicken auf [Aktivieren](#) (unter [Aktionen](#)) einleiten. Dadurch wird der Mitgliedsfindungsprozess im Hintergrund ausgelöst. Die Mitgliedsfindung erfolgt als Hintergrundjob. Der [Ausführungsstatus](#) zeigt den Fortschritt der Aktivierung an. Nach erfolgreicher Aktivierung erhält die Zielgruppe den Status [Aktiv](#) und der Ausführungsstatus wird auf [Eingeplant](#) gesetzt.

### ⓘ Hinweis

[Aktivieren](#) hat eine doppelte Funktion: es aktiviert die Zielgruppe und plant den Mitgliedsfindungsprozess. Obwohl die Aktivierung eine einmalige Aktivität ist, bleibt [Aktivieren](#) aktiviert, so lange die Zielgruppe den Status [In Vorbereitung](#) aufweist.

4. **Zeitplan deaktivieren:** Mit dieser Funktion können Sie die Bedingungen für die Mitgliedsfindung jederzeit während des Prozesses anpassen. Damit wird der Findungsprozess angehalten, und der [Ausführungsstatus](#) wechselt zu [Nicht gestartet](#). Wenn der [Ausführungsstatus](#) auf [Wird ausgeführt](#) gesetzt ist, kann der Findungsprozess jedoch nicht angehalten werden. Wählen Sie zum Schluss [Zeitplan aktivieren](#), um den Findungsprozess wieder fortzusetzen.

## Bedingungen für kundenspezifische Felder pflegen

Sie können Bedingungen für kundenspezifische Felder definieren. Beachten Sie jedoch, dass die zulässigen Selektionskriterien für die Mitgliedsfindung in der dynamischen und manuellen Zielgruppe gleich sind. Beispielsweise sind die Attributgruppe, für die Sie Bedingungen in der Zielgruppe definieren können, und die Suchfeldergruppe in einer statischen Zielgruppe identisch.

**Voraussetzung:** Der Benutzer hat Zugriff auf die Key-User-Tool-Berechtigung.

Um Bedingungen für kundenspezifische Felder zu definieren, führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Legen Sie ein kundenspezifisches Feld auf dem Kundenbild an.
2. Wählen Sie ein geeignetes Erweiterungsszenario. Beachten Sie, dass zur Pflege der Bedingungen für Erweiterungsfelder auf der Zielgruppe das Feld in einem passenden Erweiterungsszenario erweitert werden muss.
  1. Legen Sie ein kundenspezifisches Feld an.
  2. Sichern Sie, und öffnen Sie das Bearbeitungsbild für das kundenspezifische Feld, um zur Registerkarte [Erweiterungsszenarios](#) zu navigieren.
  3. Wählen Sie das Szenario **Account - General Information to Target Group - Account Selection** aus, und fügen Sie diesem Szenario das kundenspezifische Feld hinzu.
3. Fügen Sie das kundenspezifische Feld zum Kundenbild hinzu. Jetzt müssen Sie das von Ihnen angelegte kundenspezifische Feld dem Kundenbild hinzufügen. Markieren Sie dazu im Dialogfenster [Zusätzliche Felder](#) das Ankreuzfeld, und klicken Sie auf [Übernehmen](#).
4. Um das kundenspezifische Feld zur Suchmaske einer statischen Zielgruppe hinzuzufügen, führen Sie folgende Schritte aus:
  1. Öffnen Sie eine statische Zielgruppe (für die die Mitgliedsfindung nicht konfiguriert ist).
  2. Auf der Registerkarte [Mitglieder](#) wählen Sie unter [Hinzufügen](#) die Option [Kunden hinzufügen](#).
  3. Fügen Sie das kundenspezifische Feld hinzu, das Sie für den Kunden angelegt haben.

### ⓘ Hinweis

Wenn das kundenspezifische Feld der Suchmaske nicht hinzugefügt wird, ist eine Mitgliedsfindung für die angelegten kundenspezifischen Felder nicht möglich.

5. **Kundenspezifisches Feld zur Bedingungstabelle hinzufügen:** Öffnen Sie die dynamische Zielgruppe, in der Sie Bedingungen für kundenspezifische Felder pflegen möchten. Nehmen Sie in der Tabelle der [Kundenbedingungen](#) eine Auswahl vor, und wählen Sie [Übernehmen](#), um das kundenspezifische Feld hinzuzufügen

### ⓘ Hinweis

Die Konfiguration von Bedingungen für kundenspezifische Felder ist für andere Mitgliedstypen (Ansprechpartner und Privatkunden) ähnlich wie oben beschrieben.

## 3.1.18 Sperrgründe konfigurieren

Administratoren können Sperrgründe konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ►, und pflegen Sie Sperrgründe für Folgendes aus:

- Liefersperrgründe
- Rechnungssperrgründe
- Auftragssperrgründe
- Zuordnung der Auftragssperre für Verkaufsbelege

### 3.1.19 Sperren für externe Folgebelege konfigurieren

Administratoren können Sperren für externe Folgebelege konfigurieren. Sie können in SAP ERP externe Folgebelege für als Interessenten gekennzeichnete Kunden sperren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in SAP ERP](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie in der Cloud-Lösung angelegte Interessenten für die Replikation in Ihrer SAP-ERP-Lösung sperren?*

### 3.1.20 Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Allgemeine Geschäftspartner](#) ►. Definieren Sie unter [Allgemeine Geschäftspartner](#) die möglichen Beziehungen zwischen Geschäftspartnern in Ihrem System. Die Standardlösung bietet Beziehungscodes, die Sie verwenden können. Wählen Sie, dass Sie neue Beziehungscodes definieren möchten, oder deaktivieren Sie sogar die Standardcodes. Beachten Sie, dass einige Standardbeziehungscodes nicht deaktiviert werden können.

Geben Sie einen Code für die und den Namen der Beziehung zusammen mit einer Beschreibung für beide Richtungen der Beziehung ein, z.B. "Hat Ansprechpartner" für die Beziehung von Geschäftspartner 1 mit Geschäftspartner 2, wobei Geschäftspartner 1 eine Organisation ist. Wählen Sie abhängig von der Beziehungsart, ob es sich bei dem Geschäftspartner um eine Person oder eine Organisation handelt, und wählen Sie die Geschäftspartnerrollen, die für die einzelnen Geschäftspartner in der Beziehung zulässig sind.



## Beziehungen zu Beteiligtenrolle in der Definition von Beteiligtenrollen zuordnen

Sie können auch die von Ihnen definierten Beziehungen einer Beteiligtenrolle beim Beteiligten zuordnen. Tun Sie dies beispielsweise dann, wenn Sie automatisch die Beteiligtenrolle in Dokumenten wie Lead, Opportunity, Angebot, Aktivitäten basierend auf einer bestimmten Beziehung ermitteln möchten.

Beispiel: Definieren Sie eine neue benutzerdefinierte Beteiligtenrolle "Wiederverkäufer" mit der Beziehung "hat OEM".

## Vertriebsbereichsbasierte Beziehungen

Konfigurieren Sie vertriebsbereichsabhängige Beziehungen, die während Transaktionen, an denen die Kunden beteiligt sind, bewertet werden.

### 3.1.21 Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können das Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartner- und Projektorganigrammbeziehungen konfigurieren.

#### Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Kundenmanagement](#), und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie, dass Projektorganigramme auf der Basis von Geschäftspartnerbeziehungen aktiviert werden?*

#### Projektorganigramm basierend auf Projektorganigrammbeziehungen aktivieren

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Kundenmanagement](#), und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie, dass Buying Center auf der Basis von Buying-Center-Beziehungen aktiviert werden?*

## 3.1.22 Kundenteams konfigurieren

Administratoren können Kundenteams konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Definition von Beteiligtenrollen](#) ►, und legen Sie Kundenteams basierend auf Rollen an. Im System sind Standardrollen vordefiniert. Sie können auch benutzerdefinierte Rollen, wie Direktvertrieb, Produktexperte usw., definieren.

## 3.1.23 Business Add-In zum Ändern von Organisationseinheiten aus Mitarbeitern meines Teams konfigurieren

Mit dem BAdI `OrgUnitEmployeeMyTeamQueryModify` im SAP Cloud Applications Studio können Administratoren Organisationseinheiten, aus denen die Mitarbeiter für [Mein Team](#) abgeleitet werden, hinzufügen und entfernen.

Abfrage [Mein Team](#) für Verkaufsszenarios:

- Für Nicht-Vorgesetzte: Das Team wird definiert als die Mitarbeiter in der Organisation, der der angemeldete Benutzer direkt zugeordnet ist, sowie die Mitarbeiter in jeder beliebigen Organisation, die der Organisation des angemeldeten Benutzers untergeordnet ist.
- Für Vorgesetzte (unter Berücksichtigung der Berichtsstruktur)
  - Mitarbeiter in jeder beliebigen Organisation, der der angemeldete Benutzer als Vorgesetzter zugeordnet ist, sowie die Mitarbeiter in jeder beliebigen Organisation, die der Organisation untergeordnet ist, der der angemeldete Benutzer als Vorgesetzter zugeordnet ist.
  - Mitarbeiter in der Organisation, der der angemeldete Benutzer direkt zugeordnet ist, sowie die Mitarbeiter in jeder beliebigen Organisation, die der Organisation des angemeldeten Benutzers untergeordnet ist.
  - Wenn der angemeldete Benutzer keiner Planstelle in einer Organisation zugeordnet ist, ist das Team einfach nur der Mitarbeiter.

### ⓘ Hinweis

Sie können einer Organisationseinheit einen Vorgesetzten zuordnen, um die Vorgesetztenermittlung des Vorgesetzten für Genehmigungen und Workflows zu erleichtern. Diese organisatorische Zuordnung kann nach der obigen Definition zu einem unerwünschten [Mein-Team](#)-Ergebnis für den Vorgesetzten führen. Ein anderer Anwendungsfall für das BAdI `OrgUnitEmployeeMyTeamQueryModify` ist, wenn Sie die sekundäre Teamzuordnung aus der Abfrage [Mein Team](#) entfernen möchten.

## 3.1.24 Kundenhierarchien konfigurieren

Administratoren können Kundenhierarchien konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie Kundenhierarchien verwenden?* Die Struktur, die Sie im SAP-CRM-System anlegen, wird auf der Registerkarte [Kundenhierarchie](#) eines Kunden angezeigt. Klappen Sie die Kundenhierarchie auf jeder beliebigen Ebene auf und zu, um so viele oder wenige Kunden anzuzeigen, wie Sie möchten.

#### 📌 Hinweis

Sie müssen Kundenhierarchien in Ihre Cloud-Lösung migrieren. Ausführliche Informationen zur Migration von Kundenhierarchien finden Sie unter [Migrieren von Kundenhierarchien](#).

## 3.1.25 Kundenzusammenführung ohne Neuermittlung von Beteiligten konfigurieren

Ihre Administratoren können die Kundenzusammenführung ohne Neuermittlung der Beteiligten konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Geschäftspartner](#) ► [Geschäftspartnerabwicklung](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Neuermittlung von Beteiligten bei der Kundenzusammenführung für offene Vorgänge deaktivieren?*

## 3.1.26 Beteiligtenrollen konfigurieren

Administratoren können Beteiligtenrollen konfigurieren.

Geschäftspartner ist der Sammelbegriff für alle Organisationen und Personen, mit denen Sie im Rahmen Ihrer Geschäftstätigkeit interagieren. Dazu zählen u.a. Kunden, Ansprechpartner, Partner und Mitarbeiter. Wenn Sie einen Beleg erstellen, können Sie einen Geschäftspartner als Beteiligten festlegen und ihm eine Rolle zuordnen.

Sie können Rollen für Angebote, Leads, Opportunitys, Servicetickets oder Aktivitäten festlegen. Anhand von Ermittlungsregeln und Stammdaten können Sie dann automatisch die Beteiligten für diese Geschäftsvorgänge und die entsprechenden Belege bestimmen.

Die Offline-Beteiligte Ermittlung ist unabhängig vom Beteiligtenrollentyp möglich. Die folgenden aktiven Ermittlungen werden im Offline-Modus unterstützt:

- Ermittlung des Beteiligten über die vom Kunden zugeordnete Beziehung.
- Kopie vom Kunden.
- Ermittlung über Anmeldebenutzer.

## 3.1.27 Verkaufsdaten konfigurieren

Administratoren können Kundenumsatzdaten konfigurieren, z.B. Vertriebsweg, Sparte, Gebietshierarchieebene, Preislisten und Preisgruppen.

Administratoren können Kundenumsatzdaten konfigurieren.

### Vertriebsbereich – Vertriebsweg

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Vertriebsweg](#) ►, um Vertriebswege für Ihr Unternehmen zu pflegen. Ordnen Sie außerdem den Vertriebsweg mithilfe der Arbeitsverteilungsverwaltung der Organisationsstruktur Ihres Unternehmens zu.

### Sparte

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Sparte](#) ►, um Sparten in Ihrem Unternehmen zu definieren.

### Vertriebsbereich – Gebietshierarchieebene

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Gebietshierarchieebene](#) ►, um das Stammgebiet und andere Gebietsebenen anzulegen.

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Sparten](#).

## 3.1.28 Business Add-In zur Erweiterung von Berechtigungskontexttransaktionen für Vertriebsbereiche konfigurieren

Mit dem BAdI CustomAccessControllListWrite in SAP Cloud Applications Studio können Administratoren den Berechtigungskontext von Transaktionen um eine eigene Implementierung unter Verwendung des Vertriebsbereichs erweitern.

In vorigen Releases hat Ihnen das BAdI Folgendes ermöglicht:

- Alle Gebiete aus Kunden zum Berechtigungskontext hinzufügen.
- Gebiet, Vertriebsbereich und Beteiligte mit einer bestimmten Beteiligtenrolle aus dem Berechtigungskontext ausschließen, beispielsweise basierend auf einem kundenspezifischen Feld, z.B. einem Vertraulichkeitskennzeichen.

In diesem Release können Sie auch Vertriebsbereiche (Verkaufsorganisation, Vertriebsweg, Sparte) zum Berechtigungskontext hinzufügen.

### 📌 Hinweis

Das BAdI steht für *Leads*, *Opportunities*, *Angebote*, *Kundenaufträge*, *Verträge*, *Servicetickets* und *Aktivitäten* zur Verfügung.

Dieses BAdI ermöglicht es Administratoren, die SAP-Standardlogik der Zugriffskontrolle für Ihre Anwendungsbenutzer zu ersetzen. Sie sollten beim Implementieren, Testen und Verwenden dieser Erweiterung sehr vorsichtig sein. Gehen Sie zu ► *Administrator* ► *Allgemeine Einstellungen* ► *Benutzerberechtigung prüfen* ►, um den Berechtigungskontext einer Transaktion zu prüfen.

### → Nicht vergessen

Das BAdI lässt keine Steuerung eines anderen Zugriffsverhaltens für den Lese- und Schreibzugriff zu.

Das BAdI erlaubt es Ihnen nicht, einen weiteren anderen Berechtigungskontext als 1015 hinzuzufügen, z.B. das Hinzufügen der *Belegart* zum Berechtigungskontext.

## 3.1.29 Kundengruppen konfigurieren

Administratoren können Kundengruppen unter ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Kunden* ► *Kundengruppen bearbeiten* ►.

## 3.1.30 Zahlungsbedingungen konfigurieren

Administratoren können Zahlungsbedingungen konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Kunden](#) [Zahlungsbedingungen bearbeiten](#), um Zahlungsbedingungen zu bearbeiten.

### 3.1.31 Lieferpriorität konfigurieren

Administratoren können Lieferprioritäten in Ihrem SAP Cloud for Customer-System konfigurieren und eine Zuordnung zu Werten im SAP-ERP-System vornehmen. Vor diesem Release war es nur möglich, eine Zuordnung zu Festwerten aus SAP ERP vorzunehmen.

Pflegen Sie die Konfiguration unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Allgemeine Geschäftsdaten](#) [Geschäftspartner](#) [Geschäftspartnerabwicklung](#) [Kunden](#) [Lieferprioritäten bearbeiten](#).

### 3.1.32 Steuernummernarten konfigurieren

Administratoren können Steuernummernarten konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Allgemeine Geschäftspartner](#) [Steuernummernarten bearbeiten](#), fügen Sie neue Steuernummernarten hinzu, und markieren Sie sie als *Aktiv*.

| Country          | Tax Number Type | ERP Tax Number Type | Description    | Active                              |
|------------------|-----------------|---------------------|----------------|-------------------------------------|
| NZ - New Zealand | 2               | NZ2                 | GST Number     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PA - Panama      | 1               | PA1                 | Tax Number RUC | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PE - Peru        | 1               | PE1                 | RUC Number     | <input checked="" type="checkbox"/> |

### 3.1.33 Gebietsabhängige Ermittlung konfigurieren

Administratoren können ein Gebiet zuordnen und Regeln für die gebietsbezogene Ermittlung anlegen.

Unter [Administrator](#) [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) steht Folgendes zur Auswahl:

- [Gebiete](#), um neue Gebiete zu definieren und ihnen Kunden zuzuordnen.
- [Regeln für Gebietsreform definieren](#), um neue Regeln für einen Gebietsreformauf zu definieren.
- [Gebietsreformauf](#), um einen Zeitplan für einen Gebietsreformauf festzulegen und neue Regeln für die gebietsbezogene Reform von Kunden zu definieren.

### 3.1.34 Gebietshierarchieebene konfigurieren

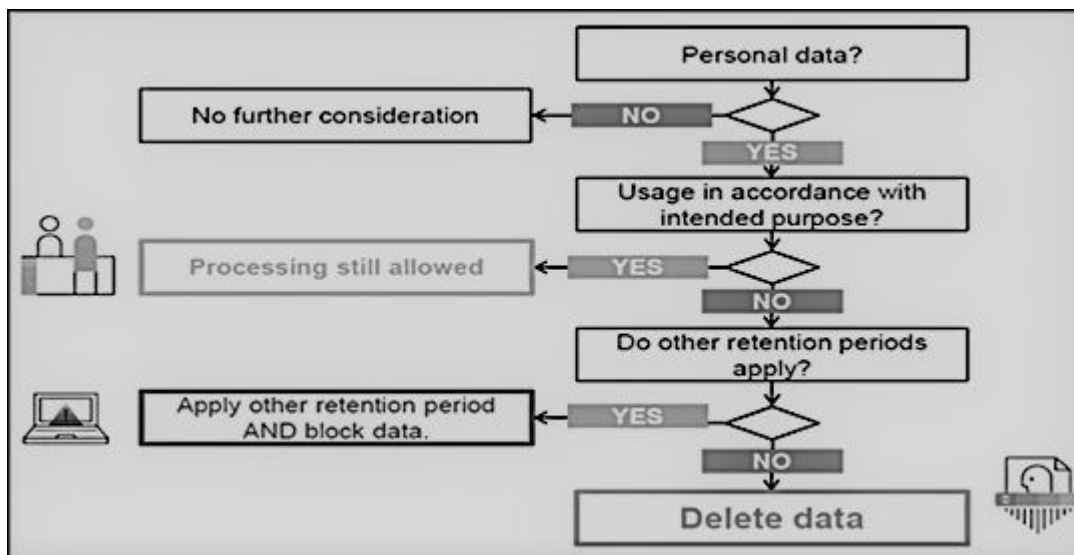
Administratoren können Gebietshierarchieebenen konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Gebietshierarchieebene](#) ►, um Gebietshierarchieebenen zu bearbeiten.

### 3.1.35 Webdienste für das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner

Legen Sie fest, ob Sie Geschäftspartnerdaten in Ihrem System speichern müssen, wenn diese Daten bereits aus einem integrierten externen System gelöscht wurden.

Die folgende Grafik stellt den Ablauf zur Ermittlung des Ende des Verwendungszwecks für Ihre Geschäftspartnerdaten dar. Sie können Webdienste verwenden oder diese Geschäftspartner manuell mittels Sperrgründen in Ihrem System sperren.



Webdienstschnittstellen und erweiterte Schnittstellen unterstützen die Sperrung von Geschäftspartnern. Verwenden Sie diese Dienste in Szenarien, in denen Geschäftspartnerdaten in der Systemlandschaft integrierter externer Systeme gesperrt oder gelöscht werden. Über diese Schnittstellen können externe Systemen das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner abfragen und pflegen. Da die Definition des

Verwendungszwecks für einen Geschäftspartner subjektiv für das externe System ist, sind diese Schnittstellen leere CHECK-Schnittstellen, mit denen Sie benutzerdefinierte Querys erstellen können.

Bei Geschäftspartnern, die über die unten genannten Schnittstellen gesperrt sind, können Daten nicht in Listensichten in Work Centern, in Wertehilfen in zugehörigen Feldern, in Wertauswahlen, in Analysen, in Dublettenprüfungen und in Webdiensten oder in oData-Querys in der Anwendung abgerufen werden.

Webdienste für das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner

| Webdienst                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II_BUPA_EOP_CHECK_IN     | Diese Schnittstelle verwendet den Erweiterungsspot <b>ES_BUPA_EOP_CHECK</b> zur Bereitstellung eines Business-Add-In-Hooks in SAP Cloud Application Studio. Mit diesem Hook können Sie eine benutzerspezifische Query anlegen, um Informationen zum Ende des Verwendungszwecks zu definieren.                                                                                                                                                                                                 |
| II_BUPA_EOP_MAINTAIN_IN  | Mit dieser Schnittstelle können Sie das Kennzeichen für das <i>Ende des Verwendungszwecks</i> für Geschäftspartner setzen. Wenn dieses Kennzeichen gesetzt ist, werden die Geschäftspartnerdaten in den entsprechenden Work Centern und Wertehilfen ausgeblendet und sind für den Benutzer nicht sichtbar. Beachten Sie, dass die Daten im Work Center <i>Datenschutz</i> von Administratoren angezeigt werden können.                                                                        |
| II_BUPA_ERP_EOP_CHECK_IN | Diese Schnittstelle verwendet den Erweiterungsspot <b>ES_BUPA_ERP_EOP_CHECK</b> zur Bereitstellung eines Business-Add-In-Hooks in SAP Cloud Application Studio. Mit diesem Hook können Sie eine benutzerspezifische Query anlegen, um Informationen zum Ende des Verwendungszwecks zu definieren.                                                                                                                                                                                             |
| II_BUPA_ERP_REPL_IN      | Für die vorhandene Schnittstelle wurde ein neues Attribut in der Elementstruktur hinzugefügt. Setzen Sie das Kennzeichen für das Kennzeichen "Geschäft abgeschlossen/Ende des Verwendungszwecks". Wenn dieses Kennzeichen gesetzt ist, werden die Geschäftspartnerdaten in den entsprechenden Work Centern und Wertehilfen ausgeblendet und sind für den Benutzer nicht sichtbar. Beachten Sie, dass die Daten im Work Center <i>Datenschutz</i> von Administratoren angezeigt werden können. |

### 3.1.36 Hintergrundjob für die Standardnummernzuordnung für Geschäftspartner konfigurieren

Ihre SAP-Cloud-for-Customer-Lösung ist mit anderen Systemen integriert. Der Kunden-, Mitarbeiter- oder Ansprechpartnerdatensatz jedes Systems hat eine eigene eindeutige Nummer. Administratoren können die Nummernzuordnung in einem Hintergrundjob konfigurieren, um genau eine Kundennummer zuzuordnen, die für alle Systemkundendatensätze verwendet werden soll.



Ihr Unternehmen verwendet mehrere externe Systeme, die Daten austauschen. In jedem System werden Kundendatensätze angelegt. Doch jeder Datensatz enthält eine eigene eindeutige Nummer. SAP-Cloud-for-Customer-Administratoren können eine Standardnummer für die Arbeit mit einer Nummer zuordnen, die zum Beispiel mit Kunden, Listenpreisen und Druckformularen verwendet werden soll. Wenn der Administrator keine Standardnummer auswählt, wählt die Lösung eine zufällige Nummer als Standard aus.

## Beispiel

Ihre SAP-Cloud-for-Customer-Lösung (System A) ist mit zwei anderen Systemen (System B, System C) integriert. System A, B und C haben jeweils eigene Nummern für einen Kunden-, Mitarbeiter- oder Ansprechpartnerdatensatz.

Die Datensätze in SAP Cloud for Customer erhalten eine Nummernzuordnung, die von allen integrierten Systemen verwendet wird, um zu wissen, wie sie den Kundendatensatz identifizieren. Hier versteht das externe System die Kundennummer als 498, aber das System B verwendet die Nummer XT6932 und das System C verwendet die Nummer 2754834.

| System | Nummer (Kunde oder Mitarbeiter) | Externe Systemnummer | Externe Nummer |
|--------|---------------------------------|----------------------|----------------|
| A      | 498                             | XCCInt426            | 038            |
| B      | XT6932                          |                      |                |
| C      | 2754834                         |                      |                |

## Eine bevorzugte Kunden- oder Mitarbeiterstandardnummer konfigurieren

1. Wählen Sie [Administrator](#) > [Nummernzuordnung für Integration](#) > [Standardkonfiguration bearbeiten](#) .
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).

### Hinweis

Die externe Kundennummer ist die externe Standardnummer (Schemacode 918).

3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
4. Wählen Sie im Feld **Objekt** die Option [Kunde](#) .
5. Wählen Sie im Feld **Schemacode** eine der folgenden Optionen:
  - [888 – Geschäftspartnernummer](#)
  - [918 – ERP-Kundennummer](#)
  - [988 – Externe Geschäftspartnernummer](#)

### Hinweis

Wählen Sie für [Mitarbeiter](#) eines der folgenden **Schemacode**-Felder:

- [3 – ERP-Personalnummer](#)
- [888 – Geschäftspartnernummer](#)

- [988 – Externe Geschäftspartnernummer](#)

6. Geben Sie für die Zeile [Entferntes System](#) das System ein, oder suchen Sie nach dem System.
7. Sichern Sie Ihre Eingaben.
8. Wählen Sie nach der Konfiguration [Objekt auswählen](#) [Daten migrieren](#). Abhängig von Ihrem Datenvolumen ist der Migrationshintergrundjob nach etwa 1 Stunde abgeschlossen. Sie können den Status auf der Benutzeroberfläche anzeigen.

#### 📘 Hinweis

Es erfolgt eine Migration von 300 Kilobyte (kB) `ObjectIdentifierMapping`-Zeilen pro Stunde. Wenn das Datenvolumen unter 300 kB liegt, erfolgt die Migration beim ersten Ausführungsjob. Bei einem Datenvolumen von über 300 kB erstreckt sich die Migration über mehrere Stunden, da nur eine Migration von 300 kB an Datensätzen möglich ist.

#### 📘 Hinweis

Sie legen fest, dass der Standard der externen Kundennummer auf den Schemacode 918 gesetzt wird. Wenn mehrere externe Kundennummern in verschiedenen integrierten Systemen vorhanden sind, verwendet die SAP-Cloud-for-Customer-Lösung die erste.

#### 📘 Hinweis

Der Standard der externen Personalnummer ist auf den Schemacode 3 gesetzt. Wenn mehrere externe Personalnummern in verschiedenen integrierten Systemen vorhanden sind, verwendet die SAP-Cloud-for-Customer-Lösung die erste.

## Eine bevorzugte Ansprechpartnerstandardnummer konfigurieren

Administratoren können eine bevorzugte Ansprechpartnerstandardnummer konfigurieren, die in allen integrierten Systemen verwendet wird.

1. Wählen Sie [Administrator](#) [Nummernzuordnung für Integration](#) [Standardkonfiguration bearbeiten](#).
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#). Die externe Kundennummer ist die externe Standardnummer (Schemacode 918).
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).

#### 📘 Hinweis

Es gibt nur eine Ansprechpartnerbeziehung, sodass die externe Nummer des Ansprechpartners die externe Standardnummer (Schemacode 918) ist.

Mehr als eine Ansprechpartnerbeziehung für einen Ansprechpartner, und eine Ansprechpartnerbeziehung ist als Hauptbeziehung gekennzeichnet. Daher ist die entfernte externe Nummer auf die externe Standardnummer gesetzt.

4. Wählen Sie im Feld [Objekt](#) die Option [Ansprechpartner](#).
5. Wählen Sie im Feld [Schemacode](#) eine der folgenden Optionen:

- [888 – Geschäftspartnernummer](#)
  - [927 – ERP-Ansprechpartnernummer](#)
6. Sichern Sie Ihre Eingaben.
  7. Wählen Sie nach der Konfiguration [Objekt auswählen](#) [Daten migrieren](#) . Abhängig von Ihrem Datenvolumen ist der Migrationshintergrundjob nach etwa 1 Stunde abgeschlossen.

#### Hinweis

Der Standard der externen Ansprechpartnernummer ist auf den Schemacode 927 gesetzt. Mehr als eine externe Ansprechpartnernummer ist in verschiedenen integrierten Systemen vorhanden, und eine Ansprechpartnerbeziehung ist als [Hauptbeziehung](#) gekennzeichnet. Die SAP-Cloud-for-Customer-Lösung wählt dann eine zufällige Nummer als Standardkennzeichen für eine der vorhandenen entfernten Nummern aus.

Wenn keine Ansprechpartnerbeziehung als Hauptbeziehung gekennzeichnet ist, wird eine zufällige Beziehung gewählt, und die entfernte externe Nummer wird auf die externen Standardnummern gesetzt.

## 3.2 Kundendaten bearbeiten

Die Kundenstammdaten sind wichtige Informationen, die für verschiedene Verkaufsvorgänge wie Leads, Opportunities, Angebote und Aufträge notwendig sind.

#### [Kundenrollen \[Seite 198\]](#)

Definieren Sie Standardkundenrollen für eine Kundenart. Die Rolle wird Kunden dieser Art zugeordnet. Darüber hinaus können Sie die Beschreibung einer von SAP ausgelieferten Standardrolle an Ihre betriebswirtschaftlichen Anforderungen anpassen.

#### [Beteiligtenrollen \[Seite 199\]](#)

Definieren Sie Geschäftspartner als Beteiligte, und ordnen Sie ihnen Beteiligtenrollen zu.

#### [Beziehungen zwischen Kunden und Projektorganigrammbeziehungen \[Seite 200\]](#)

Kundenbeziehungen bestehen nicht nur zwischen Kunden, sondern auch zwischen Kunden und Personen und anderen Geschäftspartnern, wie Partner und Ansprechpartner beim Partner.

#### [Projektorganigramm \[Seite 201\]](#)

Projektorganigramm bezieht sich auf alle Mitglieder einer Organisation, die wichtige Steakholder sind und am Kaufprozess beteiligt sind.

#### [Kudenteams \[Seite 202\]](#)

Definieren Sie Teams innerhalb Ihrer Organisation, um die Geschäfte mit den Kunden zu verwalten.

#### [Kundenhierarchie \[Seite 202\]](#)

Eine Kundenhierarchie ist eine Sammlung von Kunden, die über eine Eltern-Kind-Beziehung miteinander verknüpft sind.

#### [ABC-Klassifikation \[Seite 203\]](#)

Geben Sie ABC-Klassifikationstypen an, um Kunden anhand ihrer Wichtigkeit für Ihr Unternehmen zu kategorisieren. Die Standardlösung bietet vier Kategorisierungsebenen: A-, B-, C- und D-Kunden.

#### [Status \[Seite 203\]](#)

Setzen Sie einen Kundenstatus manuell auf [Als aktiv kennzeichnen](#), [Veraltet](#) oder [Kunde sperren](#).

#### [Besuchsarten \[Seite 204\]](#)

Sie können bestimmte Besuchsarten anlegen, z.B. Geschäftsprüfung, Verkaufsbesuch, und Details pflegen, beispielsweise empfohlene Häufigkeit und Besuchsdauer.

#### [Attribute \[Seite 205\]](#)

Attribute können einem Objekt angehängt werden, um zusätzliche Merkmale der Objekte zu definieren. In der Lösung können Attribute mit verschiedenen Objekten verknüpft werden, z.B. Konto, Ansprechpartner, Privatkunde usw.

#### [Kontosperrungen \[Seite 208\]](#)

Verwenden Sie Sperrgründe, die Sie zum Sperren von Konten für bestimmte Funktionen konfigurieren.

#### [Zahlungsbedingungen \[Seite 209\]](#)

Die Zahlungsbedingungen, die mit den Verkaufsdaten eines Kunden verbunden sind.

#### [Steuernummern \[Seite 210\]](#)

Steuernummern, die mit den organisatorischen Daten eines Kunden verbunden sind.

#### [Zielgruppen \[Seite 211\]](#)

Gruppen von Kunden, die als Zielgruppe für Verkaufskampagnen angelegt werden.

#### [Kundengruppen \[Seite 214\]](#)

Kundengruppen innerhalb einer Organisationseinheit.

#### [Nummern \[Seite 215\]](#)

Ordnen Sie zusätzliche Nummern zu, wenn Sie Kunden und Privatkunden anlegen. Lösen Sie eine Dublettenprüfung aus, und verwenden Sie dabei die Nummer. Eine bidirektionale Replikation dieser Nummern zwischen SAP Cloud for Customer und SAP ERP/SAP S/4HANA ist ebenfalls möglich.

#### [Wettbewerber und Wettbewerberprodukt \[Seite 215\]](#)

Fügen Sie Informationen für *Wettbewerber* und *Wettbewerberprodukt* in Kunden hinzu, anstatt eine Liste früherer Opportunities zu prüfen.

## 3.2.1 Kundenrollen

Definieren Sie Standardkundenrollen für eine Kundenart. Die Rolle wird Kunden dieser Art zugeordnet. Darüber hinaus können Sie die Beschreibung einer von SAP ausgelieferten Standardrolle an Ihre betriebswirtschaftlichen Anforderungen anpassen.

### 3.2.1.1 Standardkundenrollen konfigurieren

Administratoren können Kundenrollen definieren.

Um die erforderliche Konfiguration zu pflegen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Kunden](#) ► [Kundenrollen bearbeiten](#) ►.

## 3.2.2 Beteiligtenrollen

Definieren Sie Geschäftspartner als Beteiligte, und ordnen Sie ihnen Beteiligtenrollen zu.

Ordnen Sie die Beteiligtenrollen den Kundenteams, Gebietsteams und als Beteiligte zu. Sie können einem Geschäftspartner (Kunde, Ansprechpartner und Privatkunde) auch mehrere Beteiligte zuordnen. Beispielsweise können Sie einen Beteiligten einem Kunden als Warenempfänger, Partner und Wettbewerber zuordnen.

Mehrere Rollenzuordnungen sind möglich:

- Wenn Sie in der Schnellanlage für Kunden eine Dublettenprüfung auslösen, zeigt das System Kunden mit gleichen Namen und Daten zur Auswahl an.
- Wenn Sie auf dem Einstiegsbild mit Geschäftspartnerbeständen die Bearbeitungsoption auswählen, ändern Sie die Rolle, die einem Kunden zugeordnet ist.

### Weitere Informationen

[Beteiligte \[Seite 610\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator Beteiligte – d.h. die Personen, mit denen Sie in Geschäftsvorfällen interagieren – konfigurieren und verwenden.

### 3.2.2.1 Beteiligtenrollen konfigurieren

Administratoren können Beteiligtenrollen konfigurieren.

Geschäftspartner ist der Sammelbegriff für alle Organisationen und Personen, mit denen Sie im Rahmen Ihrer Geschäftstätigkeit interagieren. Dazu zählen u.a. Kunden, Ansprechpartner, Partner und Mitarbeiter. Wenn Sie einen Beleg erstellen, können Sie einen Geschäftspartner als Beteiligten festlegen und ihm eine Rolle zuordnen.

Sie können Rollen für Angebote, Leads, Opportunities, Servicetickets oder Aktivitäten festlegen. Anhand von Ermittlungsregeln und Stammdaten können Sie dann automatisch die Beteiligten für diese Geschäftsvorgänge und die entsprechenden Belege bestimmen.

Die Offline-Beteiligteermittlung ist unabhängig vom Beteiligtenrollentyp möglich. Die folgenden aktiven Ermittlungen werden im Offline-Modus unterstützt:

- Ermittlung des Beteiligten über die vom Kunden zugeordnete Beziehung.
- Kopie vom Kunden.
- Ermittlung über Anmeldebenutzer.

## 3.2.3 Beziehungen zwischen Kunden und Projektorganigrammbeziehungen

Kundenbeziehungen bestehen nicht nur zwischen Kunden, sondern auch zwischen Kunden und Personen und anderen Geschäftspartnern, wie Partner und Ansprechpartner beim Partner.

Verwenden Sie die Beziehungen, die Sie für die Zuordnung von Beziehungen zwischen Kunden, Ansprechpartnern, Partnern, Ansprechpartnern beim Partner usw. entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfiguriert haben.

In der Regel sind Beziehungsarten bidirektional, z.B. *Hat einen Wiederverkäufer/Ist ein Wiederverkäufer von*. Standardbeziehungsarten werden in der Cloud-Lösung konfiguriert. Sie können auch benutzerdefinierte Beziehungsarten anlegen und für Vertriebsbereiche pflegen.

In der erweiterten Suche nach Kunden verwenden Sie Kundenbeziehungen, um nach Kunden zu suchen. Die beiden Felder *In Beziehung zu* und *Beziehungsrolle* ermöglichen eine Suche anhand von Beziehungen.

### 3.2.3.1 Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Allgemeine Geschäftspartner* ►. Definieren Sie unter *Allgemeine Geschäftspartner* die möglichen Beziehungen zwischen Geschäftspartnern in Ihrem System. Die Standardlösung bietet Beziehungscodes, die Sie verwenden können. Wählen Sie, dass Sie neue Beziehungscodes definieren möchten, oder deaktivieren Sie sogar die Standardcodes. Beachten Sie, dass einige Standardbeziehungscodes nicht deaktiviert werden können.

Geben Sie einen Code für die und den Namen der Beziehung zusammen mit einer Beschreibung für beide Richtungen der Beziehung ein, z.B. "Hat Ansprechpartner" für die Beziehung von Geschäftspartner 1 mit Geschäftspartner 2, wobei Geschäftspartner 1 eine Organisation ist. Wählen Sie abhängig von der Beziehungsart, ob es sich bei dem Geschäftspartner um eine Person oder eine Organisation handelt, und wählen Sie die Geschäftspartnerrollen, die für die einzelnen Geschäftspartner in der Beziehung zulässig sind.

### Beziehungen zu Beteiligtenrolle in der Definition von Beteiligtenrollen zuordnen

Sie können auch die von Ihnen definierten Beziehungen einer Beteiligtenrolle beim Beteiligten zuordnen. Tun Sie dies beispielsweise dann, wenn Sie automatisch die Beteiligtenrolle in Dokumenten wie Lead, Opportunity, Angebot, Aktivitäten basierend auf einer bestimmten Beziehung ermitteln möchten.

Beispiel: Definieren Sie eine neue benutzerdefinierte Beteiligtenrolle "Wiederverkäufer" mit der Beziehung "hat OEM".

## Vertriebsbereichsbasierte Beziehungen

Konfigurieren Sie vertriebsbereichsabhängige Beziehungen, die während Transaktionen, an denen die Kunden beteiligt sind, bewertet werden.

### 3.2.4 Projektorganigramm

Projektorganigramm bezieht sich auf alle Mitglieder einer Organisation, die wichtige Steakholder sind und am Kaufprozess beteiligt sind.

Verwenden Sie das Projektorganigramm für die Zusammenarbeit mit Kunden und Ansprechpartnern über verschiedene Kanäle. Ordnen Sie auf der Registerkarte *Projektorganigramm* die wichtigsten Stakeholder (am Kaufprozess beteiligt) zusammen mit ihren Beziehungen zu. Informationen, die Sie hier anlegen, werden für Opportunities kopiert. Sie können ein Projektorganigramm über die Daten-Workbench aktualisieren.

#### 3.2.4.1 Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können das Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartner- und Projektorganigrammbeziehungen konfigurieren.

#### Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ► *Kundenmanagement* ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie, dass Projektorganigramme auf der Basis von Geschäftspartnerbeziehungen aktiviert werden?*

#### Projektorganigramm basierend auf Projektorganigrammbeziehungen aktivieren

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ► *Kundenmanagement* ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie, dass Buying Center auf der Basis von Buying-Center-Beziehungen aktiviert werden?*

## 3.2.5 Kundenteams

Definieren Sie Teams innerhalb Ihrer Organisation, um die Geschäfte mit den Kunden zu verwalten.

Die Standardlösung bietet zwei Rollen: *Teammitglied des Kunden* und *Zuständiger Mitarbeiter – Vertrieb* (Diese Rolle entspricht dem Kundenverantwortlichen. Ihr ist deshalb nur ein Mitglied zugeordnet.). Pflegen Sie Kundenteammitglieder für Vertriebsbereiche, und weisen Sie diesen eine Gültigkeit zu. Nutzen Sie die Kundenteams zusätzlich zu folgenden Zwecken:

- Verwalten Sie Kunden, und weisen Sie während verschiedener Geschäftsprozesse automatisch Aktivitäten zu.
- Fügen Sie Mitarbeiter zu Kundenteams hinzu (erfordert Anwendungsexpertenrechte).
- Ordnen Sie einen Kunden einem Gebiet zu. Mit dieser Zuordnung werden alle Benutzer, die diesem Gebiet zugeordnet sind, auf der Registerkarte *Kundenteam* unter dem *Gebietsteam* angezeigt.
- Definieren Sie mithilfe der Fine-Tuning-Aufgabe **Definition von Beteiligtenrollen** benutzerdefinierte Rollen (z.B. Direktvertrieb, Produktexperte usw.) für das Kundenteam.

### 3.2.5.1 Kundenteams konfigurieren

Administratoren können Kundenteams konfigurieren.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Definition von Beteiligtenrollen* ►, und legen Sie Kundenteams basierend auf Rollen an. Im System sind Standardrollen vordefiniert. Sie können auch benutzerdefinierte Rollen, wie Direktvertrieb, Produktexperte usw., definieren.

## 3.2.6 Kundenhierarchie

Eine Kundenhierarchie ist eine Sammlung von Kunden, die über eine Eltern-Kind-Beziehung miteinander verknüpft sind.

Kundenhierarchien sind nur bei Firmenkunden und nicht bei Privatkunden möglich.

Verwenden Sie die Kundenhierarchie für folgende Zwecke:

- Bilden Sie komplexe Organisationsstrukturen eines Geschäftspartners (z.B. Einkaufsverband, Genossenschaft oder Einzelhandelskette) ab. In der Registerkartensicht *Kundenhierarchie* können Sie Kundenstrukturen in einem Kunden abbilden.
- Bilden Sie die komplexe Organisationsstruktur eines großen Kunden mit mehreren Ebenen von Tochtergesellschaften ab.
- Mithilfe des Feldes *Übergeordneter Kunde* können Sie einen Kunden mit einem übergeordneten Kunden verknüpfen. Beachten Sie, dass ein untergeordneter Kunde nur einen übergeordneten Kunden haben kann.
- Überprüfen Sie die aktive Pipeline für einen untergeordneten Kunden und auch die Rollup-Werte für seinen übergeordneten Kunden.



## 3.2.6.1 Kundenhierarchien konfigurieren

Administratoren können Kundenhierarchien konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie Kundenhierarchien verwenden?](#) Die Struktur, die Sie im SAP-CRM-System anlegen, wird auf der Registerkarte [Kundenhierarchie](#) eines Kunden angezeigt. Klappen Sie die Kundenhierarchie auf jeder beliebigen Ebene auf und zu, um so viele oder wenige Kunden anzuzeigen, wie Sie möchten.

### ⓘ Hinweis

Sie müssen Kundenhierarchien in Ihre Cloud-Lösung migrieren. Ausführliche Informationen zur Migration von Kundenhierarchien finden Sie unter [Migrieren von Kundenhierarchien](#).

## 3.2.7 ABC-Klassifikation

Geben Sie ABC-Klassifikationstypen an, um Kunden anhand ihrer Wichtigkeit für Ihr Unternehmen zu kategorisieren. Die Standardlösung bietet vier Kategorisierungsebenen: A-, B-, C- und D-Kunden.

### 3.2.7.1 ABC-Klassifikation konfigurieren

Administratoren können ABC-Klassifikationen konfigurieren, um Klassifikationsarten zu pflegen.

Navigieren Sie zum Konfigurieren zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ►, und wählen Sie [ABC-Klassifikationen für Kunden bearbeiten](#).

## 3.2.8 Status

Setzen Sie einen Kundenstatus manuell auf [Als aktiv kennzeichnen](#), [Veraltet](#) oder [Kunde sperren](#).

Um den Status für mehrere Kunden gleichzeitig festzulegen, wählen Sie die Kunden im Datenset [Kunden](#) (Startseite der Work-Center-Sicht [Kunden](#)) aus, und wenden Sie die entsprechenden Aktionen im Menü [Weitere](#) an. Alternativ können Sie den Status auf Privatkunden (oder einzelne Ansprechpartner) über das Menü [Aktionen](#) in der Objektdetailsicht anwenden.

### ⓘ Hinweis

Administratoren müssen diese Funktion im [Anpassungsmodus](#) aktivieren.

### 3.2.8.1 Workflows zum Kopieren des Kundenstatus an Ansprechpartner definieren

Kopieren Sie mit Workflow-Aktionen den Kundenstatus in die zugehörigen Ansprechpartner.

Definieren Sie Workflows, um den Kundenstatus für alle seine zugehörigen Ansprechpartner automatisch zu aktualisieren, oder verwenden Sie diese Workflow-Aktionen, um Aktualisierungen der Ansprechpartnerstatus auszulösen, wenn ein Kundenstatus aktualisiert wird. Die drei Workflow-Aktionen zur Unterstützung dieser Funktion sind:

- [Zugehörige Ansprechpartner aktivieren](#)
- [Zugehörige Ansprechpartner sperren](#)
- [Zugehörigen Ansprechpartner als "Veraltet" kennzeichnen](#)

### 3.2.8.2 Für Kunden unterstützte Workflow-Aktionen

Umfangreiche Workflow-Unterstützung für das Business-Objekt "Kunden".

Neben den Workflow-Standardfunktionen werden die folgenden Workflow-Aktionen für das Business-Objekt "Kunden" unterstützt:

- Aktivieren
- Zugehörige Ansprechpartner aktivieren
- Mich als Verantwortlichen zuordnen
- Sperren
- Zugehörige Ansprechpartner sperren
- Verkaufsdaten für meine Standardverkaufsverantwortlichen anlegen
- Gebiete ableiten
- Als veraltet kennzeichnen
- Zugehörigen Ansprechpartner als "Veraltet" kennzeichnen
- Veraltet zurücksetzen
- Entsperren

### 3.2.9 Besuchsarten

Sie können bestimmte Besuchsarten anlegen, z.B. Geschäftsprüfung, Verkaufsbesuch, und Details pflegen, beispielsweise empfohlene Häufigkeit und Besuchsdauer.

Beispiele für Anwendungsszenarien:

- Besuchsart – Bestandsprüfung einmal pro Woche für 30 Minuten
- Besuchsart – monatliche Geschäftsprüfung einmal pro Monat
- Besuchsart – jährliche Zielvereinbarungen, einmal pro Jahr

Alle Besuche eines Kunden müssen einer gültigen Besuchsart zugeordnet werden, die Sie im Fine-Tuning der betriebswirtschaftlichen Konfiguration konfigurieren. Auf der Registerkarte [Besuche nach Vertriebsbereich](#)

wird in der Tabelle [Besuchsdetails](#) eine Momentaufnahme der Besuchsart, der empfohlenen Häufigkeit, der Besuchsdauer usw. angezeigt. Beachten Sie, dass diese Besuchsdetails nicht direkt von den Verkaufsdaten für Kunden oder Privatkunden abhängen.

#### Hinweis

Die Besuchskopfdetails werden weiterhin in "Kunden" auf der Registerkarte [Besuche](#) angezeigt.

#### Hinweis

Diese Funktion muss von einem Administrator in Ihrem System aktiviert werden.

## 3.2.9.1 Besuchsarten konfigurieren

Administratoren können Besuchsarten entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen konfigurieren.

Rufen Sie  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu  [Aufgabenliste öffnen](#)  [Fine-Tuning](#)  [KundenBesucharten bearbeiten](#) . Alle Besuche, die Sie verwalten, müssen einer gültigen Besuchsart zugeordnet sein.

## 3.2.10 Attribute

Attribute können einem Objekt angehängt werden, um zusätzliche Merkmale der Objekte zu definieren. In der Lösung können Attribute mit verschiedenen Objekten verknüpft werden, z.B. Konto, Ansprechpartner, Privatkunde usw.

Attribute können verschiedenen Datentypen angehören und zu einer Attributgruppe gruppiert werden. Sie können verschiedene Eigenschaften eines Attributs wie "Negativer Wert zulässig", "Intervalle zulässig", "Mehrere Werte erlaubt" usw. festlegen.

Sehr häufig werden Attribute zum Anlegen von Zielgruppen verwendet. Wenn Sie beispielsweise für ein Kreditkartenunternehmen tätig sind und eine Zielgruppe für Kunden anlegen möchten, die internationale Reisen unternehmen, können Sie ein Attribut mit der Bezeichnung "International Reisender" mit der Werteliste JA oder NEIN anlegen. Jedes Mal, wenn der Kunde mithilfe Ihrer Kreditkarte Geld im Ausland ausgibt, können Sie das Attribut "International Reisender" automatisch auf JA aktualisieren. Später können Sie eine Zielgruppe von Kunden anlegen, deren Wert für das Attribut "International Reisender" JA lautet, und diesen Kunden bestimmte Werbeaktionen (z.B. niedrige Wechselgebühren für international Reisende oder niedriger Zinssatz bei Kauf eines Tickets über Ihr Unternehmen mit Ihrer Kreditkarte) anbieten.

#### Hinweis

Attribute sind über die HTML-Oberfläche oder die reaktionsfähige Benutzungsoberfläche sowohl im Online- als auch im Offline-Modus verfügbar.

## 3.2.10.1 Attribute konfigurieren

Sie können Attribute oder Attributgruppen definieren und sie für Benutzer in den erweiterten Suchen für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden sichtbar machen.

### Attribute und Attributgruppen definieren

Administratoren können Attribute konfigurieren.

Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Attribute](#) ►, um Attribute oder Attributgruppen anzuzeigen und zu konfigurieren.

#### Hinweis

Wenn Ihre Lösung an SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) angebunden ist, können Sie Attribute oder Attributgruppen in diesem Bild nur anzeigen, aber nicht anlegen oder ändern.

Beim Bearbeiten von Attributen können Sie deren Merkmale (z.B., ob sie obligatorisch sind), ihre Werteliste und ihre Beschreibungen in einer oder mehreren Sprachen konfigurieren. Beim Bearbeiten von Attributgruppen, die Kombinationen von Attributen darstellen, können Sie das Kennzeichen [Für Personen relevant](#) setzen, um die Attribute auf der Registerkarte [Attribute](#) der Work-Center-Sicht "Ansprechpartner" sichtbar zu machen. Sie können auch das Kennzeichen [Für Organisationen relevant](#) setzen, um sie auf dieser Registerkarte in den Work-Center-Sichten [Kunden](#) oder [Privatkunden](#) sichtbar zu machen.

### Suche anhand von Attributen aktivieren

Unter der Voraussetzung, dass Sie das Feld durch Personalisierung Ihrer Lösung sichtbar machen, können Sie Ihren Benutzern Zugriff auf das Feld [Attribute](#) in der erweiterten Suche von Kunden, Ansprechpartnern und Privatkunden gewähren, wo sie die Bedingungen bearbeiten können, die das entsprechende Suchverhalten beeinflussen. Sobald das Feld sichtbar ist und Ihre Benutzer es auswählen, um Bedingungen festzulegen, können sie eine Kombination von Attributgruppen, Attributen, Operatoren und Werten – z.B. Mitarbeiterattribute, Region, Gleich und Nordamerika – angeben, die bei der Suche nach Attributen angewendet werden soll. Benutzer können zudem weitere Attributbedingungen mit dem logischen Operator ODER festlegen. Wenn diese Parameter gesichert sind, können Benutzer die zugehörigen Bedingungen als eine erweiterte Suchabfrage verwenden, um Geschäftspartner mit den entsprechenden Attributen zu finden und sie auf der Registerkarte "Attribute" der Work-Center-Sicht des zugehörigen Geschäftspartners anzuzeigen.

### In Zusammenfassung der Kundeninformationen anzeigen

Wenn Sie in den Positionsdetails eines Kunden die Funktion [Zusammenfassung] wählen, werden die Attribute für den Kunden jetzt in der resultierenden Kundenzusammenfassung angezeigt.

## Hinweis

Diese Erweiterung steht erst zur Verfügung, nachdem Sie [Administrator](#) [Formularvorlagenverwaltung](#) aufrufen und anschließend die Formularvorlage [Kundenzusammenfassung](#) wählen und zur jüngsten Version zurückkehren.

## Zugriffseinschränkungen

Sie können die Benutzerrollen in Ihrer Lösung mit der Zugriffseinschränkung BUSINESS\_ATTRIBUTE\_ASGNM\_READ konfigurieren. Dadurch werden Attribute für die verknüpften Anwendungsbenutzer schreibgeschützt.

## Attributdatenquelle

Sie können den neuen Bericht "Geschäftspartner mit Attributzuordnung" mit dem technischen Namen CODBUSATTRBPB\_Q0001 verwenden, um Suchkriterien mit Bezug auf Attribute festzulegen und entsprechende Geschäftspartner zu finden. In diesem Bericht können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Geschäftspartners klicken und dann [Alle Kunden und Ansprechpartner in neue Zielgruppe exportieren](#) wählen, um für die zugehörigen Kunden und Ansprechpartner eine Zielgruppe anzulegen.

## In der Analyse verwenden

Um Analysen in Bezug auf Attribute durchzuführen, können Sie die folgenden neuen Datenquellen verwenden:

Datenquellen für Attribute

| Datenquellennummer                                                                                             | Datenquellenname                                       | Beschreibung                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| CODBUSATTRBPB                                                                                                  | <a href="#">Geschäftspartner mit Attributzuordnung</a> | Zeigt alle Attributwerte an, die den Referenzgeschäftspartnern zugeordnet sind. |
|  Beispiel<br>CODBUSATTRGENB | <a href="#">Attributzuordnung</a>                      | Enthält alle Attributwerte, die den Referenzgeschäftsubjekten zugeordnet sind.  |

## 3.2.10.2 Marketingeinwilligungen konfigurieren

Administratoren können Marketingeinwilligungen konfigurieren. Über die Kommunikationskategorien können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann.

In der Fine-Tuning-Aufgabe [Marketingeinwilligungen](#) können Sie Ihre Kommunikationskategorien definieren und die Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung verwalten. Diese Einstellungen sind erforderlich, damit Sie nachverfolgen können, ob Ihre Kunden für einen bestimmten Kommunikationskanal ihre Zustimmung oder ihre Ablehnung erteilen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#), und wählen Sie dann in der Aufgabenliste die Aufgabe [Marketingeinwilligungen](#) aus.

1. Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung bearbeiten:

#### Achtung

Es obliegt der Verantwortung Ihrer Organisation, die nationalen Datenschutzgesetze und die Bestimmungen zur Bereitstellung von Marketingmaterialien einzuhalten. Daher müssen Administratoren die Lösung für jedes Land / jede Region oder für jeden Kunden konfigurieren, in dem oder mit dem Ihre Organisation Marketingaktivitäten durchführen möchte. Dabei sollte, soweit gesetzlich vorgeschrieben, von der Möglichkeit Gebrauch gemacht werden, Dokumente wie Zustimmungen und Ablehnungen zu speichern.

Um ein Land / eine Region hinzuzufügen, in dem/der eine explizite Zustimmung erforderlich ist, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#). Geben Sie dann das Land / die Region und den entsprechenden Kommunikationskanal wie E-Mail, Brief oder Fax ein, und sichern Sie Ihre Änderungen.

2. Kommunikationskategorien definieren:
  1. Um eine Kommunikationskategorie anzulegen, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
  2. Geben Sie eine Kommunikationskategorie, eine Beschreibung, ein Limit sowie den Zeitraum ein. Über das Limit und den Zeitraum können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann. Wir empfehlen, beim Hinzufügen von Kommunikationskategorien mit dem Buchstaben Z zu beginnen.
  3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 3.2.11 Kontosperrungen

Verwenden Sie Sperrgründe, die Sie zum Sperren von Konten für bestimmte Funktionen konfigurieren.

Zum Sperren von Konten können Sie die folgenden Sperrgründe konfigurieren:

- **Liefersperrgründe**  
Gründe, die Sie für eine Liefersperrung von Konten verwenden möchten.
- **Rechnungssperrgründe**  
Gründe, die Sie zum Sperren der Fakturierung für bestimmte Kunden verwenden möchten.
- **Auftragssperrgründe**  
Gründe, die Sie verwenden möchten, um das Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu sperren.

#### Hinweis

Die Sperrgründe, die Sie hier bearbeiten, müssen den im ERP-System konfigurierten Sperrgründen zugeordnet werden.

- Zuordnung einer Auftragssperre für Verkaufsbelege:

Gründe, die Sie verwenden möchten, um das Anlegen von Verkaufsbelegen für Kunden zu sperren.

### 3.2.11.1 Sperrgründe konfigurieren

Administratoren können Sperrgründe konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ►, und pflegen Sie Sperrgründe für Folgendes aus:

- Liefersperrgründe
- Rechnungssperrgründe
- Auftragssperrgründe
- Zuordnung der Auftragssperre für Verkaufsbelege

### 3.2.11.2 Sperren für externe Folgebelege konfigurieren

Administratoren können Sperren für externe Folgebelege konfigurieren. Sie können in SAP ERP externe Folgebelege für als Interessenten gekennzeichnete Kunden sperren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in SAP ERP](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie in der Cloud-Lösung angelegte Interessenten für die Replikation in Ihrer SAP-ERP-Lösung sperren?](#)

## 3.2.12 Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsbedingungen, die mit den Verkaufsdaten eines Kunden verbunden sind.

Pflegen Sie Zahlungsbedingungen für einen Kunden, um festzulegen, wann eine Rechnung bezahlt werden muss und ob ein Skonto gewährt wird, wenn die Zahlung vor dem Fälligkeitsdatum erfolgt.

### 3.2.12.1 Zahlungsbedingungen konfigurieren

Administratoren können Zahlungsbedingungen konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ► [Zahlungsbedingungen bearbeiten](#) ►, um Zahlungsbedingungen zu bearbeiten.

## 3.2.13 Steuernummern

Steuernummern, die mit den organisatorischen Daten eines Kunden verbunden sind.

Verbessern Sie die Konformität für Kunden mithilfe von Steuernummern. Folgende Aktionen sind möglich:

- Fügen Sie neue Arten von Steuernummern hinzu, und aktivieren oder deaktivieren Sie sie in der im Standardsystem bereitgestellten Liste.

### 📘 Hinweis

Steuernummernarten werden in einigen Ländern/Regionen als Sozialversicherungsnummern verwendet. In SAP Cloud for Customer werden die Nummernarten jedoch für die Dublettenprüfung und Datenerfassung eingesetzt. Sie können bestimmte Steuernummernarten (z.B. die als Sozialversicherungsnummern verwendeten) aus Konformitätsgründen deaktivieren. Ausführliche Informationen zu diesem Thema erhalten Sie im Sicherheitsleitfaden für SAP Cloud for Customer.

- Nutzen Sie die vollständige in Ihren On-Premise-Systemen verfügbare Liste der Steuernummernarten.
- Suchen Sie anhand der Steuernummer in der erweiterten Suche der firmenweiten Suche nach einem Geschäftspartner. Beispielszenarios umfassen Steuernummern, die auch als Sozialversicherungsnummern verwendet werden.
- Verwenden Sie Steuernummern als weitere Identifikatoren für Geschäftspartner. Die zusätzlichen Identifikatoren werden verwendet, wenn die Dublettenprüfung für Kunden ausgelöst wird.

### 📘 Hinweis

Es stehen keine Validierungen für Steuernummern in der Cloud-Lösung zur Verfügung. Sie können Validierungen mithilfe von SAP Cloud Applications Studio hinzufügen. Entsprechende Validierungen stehen jedoch im ERP-On-Premise-System zur Verfügung.

### 3.2.13.1 Steuernummernarten konfigurieren

Administratoren können Steuernummernarten konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Allgemeine Geschäftspartner](#)



► [Steuernummernarten bearbeiten](#) ►, fügen Sie neue Steuernummernarten hinzu, und markieren Sie sie als *Aktiv*.

**Tax Number Types**

Version: SAP Default Business Option: General Business Partners

Save and Close Save Close Translate

New values for Tax Number Type must start with Z

Add Row Remove

| Country          | Tax Number Type | ERP Tax Number Type | Description    | Active                              |
|------------------|-----------------|---------------------|----------------|-------------------------------------|
| NZ - New Zealand | 2               | NZ2                 | GST Number     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PA - Panama      | 1               | PA1                 | Tax Number RUC | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PE - Peru        | 1               | PE1                 | RUC Number     | <input checked="" type="checkbox"/> |

## 3.2.14 Zielgruppen

Gruppen von Kunden, die als Zielgruppe für Verkaufskampagnen angelegt werden.

Legen Sie Zielgruppen an, und exportieren Sie Ihre Kunden und Ansprechpartner in diese Zielgruppen. Für das Anlegen und Segmentieren der Kundendaten stehen sofort einsatzbereite Standardberichte zur Verfügung.

### 3.2.14.1 Zielgruppen konfigurieren

Administratoren können Zielgruppen für Kunden konfigurieren.

Definieren Sie die folgende Konfiguration für Zielgruppen:

- **Zielgruppen aktivieren**

Navigieren Sie zum Konfigurieren von Zielgruppen zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Zielgruppen](#) ►.

- **Verkaufsorganisation für Zielgruppe**

Wenn Sie die Personalisierung verwendet haben, um die Verkaufsorganisation für eine Zielgruppe anzuzeigen, ist das Feld in den Kopfdaten der Zielgruppe sichtbar. Dieses Feld definiert die Verkaufsorganisation der Zielgruppe, sodass Mitarbeiter, die der Verkaufsorganisation zugeordnet sind, die zugehörigen Zielgruppen anzeigen oder bearbeiten können.

- **Zugriffseinschränkungen**

Um in Ihrer Lösung Zugriffseinschränkungen für Zielgruppen einzuführen, navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) ►, und bearbeiten Sie die entsprechende Benutzerrolle. Wählen Sie im folgenden Bild, in der Sicht [Zugriffseinschränkungen](#), die Work-Center-Sicht [Zielgruppen](#) aus, und definieren Sie den Lese-/Schreibzugriff als eingeschränkt. Geben Sie anschließend auf der Ebene der Verkaufsorganisation die jeweiligen Einschränkungen an.

## Mitarbeiter in Zielgruppen in E-Mail-Aktionen einfügen

Setzen Sie im Dialogfenster *E-Mail-Aktionen* das Kennzeichen für *Mitarbeiter einbeziehen*, damit Marketingadministratoren Mitarbeitern, die in einer Zielgruppe aufgelistet sind, E-Mail-Aktionen zusenden können. Wenn Sie dieses Kennzeichen auswählen, bezieht die gesendete E-Mail-Aktion Zielgruppenmitglieder (Kunden, Privatkunden, Ansprechpartner usw.) sowie die auf der Registerkarte *Mitarbeiter* aufgelisteten Mitarbeiter ein.

## Verschiedene Möglichkeiten zum Anlegen von Zielgruppen

Sie können Zielgruppen aus folgenden Bereichen erstellen und pflegen:

- **Datengruppen**
  - **Mitarbeiter zur Zielgruppe hinzufügen:** Verkaufskampagne-Administratoren können eine Zielgruppe erstellen und die ID dieser Zielgruppe für die Vertriebsmitarbeiter freigeben. Die können dann ihrerseits ihre Kunden zur Zielgruppe hinzufügen. Hinweis: Jeder Vertriebsmitarbeiter kann Mitglieder hinzufügen, ohne direkt auf die Zielgruppe zuzugreifen. Zudem können Sie die Menüoption *Zielgruppe anlegen* verwenden.
- **Work Center "Zielgruppe":** Auf der Registerkarte "Mitglieder" der Work-Center-Sicht "Zielgruppen" können Sie direkt nach Privatkunden, Ansprechpartnern oder Kunden suchen und diese dann der Zielgruppe hinzufügen. Sie können Mitglieder über die Standardsuchparameter oder anhand von kundenspezifischen Feldern zu Zielgruppen hinzufügen. Außerdem können Sie anhand von Marketingattributen suchen und diese der Zielgruppe hinzufügen. Des Weiteren können Sie Mitglieder der Zielgruppe mit der Aktion *Aus Zielgruppe entfernen* massenweise löschen.
- **Externe Quellen:** Importieren Sie mithilfe des Excel-Add-In Zuordnungen von Zielgruppenmitgliedern aus externen Quellen (unter **Aktionen** > **Neu** aus Microsoft Excel oder Webservices). Auch aus dem A2A-Servicebereich können segmentierte Zielgruppen in die Cloud-Lösung importiert werden.
- **Analyseberichte:** Mit den in der Lösung enthaltenen, sofort einsetzbaren Analyseberichten können Sie eine leistungsstarke Analyseinfrastruktur nutzen, um Mitgliedslisten zu filtern und mit nur einem Klick direkt zu einer Zielgruppe hinzuzufügen. Aus folgenden sofort einsetzbaren Standardberichten können Kunden/Ansprechpartner in eine neue Zielgruppe exportiert werden:
  1. **Accounts contact Data** – Der Verkaufskampagne-Administrator kann die Ansprechpartnerdaten des Kunden nach unterschiedlichen Kriterien filtern und aus dem Bericht eine Zielgruppe erstellen.
  2. **Accounts with Open activities** – Der Verkaufskampagne-Administrator kann nach offenen Aktivitäten oder Opportunitys suchen und eine Zielgruppe erstellen.
  3. **Campaign Response Details** – Der Bericht listet alle, von den Mitgliedern einer vorangegangenen Kampagne gemeldeten Antworten, auf. Die Daten von Ansprechpartnern und Konten können nach verschiedenen Kriterien segmentiert werden. Die Ansprechpartner können anschließend in eine neue Zielgruppe exportiert werden.
- **Dynamic Target Groups** – Mithilfe von Bedingungen können Sie in der Zielgruppe dynamische Zielgruppen definieren. Anhand dieser Bedingungen legt die Anwendung die Mitglieder fest und fügt sie automatisch der Zielgruppe hinzu.

## Anlegen einer dynamischen Zielgruppe

1. Im Work Center [Verkaufskampagne](#) klicken Sie in der Work-Center-Sicht [Zielgruppen](#) auf [Neu](#).
2. Markieren Sie auf dem Erstellungsbild der Zielgruppe das Ankreuzfeld für [Mitgliedsfindung](#). Die Zielgruppe wird mit dem Status [In Vorbereitung](#) angelegt.

### ⓘ Hinweis

Derzeit können Sie dynamische Zielgruppen nur für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden erstellen.

## Konfigurieren der automatischen Mitgliedsfindung

### 1. Bedingungen pflegen

1. Im Arbeitsvorrat der Zielgruppe wählen und öffnen Sie eine dynamische Zielgruppe. Beachten Sie, dass die Spalte "Mitgliedsfindung" für dynamische Zielgruppen markiert ist.
2. Auf der Registerkarte "Mitgliedsfindung" stehen drei Tabellen für die Pflege der Auswahlbedingungen für eine Art von Geschäftspartner bereit.

### ⓘ Hinweis

Die automatische Mitgliedsfindung wird derzeit für folgende Geschäftspartnerarten unterstützt: [Kunde](#), [Ansprechpartner](#) und [Privatkunde](#).

3. Pflegen Sie die erforderlichen Bedingungen für jede Geschäftspartnerart.
2. **Zeitplan für die Mitgliedsfindung festlegen**
  1. Sie müssen nun den Mitgliedsfindungsprozess einplanen, nachdem Sie die Bedingungen für die Geschäftspartnerarten bearbeitet haben. Im Abschnitt [Zeitplan](#) können Sie den Prozess sofort oder zu einem bestimmten Zeitpunkt einplanen. Darüber hinaus ist es auch möglich, für den Zeitplan eine Wiederholung anzugeben.
3. **Mitgliedsfindungsprozess aktivieren:** Schließlich können Sie die Mitgliedsfindung durch Klicken auf [Aktivieren](#) (unter [Aktionen](#)) einleiten. Dadurch wird der Mitgliedsfindungsprozess im Hintergrund ausgelöst. Die Mitgliedsfindung erfolgt als Hintergrundjob. Der [Ausführungsstatus](#) zeigt den Fortschritt der Aktivierung an. Nach erfolgreicher Aktivierung erhält die Zielgruppe den Status [Aktiv](#) und der Ausführungsstatus wird auf [Eingeplant](#) gesetzt.

### ⓘ Hinweis

[Aktivieren](#) hat eine doppelte Funktion: es aktiviert die Zielgruppe und plant den Mitgliedsfindungsprozess. Obwohl die Aktivierung eine einmalige Aktivität ist, bleibt [Aktivieren](#) aktiviert, so lange die Zielgruppe den Status [In Vorbereitung](#) aufweist.

4. **Zeitplan deaktivieren:** Mit dieser Funktion können Sie die Bedingungen für die Mitgliedsfindung jederzeit während des Prozesses anpassen. Damit wird der Findungsprozess angehalten, und der [Ausführungsstatus](#) wechselt zu [Nicht gestartet](#). Wenn der [Ausführungsstatus](#) auf [Wird ausgeführt](#) gesetzt ist, kann der Findungsprozess jedoch nicht angehalten werden. Wählen Sie zum Schluss [Zeitplan aktivieren](#), um den Findungsprozess wieder fortzusetzen.

## Bedingungen für kundenspezifische Felder pflegen

Sie können Bedingungen für kundenspezifische Felder definieren. Beachten Sie jedoch, dass die zulässigen Selektionskriterien für die Mitgliedsfindung in der dynamischen und manuellen Zielgruppe gleich sind. Beispielsweise sind die Attributgruppe, für die Sie Bedingungen in der Zielgruppe definieren können, und die Suchfeldergruppe in einer statischen Zielgruppe identisch.

**Voraussetzung:** Der Benutzer hat Zugriff auf die Key-User-Tool-Berechtigung.

Um Bedingungen für kundenspezifische Felder zu definieren, führen Sie die folgenden Schritte durch:

1. Legen Sie ein kundenspezifisches Feld auf dem Kundenbild an.
2. Wählen Sie ein geeignetes Erweiterungsszenario. Beachten Sie, dass zur Pflege der Bedingungen für Erweiterungsfelder auf der Zielgruppe das Feld in einem passenden Erweiterungsszenario erweitert werden muss.
  1. Legen Sie ein kundenspezifisches Feld an.
  2. Sichern Sie, und öffnen Sie das Bearbeitungsbild für das kundenspezifische Feld, um zur Registerkarte [Erweiterungsszenarios](#) zu navigieren.
  3. Wählen Sie das Szenario **Account - General Information to Target Group - Account Selection** aus, und fügen Sie diesem Szenario das kundenspezifische Feld hinzu.
3. Fügen Sie das kundenspezifische Feld zum Kundenbild hinzu. Jetzt müssen Sie das von Ihnen angelegte kundenspezifische Feld dem Kundenbild hinzufügen. Markieren Sie dazu im Dialogfenster [Zusätzliche Felder](#) das Ankreuzfeld, und klicken Sie auf [Übernehmen](#).
4. Um das kundenspezifische Feld zur Suchmaske einer statischen Zielgruppe hinzuzufügen, führen Sie folgende Schritte aus:
  1. Öffnen Sie eine statische Zielgruppe (für die die Mitgliedsfindung nicht konfiguriert ist).
  2. Auf der Registerkarte [Mitglieder](#) wählen Sie unter [Hinzufügen](#) die Option [Kunden hinzufügen](#).
  3. Fügen Sie das kundenspezifische Feld hinzu, das Sie für den Kunden angelegt haben.

### ⓘ Hinweis

Wenn das kundenspezifische Feld der Suchmaske nicht hinzugefügt wird, ist eine Mitgliedsfindung für die angelegten kundenspezifischen Felder nicht möglich.

5. **Kundenspezifisches Feld zur Bedingungstabelle hinzufügen:** Öffnen Sie die dynamische Zielgruppe, in der Sie Bedingungen für kundenspezifische Felder pflegen möchten. Nehmen Sie in der Tabelle der [Kundenbedingungen](#) eine Auswahl vor, und wählen Sie [Übernehmen](#), um das kundenspezifische Feld hinzuzufügen

### ⓘ Hinweis

Die Konfiguration von Bedingungen für kundenspezifische Felder ist für andere Mitgliedstypen (Ansprechpartner und Privatkunden) ähnlich wie oben beschrieben.

## 3.2.15 Kundengruppen

Kundengruppen innerhalb einer Organisationseinheit.

Sie können die Kundengruppen angeben, denen ein Kunde angehört. In den Verkaufsdaten des Kundenstammsatzes können Sie die Kundengruppe für jede organisatorische Zuordnung pflegen.

Verwenden Sie Kundengruppen für die interne und externe Zusammenarbeit mit Kunden. Legen Sie unter *Kunden* auf der Registerkarte *Gruppen* öffentliche, private oder externe Gruppen innerhalb eines Kunden an, um eine Zusammenarbeit zu ermöglichen sowie Daten und andere Informationen auszutauschen. Die Zusammenarbeit innerhalb der Gruppen ist über die integrierte Integration mit SAP Jam möglich.

### 3.2.15.1 Kundengruppen konfigurieren

Administratoren können Kundengruppen unter ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Kunden* ► *Kundengruppen bearbeiten* ►.

## 3.2.16 Nummern

Ordnen Sie zusätzliche Nummern zu, wenn Sie Kunden und Privatkunden anlegen. Lösen Sie eine Dublettenprüfung aus, und verwenden Sie dabei die Nummer. Eine bidirektionale Replikation dieser Nummern zwischen SAP Cloud for Customer und SAP ERP/SAP S/4HANA ist ebenfalls möglich.

### 3.2.16.1 Benutzerdefinierte Nummern konfigurieren

Administratoren können benutzerdefinierte Nummern für Kunden und Privatkunden konfigurieren und in einer Reihe von Funktionen verwenden. Auf der neuen Registerkarte *Nummern* werden die Nummern angezeigt, die Sie für einen Kunden oder Privatkunden verwalten.

Konfigurieren Sie Identifikationsarten unter ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Allgemeine Geschäftspartner* ► *Identifikationsarten bearbeiten* ►.

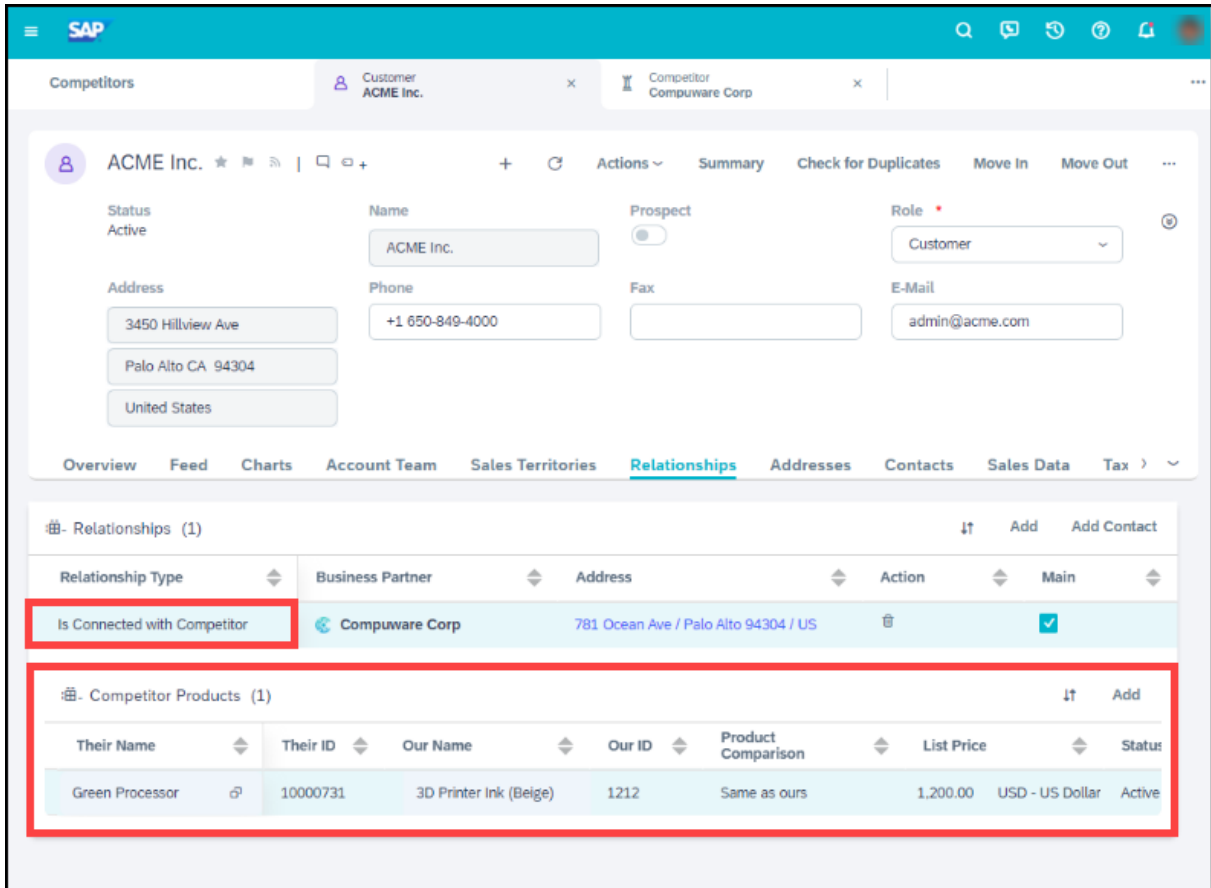
## 3.2.17 Wettbewerber und Wettbewerberprodukt

Fügen Sie Informationen für *Wettbewerber* und *Wettbewerberprodukt* in Kunden hinzu, anstatt eine Liste früherer Opportunities zu prüfen.

Als Vertriebsbeauftragter können Sie diese Informationen nutzen, um Ihre Aktivitäten zu planen. Ihr Administrator kann diese Funktion per Anpassung aktivieren.

## Hinweis

Stellen Sie sicher, dass die *Wettbewerberprodukte* für den *Wettbewerber* gepflegt sind, damit sie in Kunden angezeigt werden.



The screenshot displays the SAP Sales Cloud interface for a customer named ACME Inc. The top navigation bar includes tabs for Competitors, Customer ACME Inc., and Competitor Compuware Corp. The main content area shows the customer's details, including Status (Active), Name (ACME Inc.), Prospect (toggle), Role (Customer), Address (3450 Hillview Ave, Palo Alto CA 94304, United States), Phone (+1 650-849-4000), Fax, and E-Mail (admin@acme.com). Below the details, there are tabs for Overview, Feed, Charts, Account Team, Sales Territories, Relationships, Addresses, Contacts, Sales Data, and Tax. The Relationships tab is selected, showing a table with one entry: "Is Connected with Competitor" for Compuware Corp. at 781 Ocean Ave / Palo Alto 94304 / US. Below this, the Competitor Products tab is also selected, showing a table with one entry: "Green Processor" with ID 10000731, name "3D Printer Ink (Beige)", ID 1212, comparison "Same as ours", price 1,200.00 USD, and status Active.

| Relationship Type            | Business Partner | Address                              | Action                                                                                | Main                                |
|------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Is Connected with Competitor | Compuware Corp   | 781 Ocean Ave / Palo Alto 94304 / US |  | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Their Name      | Their ID | Our Name               | Our ID | Product Comparison | List Price               | Status |
|-----------------|----------|------------------------|--------|--------------------|--------------------------|--------|
| Green Processor | 10000731 | 3D Printer Ink (Beige) | 1212   | Same as ours       | 1,200.00 USD - US Dollar | Active |

## 3.3 Dublettenprüfung für Kunden

Prüfung auf doppelte Datensätze bei Kunden.

Mehrere doppelte Datensätze für den gleichen Kunden können im System zu Inkonsistenzen führen. Wenn eine Dublettenprüfung ausgelöst wird, ermittelt das System einen Stammsatz sowie (eventuell vorhandene) doppelte Datensätze für einen Kunden. Sie können dann eine Kundenzusammenführung zwischen dem Stammsatz und den doppelten Datensätzen anstoßen. Im Rahmen der Zusammenführung bleibt der Stammsatz erhalten und die doppelten Datensätze werden obsolet; und zwischen dem Stammdatensatz und den Dubletten wird jeweils eine Beziehung der Art "Ersetzt" und "Ist ersetzt durch" hergestellt. Die Dublettenprüfung ermöglicht Ihnen Folgendes:

- Konfigurieren Sie eine Dublettenprüfung.
- Weisen Sie den einzelnen Parametern eine Gewichtung zu.
- Ermitteln Sie beim Anlegen eines Kunden die vom System empfohlenen Dubletten.

- Zeigen Sie die Ähnlichkeitsgrade für jeden doppelten Datensatz an, und verwenden Sie sie.

Verwenden Sie die Aktion *Dublettenprüfung* in der Symbolleiste für *Kunden*, um eine Dublettenprüfung für vorhandene Kunden, Privatkunden und Ansprechpartner zu initiieren. Wenn Sie eine Dublettenprüfung durchführen, zeigt das System eine Liste potenzieller doppelter Datensätze an. Markieren Sie bis zu zwei Datensätze in der Liste, und wählen Sie *Zusammenführen*, um einen Zusammenführungsprozess auszulösen.

Sie haben zusätzlich die Möglichkeit, eine Dublettenprüfung beim Anlegen neuer Konten, Kunden oder Ansprechpartner anzustoßen.

### 3.3.1 Nummern

Ordnen Sie zusätzliche Nummern zu, wenn Sie Kunden und Privatkunden anlegen. Lösen Sie eine Dublettenprüfung aus, und verwenden Sie dabei die Nummer. Eine bidirektionale Replikation dieser Nummern zwischen SAP Cloud for Customer und SAP ERP/SAP S/4HANA ist ebenfalls möglich.

### 3.3.2 Dublettenprüfung konfigurieren

Administratoren können die Dublettenprüfung konfigurieren, indem Sie Gewichtungen für Parameter des Geschäftspartners bearbeiten.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Gewichtung der Dublettenprüfung für Geschäftspartner* ►.

Zusätzlich können Sie **eine** der folgenden Fragen unter ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► in den Lösungsumfang aufnehmen. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Allgemeine Geschäftsdaten* ► *GeschäftspartnerGeschäftspartnerabwicklung* ►:

- Möchten Sie für Geschäftspartner eine harte Dublettenprüfung durchführen?
- Möchten Sie für Geschäftspartner eine mittlere Dublettenprüfung durchführen?
- Möchten Sie für Geschäftspartner eine weiche Dublettenprüfung durchführen?
- Möchten Sie die Dublettenprüfung für Geschäftspartner deaktivieren?
- Möchten Sie veraltete Geschäftspartner in die Dublettenprüfung einbeziehen?

### 3.3.3 Dublettenprüfung konfigurieren, um veraltete Kunden zu berücksichtigen

Administratoren können die Dublettenprüfung so konfigurieren, dass sie veraltete Kunden berücksichtigt. Mit dieser Konfiguration ruft die Dublettenprüfung alle veralteten Kunden zusammen mit den aktiven Kunden ab.

Mit dieser Funktion können Sie veraltete Kunden reaktivieren und das erneute Anlegen von neuen Kundendoubletten vermeiden.

Administratoren müssen diese Funktion unter ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Allgemeine GeschäftsdatenGeschäftspartnerabwicklung*, und wählen Sie die folgende Detailfrage: *Möchten Sie veraltete Geschäftspartner in die Dublettenprüfung einbeziehen?*

### 3.3.4 Mit benutzerdefinierter Logik Dubletten berechnen und identifizieren

Sie können jetzt benutzerdefinierte Logik zur Berechnung von Dubletten für Kunden und Privatkunden aufrufen.

Implementieren Sie das Business Add-In (BAI) `CheckForDuplicateAccounts` (Name: **PDI-BAI - Dublettenprüfung für Kunden**) in SAP Cloud Application Studio, um die benutzerdefinierte Logik hinzuzufügen.

#### 📘 Hinweis

Vor diesem Release war ein ähnliches BAI für Ansprechpartner verfügbar.

## 3.4 Kundenzusammenführung

Die Zusammenführungsfunktion für Kunden ist für Firmenkunden, Privatkunden und Ansprechpartner verfügbar. Mit dieser Funktion können Stammdatenteams doppelte Datensätze zu einem einzelnen optimalen Datensatz zusammenführen.

Die Kundenzusammenführung hilft Ihnen bei Folgendem:

- Verwaltung mehrerer doppelter Datensätze für den gleichen Kunden, die zu Inkonsistenzen im System führen können.
- Anlegen eines optimalen Datensatzes aus doppelten Datensätzen für einen Einzelkunden.
- Neuordnung offener Transaktionen und geschlossener Transaktionen bezüglich des doppelten Datensatzes zum optimalen Datensatz (wenn offene Leads oder Opportunities vorhanden sind).

### 3.4.1 Regeln für die Neuordnung von Transaktionen beim Zusammenführen

Während der Kundenzusammenführung ordnet das System auch Transaktionen für die Kunden neu zu. Die für die Neuordnung der Transaktionen ermittelten Regeln sind hier aufgelistet.



## Neuzuordnung von Transaktionen bei der Kundenzusammenführung

| Transaktionen                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tickets                                                  | Alle Tickets, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Tickets, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.         |
| Kundenaufträge                                           | Alle Aufträge, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Aufträge, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.       |
| Leads                                                    | Alle Leads, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Leads, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.             |
| Aktivitäten (Telefonate, Termine, Aufgaben und E-Mails). | Alle Aktivitäten, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Aktivitäten, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann. |
| Social-Media-Nachrichten                                 | Alle Social-Media-Nachrichten, die dem sozialen Profil eines doppelten Datensatzes angehängt sind, werden ebenfalls nach der Zusammenführung aus dem doppelten Datensatz in den Master verschoben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Transaktionen | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Besuche       | Alle Besuche, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Besuche, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten                                                                                                                                                                                       |
| Opportunities | Alle Opportunities, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Opportunity, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.                |
| Angebote      | <p>Alle Angebote, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten</p> <p>(aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Master-Kunden umgewandelt werden.</p> <p>Angebote, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.</p> |

### 3.4.2 Kriterien für das Zusammenführen von Registerkarten

Hier finden Sie ausführliche Informationen zu den Kriterien, die für das Zusammenführen von Kundendetails erfüllt werden müssen, die auf den entsprechenden Registerkarten auf der Benutzungsoberfläche angezeigt werden.

| Knoten      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beziehungen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das System führt das Kundenteam und die Beziehungsdatensätze aus dem doppelten Kunden im Master-Kunden zusammen.</li> <li>• Wenn eine Beziehung als eindeutig gekennzeichnet ist und im Stammsatz vorhanden ist, ignoriert das System den gleichen Satz in doppelten Datensätzen. Bei eindeutigen Beziehungen hat der Master-Kunde immer Vorrang.</li> <li>• Alle nicht eindeutigen Beziehungen werden aus dem doppelten Datensatz in den Stammsatz kopiert.</li> <li>• Alle Beziehungen, die aus dem doppelten Datensatz in den Stammdatensatz kopiert werden, werden aus dem doppelten Datensatz gelöscht.</li> <li>• Die neue Beziehung "Wird ersetzt"/"Ersetzt" wird zwischen dem optimalen und doppelten Datensatz angelegt.</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| Gebiet      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn der Mandant so konfiguriert ist, dass dieser pro Kunde über ein einzelnes Gebiet verfügt, dann darf das für den doppelten Kunden gepflegte Gebiet nicht in den Master-Kunden kopiert werden. Das Gebiet des Master-Kunden bleibt unverändert. Das für den doppelten Kunden gepflegte Gebiet wird nicht kopiert.</li> <li>• Wenn der Mandant so konfiguriert ist, dass dieser über mehrere Gebiete pro Kunde verfügt, werden alle Gebiete, die dem doppelten Kunden zugeordnet sind, im Abschnitt für das dedizierte Gebiet des Master-Kunden zusammengeführt. Alle Gebiete, die dem doppelten Kunden zugeordnet sind, werden im Abschnitt für das dedizierte Gebiet des Master-Kunden zusammengeführt. Durch das System ermittelte Gebiete des Stammsatzes werden nicht verändert. Der neu zusammengeführte Kunde (Master-Kunde) verfügt ebenfalls über alle Gebiete des doppelten Kunden.</li> </ul> |

| Knoten           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adresse          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Adressen des doppelten Kunden werden in den Master-Kunden kopiert. Dies kann mithilfe einer individuellen Erweiterung deaktiviert werden (siehe unten).</li> <li>• Die Hauptadresse im Master-Kunden bleibt auch nach der Zusammenführung die Hauptadresse.</li> <li>• Alle auf der Registerkarte "Attributauswahl" vorgenommenen Selektionen von Adressdaten werden auf die Hauptadresse angewendet.</li> <li>• Wenn keine Adressinformationen im Stammsatz gepflegt sind, wird die Hauptadresse des doppelten Kunden nach der Zusammenführung im Master-Kunden als Hauptadresse gekennzeichnet.</li> </ul>                                                                                                                                      |
| Notizen          | Die dem doppelten Kunden hinzugefügten Notizen werden in den Master-Kunden kopiert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Anlagen          | Alle Anlagen des doppelten Kunden werden in den Master-Kunden kopiert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kundenteam       | <p>Das System führt das Kundenteam und die Beziehungsdatsätze aus dem doppelten Kunden im Master-Kunden zusammen.</p> <p>Wenn eine Beteiligtenrolle eindeutig ist und im Stammsatz vorhanden ist, ignoriert das System die gleiche Beteiligtenrolle im doppelten Datensatz. Bei eindeutigen Beteiligtenrollen hat der Master-Kunde immer Vorrang. Die Eindeutigkeitsprüfung für eine Beteiligtenrolle im Kundenteam berücksichtigt den Vertriebsbereich und die Prüfung der Gültigkeitstermine. Beispielsweise kann ein Kunde zwei Eigentümer mit den gleichen Vertriebsbereichsdaten aber mit unterschiedlichen Gültigkeitsterminen haben. Obwohl der Eigentümer eine eindeutige Rolle ist, berücksichtigt die Eindeutigkeitsprüfung auch den Vertriebsbereich und die Gültigkeitstermine.</p> |
| Vertriebsbereich | Alle Vertriebsbereichsdaten aus dem doppelten Kunden werden in den Master-Kunden kopiert. Wenn die Vertriebsbereichsdaten (Verkaufsorganisation, Vertriebsweg, Sparte) des Master-Kunden auch im doppelten Kunden vorhanden sind, wird der Vertriebsbereichsdatsatz nicht überschrieben, und die für den Stammsatz gepflegten Vertriebsbereichsdaten haben Vorrang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Knoten                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Social-Media-Profile    | <p>Wenn sowohl der Stammsatz als auch der doppelte Datensatz über ein Social-Media-Profil verfügen, kopieren Sie das Social-Media-Profil aus dem doppelten Datensatz in den Stammsatz.</p> <p>BEISPIEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde A (Master) ist das FB-Social-Media-Profil FB_1 zugeordnet.</li> <li>• Kunde B (doppelt) ist das Twitter-Social-Media-Profil TW_1 zugeordnet.</li> <li>• Nach der Zusammenführung hat A das neue Benutzerprofil TW_1.</li> <li>• Das mit Kunde A verknüpfte Social-Media-Profil hat zwei Benutzerprofile, eins für FB und eins für TW.</li> <li>• Wenn der Stammsatz kein Social-Media-Profil hat, wird das Social-Media-Profil aus dem doppelten Datensatz in den Stammsatz kopiert.</li> </ul> |
| Marketingeinwilligungen | <p>Im Allgemeinen ist das Endergebnis nach der Kundenzusammenführung eine Vereinigung von Werten aller Kunden. Im Falle eines Konflikts hat der Master-Kunde Vorrang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fall 1:</b> Wenn allen Kunden verschiedene Marketingeinwilligungen für verschiedene Kanäle zugeordnet sind, hat der Master-Kunde eine Vereinigung aller Einwilligungen.</li> <li>• <b>Fall 2:</b> Im Falle eines Konflikts wird der im Master-Kunden gepflegte Einwilligungswert beibehalten.</li> </ul> <p>Das System kopiert zudem Notizen und Anlagen.</p>                                                                                                                                                                        |
| Kommunikationskategorie | <p>Im Allgemeinen ist das Endergebnis nach der Kundenzusammenführung eine Vereinigung von Werten aller Kunden. Im Falle eines Konflikts hat der Master-Kunde Vorrang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fall 1:</b> Wenn allen Kunden verschiedene Zuordnungen für verschiedene Kanäle haben, hat der Master-Kunde eine Vereinigung aller Zuordnungen.</li> <li>• <b>Fall 2:</b> Im Falle eines Konflikts wird der im Master-Kunden gepflegte Einwilligungswert beibehalten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Knoten             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marketingattribute | <p>Im Allgemeinen ist das Endergebnis nach der Kundenzusammenführung eine Vereinigung von Werten aller Kunden. Im Falle eines Konflikts hat der Master-Kunde Vorrang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fall 1:</b> Wenn allen Kunden verschiedene Marketingattribute zugeordnet sind, hat der resultierende Kunde eine Vereinigung aller Marketingattribute.</li> <li>• <b>Fall 2:</b> Wenn Marketingattribute mehrere Werte zulassen, gibt es gemeinsame Marketingattribute aber verschiedene/gemeinsame Werte. Der Master-Kunde hat eine Vereinigung von Werten.</li> <li>• <b>Fall 3:</b> Im Falle eines Konflikts wird der im Master-Kunden gepflegte Attributwert beibehalten.</li> </ul> |

### 3.4.3 Statusverwaltung in Kundenzusammenführung

Kunden nehmen während der Kundenzusammenführung verschiedene Status ein. Nähere Informationen zu diesen Status finden Sie in diesem Thema.

Status und Beschreibungen

| Status                                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nicht gestartet                                              | Dies ist der Initialstatus, der gesetzt wird, wenn das Zusammenführungsobjekt angelegt wird und der Zusammenführungsprozess noch nicht ausgelöst wurde.                                                                                                   |
| Zusammenführung läuft                                        | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung entweder über den Web-Service-Aufruf oder manuell über die Benutzeroberfläche ausgelöst wurde. Dieser Status zeigt an, dass die Zusammenführung gestartet wurde.                                            |
| Zusammenführung fehlgeschlagen                               | Dies ist der Status, wenn der Vorgang der Zusammenführung des Quell- und Replikatdatensatzes fehlgeschlagen ist. Das System versucht keine Neuordnung der Transaktion, wenn die Zusammenführung doppelter Datensätze fehlgeschlagen ist.                  |
| Zusammenführung abgeschlossen - Gebietsreform in Bearbeitung | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden erfolgreich abgeschlossen wurde, und die erneute Umwandlung in übergeordnete Kategorien der Transaktionen, die dem doppelten Datensatz zugeordnet sind, zum Quelldatensatz gestartet wurde. |

| Status                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zusammenführung abgeschlossen - Gebietsreform fehlgeschlagen          | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden abgeschlossen wurde und die Neuordnung von Transaktionen fehlgeschlagen ist.                                                                                                                                                                                                                       |
| Gebietsreform abgeschlossen - erweiterte Gebietsreform in Bearbeitung | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden erfolgreich abgeschlossen wurde und die erweiterte erneute Umwandlung von Transaktionen, die dem doppelten Datensatz zugeordnet sind, in den Quelldatensatz begonnen hat (nur verfügbar, wenn "Gebietsreform geschlossener Vorgänge zusammengeführter Datensätze" konfiguriert ist – siehe unten). |
| Gebietsreform abgeschlossen - erweiterte Gebietsreform fehlgeschlagen | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden abgeschlossen ist und die erweiterte Neuordnung von Transaktionen fehlgeschlagen ist (nur verfügbar, wenn "Gebietsreform geschlossener Vorgänge zusammengeführter Datensätze" konfiguriert ist – siehe unten).                                                                                     |
| Abgeschlossen                                                         | Dieser Status gibt an, dass die Kundenzusammenführung und Neuordnung von Transaktionen ohne Fehler abgeschlossen wurde.                                                                                                                                                                                                                                          |

### 3.4.4 Ergebnisprotokoll anzeigen

Das Bild [Ergebnisprotokoll](#) zeigt die Anwendungsprotokolle, die das System für jede Zusammenführungstransaktion anlegt.

Die Protokolle werden in einer Hierarchie angezeigt. Wählen Sie die als Hyperlink dargestellte [Anwendungsprotokollnummer](#), um festzustellen, ob die Ausführung der Zusammenführung zu Fehlern, Warnungen oder anderen Informationsmeldungen geführt hat.

Der Abschnitt "Ergebnisse" des Anwendungsprotokolls zeigt für die Fehler auch die Ursache für das Fehlschlagen der Neuordnung der Transaktion. Lösen Sie die Zusammenführung über die Aktion [Initiieren](#), die in der Listenansicht der Kundenzusammenführung verfügbar ist, neu aus.

### 3.4.5 Fehler wegen falscher Stammdaten bei doppelten oder obsoleten Datensätzen beheben

Beheben Sie Probleme, die wegen Fehlern in den Stammdaten doppelter oder obsoletter Geschäftspartnerdatensätze auftreten. Zum Beispiel werden mehrere Kontrakte mit Schreibfehlern im Kundennamen angezeigt.

1. Legen Sie in der Kundenzusammenführung einen Geschäftspartner als [Master](#) fest.

#### ⓘ Hinweis

Interessenten können nicht festgelegt werden.

2. Definieren Sie die Eigenschaften der anderen doppelten Geschäftspartner, die der *Master* verwenden soll.
3. Initiieren Sie die Zusammenführung.

#### ⓘ Hinweis

Zeigen Sie die Details zur Zusammenführung der Geschäftspartner auf der Registerkarte *Änderungen* des Business-Objekts an.

#### ⓘ Hinweis

Zeigen Sie die Zusammenführung der Geschäftspartner für einen *Kunden* auf der Registerkarte *Beziehungen* des überarbeiteten (doppelten) *Kunden* an.

## 3.4.6 Kundenzusammenführung aktivieren

Administratoren können die Kundenzusammenführung für Kunden und Ansprechpartner aktivieren.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Allgemeine Geschäftsdaten* ► *Geschäftspartner* ► *Geschäftspartnerabwicklung* ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Zusammenführung von Kunden ermöglichen?*

#### ⓘ Hinweis

SAP empfiehlt die Konfiguration der Kundenzusammenführung nicht, wenn Ihre Kundenstammsätze mit einem externen System repliziert werden (d.h. die SAP-ERP- und SAP-CRM-Integration ist im Lösungsumfang enthalten). Der Grund dafür ist, dass durch eine Zusammenführungsausführung keine entsprechende Replikation im externen System ausgelöst wird, was zu einer Dateninkonsistenz führen kann.

Um die Zusammenführung zu initiieren, muss die Work-Center-Sicht *Datenbereinigung* dem Benutzer zugeordnet sein. Wählen Sie in dieser Work-Center-Sicht die Option *Neu*, um eine manuelle Zusammenführung auszulösen. Sie können maximal drei Kundendatensätze für die Zusammenführung auswählen, einen Stammsatz und zwei doppelte Datensätze. Beachten Sie, dass diese Aktion nur initiiert werden kann, wenn sich das Zusammenführungsobjekt in einem der folgenden Status befindet:

- Nicht gestartet
- Zusammenführung fehlgeschlagen
- Zusammenführung abgeschlossen
- Gebietsreform fehlgeschlagen

Ausführliche Informationen zur Fehlerbehebung bei der Kundenzusammenführung finden Sie im Abschnitt **FAQs für Kundenzusammenführung**.



## Weitere Informationen

### [Zusammenführung von Marketing-Einwilligungen \[Seite 228\]](#)

Wenn Sie Firmenkunden, Privatkunden oder Ansprechpartner zusammenführen, führt das System auch die zugehörigen Marketing-Einwilligungen zusammen. Es gibt jedoch Dinge, die Sie beachten müssen, damit die zusammengeführten Daten anschließend korrekt interpretiert werden.

### 3.4.6.1 Gebietsreform geschlossener Vorgänge zusammengeführter Datensätze konfigurieren

Standardmäßig ruft die Kundenzusammenführung alle offenen Vorgänge zusammengeführter oder veralteter Datensätze ab. Wenn Sie auch geschlossene Vorgänge abrufen müssen, müssen Sie die benötigte Konfiguration pflegen.

Administratoren können die Konfiguration so vornehmen, dass abgeschlossene Vorgänge veralteter Sätze bei der Kundenzusammenführung entweder berücksichtigt oder nicht berücksichtigt werden.

Um diese Funktion zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche](#)

[Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren

Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Geschäftspartner](#)

► [Geschäftspartnerabwicklung](#) ► [Geschäftspartnerzusammenführung](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie bei der Kundenzusammenführung die erweiterte Gebietsreform für Belege aktivieren?](#)

### 3.4.6.2 Veraltete Sätze dem Primärsatz für weitere Einblicke zuordnen

Verwenden Sie Einblicke aus dem Ereignis Historie abgeschlossener Vorgänge aus veralteten Sätzen, ohne die Historie abgeschlossener Vorgänge bei der Kundenzusammenführung zu berücksichtigen. Auf diese Weise können Sie das Berichtswesen verwenden, um das vollständige Bild eines Primärkunden anzuzeigen.

Die neue Datenquelle [Master-Link für Kundenzusammenführung](#) ermöglicht es Ihnen, einen Primärsatz veralteten Sätzen zuzuordnen, sodass die Historie abgeschlossener Vorgänge zusammen mit allen anderen Aktivitäten des Primärsatzes gemeldet werden kann.

### 3.4.6.3 Zwischen einem Standardänderungs- und Zusammenführungskontext unterscheiden

Administratoren können jetzt zwischen Aktualisierungen an einem Kunden unterscheiden, die durch einen Zusammenführungs- oder Standardänderungsprozess ausgelöst wurden. Diese Differenzierung kann über eine benutzerdefinierte Logik implementiert werden, sodass die benutzerdefinierte Logik nur für Änderungsinstanzen ausgeführt wird, die aufgrund einer Zusammenführung auftreten.

Verwenden Sie das Geschäftspartner-Dienstprogramm – `AP.F0.BusinessPartner.Globalnamespace BusinessPartnerUtilities.IsBusinessPartnerMerge` oder implementieren Sie diese benutzerdefinierte Logik. Dieses Dienstprogramm wird für das standardmäßige durch SAP bereitgestellte Geschäftspartner-Business-Objekt bereitgestellt und ist in der SAP-Reuse-Library verfügbar.

## Kundenspezifische Felder

Die Kundenzusammenführung enthält kundenspezifische Felder. Kundenspezifische Felder im Segment „Allgemein“ und „Adresse“ (nur für die Hauptadresse von Kunden und Privatkunden) des Kunden werden auf der Registerkarte „Attributauswahl“ auf der Kundenzusammenführungs-Benutzungsoberfläche angezeigt, wenn deren Inhalt zwischen den betroffenen Datensätzen abweicht. Sie werden genauso behandelt wie nicht kundenspezifische Felder. Der Inhalt aller kundenspezifischen Felder, die nicht im Segment "Allgemein" enthalten sind, wird immer dann in den Master-Kunden verschoben, wenn der zugehörige Knoten verschoben wird.

### 3.4.6.4 Kundenspezifische Felder

Die Kundenzusammenführungsfunktion enthält kundenspezifische Felder.

Kundenspezifische Felder im Segment *Allgemein* und *Adresse* (nur für die Hauptadresse von Kunden und Privatkunden) des Kunden werden auf der Registerkarte *Attributauswahl* auf der Kundenzusammenführungs-Benutzungsoberfläche angezeigt, wenn deren Inhalt zwischen den betroffenen Datensätzen abweicht. Sie werden genauso behandelt wie nicht kundenspezifische Felder.

#### Hinweis

Der Inhalt aller kundenspezifischen Felder, die nicht im Segment *Allgemein* enthalten sind, wird immer dann in den Master-Kunden verschoben, wenn der zugehörige Knoten verschoben wird.

### 3.4.6.5 Zusammenführung von Marketing-Einwilligungen

Wenn Sie Firmenkunden, Privatkunden oder Ansprechpartner zusammenführen, führt das System auch die zugehörigen Marketing-Einwilligungen zusammen. Es gibt jedoch Dinge, die Sie beachten müssen, damit die zusammengeführten Daten anschließend korrekt interpretiert werden.

Die folgende Tabelle zeigt Ihnen, welche Einwilligung abhängig von den Einwilligungen des führenden oder untergeordneten Ansprechpartners oder Privatkunden erfolgt:

| Führende Instanz | Untergeordnete Instanz | Zusammengeführte Instanz (jetzt führend) | Zeitstempel der letzten Änderung |
|------------------|------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|
| Nicht definiert  | Nicht definiert        | Nicht definiert                          | Keine Änderung                   |

| Führende Instanz | Untergeordnete Instanz | Zusammengeführte Instanz (jetzt führend) | Zeitstempel der letzten Änderung                                                                                             |
|------------------|------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nicht definiert  | Zustimmung             | Zustimmung                               | Geändert – Zeitstempel <i>Zuletzt geändert am</i> , der mit dem Datum und der Uhrzeit der Zusammenführung aktualisiert wird. |
| Nicht definiert  | Ablehnung              | Ablehnung                                | Geändert – Zeitstempel <i>Zuletzt geändert am</i> , der mit dem Datum und der Uhrzeit der Zusammenführung aktualisiert wird. |
| Zustimmung       | Nicht definiert        | Zustimmung                               | Keine Änderung                                                                                                               |
| Zustimmung       | Zustimmung             | Zustimmung                               | Keine Änderung                                                                                                               |
| Zustimmung       | Ablehnung              | Ablehnung                                | Geändert – Zeitstempel <i>Zuletzt geändert am</i> , der mit dem Datum und der Uhrzeit der Zusammenführung aktualisiert wird. |
| Ablehnung        | Nicht definiert        | Ablehnung                                | Keine Änderung                                                                                                               |
| Ablehnung        | Zustimmung             | Ablehnung                                | Keine Änderung                                                                                                               |
| Ablehnung        | Ablehnung              | Ablehnung                                | Keine Änderung                                                                                                               |

#### 📘 Hinweis

- Der Zeitstempel *Zuletzt geändert am* gibt nur den Zeitpunkt der letzten Änderung wieder und nicht das Datum, an dem der Kunde die Einwilligung gegeben hat.
- Es wird immer die Ablehnung übernommen, auch wenn die Zustimmung aktueller ist.
- Das System führt zudem Notizen und Anlagen zusammen. Die zusammengeführten Notizen werden durch ein Komma getrennt.

Weitere Informationen zu Kundenzusammenführungen finden Sie unter [Kundenzusammenführung aktivieren \[Seite 226\]](#).

## 3.4.7 Individuelle Erweiterungen für die Kundenzusammenführung mithilfe eines BAdI

Für individuelle Erweiterungen an der Kundenzusammenführungsfunktion steht das SAP-Cloud-Application-Studio-fähige Business Add-In `ControlCustomerMerge` mit der Methode `CONTROL_MERGE_LOGIC` bereit.

Die Methode `CONTROL_MERGE_LOGIC` ist in der Erweiterungsoption `CustomerMergeControl` enthalten. Sie beinhaltet die folgenden Import- und Exportparameter:

- Importparameter: `InputData` vom Typ `BadiCustomerMergeControlInput`
- Exportparameter: `BadiCustomerMergeControlResult`

Die folgende Tabelle stellt eine Übersicht über die Felder im Parameter BadiCustomerMergeControlResult bereit.

| Feld                                        | Beschreibung                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SkipAddressCopyToMaster                     | Wenn auf "Wahr" gesetzt, werden Adressen der doppelten Datensätze während der Phase 1 der Geschäftspartnerzusammenführung nicht in den Stammsatz übernommen.     |
| KeepContactPersonRelationshipToNonMaster    | Wenn auf "Wahr" gesetzt, muss die Ansprechpartnerbeziehung während der Phase 1 der Geschäftspartnerzusammenführung mit dem doppelten Datensatz erhalten bleiben. |
| SuppressReassignmentOfSalesOrders           | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Aufträge, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.                 |
| SuppressReassignmentOfQuotes                | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Angebote, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.                 |
| SuppressReassignmentOfEmailActivities       | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen E-Mail-Aktivitäten, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.       |
| SuppressReassignmentOfPhoneCallActivities   | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Telefonaktivitäten, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.       |
| SuppressReassignmentOfAppointmentActivities | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Terminaktivitäten, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.        |
| SuppressReassignmentOfMessagingActivities   | SuppressReassignmentOfMessagingActivities                                                                                                                        |
| SuppressReassignmentOfLetterActivities      | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Briefaktivitäten, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.         |
| SuppressReassignmentOfFaxActivities         | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Faxaktivitäten, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.           |
| SuppressReassignmentOfActivityTasks         | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Aktivitätsaufgaben, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, nicht dem verbleibenden Kunden übergeordnet werden.              |
| SuppressReassignmentOfInstalledBases        | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Installationen, bei denen ein doppelter Kunde ein Beteiligter ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.    |
| SuppressReassignmentOfLeads                 | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Leads, bei denen ein doppelter Kunde ein Beteiligter ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.             |
| SuppressReassignmentOfOpportunities         | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Opportunities, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.            |
| SuppressReassignmentOfServiceRequests       | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Serviceanfragen, bei denen ein doppelter Kunde ein Beteiligter ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden.   |

| Feld                            | Beschreibung                                                                                                                                     |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SuppressReassignmentOfContracts | Wenn auf "Wahr" gesetzt, dürfen Verträge, an denen ein doppelter Kunde beteiligt ist, dem verbleibenden Kunden nicht erneut übergeordnet werden. |

Diese Methode kann implementiert werden, um Folgendes zu steuern:

- Adressen der doppelten Datensätze sollen während der Phase 1 der Geschäftspartnerzusammenführung nicht in den Stammsatz übernommen werden.

#### ↔ Beispielcode

```
import AP.FO.BusinessPartner.Global;
var result : BadiCustomerMergeControlResult;
result.SkipAddressCopyToMaster = true;
return result;
```

- Die Ansprechpartnerbeziehung soll während der Phase 1 der Geschäftspartnerzusammenführung mit dem doppelten Datensatz erhalten bleiben.

#### ↔ Beispielcode

```
import AP.FO.BusinessPartner.Global;
var result : BadiCustomerMergeControlResult;
result.KeepContactPersonRelationshipToNonMaster = true;
return result;
```

- Wenn die Neuuzuordnung von Kundenaufträgen und Verträgen unterdrückt werden muss und für alle anderen Belegarten eine Neuuzuordnung ausgeführt werden muss:

#### ↔ Beispielcode

```
import AP.FO.BusinessPartner.Global;
var result : BadiCustomerMergeControlResult;
result.SuppressReassignmentOfSalesOrders = true;
result.SuppressReassignmentOfContracts = true;
return result;
```

- Wenn Adressen der doppelten Datensätze während Phase 1 der Geschäftspartnerzusammenführung nicht in den Stammsatz kopiert werden dürfen und die Neuuzuordnung von Leads unterdrückt werden muss und für alle anderen Belegarten eine Neuuzuordnung ausgeführt werden muss:

#### ↔ Beispielcode

```
import AP.FO.BusinessPartner.Global;
var result : BadiCustomerMergeControlResult;
```

```
result.SkipAddressCopyToMaster = true;  
result.SuppressReassignmentOfLeads = true;  
return result;
```

## 3.5 Adresse pflegen und Landkarten und Geo-Tracking verwenden

Geo-Tracking mithilfe der Adressengültigkeitsprüfung und Adressenpflege.

Das Adressdatenformat wird für die meisten international gültigen Formate unterstützt. Verwenden Sie Karten und Geo-Tracking mithilfe der Adressengültigkeitsprüfung, um Kunden für Verkaufsvorgänge, wie Besuche, anzuzeigen und zu verfolgen.

[Internationale Adressversionen \[Seite 232\]](#)

Unterstützung für die Adresspflege in international gültigen Formaten.

[Landkartenansicht für Kunden \[Seite 235\]](#)

Verfolgen Sie die Standorte der Kunden auf Landkarten.

[Adressengültigkeitsprüfung \[Seite 236\]](#)

Geokodierung für Adressen.

[Adresssuche mit Vorschlagsfunktion \[Seite 240\]](#)

### 3.5.1 Internationale Adressversionen

Unterstützung für die Adresspflege in international gültigen Formaten.

Im Standardsystem von SAP Cloud for Customer können Sie Adressen von Kunden in verschiedenen Schriften pflegen, z.B. in Arabisch oder Chinesisch (vereinfacht) sowie in lateinischen Schriftzeichen (im internationalen System werden lateinische Schriftzeichen verwendet). Die Bearbeitung der Adresse erfolgt unter [Kunden](#) auf der Registerkarte [Adressen](#). Zum Pflegen von Adressdaten klicken Sie in der Tabelle [Adressen](#) unter [Aktion](#) auf das Symbol **Bearbeiten**.

#### 📘 Hinweis

Es wird dringend empfohlen, Latein als Standardschrift zu verwenden. Um Adressversionen zu verwenden, die mit keinen Sprachen verbunden sind, nutzen Sie die Adressversion [Beliebig](#). Auf diese Weise können Sie alle Schriften in Ihrem System verwenden. Verwenden Sie diesen Code auch zur Abbildung und Replikation von Adressversionen in SAP ERP, die nicht mit Standardsprachskripten verknüpft sind.

**Beispiel:** Um diesen Code verwenden zu können, setzen Sie für die entsprechende lokale Sprache oder die ausgewählte Unternehmenssprache das Versionskennzeichen [Alle](#) und verwenden es als Standardadressversion.

## Informationen zur Adresspflege

- Die Adressversion ist unabhängig von der Anmeldesprache (und umgekehrt). Für die Kunden wird die in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration gepflegte Standardzeichenversion angezeigt.
- The internationale Adresse wird im Rahmen der Standardkundenreplikation aus SAP Cloud for Customer in die On-Premise-Systeme repliziert.
- Für Druckformulare wird (unter bestimmten Bedingungen) die internationale Adressversion abgeleitet.

## Informationen über die Integration mit dem On-Premise-System

Adressversionskonfiguration in Cloud for Customer und On-Premise

| Cloud for Customer                                        | On-Premise                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standard- sowie Alternativversionen sind zu konfigurieren | Vom System wird <i>International</i> vorgegeben; es müssen nur alternative Versionen konfiguriert werden. |

**ⓘ Hinweis**

Im On-Premise-System entspricht der Wert *International* dem Wert *Latein* im Cloud-for-Customer-System. Dies liegt daran, dass die lateinischen Buchstaben für ein internationales System als Standard vorgeschlagen werden.

### 3.5.1.1 Internationale Adressversionierung verwenden

Administratoren können die internationale Adressversionierung für die Sprachpflege konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Internationale Adressversionen](#) ►, und wählen Sie alle Sprachen in der Liste aus, für die Sie Adressdaten pflegen müssen. Die aktivierten Skripte (für Sprachen entsprechend der Adressversionen) können zum Pflegen der Stammdaten, wie Name und Adresse des Geschäftspartners, verwendet werden.

#### ⓘ Hinweis

Sie müssen auch eine Standardadressversion festlegen, die zuerst angezeigt wird und für jeden Datensatz erfasst werden muss. Nach dem Anlegen von Namens- oder Adressdaten für eine nicht standardmäßige Adressversion, können Sie die Standardadressversion nicht mehr ändern.

Zusätzlich können Sie die Funktion unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprache](#)

➤ [Internationale Adressversionen](#) ➤ und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie zum Angeben textueller Stammdaten internationale Adressversionen verwenden?**

### 3.5.1.2 Adressprüfung aktivieren

Administratoren können Adressprüfungen konfigurieren, mit denen die in den Stammdaten von Geschäftspartnern und Organisationseinheiten während der Migration und Datenreplikation gepflegten Adressen überprüft werden.

Um die Adressprüfung zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ➤. Wählen Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Adressprüfungen](#) ➤. Das System prüft, ob Adressdaten wie Land/Region und Länge der Postleitzahl konsistent sind. Inkonsistente Daten führen zu Fehlermeldungen und können weder gesichert noch aktiviert werden.

Um die Adressprüfung zu deaktivieren, markieren Sie das Ankreuzfeld [Sichern inkonsistenter Adressen zulassen](#). Wenn Sie das untere Ankreuzfeld markieren, erlauben Sie, dass inkonsistente Adressen für Stammdaten gesichert werden. Die Prüfergebnisse werden dann als Warnungen angezeigt, und die Daten werden gesichert.

#### 📘 Hinweis

Prüfungen von Adressdaten für Geschäftsbelege sind davon nicht betroffen.

### 3.5.1.3 Länder-/Regionsspezifische Formatierung für Telefonnummern deaktivieren

Administratoren können die länder-/regionsspezifische Formatierung von Telefonnummern deaktivieren, um bei der Replikation von Geschäftspartneradressen Probleme zu vermeiden.

Um die erforderliche Konfiguration zu pflegen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ➤. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprache](#) ➤, und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie das Vorschlagen der Ländervorwahl für Telefonnummern ohne Ländervorwahl unterdrücken?**

Mit der länder-/regionsspezifischen Formatierung wird sichergestellt, dass das System die Ländervorwahl anhand der Postadresse ermittelt, wenn das empfohlene Format für eine Telefon- oder Handynummer nicht angegeben wurde und die Ländervorwahl nicht verfügbar ist. Bei der Migration und Replikation kann dies jedoch zu Problemen führen, wenn Eingangstelefonnummern eine Ländervorwahl, aber anstelle des vorangestellten Pluszeichens (+) zwei Nullen (00) als Präfix haben. Verwenden Sie die Detailfrage, um die Länder-/Regionformatierung für solche geschäftlichen Anforderungen zu unterdrücken.

#### 📘 Hinweis

Bei der Eingabe einer Telefon- oder Handynummer wird empfohlen, mit einem Pluszeichen (+) zu beginnen und dann die Ländervorwahl einzugeben, z.B. +49 (6227) 7-47474.



## 3.5.2 Landkartenansicht für Kunden

Verfolgen Sie die Standorte der Kunden auf Landkarten.

Unter ► *Kunden* ► *Kunden* ► sowie unter ► *Besuche* ► *Besuchsplaner* ► wählen Sie die *Landkartenansicht*, um zu allen Adressen der aufgeführten Kunden den geografischen Standort – sowohl einzeln als auch in Bezug zueinander – anzuzeigen. Sie können die Landkarte auch vergrößern und verkleinern sowie in eine beliebige Richtung schwenken.

### ⓘ Hinweis

Auf AutoNavi-Karten für Kunden wird die Stecknadelfarbe auf den Karten anhand der Kundenrolle (Kunden oder Interessenten) bestimmt. Verwenden Sie dies, um Kunden und Interessenten zu identifizieren und zwischen ihnen auf der Karte zu differenzieren. Es werden nur zwei Kundenrollen (Kunde und Interessent) farblich dargestellt. Alle anderen Rollen werden in der Standardstecknadelfarbe blau angezeigt.

### ⓘ Hinweis

Im System kann immer nur ein Kartensatz aktiviert sein. Sie können jede Karte einzeln oder eine Kombination aus Google- und AutoNavi-Karte konfigurieren. Im ersten Fall zeigt das System nur die konfigurierte Karte an. Im letzteren Fall steht eine Umschalttaste für den Wechsel auf die Karte Ihrer Wahl zur Verfügung. Beachten Sie, dass Sie eine Bing-Karte mit keiner anderen Karte kombinieren können. Wenn zufällig beide Karten aktiv sind, funktioniert die Zuordnungsfunktionalität im HTML5- oder Fiori-Client eventuell nicht ordnungsgemäß.

## "In der Nähe suchen" und "Im Kartenbereich suchen"

Sie können nach Kunden und Privatkunden suchen, die sich in der Nähe oder innerhalb des Kartenbereichs befinden. Sie können mit den folgenden Optionen auf einer Karte suchen:

- *Im Kartenbereich suchen* – Löst eine Suche nach allen Kunden, die den Suchkriterien entsprechen, in einem ausgewählten Kartenbereich aus und versieht sie mit einer Stecknadel.
- *In der Nähe suchen* – Versieht Ihren aktuellen Kartenstandort mit einer Stecknadel und löst eine Suche nach Kunden in der Nähe aus, die den Suchkriterien entsprechen.

### ⓘ Hinweis

Die Funktionen *In der Nähe suchen* und *Im Kartenbereich suchen* funktionieren nur für Kunden, die mithilfe von Geokoordinatenadressen (Längengrad und Breitengrad) zugeordnet wurden. Diese Funktionen stehen nicht für Kunden zur Verfügung, die nur Adressinformationen (ohne Geokoordinaten) verwenden.

### ⓘ Hinweis

Längen- und Breitengrade werden in folgendem Format dargestellt: Breitengrad: **49.293393** und - **innerhalb eines ausgewählten Kartenbereichs, Längengrad: 8.641981**.

## 3.5.2.1 Karten konfigurieren

Administratoren können Google- oder AutoNavi-Karten für verschiedene Kunden konfigurieren.

Um die Landkartenansicht zu aktivieren, müssen Sie den Mashup konfigurieren. Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie ► **Administrator** ► **Mashup-Bearbeitung** .
2. Wählen Sie auf dem Bild **Mashup-Bearbeitung** die Option **Benutzerdefinierter Mashups** aus dem Dropdown-Menü aus.
3. Suchen Sie nach der Mashup-Nummer. Die Mashup-Nummern für die verfügbaren Karten lauten wie folgt:
  - Google: **SM00078**
  - AutoNavi: **SM00079**: Zur Verwendung in Ländern/Regionen wie China, in denen Google Maps nicht unterstützt wird.
4. Wählen Sie den Mashup aus, und wählen Sie **API-Schlüssel eingeben**. Das Dialogfenster **API-Schlüssel eingeben** wird geöffnet.
5. Wählen Sie **API-Schlüssel einblenden**, und geben Sie in der Spalte **API-Schlüsselwert** den API-Schlüssel ein, den Sie vom Dienstleister erhalten haben.
6. Sichern Sie Ihre Änderungen.

### 📌 Hinweis

- Die Nutzung des Dienstes Google Maps unterliegt den Nutzungsbedingungen von Google, die Sie unter <http://www.google.com/intl/en/policies/terms/> 📄 finden. Wenn Sie derartige Nutzungsbedingungen nicht akzeptieren, insbesondere die darin enthaltenen Einschränkungen, dürfen Sie den Dienst Google Maps nicht in SAP Cloud for Customer verwenden. Durch die Verwendung des Dienstes Google Maps in oder durch SAP Cloud for Customer erkennen Sie die Nutzungsbedingungen von Google an. Dies kann jederzeit von SAP ohne Grund beendet werden, und SAP ist nicht verpflichtet, einen entsprechenden Service über einen anderen Anbieter bereitzustellen.  
Legen Sie als Voraussetzung ein Supportticket an, um den SAP-API-Schlüssel für Google Maps zu erhalten und zu verwenden.
- Die Nutzung des Dienstes AutoNavi Maps unterliegt den Nutzungsbedingungen von AutoNavi, die Sie unter <http://map.amap.com/doc/serviceitem.html> 📄 finden. Wenn Sie keine derartigen Nutzungsbedingungen akzeptieren, insbesondere die darin enthaltenen Einschränkungen, dürfen Sie den Dienst AutoNavi Maps nicht in SAP Cloud for Customer verwenden. Durch die Verwendung des Dienstes AutoNavi Maps in oder durch SAP Cloud for Customer erkennen Sie die Nutzungsbedingungen von AutoNavi an. Dies kann jederzeit von SAP ohne Grund beendet werden, und SAP ist nicht verpflichtet, einen entsprechenden Service über einen anderen Anbieter bereitzustellen. Ab dem Release August 2022 stellt SAP den Kunden keine API-Schlüssel für die AutoNavi-Maps-Konfiguration bereit.

## 3.5.3 Adressengültigkeitsprüfung

Geokodierung für Adressen.

Bei Adressenprüfungen wird ermittelt, ob Adressdaten, wie Land/Region, Region und Länge der Postleitzahl, konsistent sind. Wenn Sie inkonsistente Daten eingeben, zeigt das System eine entsprechende Fehlermeldung an, die Sie daran hindert, die Adressdaten zu sichern oder zu aktivieren.

Die Dienste der Adressengültigkeitsprüfung helfen bei der Validierung, Normalisierung und Geokodierung von Kunden- und Privatkundenadressen. Diese Dienste werden gesondert unter dem Microservice für SAP Data Quality Management (SAP DQM) lizenziert und durch SAP Cloud Platform bereitgestellt. Sie können diesen HTTP-basierten Microservice (auch als Data Quality as a Service) implementieren, um die Funktion zur Adressengültigkeitsprüfung in Ihrem SAP Cloud for Customer-System zu integrieren.

## Verwendung

### 📘 Hinweis

Vor dem Einspielen des Adressprüfungsservices müssen Sie sich mit der DQM-Abrechnung der API-Aufrufe aus SAP Cloud for Customer vertraut machen. Siehe Abschnitt **Fakturierung für DQM-Service zur Adressengültigkeitsprüfung** weiter unten in diesem Thema.

Sie können die Gültigkeit der Adressen von Kunden und Privatkunden auf den folgenden Bildern prüfen:

1. **Schnellanlagebild für Kunden/Privatkunden:** Wenn Sie im Schnellanlagebild die Option [Adresse prüfen](#) wählen, zeigt der Dienst ein Dialogfenster mit sowohl dem Original als auch den vorgeschlagenen Adressen an. Sie können den Vorschlag akzeptieren oder die Adresse weiter verfeinern. Der Dienst führt auch für die vorgeschlagene Adresse eine Dubplettenadressprüfung durch.
2. Verwenden Sie auf der Registerkarte [Übersicht](#) des Kunden das Aktionsmenü, um die im Kundenkopf gepflegten Adressdaten zu überprüfen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte [Adresse](#) eine Adresse aus, und klicken Sie in der Tabelle auf das Symbol [Adresse prüfen](#).

### 3.5.3.1 Adressengültigkeitsprüfung für Geo-Tracking konfigurieren

Administratoren können die Adressengültigkeitsprüfung für Geo-Tracking über Standard-Microservices von SAP Cloud Platform konfigurieren.

## Voraussetzung

Wenn Sie eine Lizenz für den Microservice erwerben, wird Ihnen eine **Anfrage-URL** für den Zugriff auf die SAP-DQM-Microservices zugewiesen. Diese für Ihr Rechenzentrum in SAP Cloud Platform eindeutige URL ist für die Aktivierung der Integration mit SAP Cloud for Customer erforderlich. Zugriff auf die URL erhalten Sie unter ► [SCP Cockpit](#) ► [Services](#) ► [Datenqualitätsservices](#) ► [Anwendungs-URL](#) ►. Kopieren Sie diese URL in einen Notizblock auf Ihrem lokalen Rechner. Diese URL weisen Sie dann bei der Konfiguration der Integration Ihres Cloud-for-Customer-Systems zu.

## Schritte zur Konfiguration des Microservice für die Adressengültigkeitsprüfung in SAP Cloud for Customer

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprachen](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie den Service für die Adressengültigkeitsprüfung verwenden?](#)
2. Mashup-Webdienste konfigurieren  
Es gibt zwei Mashup-Webdienste, die Sie konfigurieren müssen.
  1. Mashup-Dienst [Vorschlagsfunktion für DQM-Adresse](#):
    1. Rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► auf.
    2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00095) aus, und [Kopieren](#) Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

### 📘 Hinweis

Behalten Sie unter [Allgemeine Daten](#) den [Dienstnamen](#) und die [Beschreibung](#) bei.

3. Aktualisieren Sie unter [Informationen zum Dienst](#) die erforderlichen Felder wie folgt:
  - [Berechtigungsmethode](#): OAuth
  - [HTTP-Methode](#): Veröffentlichen
  - [URL](#): Pflegen Sie die Token-Endpunkt-URL, die in den OAuth-Einstellungen von SAP Cloud Platform bereitgestellt wird.
  - Geben Sie den [Kundenschlüssel](#) und den [Geheimen Kundenschlüssel](#) ein, die Sie bei den OAuth-Einstellungen angelegt haben.

### 📘 Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie [Sichern](#) und [Aktivieren](#).
2. Web-Dienst [Vorschlagsfunktions-Endpunkt für DQM-Adresse](#):
  1. Rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► auf.
  2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00094) aus, und [Kopieren](#) Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

### 📘 Hinweis

Behalten Sie unter [Allgemeine Daten](#) den [Dienstnamen](#) und die [Beschreibung](#) bei.

3. Aktualisieren Sie unter [Informationen zum Dienst](#) die erforderlichen Felder:
  - [Berechtigungsmethode](#): OAuth
  - [HTTP-Methode](#): Veröffentlichen
  - [URL](#): Pflegen Sie die [Adressenbereinigungs-URL](#) aus der Liste [Verfügbare Endpunkte](#) in SAP Cloud Platform.

### 📘 Hinweis

- Verwenden Sie nicht die URL von [Verfügbare Endpunkte](#), wenn Sie die Liste der Client-Zertifikate in SAP Cloud Platform verwenden.

- Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie [Sichern](#) und [Aktivieren](#).

#### ⓘ Hinweis

Pflegen Sie nur einen Mashup für Token und Dienst. Mehrere Mashups führen zu Inkonsistenzen.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie derzeit den Datenqualitätsservice mit der Kommunikationsvereinbarung verwenden und diesen weiterhin verwenden möchten, können Sie dies tun. SAP empfiehlt Ihnen jedoch, über Cloud Foundry auf DQM zuzugreifen. Um zur Cloud Foundry zu wechseln, müssen Sie zuerst die Kommunikationsvereinbarung entfernen und dann die im Schritt **Mashup-Webdienste konfigurieren** beschriebenen Schritte ausführen.

## Konfiguration in SAP Cloud Platform

Laden Sie das Client-Zertifikat (das Sie der Kommunikationsvereinbarung in Cloud for Customer zugeordnet und auf Ihren lokalen Rechner heruntergeladen haben) in SAP Cloud Platform hoch. Eine ausführliche Dokumentation des Imports von Client-Zertifikaten in SAP Cloud Platform und der Konfiguration der Client-Zertifikatsauthentifizierung finden Sie unter [Client-Zertifikatsauthentifizierung](#).

## Fakturierung für DQM-Service zur Adressengültigkeitsprüfung

Für jeden Aufruf von SAP Cloud for Customer an den SAP-DQM-Microservice ist standardmäßig die Prüfung der Straßenadresse zusammen mit der Geokodierung aktiviert. Im Rahmen des Service der Adressengültigkeitsprüfung ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Die Prüfung der Straßenadresse und die Geokodierung werden vom DQM-Service als zwei verschiedene Transaktionen angesehen.
- Straßen- und Postfachadressen werden innerhalb derselben Adressprüfungstransaktion getrennt berücksichtigt.

Ausführliche Informationen zur Fakturierung dieser API-Aufrufe finden Sie unter [Billing/Usage Information \(Per API Call\)](#).

## Zusatzinformationen

Ausführliche Informationen über das Aktivieren und Konfigurieren von DQM-Microservices finden Sie in der Dokumentation unter [Data Quality Management, microservices for location data \(DQM microservices\)](#).

## 3.5.4 Adresssuche mit Vorschlagsfunktion

Verwenden Sie die Vorschlagsfunktion, um eine vollständige Adresse auszuwählen, nachdem Sie nur einen Teil davon eingegeben haben (mindestens 5 Zeichen). Während Sie tippen, sendet die Anwendung regelmäßig Anfragen an den Microservice und zeigt eine Liste mit Vorschlägen an. Wenn Sie eine Adresse in der Liste auswählen, werden alle Adressfelder automatisch aktualisiert.

### ⚠ Einschränkung

Wenn das Adressfeld *Bundesland* nicht gemäß der letzten Suche aktualisiert wird, müssen Sie möglicherweise auf das Feld klicken, um dies zu aktualisieren.

Diese Dienste werden gesondert unter dem Microservice für SAP Data Quality Management (SAP DQM) lizenziert und durch SAP Cloud Platform bereitgestellt. Sie können diesen HTTP-basierten Microservice (auch Datenqualitätsservice genannt) implementieren, um die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion in Ihrem SAP Cloud for Customer-System zu integrieren.

## Verwendung

### ℹ Hinweis

Vor dem Implementieren der Adresssuche mit Vorschlagsfunktion müssen Sie sich mit der DQM-Fakturierung der API-Aufrufe aus SAP Cloud for Customer vertraut machen. Siehe Abschnitt **Fakturierung für DQM-Service für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion** weiter unten in diesem Thema.

### 3.5.4.1 Adresssuche mit Vorschlagsfunktion konfigurieren

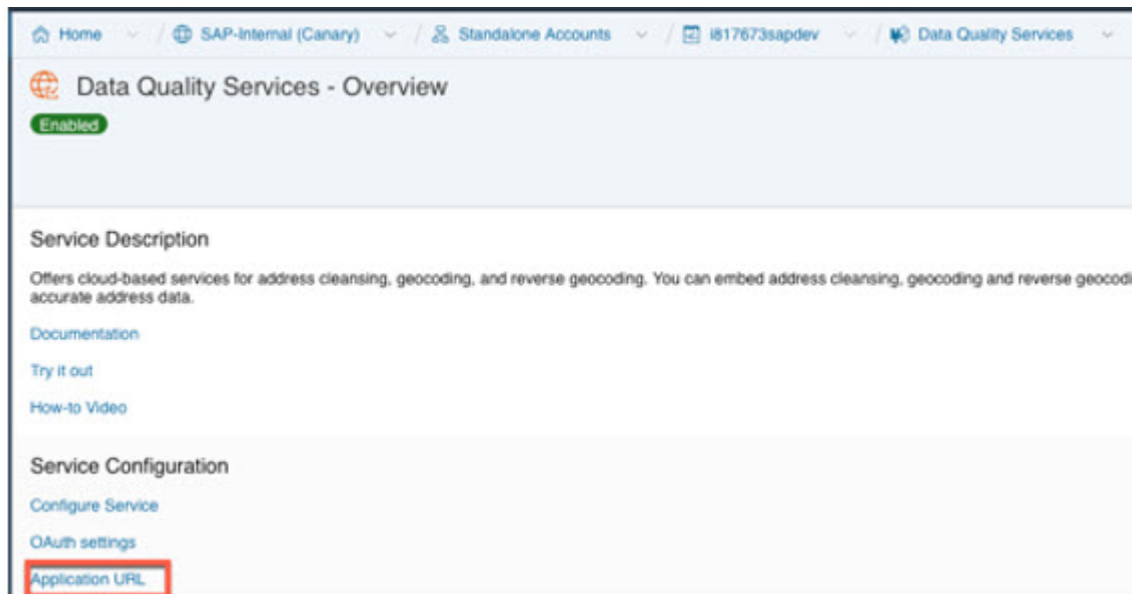
Administratoren können die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion über Standard-Microservices von SAP Cloud Platform konfigurieren.

## Voraussetzung

Wenn Sie eine Lizenz für den Microservice erwerben, wird Ihnen eine **Anfrage-URL** für den Zugriff auf die SAP-DQM-Microservices zugewiesen. Diese für Ihr Rechenzentrum in SAP Cloud Platform eindeutige URL ist für die Aktivierung der Integration mit SAP Cloud for Customer erforderlich. Zugriff auf die URL erhalten Sie unter ► *SCP Cockpit* ► *Services* ► *Datenqualitätsservices* ► *Anwendungs-URL* ►. Kopieren Sie die *Adressenbereinigungs-URL* unter *Verfügbare Endpunkte* in einen Notizblock auf Ihrem lokalen Rechner. Diese URL weisen Sie dann bei der Konfiguration der Integration Ihres Cloud-for-Customer-Systems zu.

### ℹ Hinweis

Verwenden Sie nicht die URL unter *Verfügbarer Endpunkt bei Verwendung von Client-Zertifikaten*.



## Konfiguration in SAP Cloud Platform

Generieren Sie OAuth-2.0-Client-IDs und Token-Werte für die Konfiguration in SAP Cloud Platform. Eine ausführliche Dokumentation zum Generieren des OAuth-2.0-Zertifikats für SAP Cloud Platform finden Sie unter [OAuth-2.0-Berechtigung](#).

## Schritte zur Konfiguration von Microservice für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion in SAP Cloud for Customer

1. Aktivieren Sie die Detailfrage wie folgt:
  1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf.
  2. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprachen](#) ►.
  3. Wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion verwenden?](#)
2. Mashup-Webdienste konfigurieren  
Es müssen zwei Mashup-Webdienste konfiguriert werden.
  1. Mashup-Dienst [Vorschlagsfunktion für DQM-Adresse](#):
    1. Rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► auf.
    2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00095) aus, und [Kopieren](#) Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

### ⓘ Hinweis

Behalten Sie unter [Allgemeine Daten](#) den [Dienstnamen](#) und die [Beschreibung](#) bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder wie folgt:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die Token-Endpunkt-URL, die in den OAuth-Einstellungen von SAP Cloud Platform bereitgestellt wird.
  - Geben Sie den *Kundenschlüssel* und den *Geheimen Kundenschlüssel* ein, die Sie bei den OAuth-Einstellungen angelegt haben.

#### Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.
2. Web-Dienst *Vorschlagsfunktions-Endpunkt für DQM-Adresse*:
  1. Rufen Sie  *Administrator*  *Mashup-Webdienste*  auf.
  2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00094) aus, und *Kopieren* Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

#### Hinweis

Behalten Sie unter *Allgemeine Daten* den *Dienstnamen* und die *Beschreibung* bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die *Adressenbereinigungs-URL* aus der Liste *Verfügbare Endpunkte* in SAP Cloud Platform.

#### Hinweis

- Verwenden Sie nicht die URL von *Verfügbare Endpunkte*, wenn Sie die Liste der Client-Zertifikate in SAP Cloud Platform verwenden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.

#### Hinweis

Pflegen Sie nur einen Mashup für Token und Dienst. Mehrere Mashups führen zu Inkonsistenzen.

## Fakturierung für DQM-Service für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion

Die Suche nach der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird über die Detailfrage für jeden Aufruf von SAP Cloud for Customer an den SAP-DQM-Microservice aktiviert. Im Rahmen des Service der Adresssuche mit Vorschlagsfunktion ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Die Suche der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird vom DQM-Service als zwei verschiedene Transaktionen angesehen.



- Straßen- und Postfachadressen werden innerhalb derselben Transaktion zur Adresssuche mit Vorschlagsfunktion getrennt berücksichtigt.

Ausführliche Informationen zur Fakturierung dieser API-Aufrufe finden Sie unter [Billing/Usage Information \(Per API Call\)](#).

## Zusatzinformationen

Ausführliche Informationen über das Aktivieren und Konfigurieren von DQM-Microservices finden Sie in der Dokumentation unter [Data Quality Management, microservices for location data \(DQM microservices\)](#).

## 3.6 Organisations- und Gebietszuweisungen

Kunden können innerhalb Ihrer Verkaufsorganisation anhand von Organisationseinheiten gruppiert werden. Des Weiteren können Sie eine zusätzliche Aufteilung der Kunden auf bestimmte Gebiete vornehmen.

[Verkaufsdaten des Kunden \[Seite 243\]](#)

Verkaufsdatenpflege für Kunden.

[Gebiete für Kunden \[Seite 246\]](#)

Aktivieren Sie die Umsatzanalyse auf der Grundlage von Gebieten.

### 3.6.1 Verkaufsdaten des Kunden

Verkaufsdatenpflege für Kunden.

Kunden werden oft innerhalb des Aufgabenbereichs einer Organisationsstruktur verwendet. Legen Sie deshalb die notwendigen Verkaufsdaten für Kunden innerhalb der Organisationsstruktur Ihres Unternehmens an. Verwenden Sie Gebiete, Vertriebswege und Sparten für Kunden.

- Ordnen Sie einem Kunden eine oder mehrere Verkaufsorganisationen, Vertriebswege und Sparten zu.
- Nutzen Sie die Vertriebsbereichszuordnung für die Ermittlung von Verkaufsdaten in Geschäftsvorgängen.
- Konfigurieren Sie Zugriffsbeschränkungen auf Grundlage von Vertriebsbereichen.

**Verkaufsabsprachedaten:** Zusätzlich zu Verkaufsdaten ordnen Sie im Bild für die Kundenschnellanlage einem Kunden Attribute für Verkaufsvereinbarungen zu. In SAP ERP sind Verkaufsvereinbarungsdaten bei der Kundenerstellung obligatorisch. Diese Funktion in Ihrer Cloud-Lösung ermöglicht eine nahtlose Replikation von Kundendetails in Ihr SAP-ERP-System. Da Verkaufsvereinbarungsdaten bei der Kundenerstellung zur Verfügung stehen, können Sie damit auch Kundeneinschränkungen verwalten.

### 3.6.1.1 Verkaufsdaten konfigurieren

Administratoren können Kundenumsatzdaten konfigurieren, z.B. Vertriebsweg, Sparte, Gebietshierarchieebene, Preislisten und Preisgruppen.

Administratoren können Kundenumsatzdaten konfigurieren.

#### Vertriebsbereich – Vertriebsweg

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Vertriebsweg](#) ►, um Vertriebswege für Ihr Unternehmen zu pflegen. Ordnen Sie außerdem den Vertriebsweg mithilfe der Arbeitsverteilungsverwaltung der Organisationsstruktur Ihres Unternehmens zu.

#### Sparte

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Sparte](#) ►, um Sparten in Ihrem Unternehmen zu definieren.

#### Vertriebsbereich – Gebietshierarchieebene

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Gebietshierarchieebene](#) ►, um das Stammgebiet und andere Gebietsebenen anzulegen.

#### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Sparten](#).

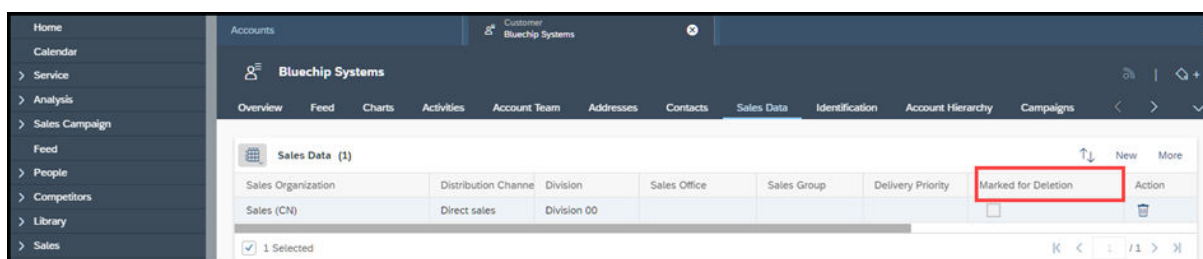
### 3.6.1.2 Workflows für Benachrichtigungen bei Änderungen von Verkaufsdaten konfigurieren

Administratoren können mit dem neuen Workflow-Objekt für [Verkaufsdaten](#) Workflows auslösen, wenn die Verkaufsdaten eines Kunden geändert werden, z. B. wenn ein Kunde einem neuen Vertriebsbereich zugeordnet wird und Sie den Benutzer über diese Änderung informieren müssen. Legen Sie eine Workflow-Regel an, um

eine Benachrichtigung auszulösen oder eine E-Mail an den Kundenverantwortlichen oder das Gebietsteam zu senden.

### 3.6.1.3 Vertriebsbereiche zum Löschen vorgemerkt

Wenn ein Vertriebsbereich in SAP ERP als *Zum Löschen vorgemerkt* markiert und gleichzeitig einer Transaktion in SAP Cloud for Customer zugeordnet ist, zeigt das System eine entsprechende Warnmeldung an.



### 3.6.1.4 Verkaufsdatenbearbeitung für Kunden- und Mitarbeiterdatensätze einschränken

Schränken Sie die Verkaufsdatenbearbeitung für Kunden- und Mitarbeiter mithilfe von Sparten ein. Das Feld *Vertriebsweg* wurde in *Verkaufsdateneinschränkung* geändert.

Die Registerkarte *Vertriebsweg* wird in *Verkaufsdateneinschränkung* umbenannt. Die Registerkarte ist nur für Organisationseinheiten mit der Funktion "Verkaufsorganisation" sichtbar.

Bei der Eingabe von Werten in das Feld *Vertriebsweg* schränkt das System die Zuordnung von Vertriebsweg und Sparte auf die Verkaufsorganisation in den Verkaufsdaten eines Kunden oder Mitarbeiters ein. Die Einschränkungen werden in der Organisationseinheit auf der Registerkarte *Verkaufsdateneinschränkung* festgelegt.

#### Hinweis

Die Verkaufsdaten können Sie weiterhin in Transaktionen ändern.

#### Hinweis

Im letzten Release wurde nur der *Vertriebsweg* unterstützt.

### 3.6.1.5 Verkaufsdatenbearbeitung für Verkaufsorganisationen einschränken

Schränken Sie die Verkaufsdaten für Ihre Vertriebsorganisation durch die Einschränkung von Sparten- und den Vertriebswegwerten ein. Wenn die Einschränkungen vorgenommen werden, gelten sie für die Verkaufsdatenverwaltung für Kunden und Mitarbeiter.

## 3.6.2 Gebiete für Kunden

Aktivieren Sie die Umsatzanalyse auf der Grundlage von Gebieten.

Folgende Möglichkeiten bestehen, um Kunden auf der Grundlage von Gebieten zu definieren:

- Ordnen Sie Kunden Gebiete zu, um Zuständigkeiten zu definieren und Berechtigungen zu erteilen.
- Ordnen Sie einem Kunden mehrere Gebiete zu.
- Passen Sie die Gebietsstruktur an sich ändernde Absatzmärkte an.
- Pflegen Sie anhand von Kundenattributen Regeln für die Ermittlung von Gebieten für Kunden und Geschäftsbelege, wie Leads und Opportunitys.
- Analysieren Sie den Umsatz hinsichtlich des Gebiets.

### 3.6.2.1 Gebietsabhängige Ermittlung konfigurieren

Administratoren können ein Gebiet zuordnen und Regeln für die gebietsbezogene Ermittlung anlegen.

Unter ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► steht Folgendes zur Auswahl:

- [Gebiete](#), um neue Gebiete zu definieren und ihnen Kunden zuzuordnen.
- [Regeln für Gebietsreform definieren](#), um neue Regeln für einen Gebietsreformlauf zu definieren.
- [Gebietsreformlauf](#), um einen Zeitplan für einen Gebietsreformlauf festzulegen und neue Regeln für die gebietsbezogene Reform von Kunden zu definieren.

### 3.6.2.2 Gebietshierarchieebene konfigurieren

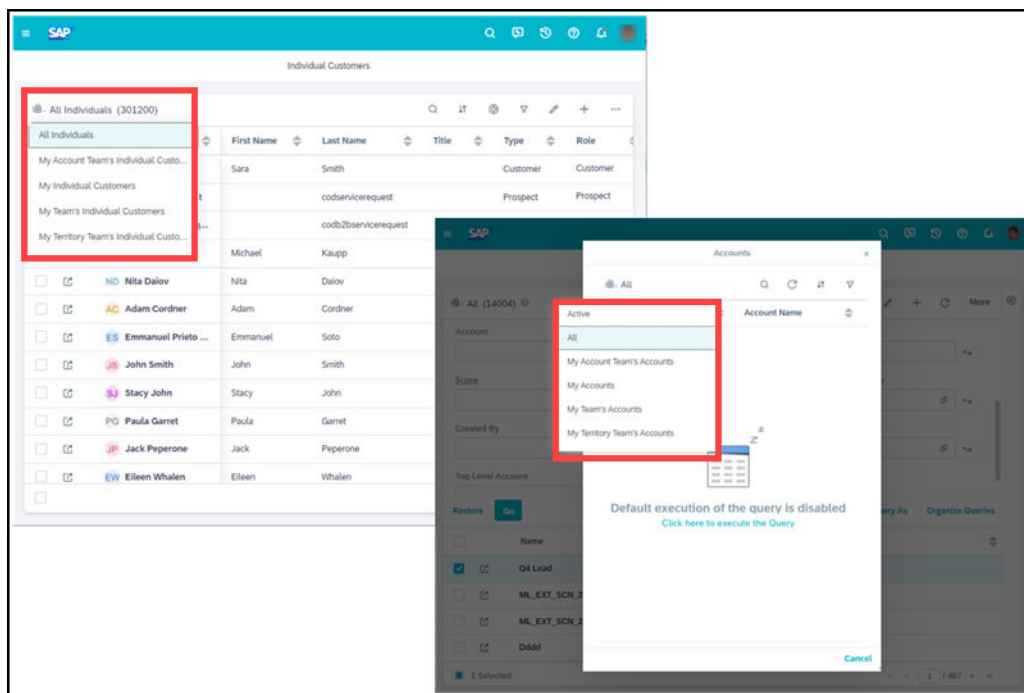
Administratoren können Gebietshierarchieebenen konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Gebietshierarchieebene](#) ►, um Gebietshierarchieebenen zu bearbeiten.

## 3.7 Kunden suchen

Die Datensatzabfragen *Kunde* und *Privatkunde* stehen in der Wertheilfe zur Verfügung.

Ihr Administrator kann diese Funktion per Anpassung aktivieren.



## 3.8 Direkte Links zu Objektinstanzen von Kunden einbetten

Binden Sie direkte Links zu Instanzen von Kunden, Ansprechpartnern oder Privatkunden in Workflow-E-Mail-Vorlagen ein, damit Benutzer direkt auf das Objekt zugreifen können, ohne im System navigieren zu müssen.

Detaillierte Informationen zur Funktion finden Sie unter [Vordefinieren von URLs für die direkte Navigation](#).

## 3.9 SAP-ERP-Kunden-Cockpit

Das Kunden-Cockpit ist eine zentrale Auskunftsstelle für verkaufsrelevante Daten zu einem Kunden, wie Adress- und Kommunikationsdaten, Kennzahlen und Ansprechpartner.

Wenn Ihr Cloud-System mit dem SAP-ERP-System integriert ist, können Sie das ERP-Cockpit [Kunden](#) [Verkaufsdaten](#) [ERP-Cockpit](#) direkt in der Vertriebsbereichsicht eines Kunden starten und Transaktionen in ERP bearbeiten.

## 3.9.1 SAP-ERP-Kunden-Cockpit konfigurieren

Administratoren können das SAP-ERP-Kunden-Cockpit konfigurieren.

Zum Konfigurieren des Kunden-Cockpits führen Sie die folgenden Schritte aus:

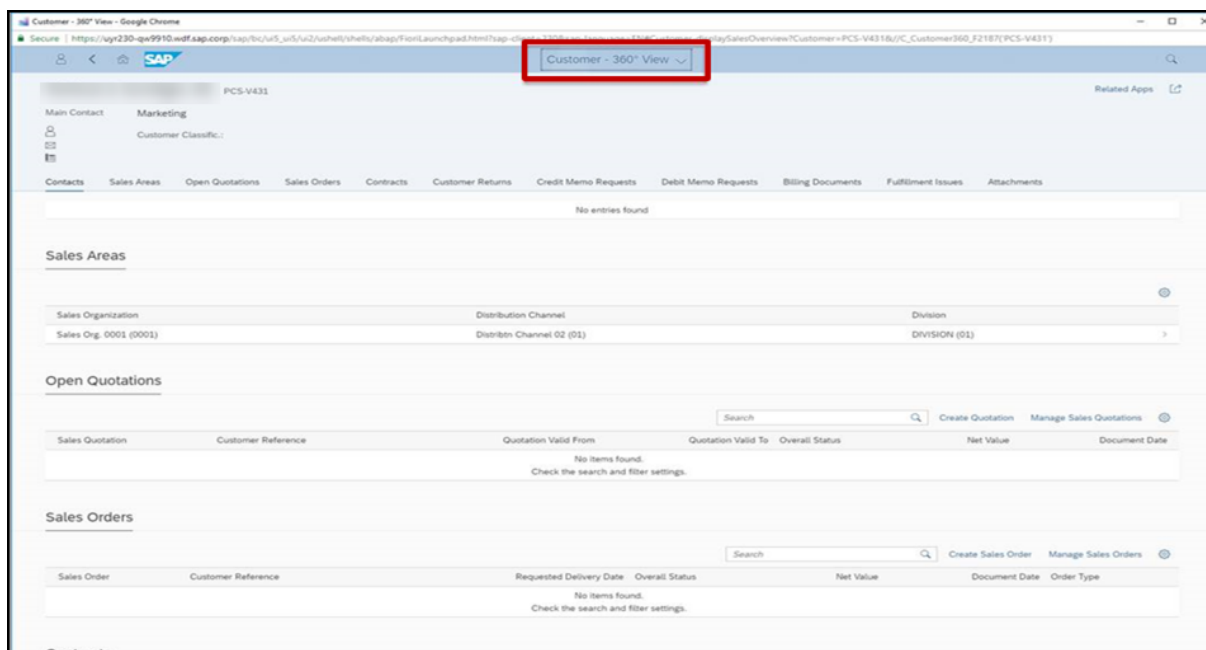
1. Suchen Sie unter ► **Administrator** ► **Mashup-Bearbeitung** ► nach dem ERP-Kunden-Cockpit (**SM00105**).
2. Aktualisieren Sie die URL für die Verbindung mit dem SAP-ERP-System.
  1. Melden Sie sich am SAP-ERP-System an, rufen Sie die Transaktion SICF auf, und führen Sie [ldai2q5e.wdf.sap.corp](#) aus.
  2. Starten Sie das ERP-Kunden-Cockpit über Ihr Cloud-for-Customer-Konto, um schnell im SAP-ERP-System Transaktionen zu bearbeiten.

## 3.10 360-Grad-Übersicht für Kunden in SAP S/4HANA

Starten Sie die SAP-S/4HANA-App "360-Grad-Übersicht" in Ihrem System, diese bietet Ihnen eine komplette Übersicht Ihrer Kunden im S/4HANA-Backend-System.

Die App können Sie auf der Registerkarte **Übersicht** für Kunden unter ► **Aktionen** ► **360-Grad-Übersicht** ► starten. Verwenden Sie diese Verbindung zu Ihrem S/4HANA-System für Folgendes:

- Über einen Zeitraum hinweg aggregierte Verkaufsdaten prüfen
- Zu Anwendungsbereichen wie "Kundenaufträge verwalten", "Angebote", "Kundenaufträge" und "Kundenauftragsprobleme klären" navigieren und diese nutzen
- Kundenretouren, Gutschriften, Lastschriften und Rechnungsbelege anzeigen



## 3.10.1 360-Grad-Kundenübersicht konfigurieren

Administratoren können die Verbindung zum Starten der 360-Grad-Übersicht für Kunden in Ihrem SAP-S/4HANA-System konfigurieren.

Suchen Sie unter ► *Administrator* ► *Mashup-Bearbeitung* ► den URL-Mashup mit der Beschreibung *S/4 HANA 360 Objektseite*, und ersetzen Sie die Dummy-URL mit der URL für Ihr SAP-S/4HANA-System.

Die URL, die Sie eingeben müssen, finden Sie in den folgenden Beispielen:

1. URL mit SAP Fiori (wenn Sie über das SAP Fiori Launchpad auf Account 360 zugreifen möchten)  
**[https://uyr230-qw9910.wdf.sap.corp/sap/bc/ui5\\_ui5/ui2/ushell/shells/abap/FioriLaunchpad.html?sap-client=230](https://uyr230-qw9910.wdf.sap.corp/sap/bc/ui5_ui5/ui2/ushell/shells/abap/FioriLaunchpad.html?sap-client=230)**
2. URL mit Client (wenn Sie über einen Client auf Account 360 zugreifen möchten)  
**<https://cc2-715.wdf.sap.corp/ui?sap-client=715>**
3. URL ohne Client (wenn Sie ohne Verwendung eines Clients auf Account 360 zugreifen möchten)  
**<https://vsldev.vslhana.com:9001/sap/bc/ui2/flp>**

Sobald Sie die URL im Mashup aktualisieren, generiert die Implementierung die FINAL\_URL für den Zugriff auf die Customer-360-Übersicht. Dabei werden die Instanzdetails LANGUAGE und CUSTOMER basierend auf den Informationen in SAP Cloud for Customer hinzugefügt.

## 3.11 Social-Media-Profile

Bearbeiten Sie Social-Media-Profile für Ihre Kunden und Ansprechpartner.

- Legen Sie Social-Media-Profile von Privatkunden und Ansprechpartnern an.
- Verfolgen Sie sowohl eingehende als auch ausgehende Social-Media-Interaktionen auf der Registerkarte *Social-Media-Nachrichten*.
- Verwenden Sie in **SAP Cloud for Service** Social-Media-Kanäle für die Zusammenarbeit mit Kunden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Social-Media-Funktionen](#).

### 3.11.1 Social-Media-Funktionen konfigurieren

Administratoren können Social Media für die Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern konfigurieren.

Ihre SAP Cloud for Social Engagement-Lösung wird mit verfügbaren Social-Media-Funktionen geliefert. Diese sind allerdings standardmäßig ausgeblendet. Als Administrator müssen Sie die Social-Media-Funktionen der Lösung im *Anpassungsmodus* aktivieren.

1. Wenn Sie in den Anpassungsmodus wechseln möchten, wählen Sie *Anpassen* und anschließend *Anpassungsmodus öffnen*.
2. Navigieren Sie zu den unten aufgeführten Bildern, und bearbeiten Sie diese wie angegeben.
  1. Wenn Sie sich in dem Bild befinden, das Sie bearbeiten möchten, wählen Sie *Anpassen* und dann *Layout bearbeiten*.

2. Fügen Sie auf der Registerkarte *Bildschirmlayout* Elemente hinzu, oder entfernen Sie Elemente.
3. Sichern Sie Ihre Änderungen.  
Sie können Ihre Änderungen vor der Veröffentlichung testen.
4. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie sie veröffentlichen, um sie für andere Benutzer sichtbar zu machen.

Für die Aktivierung von Social-Media-Funktionen zu bearbeitende Bilder

| Bild                                           | Navigation                                                                                                         | Bearbeitungsvorgänge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Notizen                                                                                             |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Service- und Social-Media-Einstellungen</b> | » <i>Administrator</i> » <i>Service- und Social-Media-Einstellungen</i> »                                          | Markieren Sie unter <i>Bereiche</i> das Ankreuzfeld für <i>Social Media</i> , um es sichtbar zu machen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sie müssen diese Änderung vornehmen, um Social-Media-Kanäle in Ihrem System einrichten zu können.   |
| <b>Privatkunden</b>                            | » <i>Kunden</i> » <i>Privatkunden</i> »                                                                            | Markieren Sie unter <i>Felder</i> das Ankreuzfeld für <i>Social-Media-Profil</i> , um diese Spalte in der Liste sichtbar zu machen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |
| <b>Privatkunde</b>                             | » <i>Kunden</i> » <i>Privatkunden</i> » . Wählen Sie dann einen Kunden aus, um das Bild mit den Details zu öffnen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Markieren Sie unter <i>Bereiche</i> das Ankreuzfeld für <i>Social-Media-Daten</i>, um es sichtbar zu machen.<br/>Wenn <i>Social-Media-Daten</i> ausgewählt ist, überprüfen Sie unter <i>Felder</i>, ob die Ankreuzfelder für <i>Facebook</i> und <i>Twitter</i> markiert sind.</li> <li>• Setzen Sie unter <i>Bereiche</i> das Kennzeichen <i>Registerkarten</i> und dann in der Liste darunter die Kennzeichen <i>Social-Media-Nachrichten</i> und <i>Social-Media-Profile</i>.</li> </ul> | Um das Detailbild anpassen zu können, muss mindestens ein Kundendatensatz im System vorhanden sein. |

## Weitere Informationen

[Anpassen der Benutzungsoberfläche](#) ➡

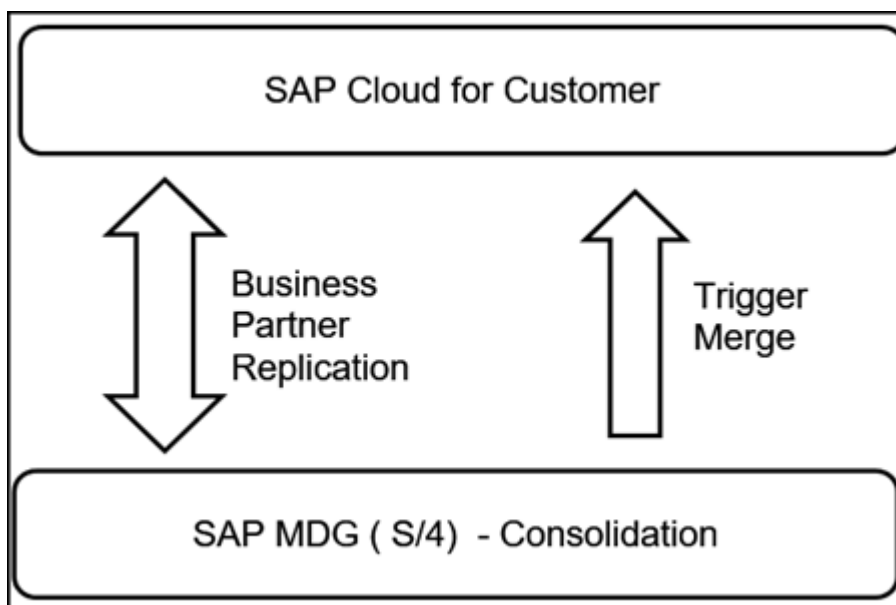


## 3.12 Vorkonfigurierte Integration in SAP MDG

Eine vordefinierte bidirektionale Replikation in SAP Master Data Governance (MDG) steht nun für die Verwendung in Geschäftspartner-Zusammenführungsszenarios zur Verfügung.

Folgende Szenarios werden unterstützt:

- Im Falle eines Geschäftspartnerbereinigungs- und -konsolidierungsprozesses in SAP MDG wird ein Zusammenführungsfall in SAP Cloud for Customer angelegt.
- SAP Cloud for Customer führt den Zusammenführungsprozess aus und markiert automatisch den ältesten verfügbaren Datensatz (anhand des Erstellungsdatums) als optimalen Datensatz.



## 3.13 Integration mit LinkedIn Sales Navigator für Zugriff auf Beziehungen und Hauptansprechpartner

Der Bereich [LinkedIn Sales Navigator](#) auf den Registerkarten [Übersicht](#) und [Ansprechpartner](#) für Kunden und Ansprechpartner und im Projektorganigramm ist neu. Klicken Sie in diesem Bereich auf [Anmelden](#), um zu LinkedIn zu navigieren und Beziehungen und wichtige Ansprechpartner zu suchen. Verwenden Sie die umfangreichen LinkedIn-Profildaten, um Aktivitäten mit Interessenten und Kunden aufzuzeichnen, die letzten Aktivitäten Ihrer Ansprechpartner anzuzeigen und gemeinsame Interessen zu finden, die Ihnen helfen, ein Gespräch mit Ihren Interessenten zu beginnen.

Der LinkedIn Sales Navigator verwendet Basisinformationen, z.B. Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Stellenbezeichnung und Unternehmensname, um das richtige Unternehmen oder die richtige Person auf LinkedIn zu finden. Wenn Sie keine passenden Ansprechpartner oder Kunden finden, können Sie eine Suche durchführen. Bei Ansprechpartnern ermöglicht es Ihnen die Option [Als Lead speichern](#) im Widget, eine Person als Lead im LinkedIn Sales Navigator zu sichern. Diese Leads werden nicht in SAP Cloud for Customer erfasst.

Neben den oben erwähnten Basisinformationen gibt es keinen weiteren Datenaustausch zwischen SAP Cloud for Customer und LinkedIn.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie Folgendes tun:

- Verwenden Sie ein Standard-LinkedIn-Konto.

#### Hinweis

Wenn Sie sich mit einem anderen Konto bei LinkedIn angemeldet haben, werden Sie automatisch mit diesem Konto angemeldet. Um sich mit dem Standardkonto erneut anzumelden, löschen Sie zunächst Ihre bisherigen Browser-Cookies.

- So aktivieren Sie Browser-Cookies:
  - Gehen Sie in Google Chrome zu  [Einstellungen](#)  [Erweitert](#)  [Sicherheit und Datenschutz](#)  [Inhaltseinstellungen](#)  [Cookies](#)  [Zulassen](#)  , und fügen Sie [\[\\*.\]linkedin.com](#) hinzu.
  - Gehen Sie im Internet Explorer zu  [Internetoptionen](#)  [Sicherheit](#)  [Vertrauenswürdige Sites](#)  [Sites](#)  , und fügen Sie <http://linkedin.com> hinzu.
- Wählen Sie den relevanten Mashup mithilfe der Personalisierung aus.

## 3.13.1 Konfigurieren des LinkedIn Sales Navigator

Administratoren können den Sales Navigator aktivieren, um es den Benutzern zu ermöglichen, LinkedIn-Informationen eines Kunden oder Ansprechpartners einzusehen.

#### Hinweis

Um diese Funktion verwenden zu können, benötigen Sie eine Sales-Navigator-Enterprise-Lizenzen von LinkedIn.

Rufen Sie  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu  [Projektumfang bearbeiten](#)  [Fragen](#)  [Kommunikation und Informationsaustausch](#)  [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#)  [Integration mit LinkedIn Sales Navigator](#)  , um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 3.14 Kunden offline

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die Funktionen, die für Kunden im Offline-Modus unterstützt werden. Das Anlegen, Bearbeiten und Anzeigen von Kunden wird im Offline-Modus unterstützt.

#### Hinweis

- Alle zugehörigen Aktivitäten von Kunden werden nicht heruntergeladen.
- Im Offline-Modus werden neu angelegte Kunden in anderen Transaktionen mit ihren temporären Nummern angezeigt. Die Details werden ordnungsgemäß aufgelöst, sobald Sie synchronisieren und die Einträge online angelegt werden.

## KONTAKTE

Offline-Umfang

| Register-<br>karte | Abschnitt  | Feld                      | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|--------------------|------------|---------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
|                    |            |                           | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
| Übersicht          | Kopffelder | Status                    |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Rolle                     | J               | J        | J           | N                                                                    |
|                    |            | Name                      | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |            | Weiterer<br>Name          | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |            | Weiterer<br>Name 2        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Weiterer<br>Name 3        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Interessent               |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Rolle                     | J               | J        | J           | J                                                                    |
|                    |            | Land/<br>Region           | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |            | Postfach                  |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Postfachad-<br>resse      |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Postfach-<br>Postleitzahl |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Zeitzone                  |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | C/O                       |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Adresszeile<br>1          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Adresszeile<br>2          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Hausnum-<br>mer           | J               | N        | J           | J                                                                    |

| Register-<br>karte | Abschnitt | Feld                                           | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|--------------------|-----------|------------------------------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
|                    |           |                                                | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
|                    |           | Straße                                         | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Adresszeile<br>4                               |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Adresszeile<br>5                               |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Ort                                            | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Bundesland                                     | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Postleitzahl                                   | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Hauptan-<br>sprechpart-<br>ner                 |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Telefon                                        | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | ABC-Klassi-<br>fikation                        | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Fax                                            | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | E-Mail                                         | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | WebSite                                        | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Verantwort-<br>licher                          | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Sprache                                        | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Mobiltelefon                                   | J               | N        | J           | J                                                                    |
|                    |           | Verantwort-<br>licher der<br>obersten<br>Ebene |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Rechtsform                                     |                 |          | J           |                                                                      |
|                    |           | Branche                                        | J               | N        | J           | J                                                                    |

| Register-<br>karte | Abschnitt | Feld                                      | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|--------------------|-----------|-------------------------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
|                    |           |                                           | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
|                    |           | Aktive Pipe-<br>line                      |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Berechti-<br>gung                         |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Erlös im lau-<br>fenden Jahr              |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Kunden-<br>nummer                         | J               | N        | J           | N                                                                    |
|                    |           | Externe<br>Nummer                         |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Fremdsys-<br>tem                          |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Erstellt am                               |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Angelegt<br>von                           |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Geändert<br>am                            |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Geändert<br>von                           |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | DUNS                                      |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Auftrags-<br>sperre                       |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Liefersperre                              |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Rechnungs-<br>sperre                      |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Sperre für<br>Vertriebsun-<br>terstützung |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Notizen                                   |                 |          | N           | N                                                                    |

| Register-<br>karte | Abschnitt          | Feld                               | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|--------------------|--------------------|------------------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
|                    |                    |                                    | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
|                    |                    | Interessen-<br>tenkennzei-<br>chen | J               | J        |             |                                                                      |
|                    |                    | Übergeord-<br>neter Kunde          | J               | N        |             |                                                                      |
|                    |                    | Land/<br>Region                    | J               | N        |             |                                                                      |
|                    |                    | Mobiltelefon                       | J               | N        |             |                                                                      |
|                    |                    | DUNS-Num-<br>mer                   | J               | N        |             |                                                                      |
|                    |                    | Kontaktauf-<br>nahme               | J               | N        |             |                                                                      |
|                    |                    | Sprache                            | J               | N        |             |                                                                      |
|                    |                    | Kundenspe-<br>zifische Fel-<br>der | J               | N        |             |                                                                      |
| Verkaufsda-<br>ten | Verkaufsda-<br>ten | Verkaufsor-<br>ganisation          |                 |          | J           | NA                                                                   |
|                    |                    | Vertriebs-<br>weg                  |                 |          | J           | NA                                                                   |
|                    |                    | Sparte                             |                 |          | J           | NA                                                                   |
|                    |                    | Verkaufsnie-<br>derlassung         |                 |          | J           | NA                                                                   |
|                    |                    | Verkäufer-<br>gruppe               |                 |          | J           | NA                                                                   |
|                    | Details            | Verkaufsor-<br>ganisation          |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |                    | Vertriebs-<br>weg                  |                 |          | J           | N                                                                    |

| Register-<br>karte | Abschnitt | Feld                                      | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|--------------------|-----------|-------------------------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
|                    |           |                                           | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
|                    |           | Sparte                                    |                 |          | J           | N                                                                    |
|                    |           | Verkaufsnie-<br>derlassung                |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Kunden-<br>gruppe                         |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Lieferpriori-<br>tät                      |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Auftrags-<br>sperre                       |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Liefersperre                              |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Rechnungs-<br>sperre                      |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Sperre für<br>Vertriebsun-<br>terstützung |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Verkäufer-<br>gruppe                      |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Incoterms                                 |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Incoterm-<br>Ort                          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Währung                                   |                 |          | J           | J                                                                    |
| Aktivitäten        | Termin    | Betreff                                   |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Status                                    |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Startda-<br>tum/-uhr-<br>zeit             |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |           | Verantwort-<br>licher                     |                 |          | J           | J                                                                    |

| Register-<br>karte | Abschnitt  | Feld                           | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|--------------------|------------|--------------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
|                    |            |                                | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
|                    |            | Hauptan-<br>sprechpart-<br>ner |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    | Aufgaben   | Betreff                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Status                         |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Startda-<br>tum/-uhr-<br>zeit  |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Verantwort-<br>licher          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Hauptan-<br>sprechpart-<br>ner |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    | Telefonate | Betreff                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Status                         |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Startda-<br>tum/-uhr-<br>zeit  |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Verantwort-<br>licher          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    |            | Hauptan-<br>sprechpart-<br>ner |                 |          | J           | J                                                                    |
|                    | E-Mails    | Betreff                        |                 |          | N           | N                                                                    |
|                    |            | Status                         |                 |          | N           | N                                                                    |
|                    |            | Startda-<br>tum/-uhr-<br>zeit  |                 |          | N           | N                                                                    |
|                    |            | Verantwort-<br>licher          |                 |          | N           | N                                                                    |



| Register-<br>karte   | Abschnitt            | Feld                           | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|----------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
|                      |                      |                                | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
|                      |                      | Hauptan-<br>sprechpart-<br>ner |                 |          | N           | N                                                                    |
| Opportuni-<br>tys    | Opportuni-<br>tys    | Name                           |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Abschluss-<br>datum            |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Verkaufs-<br>phase             |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Verantwort-<br>licher          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Status                         |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Fortschritt                    |                 |          | J           | J                                                                    |
| Ansprech-<br>partner | Ansprech-<br>partner | Name                           |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Stellenbe-<br>zeichnung        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Funktion                       |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Abteilung                      |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Telefon                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Fax                            |                 |          | J           | J                                                                    |
| Adressen             | Adressen             | Adresse                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Telefon                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Fax                            |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Zentral                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                      |                      | Aktion                         |                 |          | J           | J                                                                    |

|                           |                  |                                | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                                      |
|---------------------------|------------------|--------------------------------|-----------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------|
| Register-<br>karte        | Abschnitt        | Feld                           | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
| Beziehun-<br>gen          | Beziehun-<br>gen | Art der Be-<br>ziehung         |                 |          | J           | J                                                                    |
|                           |                  | Geschäfts-<br>partner          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                           |                  | Adresse                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                           |                  | Aktion                         |                 |          | J           | J                                                                    |
| Besuche                   | Besuche          | Betreff                        |                 |          | J           | J                                                                    |
|                           |                  | Status                         |                 |          | J           | J                                                                    |
|                           |                  | Verantwort-<br>licher          |                 |          | J           | J                                                                    |
|                           |                  | Hauptan-<br>sprechpart-<br>ner |                 |          | J           | J                                                                    |
|                           |                  | Telefon                        |                 |          | J           | J                                                                    |
| Werbeaktio-<br>nen        |                  |                                |                 |          | N           | NA                                                                   |
| Kundenauf-<br>träge       |                  |                                |                 |          | N           | N                                                                    |
| Produktliste              |                  |                                |                 |          | N           | NA                                                                   |
| Diagramme                 |                  |                                |                 |          | N           | NA                                                                   |
| Servicean-<br>forderungen |                  |                                |                 |          | N           | N                                                                    |
| Anlagen                   |                  |                                |                 |          | N           | NA                                                                   |
| Kunden-<br>team           |                  |                                |                 |          | N           | N                                                                    |
| Kundenhie-<br>rarchien    |                  |                                |                 |          | N           | NA                                                                   |
| Leads                     |                  |                                |                 |          | N           | N                                                                    |

| Register-<br>karte       | Abschnitt                                        | Feld | Erstellungsbild |          | Detailsicht           |                                                                      |
|--------------------------|--------------------------------------------------|------|-----------------|----------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                          |                                                  |      | Anlegen         | Standard | Anzeigen              | Bearbeiten (di-<br>rekt / über Akti-<br>onen / über Na-<br>vigation) |
| Kampagne                 |                                                  |      |                 |          | N                     | NA                                                                   |
| Angebote                 |                                                  |      |                 |          | N                     | N                                                                    |
| Besuchszei-<br>ten       |                                                  |      |                 |          | N                     | NA                                                                   |
| Installation             |                                                  |      | N               |          | J                     | N                                                                    |
| Marketin-<br>gattribute  |                                                  |      |                 |          | N                     | N                                                                    |
| Servicever-<br>träge     |                                                  |      |                 |          |                       | NA                                                                   |
| Gebiet                   |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Feed                     |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Zielgruppe               |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Vertriebs-<br>Leads      |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Registrierte<br>Produkte |                                                  |      | N               |          | J                     | NA                                                                   |
| Letzte Auf-<br>träge     |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Gruppen                  |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Umfrageer-<br>gebnisse   |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Externer<br>Folgebeleg   |                                                  |      |                 |          | NA                    | NA                                                                   |
| Offline-Aktion           |                                                  |      |                 |          |                       |                                                                      |
| Objekt                   | Global / Registerkarte                           |      | Aktionen        |          | Offline-Verfügbarkeit |                                                                      |
| Kunden                   | Aktivitäten (Termine, Aufga-<br>ben, Telefonate) |      | Neu             |          | J                     |                                                                      |

| Objekt | Global / Registerkarte | Aktionen               | Offline-Verfügbarkeit         |
|--------|------------------------|------------------------|-------------------------------|
|        | Opportunitys           | Neu                    | J                             |
|        | Ansprechpartner        | Neu                    | J (derzeit nicht unterstützt) |
|        | Adressen               | Neu                    | J (derzeit nicht unterstützt) |
|        | Beziehungen            | Neu                    | J (derzeit nicht unterstützt) |
|        | Besuche                | Neu                    | J                             |
|        | Global                 | Sperren                | N                             |
|        |                        | Auf obsolet setzen     | N                             |
|        |                        | Gebiet ableiten        | N                             |
|        |                        | Internationale Version | N                             |

## 3.15 FAQs für Kunden

### 3.15.1 Unter welchen Bedingungen kann die Zusammenführung der Kunden fehlschlagen?

Die Zusammenführung der Kunden kann nur unter sehr wenigen Bedingungen fehlschlagen: meistens liegt es daran, dass der Kunde von einem anderen Benutzer im Bearbeitungsmodus geöffnet wird (und somit für die Bearbeitung gesperrt ist) oder dass PDI-Validierungen zu Fehlern führen.

### 3.15.2 Unter welchen Bedingungen kann die erneute Umwandlung von Transaktionen in übergeordnete Kategorien scheitern?

Die erneute Umwandlung von Transaktionen in übergeordnete Kategorien vom Duplikat zum Stammsatz kann aus mehreren Gründen fehlschlagen. Die Hauptgründe sind folgende:

1. Der Transaktionsstatus erlaubt keine Modifikation, z.B. kann ein Serviceticket mit dem Status *Bestätigt* oder *Abgeschlossen* auf der Benutzungsoberfläche nicht geändert werden. Damit kann ein bestätigtes Serviceticket während der Zusammenführung nicht in eine übergeordnete Kategorie umgewandelt werden.

2. Ein weiterer Fall kann vorliegen, wenn die Transaktion im Status "In Genehmigung" ist, z.B. ein Angebot in Genehmigung.
3. Die Validierung in SAP Cloud Applications Studio schlägt fehl und führt zu einem Fehler.
4. Während der Zusammenführung wird die Transaktion durch einen anderen Benutzer gesperrt und kann daher nicht geändert werden.

### **3.15.3 Wo finde ich die Liste der Vorgänge, die nicht in eine übergeordnete Kategorie umgewandelt werden konnten, wenn der Zusammenführungsstatus "Zusammenführung abgeschlossen - Gebietsreform fehlgeschlagen" lautet?**

Navigieren Sie zur Detailsicht der Zusammenführung, und klicken Sie auf das Bild [Vorgänge](#). Die Vorgänge, die nicht in eine übergeordnete Kategorie umgewandelt werden konnten, werden zusammen mit der Vorgangsart angezeigt.

### **3.15.4 Wie kann ich feststellen, warum die Zusammenführung für eine bestimmte Transaktion fehlgeschlagen ist?**

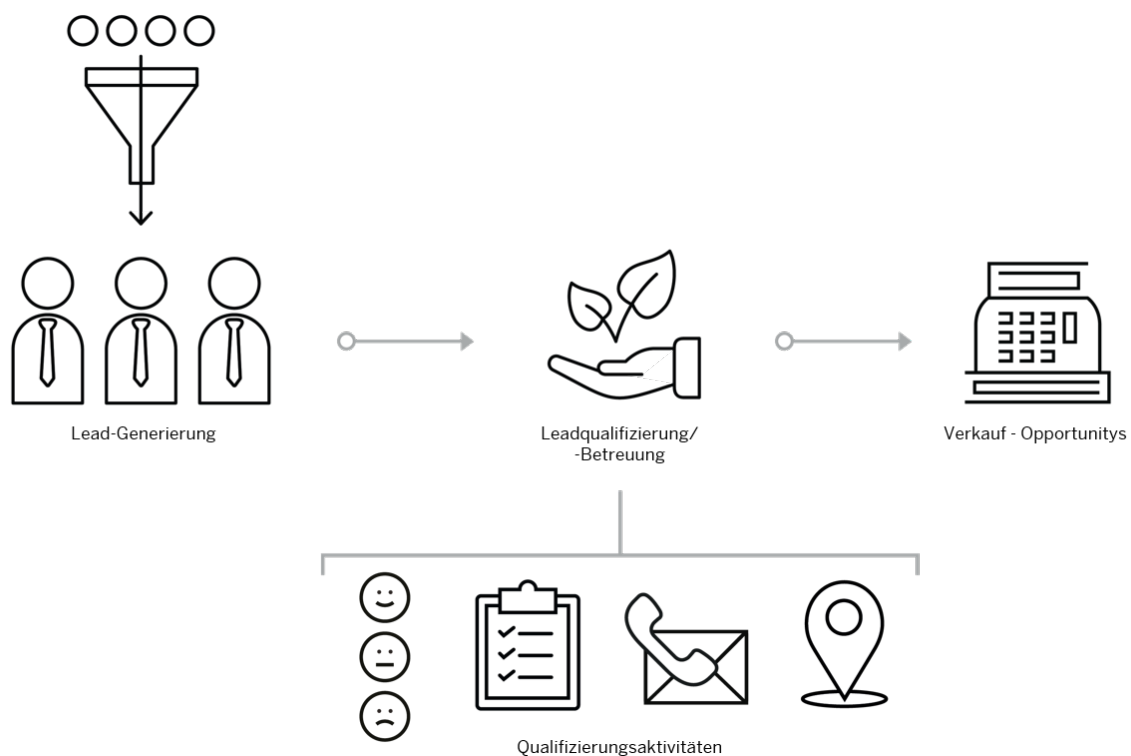
Navigieren Sie zur Detailsicht der Zusammenführung, und klicken Sie auf das Bild [Ergebnisprotokoll](#). Sie erhalten eine [Ergebnistabelle](#). Markieren Sie den Eintrag mit dem Status [Fehler](#), und wählen Sie die [Anwendungsprotokollnummer](#). Wählen Sie in der Anwendungsprotokollsicht das Bild [Ergebnisprotokoll](#). In dieser Sicht sind alle Fehler aufgeführt, die die Zusammenführung der Kunden oder die erneute Umwandlung der Transaktionen in übergeordnete Kategorien verhindern.

### **3.15.5 Was soll ich tun, wenn die Zusammenführung fehlgeschlagen ist (Status "Zusammenführung fehlgeschlagen" oder "Zusammenführung abgeschlossen - Gebietsreform fehlgeschlagen")?**

Navigieren Sie zum Work Center [Datenbereinigung](#) und dann zum Datensatz für die Kundenzusammenführung. Markieren Sie die Zusammenführungsinstanz, die fehlgeschlagen ist, und klicken Sie auf [Initiieren](#). Sie stellen fest, dass der Status nun [Zusammenführung läuft](#) lautet. Das System versucht, die Instanzen des Kunden erneut zusammenzuführen.

## 4 Leads

Die Lead-Generierung und -Verwaltung ist der erste Schritt in Ihrem Verkaufs- und Marketingprozess. In diesem Schritt können Sie ein Interesse an Ihren Produkten und Services erfassen und einen Lead qualifizieren und betreuen, um Ihre potentiellen Kunden in richtige Kunden umzuwandeln.



Leads kommen aus einer Vielzahl von Quellen. Sie können aus einer Kundenanfrage am Telefon oder einer aktiven Teilnahme an Ihrer E-Mail-Kampagne stammen. Mit SAP Cloud for Customer können Sie einen Lead ganz einfach zu Ihrem System hinzufügen. Stellen Sie sich vor, Sie wären auf einer Messe. Jemand kommt an Ihren Stand, weil er nach Informationen zu Ihren Produkten sucht. Sie geben sich die Hand und tauschen Visitenkarten aus. Nach dem Gespräch können Sie Ihr Telefon herausholen und den Lead vor Ort anlegen, indem Sie die Visitenkarte einscannen. Die Lösung ermöglicht es Ihnen auch, mithilfe von Microsoft Excel und den APIs von SAP Cloud for Customer eine große Anzahl an Leads auf einmal zu importieren.

Durch die Lead-Betreuung entwickeln sich Ihre Interessenten weiter. Um die Geschäftseffizienz zu erhöhen, können Sie sich auf die Leads konzentrieren, die eine höhere Chance haben, in Verkaufs-Opportunitys umgewandelt zu werden. SAP Cloud for Customer stattet Sie mit einer Vielzahl an Werkzeugen aus, die Ihnen dabei helfen, Leads zu bewerten, zu qualifizieren und zu ermitteln, bei denen es wahrscheinlicher ist, dass sie einen Kauf tätigen.

## 4.1 Leads in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Leads bei der Festlegung des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Sich selbst erklärende Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### 4.1.1 Leads aktivieren

Administratoren können Leads zu Ihrem Projektumfang hinzufügen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil, um Leads verwenden zu können.

### 4.1.2 Nummernkreis konfigurieren

Administratoren können den Bereich der Nummern festlegen, die für die IDs von Lead-Datensätzen verwendet werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Nummernkreis](#) ► [Nummernkreis bearbeiten](#) ►, um die Anzahl anzugeben.

### 4.1.3 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können Beteiligte für Leads verwalten, indem sie unter Verwendung von Ermittlungsregeln Beteiligtenrollen zuordnen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Beteiligte](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►, um Ihre Beteiligten zu bearbeiten.

Außerdem können Sie der Benutzungsoberfläche maximal drei benutzerdefinierte Beteiligtenrollen zuordnen und den Vertriebsmitarbeitern eine direkte Bearbeitung dieser Rollen in der Lead-Schnellanlage oder -übersicht ermöglichen. Diese benutzerdefinierten Beteiligtenrollen können auch auf dem Bild für die Lead-Umwandlung angezeigt und auf Opportunitys übertragen werden, die aus dem Lead umgewandelt wurden. Diese Funktion ist nur im Online-Modus verfügbar.

## 4.1.4 Quellen konfigurieren

Administratoren können Quellen verwalten, welche die Herkunft Ihrer Leads erfassen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Quellen](#) ► [Quellen bearbeiten](#) ►, um Ihre Quellen zu bearbeiten.

## 4.1.5 Kategorien konfigurieren

Administratoren können Kategorien verwalten, die Ihre Elemente, z.B. Leads und Opportunities, klassifizieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Kategorien](#) ► [Kategorien bearbeiten](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

## 4.1.6 Zuordnung von Kategorien konfigurieren

Administratoren können Kategorien für Leads durch Zuordnung aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Zuordnung der Kategorien](#) ► [Kategorien zuordnen](#) ►, um Ihre Kategorien zuzuordnen.

## 4.1.7 Qualifizierungen konfigurieren

Die Administratoren können Qualifizierungen verwalten, die Leads im Hinblick auf die Erfolgsaussichten für Ihr Unternehmen klassifizieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Qualifikation](#) ► [Qualifikationen bearbeiten](#) ►, um Ihre Qualifikationen zu bearbeiten.

## 4.1.8 Status konfigurieren

Administratoren können die Lead-Status anpassen und für jeden Status Umwandlungsaktionen definieren.



## Kontext

Sie können Status bearbeiten, indem Sie Zeilen hinzufügen und löschen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Status](#) ► [Status bearbeiten](#) ►.
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), um einen neuen Status anzulegen.
3. Geben Sie eine Nummer für die [Sortierreihenfolge](#) ein. Damit wird festgelegt, wo der neue Status in der Auswahlliste Ihrer Lead-Status angezeigt wird. Dies hat keinen Einfluss darauf, wie die Leads verarbeitet werden.
4. Geben Sie den [Statuscode](#) an. Angepasste Statuscodes müssen mit dem Identifikator [Z](#) beginnen.
5. Wählen Sie einen [Internen Status](#) aus, in dem Ihr neuer Status aktiv sein soll. Ein angepasster Status muss immer mit einem vordefinierten Status verbunden sein und der internen Logik folgen, die der jeweilige Status repräsentiert.
6. Geben Sie dem neuen Status im Feld [Beschreibung](#) einen Namen.
7. Geben Sie an, ob Ihr neuer Status der Initialstatus für neu angelegte Leads sein soll.

### ⓘ Hinweis

Es kann nur ein Status als [Initialstatus](#) festgelegt werden.

Status, die mit [Umgewandelt](#), [Akzeptiert](#) oder [Abgelehnt](#) verbunden sind, können nicht als [Initialstatus](#) festgelegt werden.

8. Markieren Sie [Aktiv](#), um den Status für Ihre Benutzer sichtbar zu machen.
9. Legen Sie fest, welche Umwandlungsaktionen für Leads, die diesen neuen Status annehmen, verfügbar sein sollen.
10. Legen Sie fest, ob ein Lead mit diesem neuen Status zur Genehmigung eingereicht werden kann.

### ⓘ Hinweis

Sie können keine vordefinierten Status löschen. Aber Sie können das Ankreuzfeld [Aktiv](#) entmarkieren. Daraufhin wird der Status nicht mehr angezeigt, und die Benutzer können nicht nach Leads mit diesem Status suchen. Leads, die diesem Status zugeordnet sind, werden den Status jedoch weiterhin anzeigen.

Sie können einen angepassten Status nur dann entfernen, wenn er nicht in der Anwendung verwendet wird.

## 4.1.9 Gründe konfigurieren

Administratoren können Gründe verwalten, die angeben, warum ein Status gesetzt wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Gründe](#) ► [Gründe bearbeiten](#) ►, um Ihre Gründe zu bearbeiten.

## 4.1.10 Zuordnung von Gründen konfigurieren

Administratoren können Gründe für geeignete Lead-Status per Zuordnung aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Zuordnung von Gründen](#) ► [Gründe zuordnen](#) ►, um Ihre Gründe zuzuordnen.

## 4.1.11 Umwandlungslimit konfigurieren

Die Administratoren können festlegen, wie oft ein Lead in eine Opportunity umgewandelt werden kann.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Umwandlungslimit bearbeiten](#) ►, um die Anzahl anzugeben.

## 4.1.12 Schweregrad von Systemmeldungen konfigurieren

Administratoren können den Schweregrad von Systemmeldungen in Leads hochstufen oder herunterstufen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Meldungen](#) ► [Konfiguration des Schweregrads von Meldungen](#) ►, um den Schweregrad der Meldung zu bearbeiten.

## 4.1.13 Mehrstufigen Genehmigungsprozess konfigurieren

Die Administratoren können durch Konfiguration einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Leads ermöglichen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um

nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und unter ► [Administrator](#) ► [Genehmigungsprozesse](#) ► die detaillierte Prozesskonfiguration zu aktivieren.

## 4.1.14 Ansprechpartner als optionales Feld konfigurieren

Die Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, einen Lead ohne Kontaktinformationen anzulegen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 4.1.15 Deaktivierung der historischen Analyse von Leads konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass die Erfassung von Lead-Versionen und größeren Änderungen, die es den Benutzern erlaubt, den Lead-Fortschritt in der Datenquelle im Laufe der Zeit zu prüfen, gestoppt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, und suchen Sie nach der entsprechenden Detailfrage.

### ⓘ Hinweis

Die in der Datenquelle nachverfolgten Informationen sind detaillierter als die Informationen in der Standardänderungshistorie, die in einem Lead auf der Registerkarte [Änderungen](#) zu sehen sind. Sie können die Datenquelle [CODMKLEAHHB](#) der Lead-Historie verwenden, um in [Unternehmensanalysen](#) einen Bericht anzulegen und Einblicke in den Lebenszyklus eines Leads zu erhalten.

## 4.1.16 Lead-Bearbeitungsbenachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Lead-Bearbeitungsbenachrichtigungen bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in Fine-Tuning-Aufgaben aktivieren und konfigurieren.

### Kontext

Administratoren müssen die Funktion in den Lösungsumfang aufnehmen, bevor Sie sie konfigurieren können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und Lead-Bearbeitungsbenachrichtigungen auszulösen, wenn ein Lead sein festgelegtes Alter erreicht hat.

### → Tipp

Wir empfehlen, Lead-Bearbeitungsbenachrichtigungen aus System-Performance-Gründen nur dann auszulösen, wenn sie relevant sind.

2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Lead-Bearbeitungsdauer](#) ►, um festzulegen, wie lange ein Lead einen unqualifizierten Status haben soll, bevor die Lead-Bearbeitungsbenachrichtigung ausgelöst wird.
3. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aufgabensteuerung für Alarm bei Ablauf der Lead-Bearbeitungsdauer](#) ►, um Systembenachrichtigungsdetails für einen gealterten Lead festzulegen.

## 4.1.17 Lead-Erstellung mit bestehendem Kunden als Vorgabe konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass standardmäßig ein bestehender Kunde bei der Lead-Erstellung verwendet wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 4.1.18 Lead-Erstellung mit bestehenden Kunden durch Rolle konfigurieren

Die Administratoren können bestimmte Benutzerrollen so einschränken, dass Leads nur unter Verwendung bereits bestehender Kunden angelegt werden können.

## Kontext

Benutzer, denen Rollen mit dieser Einschränkung zugeordnet sind, müssen beim Anlegen von Leads einen bereits vorhandenen Kunden verwenden.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
2. Wählen Sie die gewünschte Rolle aus, und wählen Sie [Bearbeiten](#).
3. Navigieren Sie zur Registerkarte [Felder und Aktionen](#).
4. Im Abschnitt [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) fügen Sie der Tabelle eine Zeile hinzu.
5. Suchen Sie nach [LEAD\\_WITH\\_EXISTING\\_ACCOUNT](#), und markieren Sie den Eintrag für Leads.

Das Feld [Zugriffseinschränkung](#) wird standardmäßig [deaktiviert](#).

### 4.1.19 Lead-Erstellung für Privatkunden nach Rolle konfigurieren

Administratoren können bestimmte Benutzerrollen berechtigen, Leads nur für Privatkunden anlegen zu können.

## Kontext

Benutzer, die zu Rollen mit dieser Einschränkung zugeordnet sind, können nur Leads für Privatkunden anlegen.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administration](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
2. Wählen Sie die gewünschte Rolle aus, und wählen Sie [Bearbeiten](#).
3. Navigieren Sie zur Registerkarte [Felder und Aktionen](#).
4. Im Abschnitt [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) fügen Sie der Tabelle eine Zeile hinzu.
5. Suchen Sie nach [LEAD\\_WITH\\_CREA\\_BY\\_INDIV\\_CUS](#), und markieren Sie den Eintrag für Leads.

Das Feld [Zugriffseinschränkung](#) wird standardmäßig [deaktiviert](#).

**Business Role: CRMOPS - CRMOPS**

Status: **Active** | Obsolete: **No**

Save | Close | Copy | Assigned Users | Actions

General | Work Center and View Assignments | Access Restrictions | UI Switches | **Fields & Actions** | Assigned Business Users | Changes | Notes

If you want to make certain fields read only or hidden for a user, you can make these settings here and then assign the business role to the user. In the same way, you can also disable certain actions for a user.

**Business Field Restrictions**

Add Row | Remove

| Name             | Business Context | UI Text | Access Restriction |
|------------------|------------------|---------|--------------------|
| No records found |                  |         |                    |

**Extension Field Restrictions**

Add Row | Remove

| Name             | Business Context | Access Restriction |
|------------------|------------------|--------------------|
| No records found |                  |                    |

**Business Action Restrictions**

Add Row | Remove

| Name                        | Business Context | UI Text                         | Access Restriction |
|-----------------------------|------------------|---------------------------------|--------------------|
| DELETE_OPPORTUNITY          | Opportunity      | Delete                          | Unrestricted       |
| LEAD_LEAD_DELETE            | Lead             | Delete                          | Unrestricted       |
| LEAD_WITH_CREA_BY_INDIV_CUS | Lead             | Enable 'Create Indiv. Customer' | Disabled           |

## 4.1.20 Dublettenprüfung für Leads konfigurieren

Administratoren können die Dublettenprüfung für Leads bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in Fine-Tuning-Aufgaben aktivieren und konfigurieren.

### Kontext

Administratoren müssen die Funktion in den Lösungsumfang aufnehmen, bevor Sie sie konfigurieren können.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie **Betriebswirtschaftliche Konfiguration** **Implementierungsprojekte** auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu **Projektumfang bearbeiten** **Fragen** **Verkauf** **Lead Management** **Leads**, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und die Dublettenprüfung für Leads zu aktivieren.
2. Rufen Sie **Betriebswirtschaftliche Konfiguration** **Implementierungsprojekte** auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu **Aufgabenliste öffnen** **Fine-Tuning** **Dublettenprüfung für Leads**, um die Details der Dublettenprüfung zu konfigurieren.

Sie können den verfügbaren Feldern eine **Gewichtung** zuordnen. Je größer die Gewichtung für ein Feld ist, desto größer ist die Bedeutung, die dem Feld beigemessen wird, wenn die Lösung Dubletten findet.

Sie können auch die **Dublettenprüfung für Massenimport** für Benutzer aktivieren, die Leads aus einem Arbeitsblatt hochladen oder A2X-Services verwenden. Sie können den **Gesamtschwellenwert**

konfigurieren. Mit dem Schwellenwert wird der Grad der Übereinstimmung eines Treffers definiert, ab dem ein Lead nicht als Dublette importiert wird.

### 4.1.21 Anzeigen und Bearbeiten der Notizhistorie konfigurieren

Die Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, frühere Versionen von Lead-Notizen anzuzeigen und zu ändern.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach den zwei entsprechenden Detailfragen zu suchen.

### 4.1.22 Vertriebsbereichsdaten für Lead-Umwandlung konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Vertriebsbereichsdaten beibehalten werden, wenn ein Lead in einen Kunden oder ein Kunde in einen Ansprechpartner umgewandelt wird. Zu den Vertriebsbereichsdaten gehören Verkaufsorganisation, Verkäufergruppe, Verkaufsniederlassung, Vertriebsweg und Sparte.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

### 4.1.23 Auswahl von Kombinationen aus Vertriebsbereichsdaten konfigurieren

Die Administratoren können es den Benutzern ermöglichen, bei der Lead-Erstellung eine Kombination aus Vertriebsbereichsdaten, einschließlich Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte, auszuwählen. Die Kombinationen müssen im zugehörigen Kunden und/oder Mitarbeiter in den Work Centern [Kunden](#) und [Mitarbeiter](#) vordefiniert werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 4.1.24 Erneutes Öffnen von akzeptierten und abgelehnten Lead konfigurieren

Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, akzeptierte und abgelehnte Leads erneut zu öffnen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 4.1.25 Verknüpfung von registrierten Produkten in Leads

Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, Leads mit Verweisen auf die bisher verkauften Produkte anzulegen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 4.1.26 Entkopplung des Leadstatus und der Qualifizierungsstufe konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass der aktuelle Leadstatus beibehalten wird, wenn eine Qualifizierungsstufe festgelegt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und den Leadstatus und die Qualifizierungsstufe zu entkoppeln.

## 4.1.27 Lead-Routing-Regeln konfigurieren

Administratoren können Routing-Regeln für die automatische Lead-Zuordnung anlegen.

### Kontext

Sobald die Routing-Regeln definiert wurden, werden Leads bei der Lead-Erstellung automatisch zu Verantwortlichen, Marketingabteilungen und Gebieten zugeordnet.



## Hinweis

Die Gebiete müssen bei der Festlegung des Lösungsumfangs aktiviert werden, damit sie beim Lead-Routing verwendet werden können.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► **Administrator** ► **Vertriebs- und Kampagneneinstellungen** ► **Regeln für Lead-Zuordnung definieren** ►, um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wenn Sie das erste Mal Regeln anlegen, dann verwenden Sie die Option **Spalten anpassen**, um die Regeltabelle einzurichten. Sie können bis zu 20 Spalten in der Tabelle haben, einschließlich der letzten drei Ergebnisspalten **Verantwortlicher**, **Marketingabteilung** und **Gebiet**.

### → Tipp

Wir empfehlen, alle nicht benötigten Spalten zu entfernen und nur die benötigten Spalten beizubehalten, da zusätzliche Spalten die Leistung beeinträchtigen können.

3. Wählen Sie über der Regeltabelle die Option **Zeile einfügen**. Daraufhin wird eine neue Zeile mit einem Sternchen in jedem Feld zur Tabelle hinzugefügt.  
  
Sie können in einer Zeile Werte zu mehreren Feldern hinzufügen. Die Felder in einer Zeile werden als logische **UND**-Beziehung ausgewertet, d.h., die Feldwerte müssen alle als "wahr" ausgewertet werden, damit die Regel als "wahr" ausgewertet wird.
4. Wählen Sie in einer Zelle das Sternchen, um einen Wert in das Feld einzugeben. Die Regeltabelle verfügt über eine Vielzahl von logischen Operatoren für die Festlegung von Werten.

### → Tipp

Wir empfehlen, die Operatoren bei der Konsolidierung Ihrer Regeln in vollem Umfang zu nutzen, um die Systemleistung zu verbessern.

Wenn Ihre Regeln beispielsweise Zuordnungen anhand von Postleitzahlen bestimmen, können Sie den Operator **Zwischen** verwenden, um einen Bereich mit aufeinanderfolgenden Postleitzahlen einzurichten, oder den Operator **Einschließen** verwenden, um Postleitzahlen zu gruppieren, die den gleichen Präfix haben.

5. Fügen Sie für jedes gewünschte Ergebnis Zeilen hinzu.  
  
Die Zeilen in der Regeltabelle werden als **ODER**-Beziehung ausgewertet. Das System vergleicht alle Regeln von oben nach unten, bis es einen Treffer findet. Deshalb ist es ratsam, die spezifischste Regel oben in der Tabelle zu platzieren und die allgemeinen Regeln weiter unten.  
  
Sie können Zeilen neu anordnen, indem Sie eine Zeile markieren und **Vertauschen** wählen.
6. Wählen Sie, wenn Sie fertig sind, **Sichern**.
7. Wählen Sie **Regeln aktivieren**  
  
für Ihre aktualisierten Regeln, es sei denn, Sie reaktivieren Sie, andernfalls werden die vorherigen Regelsätze weiter ausgeführt.

## 4.1.28 Lead-Routing an Gebiete konfigurieren

Administratoren müssen das Lead-Routing an Gebiete aktivieren, damit es in Lead-Routing-Regeln verwendet werden kann.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und die Zuordnung von Leads zu Gebieten zu aktivieren.

### → Nicht vergessen

Sie können unabhängig von der Festlegung des Lösungsumfangs in der Tabelle mit den Lead-Routing-Regeln die Spalte [Gebiet](#) sehen. Die Lead-Routing-Regeln ordnen Ihre Leads erst zu Gebieten zu, wenn Sie sie aktiviert haben.

## 4.1.29 Auslöser für das automatische Lead-Routing konfigurieren

Administratoren können festlegen, wann das automatische Lead-Routing mithilfe von Workflow-Regeln ausgelöst werden muss.

### Kontext

Standardmäßig werden aktivierte Lead-Routing-Regeln automatisch beim Anlegen eines Leads ausgeführt. Mithilfe von Workflow-Regeln können Administratoren die Lösung auch so einrichten, dass das Lead-Routing beim Sichern eines Leads oder für einen angepassten Zeitplan ausgeführt wird.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Leads](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.  
Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall [Leads über Regeln zuordnen](#), ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch in der Routing-Regeltabelle konfigurieren können.
6. Wählen Sie [Aktion](#) als [Regeltyp](#), und wählen Sie [Leads über Regeln zuordnen](#).
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## 4.1.30 Lead-Routing für lokale Administratoren konfigurieren

Lokale Administratoren können geographischen Gebieten zugeordnet werden, für die sie Regeln anlegen können.

### Kontext

Nur Administratoren mit globalen Zugriffsrechten können Lead-Routing-Einschränkungen für lokale Administratoren anlegen und bearbeiten.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Lead-Zuordnung definieren](#) , um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wählen Sie im Abschnitt [Einschränkungen für lokale Administratoren](#) die Option [Zeile hinzufügen](#).
3. Geben Sie ein [Land](#) und eine [Region](#) ein, um die Regelerstellung zu ermöglichen.
4. Wählen Sie einen lokalen Administrator für dieses Land und diese Region aus.
5. Fügen Sie für alle lokalen Administratoren, die Sie zuordnen möchten, Zeilen hinzu.
6. Wählen Sie [Sichern](#).

## 4.1.31 Automatische Aktualisierung aus Aktivitätsplan konfigurieren

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Leads automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen und Aufgaben zu erhalten.

### Kontext

Unter Verwendung von Workflow-Regeln können geeignete Umfragen und Aufgaben beim Anlegen und Sichern eines Lead oder für einen angepassten Zeitplan zugeordnet werden.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) , und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.

2. Geben Sie der Regel im Feld *Beschreibung* einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie *Leads* als *Geschäftsobjekt*.
4. Unter *Zeiteinteilung* können Sie zwischen *Nur beim Anlegen*, *Bei jedem Sichern* und *Eingeplant* wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option *Bei jedem Sichern* angewendet. Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall *Aus Aktivitätsplan aktualisieren*, ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch im Abschnitt *Routing-Regeln* des Work Centers *Aktivitätsplaner* konfigurieren können.
6. Wählen Sie als *Regeltyp* den Eintrag *Aktion*, und wählen Sie *Aus Aktivitätsplan aktualisieren*.
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## 4.1.32 LinkedIn Sales Navigator konfigurieren

Administratoren können LinkedIn Sales Navigator aktivieren, um es den Benutzern zu ermöglichen, öffentlich verfügbare LinkedIn-Profilinformationen eines Kunden oder Ansprechpartners einzusehen.

### Hinweis

Um diese Funktion verwenden zu können, ist eine Sales-Navigator-Team-Lizenz oder -Enterprise-Lizenz von LinkedIn erforderlich. [Hier](#)  können Sie sich für eine kostenlose Testversion anmelden.

Rufen Sie  *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*  *Implementierungsprojekte*  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu  *Projektumfang bearbeiten*  *Fragen*  *Kommunikation und Informationsaustausch*  *Integration in Fremdanwendungen und -lösungen*  *Integration mit LinkedIn Sales Navigator* , um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 4.1.33 Scandienst für Visitenkarten konfigurieren

Administratoren können den Scandienst für Visitenkarten aktivieren, damit die Benutzer auf ihren mobilen Geräten Leads erfassen können.

### Voraussetzungen

Für Visitenkartenscans wird die entsprechende Anzahl von Lizenzen von ABBYY, einem Anbieter, der nicht zu SAP gehört, benötigt. Die Lizenzen erhalten Sie unter <http://cloud.ocrsdk.com>.

### Hinweis

Jeder Visitenkartenscan zählt als ein Scan im A4-Format.

Diese Software verwendet die Erkennungstechnologien von ABBYY® FineReader® Engine 11 (© 2013, ABBYY Production LLC).

ABBYY und FINEREADER sind Marken der ABBYY Software Ltd., die in einigen Rechtssystemen registriert ist.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich an Ihrer SAP-Lösung an, und gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► [Scandienst für Visitenkarten](#) ►.
2. Wählen Sie [API-Schlüssel eingeben](#).
3. Wählen Sie [API-Schlüssel einblenden](#).
4. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein, die Sie von ABBYY erhalten haben.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.
6. Wenn Sie sich wieder im Bild [Mashup-Webdienste](#) befinden, markieren Sie die Zeile des [Scandienstes für Visitenkarten](#) und aktivieren ihn.

### 4.1.34 App "Geschäfte finden" konfigurieren

Administratoren können die App "Geschäfte finden" aktivieren und konfigurieren, um den Benutzern dabei zu helfen, die vielversprechendsten Leads zu ermitteln.

#### 📘 Hinweis

Damit die Scorewerte der Leads in "Geschäfte finden" berechnet werden können, muss das maschinelle Lernen durch SAP Leonardo aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zugehörige Informationen" unter **Maschinelles Lernen in SAP Cloud for Customer**.

### Kachel "Geschäfte finden" zur Startseite hinzufügen

Administratoren müssen die Kachel "Geschäfte finden" zur Startseite hinzufügen, um es Benutzern mit den entsprechenden Rollen zu ermöglichen, darauf zuzugreifen.

1. Öffnen Sie die Startseite.
2. Klicken Sie unten rechts auf das Bleistiftsymbol, und wechseln Sie in den Modus [Anpassen](#).
3. Wählen Sie die Benutzerrolle, mit der Benutzer mit der App "Geschäfte finden" arbeiten werden, und wählen Sie [Start](#).
4. Navigieren Sie zum Abschnitt [Scorecards](#).
5. Suchen Sie nach der Scorecard [Geschäfte finden](#), und fügen Sie sie zu der Rolle hinzu.
6. Legen Sie fest, ob "Geschäfte finden" für alle Benutzer mit dieser Benutzerrolle zu sehen sein soll.
7. Wählen Sie [Veröffentlichen](#), um die Änderungen für diese Benutzerrolle zu sichern.

## Abfragen sichern

Administratoren müssen mindestens eine Abfrage mit Themen als Suchparameter hinzufügen, damit die Benutzer in "Geschäfte finden" Themen sehen.

1. Gehen Sie zu ► [Verkauf](#) ► [Leads](#) ► oder ► [Verkaufskampagne](#) ► [Leads](#) ►.
2. Klicken Sie rechts oben im Bild auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung starten](#).
3. Wählen Sie das Filtersymbol.
4. Geben Sie Filterparameter an, um das Abfrageergebnis zu verbessern. Sie können die [Qualifizierungsstufe](#) beispielsweise auf [Heiß](#) setzen und erhalten dann eine Liste mit hochqualifizierten Leads, die die Benutzer in "Geschäfte finden" überprüfen können.
5. Wählen Sie [Abfrage sichern als](#). Sichern Sie die Abfrage, und wenden Sie sie an. Der von Ihnen eingegebene Name entspricht dem Namen des Themas in "Geschäfte finden".
6. Im Popup-Fenster können Sie die Abfrage benennen und sie zur Standardabfrage machen. Der von Ihnen eingegebene Name entspricht dem Namen des Themas in "Geschäfte finden".
7. Wählen Sie [Sichern](#). Eine neue Abfrage wird angelegt und in der Auswahlliste für die Standardauswahl angezeigt.
8. Klicken Sie auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung beenden](#).

## Weitere Informationen

[Maschinelles Lernen in SAP Cloud for Customer](#)

### 4.1.35 Löschen von Leads konfigurieren

Die Administratoren können verhindern, dass die Benutzer Leads löschen, und können die Anzahl der Benutzer einschränken, die Leads löschen dürfen.

#### ⓘ Hinweis

Sie können nur die Leads löschen, die nicht umgewandelt wurden.

Leads können standardmäßig von Benutzern gelöscht werden. Als Administrator können Sie alle Benutzerbilder [anpassen](#) und die Löschfunktion ausblenden, wenn Ihr Unternehmen das Löschen von Leads nicht erlaubt.

Wenn Sie möchten, dass nur wenige ausgewählte Benutzer Leads löschen dürfen, können Sie diese mithilfe der entsprechenden Zugriffseinschränkungen definieren.

### 4.1.36 Entpersonalisierung in Leads konfigurieren

Administratoren können persönliche Daten aus einem Geschäftsobjekt entfernen, um die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten.

### Hinweis

Die Entpersonalisierung ist nur für Administratoren mit Zugriff auf das Work Center [Datenschutz](#) verfügbar.

In Leads löst die Entpersonalisierung einen Löschvorgang aus. Sobald ein Lead entpersonalisiert wurde, können Sie zu [Administratoren](#) [Allgemeine Einstellungen](#) [Datenverwaltung](#) [Gelöschte Daten](#) gehen, um den gelöschten Datensatz anzuzeigen. Sie können einen Lead nicht entpersonalisieren, wenn er eine Person enthält, die zum Entfernen gesperrt ist.

Falls Sie bestimmte Informationen beibehalten müssen, können Sie die relevanten Daten vor der Entpersonalisierung mithilfe des OData-Dienstes oder der Daten-Workbench herunterladen.

### Hinweis

Wenn Mitarbeiter und Ansprechpartner aus einem Kunden entfernt werden, werden standardmäßig auch die zugehörigen Geschäftsvorfälle, z.B. Leads und Geschäftsregistrierung, gelöscht. Bei Bedarf können Administratoren die Personendatenlöschung auf die individuelle Ebene beschränken. Die Transaktionen bleiben bestehen. So können Verkaufsbenutzer die kompletten Informationen zu ihrem Kunden einsehen.

Um diese Funktion zu aktivieren, navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Integrierte Services und Support](#) [Systemverwaltung](#) [Sicherheit](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Personal Data Protection and Privacy](#).

## 4.2 Leads anlegen

Leads können aus verschiedenen Quellen generiert werden, beispielsweise Marketingkampagnen, Empfehlungen und Social Media. Alle unverarbeiteten Ansprechpartner- und Unternehmensinformationen, die Sie erfassen, können zu einem Lead werden. SAP Cloud for Customer bietet Ihnen volle Flexibilität beim Anlegen und Nachverfolgen von Leads und bei Folgeaktionen mit Leads.

Leads können folgendermaßen angelegt werden:

- Leads manuell mit dem Symbol für die Schnellanlage anlegen
- Leads aus Microsoft Excel importieren
- Leads über SAP Cloud for Customer-APIs hochladen
- Visitenkarte auf mobilen Geräten scannen
- Vorhandene Leads kopieren
- Leads aus Groupware-Add-In anlegen

Sie können auch auf der Registerkarte [Zugehörige Leads](#) vorhandene Leads hinzufügen oder neue relevante Leads als Verweis auf den aktuellen Lead anlegen.

### Hinweis

Sie können zugehörige Leads nur einem Lead hinzufügen, der nicht umgewandelt ist, oder einem Lead, der zwar umgewandelt ist, aber nicht das maximale Umwandlungslimit erreicht hat.

#### [Lead in Groupware-Add-In anlegen \[Seite 282\]](#)

Sie können mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Leads direkt in Outlook oder in der Gmail-Anwendung anlegen.

#### [Leads aus Microsoft Excel importieren \[Seite 282\]](#)

Sie können eine Reihe von Leads aus einer Microsoft-Excel-Vorlage hochladen.

#### [Scandienst für Visitenkarten verwenden \[Seite 283\]](#)

Sie können mit dem Scandienst für Visitenkarten auf Ihrem mobilen Gerät sofort einen Lead anlegen.

#### [Auf Lead-Dubletten prüfen \[Seite 285\]](#)

Die Dublettenprüfung für Leads ist eine Kombination aus Dublettenprüfung für Kunden und Dublettenprüfung für Leads.

#### [Leads zuordnen \[Seite 287\]](#)

Leads werden oft automatisch beim Anlegen zugeordnet, vorausgesetzt, Ihre Administratoren haben die Lead-Routing-Regeln definiert. Wenn keine Regel angewendet werden kann, gehören Ihnen alle Leads, die Sie anlegen.

## 4.2.1 Lead in Groupware-Add-In anlegen

Sie können mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Leads direkt in Outlook oder in der Gmail-Anwendung anlegen.

Zum Anlegen eines Leads aus einer ausgewählten E-Mail oder Besprechung können Sie wie folgt vorgehen:

1. Markieren Sie die E-Mail oder Besprechung, und wählen Sie *Kontext von SAP Cloud for Customer anzeigen*, um das Groupware-Add-In zu öffnen.
2. Wählen Sie die Drucktaste *Lead*.
3. Füllen Sie alle Felder aus, und wählen Sie *Sichern*.

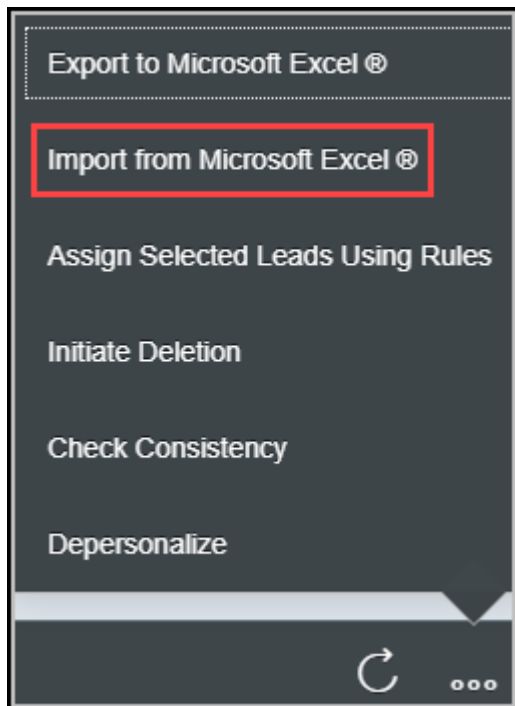
## 4.2.2 Leads aus Microsoft Excel importieren

Sie können eine Reihe von Leads aus einer Microsoft-Excel-Vorlage hochladen.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie von Ihrem Profilmenu rechts oben zum Abschnitt *Herunterladen*.
2. Laden Sie das *Add-In für Microsoft Excel®* herunter.
3. Installieren Sie das Add-In mit der EXE-Datei.
4. Gehen Sie zu **Verkauf** **Leads**, und wählen Sie rechts unten das Symbol für *Weitere Daten*.
5. Wählen Sie *Aus Microsoft Excel importieren*.





6. Öffnen Sie die Microsoft-Excel-Vorlage lokal, und melden Sie sich mit den Legitimationsdaten für SAP Cloud for Customer an.
7. Sie können die Informationen zu Ihren Leads entweder manuell eingeben oder aus einem anderen Arbeitsblatt kopieren und einfügen.
8. Wenn Sie das Add-In heruntergeladen haben, werden Ihre Leads beim Sichern des Arbeitsblatts in der Lösung aktualisiert.

## 4.2.3 Scandienst für Visitenkarten verwenden

Sie können mit dem Scandienst für Visitenkarten auf Ihrem mobilen Gerät sofort einen Lead anlegen.

### Voraussetzungen

Ihre Administratoren haben den Scandienst für Visitenkarten aktiviert.

#### ⓘ Hinweis

Um diese Funktion verwenden zu können, ist eine Lizenz für die optische Zeichenerkennung von ABBYY erforderlich.

Diese Software verwendet die Erkennungstechnologien von ABBYY® FineReader® Engine 11 (© 2013, ABBYY Production LLC).

ABBYY und FINEREADER sind Marken der ABBYY Software Ltd., die in einigen Rechtssystemen registriert ist.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu [Leads](#), und fügen Sie einen neuen Lead hinzu.
2. Tippen Sie auf [Aktionen](#), wählen Sie [Scannen](#), und die Handykamera wird aktiviert.
3. Richten Sie die Visitenkarte, die Sie scannen möchten, mittig aus, und fotografieren Sie sie.
4. Wenn das Foto in Ordnung ist, tippen Sie auf [Foto verwenden](#). Die Informationen auf dem Bild werden in die entsprechenden Felder in der Anwendung übertragen.
5. Bestätigen Sie die Informationen, oder passen Sie sie gegebenenfalls an. Tippen Sie auf [Fertig](#), um den Lead zu sichern. Die Informationen von der Visitenkarte werden als Ansprechpartner unter Ihren Leads angezeigt.

### → Tipp

Wenn das Land Ihres Ansprechpartners auf der Visitenkarte nicht zu erkennen ist, wird ein Dialogfenster für die manuelle Eingabe angezeigt. Die Länderinformationen sind obligatorisch, wenn Sie beabsichtigen, SAP-Data-Quality-Management-Dienste für die Bereinigung und Verbesserung Ihrer Daten zu verwenden.

## 4.2.3.1 Scandienst für Visitenkarten konfigurieren

Administratoren können den Scandienst für Visitenkarten aktivieren, damit die Benutzer auf ihren mobilen Geräten Leads erfassen können.

## Voraussetzungen

Für Visitenkartenscans wird die entsprechende Anzahl von Lizenzen von ABBYY, einem Anbieter, der nicht zu SAP gehört, benötigt. Die Lizenzen erhalten Sie unter <http://cloud.ocrsdk.com>.

### ⓘ Hinweis

Jeder Visitenkartenscan zählt als ein Scan im A4-Format.

Diese Software verwendet die Erkennungstechnologien von ABBYY® FineReader® Engine 11 (© 2013, ABBYY Production LLC).

ABBYY und FINEREADER sind Marken der ABBYY Software Ltd., die in einigen Rechtssystemen registriert ist.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich an Ihrer SAP-Lösung an, und gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► [Scandienst für Visitenkarten](#) ►.

2. Wählen Sie [API-Schlüssel eingeben](#).
3. Wählen Sie [API-Schlüssel einblenden](#).
4. Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort ein, die Sie von ABBYY erhalten haben.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.
6. Wenn Sie sich wieder im Bild [Mashup-Webdienste](#) befinden, markieren Sie die Zeile des [Scandienstes für Visitenkarten](#) und aktivieren ihn.

## 4.2.4 Auf Lead-Dubletten prüfen

Die Dublettenprüfung für Leads ist eine Kombination aus Dublettenprüfung für Kunden und Dublettenprüfung für Leads.

### ⓘ Hinweis

Voraussetzung hierfür ist, dass Ihr Administrator sowohl die Dublettenprüfung für Geschäftspartner als auch die Dublettenprüfung für Leads aktiviert und konfiguriert hat.

- Dublettenprüfung für Leads beim Anlegen von Leads  
Bei der Lead-Erstellung wählen Sie nach Eingabe aller erforderlichen Informationen unten rechts die Option [Dublettenprüfung](#) und blättern nach unten, um das Ergebnis der Ähnlichkeitsprüfung anzuzeigen. Sie sehen Registerkarten mit Dubletteninformationen für [Lead](#), [Kunde](#) und [Ansprechpartner](#) sowie für [Kunde](#).  
Anhand des Ergebnisses der Dublettenprüfung können Sie entscheiden, ob Sie den Lead anlegen oder nicht. Wenn das System einen doppelten Kunden oder einen doppelten Kunden und Ansprechpartner findet, können Sie den Lead unter diesem bereits bestehenden Kunden durch Zuordnung anlegen.

| Lead Duplicate Check                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |         |            |            |      |                |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|------------|------------|------|----------------|-----|
| Lead                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Account and Contact |         |            |            |      |                |     |
| <div> <div> <div></div> <div>Duplicate Check Results (50)</div> <div> <div>↑↓</div> <div>Associate Account</div> </div> </div> <table> <tr> <th>Account</th><th>Similarity</th></tr> <tr> <td>Green Mile</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Green Mile Inc</td><td>91%</td></tr> </table> </div> |                     | Account | Similarity | Green Mile | 100% | Green Mile Inc | 91% |
| Account                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Similarity          |         |            |            |      |                |     |
| Green Mile                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%                |         |            |            |      |                |     |
| Green Mile Inc                                                                                                                                                                                                                                                                                | 91%                 |         |            |            |      |                |     |

Sie können auch eine Prüfung auf Dubletten ausführen, wenn Sie einen Massen-Upload von Leads aus einem Arbeitsblatt oder mithilfe von A2X-Diensten vornehmen. Voraussetzung hierfür ist, dass diese Funktion von Ihrem Administrator aktiviert wurde. Nachdem Sie Leads hochgeladen und die Änderungen gesichert haben, wird ein Fehler angezeigt, falls doppelte Leads, Kunden oder Ansprechpartner vorhanden sind. In dieser Fehlermeldung wird Ihnen mitgeteilt, welche Leads aufgrund der Duplizierung nicht importiert wurden.

- Dublettenprüfung bei Lead-Umwandlung  
Bei der Umwandlung von Leads wird eine Dublettenprüfung ausgeführt, um potenzielle Übereinstimmungen mit Kunden und Ansprechpartnern zu finden, die bereits im System vorhanden

sind. Wählen Sie eine potenzielle Übereinstimmung aus, und überprüfen Sie die Kunden- und Ansprechpartnerinformationen unter den Ergebnissen der Dublettenprüfung. Wenn Sie einen Lead mithilfe eines vorhandenen Kunden und Ansprechpartners umwandeln möchten, dann markieren Sie das Feld in der Spalte *Akzeptieren*.

Ihr Administrator muss das Layout *anpassen* und Felder hinzufügen, die überprüft werden müssen.

| Accept                   | Account | Contact Person | Similarity |
|--------------------------|---------|----------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Kixxo   |                | 87.45%     |
| <input type="checkbox"/> | Kixxo   |                | 87.45%     |
| <input type="checkbox"/> | Kixxo   |                | 87.45%     |
| <input type="checkbox"/> | Kixxo   |                | 87.45%     |

## Weitere Informationen

[Dublettenprüfung für Kunden \[Seite 216\]](#)

Prüfung auf doppelte Datensätze bei Kunden.

### 4.2.4.1 Dublettenprüfung für Leads konfigurieren

Administratoren können die Dublettenprüfung für Leads bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in Fine-Tuning-Aufgaben aktivieren und konfigurieren.

## Kontext

Administratoren müssen die Funktion in den Lösungsumfang aufnehmen, bevor Sie sie konfigurieren können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und die Dublettenprüfung für Leads zu aktivieren.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Dublettenprüfung für Leads](#) ►, um die Details der Dublettenprüfung zu konfigurieren.

Sie können den verfügbaren Feldern eine [Gewichtung](#) zuordnen. Je größer die Gewichtung für ein Feld ist, desto größer ist die Bedeutung, die dem Feld beigemessen wird, wenn die Lösung Dubletten findet.

Sie können auch die [Dublettenprüfung für Massenimport](#) für Benutzer aktivieren, die Leads aus einem Arbeitsblatt hochladen oder A2X-Services verwenden. Sie können den [Gesamtschwellenwert](#) konfigurieren. Mit dem Schwellenwert wird der Grad der Übereinstimmung eines Treffers definiert, ab dem ein Lead nicht als Dublette importiert wird.

## 4.2.5 Leads zuordnen

Leads werden oft automatisch beim Anlegen zugeordnet, vorausgesetzt, Ihre Administratoren haben die Lead-Routing-Regeln definiert. Wenn keine Regel angewendet werden kann, gehören Ihnen alle Leads, die Sie anlegen.

Administratoren können Workflow-Regeln verwenden, um das automatische Lead-Routing nicht nur bei der Lead-Erstellung sondern auch beim Sichern eines Leads oder für einen angepassten Zeitplan auszulösen. Als Benutzer können Sie Lead-Zuordnungsdetails, einschließlich Verantwortliche, Marketingabteilungen und Gebiete, manuell hinzufügen und ändern. Sie können auch das Lead-Routing manuell auslösen, um vorhandene Leadzuordnungen zu aktualisieren.

Wenn eine Gruppe von Vertriebsmitarbeitern zusammen an dem Lead arbeitet, können Sie diese Mitarbeiter im Lead zur Registerkarte [Vertriebs- und Marketingteam](#) hinzufügen.

### 4.2.5.1 Lead-Routing manuell auslösen

Sie können Ihre Leads mithilfe von Routing-Regeln, die von Ihren Administratoren definiert wurden, neu zuordnen.

## Kontext

Die Routing-Regeln für Leads können, je nachdem, wie Ihre Administratoren sie konfiguriert haben, automatisch bei unterschiedlichen Auslösern angewendet werden. Bei bereits vorhandenen Lead-

Zuordnungen, die aktualisiert werden müssen, können die Benutzer die unten genannten Schritte ausführen, um das Lead-Routing manuell auszulösen.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zum Work Center [Leads](#).
2. Markieren Sie einen oder mehrere Leads, die neu zugeordnet werden müssen.
3. Wählen Sie unten rechts die Option [Weitere Daten](#), und wählen Sie [Ausgewählte Leads über Regeln zuordnen](#).

Unter "Leads" werden die Details zum [Verantwortlichen](#), zur [Marketingabteilung](#) und zum [Gebiet](#) als Ergebnis der Regelanwendung aktualisiert.

## 4.2.5.2 Lead-Routing-Regeln konfigurieren

Administratoren können Routing-Regeln für die automatische Lead-Zuordnung anlegen.

### Kontext

Sobald die Routing-Regeln definiert wurden, werden Leads bei der Lead-Erstellung automatisch zu Verantwortlichen, Marketingabteilungen und Gebieten zugeordnet.

#### Hinweis

Die Gebiete müssen bei der Festlegung des Lösungsumfangs aktiviert werden, damit sie beim Lead-Routing verwendet werden können.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu  [Administrator](#)  [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#)  [Regeln für Lead-Zuordnung definieren](#) , um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wenn Sie das erste Mal Regeln anlegen, dann verwenden Sie die Option [Spalten anpassen](#), um die Regeltabelle einzurichten. Sie können bis zu 20 Spalten in der Tabelle haben, einschließlich der letzten drei Ergebnisspalten [Verantwortlicher](#), [Marketingabteilung](#) und [Gebiet](#).

#### → Tipp

Wir empfehlen, alle nicht benötigten Spalten zu entfernen und nur die benötigten Spalten beizubehalten, da zusätzliche Spalten die Leistung beeinträchtigen können.

3. Wählen Sie über der Regeltabelle die Option [Zeile einfügen](#). Daraufhin wird eine neue Zeile mit einem Sternchen in jedem Feld zur Tabelle hinzugefügt.

Sie können in einer Zeile Werte zu mehreren Feldern hinzufügen. Die Felder in einer Zeile werden als logische **UND**-Beziehung ausgewertet, d.h., die Feldwerte müssen alle als "wahr" ausgewertet werden, damit die Regel als "wahr" ausgewertet wird.

4. Wählen Sie in einer Zeile das Sternchen, um einen Wert in das Feld einzugeben. Die Regeltabelle verfügt über eine Vielzahl von logischen Operatoren für die Festlegung von Werten.

#### → Tipp

Wir empfehlen, die Operatoren bei der Konsolidierung Ihrer Regeln in vollem Umfang zu nutzen, um die Systemleistung zu verbessern.

Wenn Ihre Regeln beispielsweise Zuordnungen anhand von Postleitzahlen bestimmen, können Sie den Operator [Zwischen](#) verwenden, um einen Bereich mit aufeinanderfolgenden Postleitzahlen einzurichten, oder den Operator [Einschließen](#) verwenden, um Postleitzahlen zu gruppieren, die den gleichen Präfix haben.

5. Fügen Sie für jedes gewünschte Ergebnis Zeilen hinzu.

Die Zeilen in der Regeltabelle werden als **ODER**-Beziehung ausgewertet. Das System vergleicht alle Regeln von oben nach unten, bis es einen Treffer findet. Deshalb ist es ratsam, die spezifischste Regel oben in der Tabelle zu platzieren und die allgemeinen Regeln weiter unten.

Sie können Zeilen neu anordnen, indem Sie eine Zeile markieren und [Vertauschen](#) wählen.

6. Wählen Sie, wenn Sie fertig sind, [Sichern](#).
7. Wählen Sie [Regeln aktivieren](#)

für Ihre aktualisierten Regeln, es sei denn, Sie reaktivieren Sie, andernfalls werden die vorherigen Regelsätze weiter ausgeführt.

## 4.2.5.3 Lead-Routing an Gebiete konfigurieren

Administratoren müssen das Lead-Routing an Gebiete aktivieren, damit es in Lead-Routing-Regeln verwendet werden kann.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und die Zuordnung von Leads zu Gebieten zu aktivieren.

#### → Nicht vergessen

Sie können unabhängig von der Festlegung des Lösungsumfangs in der Tabelle mit den Lead-Routing-Regeln die Spalte [Gebiet](#) sehen. Die Lead-Routing-Regeln ordnen Ihre Leads erst zu Gebieten zu, wenn Sie sie aktiviert haben.

## 4.2.5.4 Auslöser für das automatische Lead-Routing konfigurieren

Administratoren können festlegen, wann das automatische Lead-Routing mithilfe von Workflow-Regeln ausgelöst werden muss.

### Kontext

Standardmäßig werden aktivierte Lead-Routing-Regeln automatisch beim Anlegen eines Leads ausgeführt. Mithilfe von Workflow-Regeln können Administratoren die Lösung auch so einrichten, dass das Lead-Routing beim Sichern eines Leads oder für einen angepassten Zeitplan ausgeführt wird.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Leads](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.  
  
Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall [Leads über Regeln zuordnen](#), ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch in der Routing-Regeltabelle konfigurieren können.
6. Wählen Sie [Aktion](#) als [Regeltyp](#), und wählen Sie [Leads über Regeln zuordnen](#).
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## 4.2.5.5 Lead-Routing für lokale Administratoren konfigurieren

Lokale Administratoren können geographischen Gebieten zugeordnet werden, für die sie Regeln anlegen können.

### Kontext

Nur Administratoren mit globalen Zugriffsrechten können Lead-Routing-Einschränkungen für lokale Administratoren anlegen und bearbeiten.



## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Lead-Zuordnung definieren](#) ►, um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wählen Sie im Abschnitt [Einschränkungen für lokale Administratoren](#) die Option [Zeile hinzufügen](#).
3. Geben Sie ein [Land](#) und eine [Region](#) ein, um die Regelerstellung zu ermöglichen.
4. Wählen Sie einen lokalen Administrator für dieses Land und diese Region aus.
5. Fügen Sie für alle lokalen Administratoren, die Sie zuordnen möchten, Zeilen hinzu.
6. Wählen Sie [Sichern](#).

### 4.2.5.6 Neue Hauptansprechpartner in Leads anlegen und zuordnen

In einem Lead können Sie zur Eingabehilfe für Ansprechpartner wechseln, um einen neuen Ansprechpartner für den Lead anzulegen und zuzuordnen. Die Aktion [Neuer Ansprechpartner](#) ist ohne weitere Konfiguration sichtbar.

## 4.3 Leads betreuen

Die Lead-Betreuung ist der Prozess der Entwicklung von Beziehungen mit Ihren Käufern durch jeden Schritt Ihrer Reisen. Im Mittelpunkt steht die Kommunikation mit den Interessenten, dass heißt, auf ihre Bedürfnisse zu hören, ihnen die richtigen Informationen bereitzustellen und auf ihre Bedürfnisse einzugehen.

#### [Lead-Status \[Seite 292\]](#)

Die Lösung verfügt über fünf vordefinierte Status, die Ihnen dabei helfen zu ermitteln, wo sich Ihre Ansprechpartner und Unternehmen gerade in der Vertriebs-Pipeline befinden.

#### [Leads qualifizieren \[Seite 294\]](#)

Die Leadqualifizierung ist ein Prozess, bei dem Sie herausfinden, was Ihre Interessenten brauchen und wie wahrscheinlich es ist, dass sie Ihre Produkte und Services kaufen.

#### [Beteiligte zu Leads hinzufügen \[Seite 295\]](#)

Geschäftspartner können automatisch mit Beteiligtenrollen zu Leads zugeordnet werden, vorausgesetzt, dass Ihre Administratoren in der Beteiligtenkonfiguration solche Beteiligtenrollen aktiviert und Schritte für die Beteiligteermittlung angegeben haben. Als Benutzer können Sie Ihren Leads Beteiligte auch manuell zuordnen.

#### [Qualifizierungsaktivitäten zu Leads hinzufügen \[Seite 296\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der Lead-Qualifizierung zu helfen.

#### [Leads mit registrierten Produkten verknüpfen \[Seite 298\]](#)

Sie können Leads mit Verweis auf zuvor verkaufte Produkte und Services anlegen. Diese Verweise können Ihnen dabei helfen, Leads in Szenarios wie Cross-, Up- und Down-Selling und beim Anbieten von Verlängerungsservices zu qualifizieren.

#### [Leads bewerten \[Seite 300\]](#)

Das Lead-Scoring ist eine Methode, mit der Ihre Leads eingestuft werden können und die Sie dabei unterstützt, die vielversprechendsten Interessenten zu ermitteln.

#### [Mit der App "Geschäfte finden" arbeiten \[Seite 301\]](#)

Die App "Geschäfte finden" verfügt über eine auf Vorhersagewerten basierende Rangliste mit eingehenden Leads, die nach der Wahrscheinlichkeit ihrer Umwandlung bewertet werden. Dies hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge festzulegen, in der Sie mit Ihren Interessenten interagieren.

#### [Arbeiten mit LinkedIn Sales Navigator \[Seite 302\]](#)

Wenn LinkedIn Sales Navigator von Ihren Administratoren aktiviert wurde, können Sie nach öffentlich verfügbaren LinkedIn-Profilinformationen zu Kunden und Ansprechpartnern suchen und Ihre Interessenten durch Vernetzung betreuen.

## 4.3.1 Lead-Status

Die Lösung verfügt über fünf vordefinierte Status, die Ihnen dabei helfen zu ermitteln, wo sich Ihre Ansprechpartner und Unternehmen gerade in der Vertriebs-Pipeline befinden.

- **Offen:** Der Initialstatus wird bei der Lead-Erstellung auf "Offen" gesetzt.
- **Qualifiziert:** Der Status ändert sich automatisch in "Qualifiziert", wenn eine [Qualifizierungsstufe](#) festgelegt wurde. Sie können den Status auch manuell in "Qualifiziert" ändern.
- **Akzeptiert** und **Abgelehnt:** Die Status sind verfügbar, wenn ein Lead den Status "Qualifiziert" hat.
- **Umgewandelt:** Der Status ändert sich automatisch in "Umgewandelt", wenn ein Lead in eine Opportunity oder in einen Kunden und einen Ansprechpartner umgewandelt wird. Die Benutzer können den Status nicht manuell in "Umgewandelt" ändern. Da der Status "Umgewandelt" die Endphase im Lebenszyklus eines Leads darstellt, sind keine weiteren Änderungs- und Umwandlungsaktionen nach der Lead-Umwandlung mehr zulässig. Die Benutzer können einen umgewandelten Lead nicht erneut öffnen.

Je nachdem, welche Konfigurationseinstellungen Ihre Administratoren vorgenommen haben, müssen Sie unter Umständen einen Grund dafür angeben, warum ein Status gesetzt wurde.

### 4.3.1.1 Status konfigurieren

Administratoren können die Lead-Status anpassen und für jeden Status Umwandlungsaktionen definieren.

## Kontext

Sie können Status bearbeiten, indem Sie Zeilen hinzufügen und löschen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Status](#) ► [Status bearbeiten](#) ►.
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), um einen neuen Status anzulegen.
3. Geben Sie eine Nummer für die [Sortierreihenfolge](#) ein. Damit wird festgelegt, wo der neue Status in der Auswahlliste Ihrer Lead-Status angezeigt wird. Dies hat keinen Einfluss darauf, wie die Leads verarbeitet werden.
4. Geben Sie den [Statuscode](#) an. Angepasste Statuscodes müssen mit dem Identifikator **Z** beginnen.
5. Wählen Sie einen [Internen Status](#) aus, in dem Ihr neuer Status aktiv sein soll. Ein angepasster Status muss immer mit einem vordefinierten Status verbunden sein und der internen Logik folgen, die der jeweilige Status repräsentiert.
6. Geben Sie dem neuen Status im Feld [Beschreibung](#) einen Namen.
7. Geben Sie an, ob Ihr neuer Status der Initialstatus für neu angelegte Leads sein soll.

### ⓘ Hinweis

Es kann nur ein Status als [Initialstatus](#) festgelegt werden.

Status, die mit [Umgewandelt](#), [Akzeptiert](#) oder [Abgelehnt](#) verbunden sind, können nicht als [Initialstatus](#) festgelegt werden.

8. Markieren Sie [Aktiv](#), um den Status für Ihre Benutzer sichtbar zu machen.
9. Legen Sie fest, welche Umwandlungsaktionen für Leads, die diesen neuen Status annehmen, verfügbar sein sollen.
10. Legen Sie fest, ob ein Lead mit diesem neuen Status zur Genehmigung eingereicht werden kann.

### ⓘ Hinweis

Sie können keine vordefinierten Status löschen. Aber Sie können das Ankreuzfeld [Aktiv](#) entmarkieren. Daraufhin wird der Status nicht mehr angezeigt, und die Benutzer können nicht nach Leads mit diesem Status suchen. Leads, die diesem Status zugeordnet sind, werden den Status jedoch weiterhin anzeigen.

Sie können einen angepassten Status nur dann entfernen, wenn er nicht in der Anwendung verwendet wird.

## 4.3.1.2 Gründe konfigurieren

Administratoren können Gründe verwalten, die angeben, warum ein Status gesetzt wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Gründe](#) ► [Gründe bearbeiten](#) ►, um Ihre Gründe zu bearbeiten.

### 4.3.1.3 Zuordnung von Gründen konfigurieren

Administratoren können Gründe für geeignete Lead-Status per Zuordnung aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Zuordnung von Gründen](#) ► [Gründe zuordnen](#) ►, um Ihre Gründe zuzuordnen.

### 4.3.1.4 Erneutes Öffnen von akzeptierten und abgelehnten Lead konfigurieren

Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, akzeptierte und abgelehnte Leads erneut zu öffnen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

### 4.3.1.5 Entkopplung des Leadstatus und der Qualifizierungsstufe konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass der aktuelle Leadstatus beibehalten wird, wenn eine Qualifizierungsstufe festgelegt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und den Leadstatus und die Qualifizierungsstufe zu entkoppeln.

## 4.3.2 Leads qualifizieren

Die Leadqualifizierung ist ein Prozess, bei dem Sie herausfinden, was Ihre Interessenten brauchen und wie wahrscheinlich es ist, dass sie Ihre Produkte und Services kaufen.

Die [Qualifizierungsstufe](#) gibt an, ob ein Lead heiß, warm oder kalt ist.

### 4.3.2.1 Qualifizierungen konfigurieren

Die Administratoren können Qualifizierungen verwalten, die Leads im Hinblick auf die Erfolgsaussichten für Ihr Unternehmen klassifizieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Qualifikation](#) ► [Qualifikationen bearbeiten](#) ►, um Ihre Qualifikationen zu bearbeiten.

### 4.3.2.2 Entkopplung des Leadstatus und der Qualifizierungsstufe konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass der aktuelle Leadstatus beibehalten wird, wenn eine Qualifizierungsstufe festgelegt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und den Leadstatus und die Qualifizierungsstufe zu entkoppeln.

### 4.3.3 Beteiligte zu Leads hinzufügen

Geschäftspartner können automatisch mit Beteiligtenrollen zu Leads zugeordnet werden, vorausgesetzt, dass Ihre Administratoren in der Beteiligtenkonfiguration solche Beteiligtenrollen aktiviert und Schritte für die Beteiligtermittlung angegeben haben. Als Benutzer können Sie Ihren Leads Beteiligte auch manuell zuordnen.

In Leads können Sie Beteiligte auf den entsprechenden Registerkarten manuell bearbeiten. Wenn Sie mit der Marketingabteilung oder mehreren Vertriebsmitarbeitern zusammen an einem Lead arbeiten, können Sie diese Mitarbeiter auf der Registerkarte [Vertriebs- und Marketingteam](#) hinzufügen. Ansprechpartner können auf der Registerkarte [Ansprechpartner](#) ermittelt werden. Andere Partner können auf der Registerkarte [Beteiligte](#) hinzugefügt werden.

Sie können die Details zur Beteiligtermittlung analysieren, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Beteiligtermittlung prüfen](#) ► wählen. Diese Funktion ist sowohl auf Schnellanlage- als auch auf Übersichtsbildern verfügbar. Administratoren müssen die Aktion per Anpassung aktivieren.

#### → Tipp

Um die Aktion dem Schnellanlagebild hinzuzufügen, müssen Administratoren den Anpassungsmodus aktivieren, den Navigationspfeil wählen und ► [Ansichtsbereich für UI](#) ► [Neuer Lead](#) ► [Symbolleiste](#) ► [Drucktastengruppe für Lead](#) ► [Aktionen](#) ► [Menü](#) ► [Beteiligtermittlung prüfen](#) ► aufrufen und die Position einblenden.

### 4.3.3.1 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können Beteiligte für Leads verwalten, indem sie unter Verwendung von Ermittlungsregeln Beteiligtenrollen zuordnen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Beteiligte](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►, um Ihre Beteiligten zu bearbeiten.

Außerdem können Sie der Benutzungsoberfläche maximal drei benutzerdefinierte Beteiligtenrollen zuordnen und den Vertriebsmitarbeitern eine direkte Bearbeitung dieser Rollen in der Lead-Schnellanlage oder -übersicht ermöglichen. Diese benutzerdefinierten Beteiligtenrollen können auch auf dem Bild für die Lead-Umwandlung angezeigt und auf Opportunitys übertragen werden, die aus dem Lead umgewandelt wurden. Diese Funktion ist nur im Online-Modus verfügbar.

### 4.3.4 Qualifizierungsaktivitäten zu Leads hinzufügen

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der Lead-Qualifizierung zu helfen.

Im Work Center [Aktivitätsplaner](#) kann Ihr Administrator die automatische Zuordnung von Aktivitätsplänen bei deren Erstellung aktivieren und Routing-Regeln definieren.

Bei Aktivitätsplänen, die automatisch zugeordnet werden können, können Sie das Routing durch Aktualisierung manuell auslösen, um den aktuellen Stand von Umfragen oder Aufgaben zu erhalten. Ihre Administratoren können auch Workflow-Regeln verwenden, um festzulegen, wann die Routing-Regeln automatisch ausgeführt werden können.

Bei Aktivitätsplänen, die nicht automatisch zugeordnet werden können, können Sie in einem Lead geeignete Umfragen auf der Registerkarte [Umfragen](#) und auf der Registerkarte [Aktivitäten](#) manuell hinzufügen.

## Weitere Informationen

#### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

#### [Workflows \[Seite 158\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Geschäftsprozesse mit Workflows besser unterstützen.

### 4.3.4.1 Offene Umfragen oder Aufgaben durch Auffrischen aktualisieren

Den neuesten Stand von Umfragen und Aufgaben, die Ihrem Lead zugeordnet sind, können Sie durch Aktualisieren erhalten.

#### Voraussetzungen

Ihre Administratoren haben Aktivitätspläne und Routing-Regeln im Work Center [Aktivitätsplaner](#) definiert.

##### Hinweis

Für jede Umfrage oder Aufgabe, die weitergeleitet werden soll, muss während der Erstellung des Aktivitätsplans die Option [Automatisch zuordnen](#) markiert werden.

#### Kontext

Ihre Administratoren können festlegen, wann den Leads mithilfe von Workflow-Regeln automatisch geeignete Aktivitätspläne zugeordnet werden sollen. Als Benutzer können Sie auch die unten genannten Schritte ausführen, wenn Sie das Routing manuell auslösen möchten.

#### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zur Detailsicht eines Lead.
2. Wählen Sie im Menü [Aktionen](#) die Option [Aus Aktivitätsplan aktualisieren](#).

#### Ergebnisse

Die entsprechenden Umfragen und Aufgaben werden nach Anwendung der Regeln auf den Registerkarten [Umfragen](#) und [Aktivitäten](#) angezeigt.

### 4.3.4.2 Automatische Aktualisierung aus Aktivitätsplan konfigurieren

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Leads automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen und Aufgaben zu erhalten.

## Kontext

Unter Verwendung von Workflow-Regeln können geeignete Umfragen und Aufgaben beim Anlegen und Sichern eines Lead oder für einen angepassten Zeitplan zugeordnet werden.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Leads](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet. Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall [Aus Aktivitätsplan aktualisieren](#), ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch im Abschnitt [Routing-Regeln](#) des Work Centers [Aktivitätsplaner](#) konfigurieren können.
6. Wählen Sie als [Regeltyp](#) den Eintrag [Aktion](#), und wählen Sie [Aus Aktivitätsplan aktualisieren](#).
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## 4.3.5 Leads mit registrierten Produkten verknüpfen

Sie können Leads mit Verweis auf zuvor verkaufte Produkte und Services anlegen. Diese Verweise können Ihnen dabei helfen, Leads in Szenarios wie Cross-, Up- und Down-Selling und beim Anbieten von Verlängerungsservices zu qualifizieren.

Sobald Ihre Administratoren diese Funktion aktiviert haben, können Sie registrierte Produkte zu Ihren Leads hinzufügen, Leads aus registrierten Produkten anlegen und Berichte zu Leads, die auf registrierte Produkte verweisen, erstellen.

### 4.3.5.1 Registrierte Produkte zu Leads hinzufügen

Sie können ein oder mehrere registrierte Produkte mit Ihren Leads verknüpfen.

- Beim Anlegen von Leads können Sie die [Seriennummer](#), das [Zugehörige Produkt \(Registrierte Produkt\)](#), den [Einbauort](#) und die [Installation](#) auswählen, um ein registriertes Produkt einzubeziehen. Damit wird es automatisch zum primären registrierten Produkt für diesen Lead.

#### ⓘ Hinweis

Die Felder des registrierten Produkts sind nur verfügbar, wenn Sie einen Lead anlegen und dabei einen bestehenden Kunden verwenden.



- In der Detailsicht eines Leads mit einem bestehenden Kunden können Sie zur Registerkarte [Registrierte Produkte](#) gehen, um weitere registrierte Produkte hinzuzufügen.
- Registrierte Produkte können auch mithilfe von Webdiensten wie A2X und OData oder durch Hochladen mithilfe der Daten-Workbench mit einem Lead verbunden werden.

Wenn die Felder nicht sichtbar sind, können Sie die [Personalisierung](#) verwenden oder Ihre Administratoren bitten, das Layout [anzupassen](#).

Beim Umwandeln eines Leads in eine Opportunity werden die Informationen der registrierten Produkte übernommen.

## 4.3.5.2 Angelegte Leads aus registrierten Produkten

Sie können einen Lead aus einem registrierten Produkt anlegen, um Ihre Zahlungsdaten aus einem vorhandenen Produkt zu vergrößern.

- Im Work Center [Registrierte Produkte](#) können Sie ein oder mehrere relevante registrierte Produkte aus der Liste auswählen und über die Option [Mehr](#) rechts unten einen [Neuen Lead](#) anlegen. Wenn das Bild für die Lead-Schnellanlage geöffnet wird, wird der Bereich für die registrierten Produkte automatisch mit den Werten der hervorgehobenen registrierten Produkte ausgefüllt.
- Sie können auch zur Detailsicht eines registrierten Produkts gehen, indem Sie seine [Nummer](#) oder [Seriennummer](#) wählen und auf der Registerkarte [Leads](#) einen neuen Lead anlegen. Wenn das Bild für die Lead-Schnellanlage geöffnet wird, werden die zugehörigen Felder automatisch mit den Werten dieses registrierten Produkts ausgefüllt.

## 4.3.5.3 Bericht zu Leads mit Verweis auf registrierte Produkte

Sie können die unten aufgeführten Datenquellen verwenden, um Berichte zu registrierten Produkten sowie Einbauorten und Installationen anzulegen.

| Datenquelle        | Beschreibung                                                                                                                       |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CODMKLEAREGPRDU    | Enthält alle registrierten Produkte von Leads. Sie ermöglicht es Ihnen, zugehörige registrierte Produkte von Leads zu analysieren. |
| CODMKLEAREGPRDGENU | Enthält alle installierten Objekte von Leads. Sie ermöglicht es Ihnen, installierte Objekte von Leads zu analysieren.              |

## 4.3.5.4 Verknüpfung von registrierten Produkten in Leads

Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, Leads mit Verweisen auf die bisher verkauften Produkte anzulegen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Lead Management](#) > [Leads](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

### 4.3.5.5 Lead-Kopie zu Einbauort/registriertes Produkt zugeordnet

Durch das Kopieren eines Leads oder Folgevorgangs erfolgt auch eine Kopie des zugehörigen [Einbauorts/registrierten Produkts](#).

## 4.3.6 Leads bewerten

Das Lead-Scoring ist eine Methode, mit der Ihre Leads eingestuft werden können und die Sie dabei unterstützt, die vielversprechendsten Interessenten zu ermitteln.

Die Lösung verfügt über mehrere Lead-Scoring-Werkzeuge.

- **Umfragewerte**  
Ihre Administratoren können Ihnen Umfragen zuordnen, z.B. eine Vorauswahlprüfliste oder einen Qualifizierungsfragebogen, damit Sie Ihre Leads besser verstehen. Die Ergebnisse der Umfrage werden als Punktwerte gemessen. Auf ihrer Grundlage können Sie Ihre Interessenten priorisieren.
- **Interaktionswerte**  
Ihre Administratoren können verschiedenen Aktionen, die bei einer Marketingkampagne ausgelöst werden, Punktwerte zuordnen. Die Punktschme ist der Interaktionswert, auf dessen Grundlage Sie eine Vorstellung davon bekommen, wie interaktiv und qualifiziert Ihr Lead ist.
- **Lead-Werte**  
Beim Lead-Scoring wird ein Modell für maschinelles Lernen verwendet, das mit Ihren historischen Verkaufsdaten trainiert wird, um Muster und wichtige Beitragende zu finden, welche die Wahrscheinlichkeit einer Umwandlung vorhersagen.
- **Geschäfte finden**  
Die App "Geschäfte finden" verfügt über eine auf Vorhersagewerten basierende Rangliste mit eingehenden Leads, die nach der Wahrscheinlichkeit ihrer Umwandlung bewertet werden. Dies hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge festzulegen, in der Sie mit Ihren Interessenten interagieren.

## Weitere Informationen

### [Maschinelles Lernen in Leads](#)

#### [Mit der App "Geschäfte finden" arbeiten \[Seite 301\]](#)

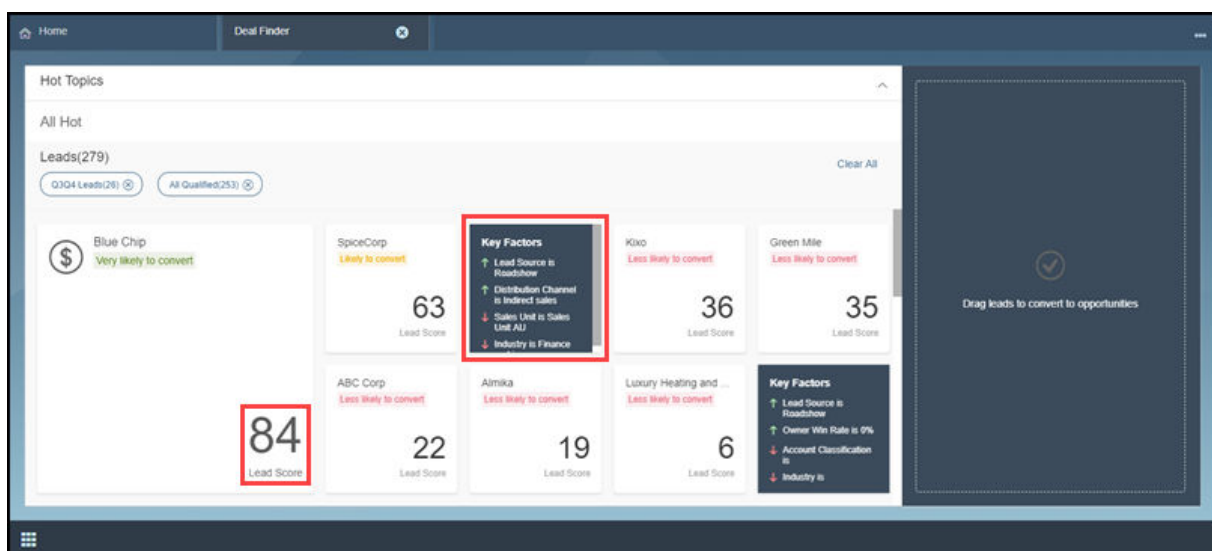
Die App "Geschäfte finden" verfügt über eine auf Vorhersagewerten basierende Rangliste mit eingehenden Leads, die nach der Wahrscheinlichkeit ihrer Umwandlung bewertet werden. Dies hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge festzulegen, in der Sie mit Ihren Interessenten interagieren.

## 4.3.7 Mit der App "Geschäfte finden" arbeiten

Die App "Geschäfte finden" verfügt über eine auf Vorhersagewerten basierende Rangliste mit eingehenden Leads, die nach der Wahrscheinlichkeit ihrer Umwandlung bewertet werden. Dies hilft Ihnen dabei, die Reihenfolge festzulegen, in der Sie mit Ihren Interessenten interagieren.

In der App "Geschäfte finden" können Sie je nachdem, wie Ihre Administratoren sie konfiguriert haben, Abfragen mit unterschiedlichen Interessen sehen. Ihre Administratoren haben für Sie beispielsweise heiße Leads oder Leads mit bereits vorhandenen Kunden ermittelt, die Sie überprüfen können.

Die Leads in der App "Geschäfte finden" werden nach ihren Vorhersagewerten sortiert. Dieses Scoring basiert auf dem maschinellen Lernen powered by SAP Leonardo. Damit können Sie auch die Schlüsselfaktoren sehen, die Einfluss auf die resultierenden Scorewerte haben. Wählen Sie dafür die Karten aus, oder tippen Sie darauf. Leads, die qualifiziert sind, können Sie zur Umwandlung per Drag&Drop direkt in die Opportunity-Spalte ziehen.



### 4.3.7.1 App "Geschäfte finden" konfigurieren

Administratoren können die App "Geschäfte finden" aktivieren und konfigurieren, um den Benutzern dabei zu helfen, die vielversprechendsten Leads zu ermitteln.

#### 📌 Hinweis

Damit die Scorewerte der Leads in "Geschäfte finden" berechnet werden können, muss das maschinelle Lernen durch SAP Leonardo aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Zugehörige Informationen" unter **Maschinelles Lernen in SAP Cloud for Customer**.

## Kachel "Geschäfte finden" zur Startseite hinzufügen

Administratoren müssen die Kachel "Geschäfte finden" zur Startseite hinzufügen, um es Benutzern mit den entsprechenden Rollen zu ermöglichen, darauf zuzugreifen.

1. Öffnen Sie die Startseite.
2. Klicken Sie unten rechts auf das Bleistiftsymbol, und wechseln Sie in den Modus [Anpassen](#).
3. Wählen Sie die Benutzerrolle, mit der Benutzer mit der App "Geschäfte finden" arbeiten werden, und wählen Sie [Start](#).
4. Navigieren Sie zum Abschnitt [Scorecards](#).
5. Suchen Sie nach der Scorecard [Geschäfte finden](#), und fügen Sie sie zu der Rolle hinzu.
6. Legen Sie fest, ob "Geschäfte finden" für alle Benutzer mit dieser Benutzerrolle zu sehen sein soll.
7. Wählen Sie [Veröffentlichen](#), um die Änderungen für diese Benutzerrolle zu sichern.

## Abfragen sichern

Administratoren müssen mindestens eine Abfrage mit Themen als Suchparameter hinzufügen, damit die Benutzer in "Geschäfte finden" Themen sehen.

1. Gehen Sie zu ► [Verkauf](#) ► [Leads](#) ► oder ► [Verkaufskampagne](#) ► [Leads](#) ►.
2. Klicken Sie rechts oben im Bild auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung starten](#).
3. Wählen Sie das Filtersymbol.
4. Geben Sie Filterparameter an, um das Abfrageergebnis zu verbessern. Sie können die [Qualifizierungsstufe](#) beispielsweise auf [Heiß](#) setzen und erhalten dann eine Liste mit hochqualifizierten Leads, die die Benutzer in "Geschäfte finden" überprüfen können.
5. Wählen Sie [Abfrage sichern als](#). Sichern Sie die Abfrage, und wenden Sie sie an. Der von Ihnen eingegebene Name entspricht dem Namen des Themas in "Geschäfte finden".
6. Im Popup-Fenster können Sie die Abfrage benennen und sie zur Standardabfrage machen. Der von Ihnen eingegebene Name entspricht dem Namen des Themas in "Geschäfte finden".
7. Wählen Sie [Sichern](#). Eine neue Abfrage wird angelegt und in der Auswahlliste für die Standardauswahl angezeigt.
8. Klicken Sie auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung beenden](#).

## Weitere Informationen

[Maschinelles Lernen in SAP Cloud for Customer](#)

## 4.3.8 Arbeiten mit LinkedIn Sales Navigator

Wenn LinkedIn Sales Navigator von Ihren Administratoren aktiviert wurde, können Sie nach öffentlich verfügbaren LinkedIn-Profilinformationen zu Kunden und Ansprechpartnern suchen und Ihre Interessenten durch Vernetzung betreuen.

LinkedIn Sales-Navigator-iFrames sind in Ihren Leads, Opportunitys, Konten und Ansprechpartnern, sowie in Ihrem Buying Center auf den Registerkarten [Übersicht](#) und [Ansprechpartner](#) eingebettet. Auf der Registerkarte "Übersicht" erhalten Sie vom Sales Navigator Informationen zu dem Unternehmen. Wenn ein Ansprechpartner ausgewählt wird, zeigt der Sales Navigator Ihnen ein Profil an. Sie können die letzten Aktivitäten Ihrer Ansprechpartner einsehen und ein Thema finden, das Ihnen hilft, eine Konversation mit Ihren Interessenten zu beginnen. Sie können auch Leute finden, die Sie kennen und die Sie direkt Ihren potentiellen Kunden vorstellen.

LinkedIn Sales Navigator verwendet Basisinformationen wie Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Stellenbezeichnung und Unternehmensname, um das richtige Unternehmen oder die richtige Person auf LinkedIn zu finden. Wenn das Ergebnis nicht das ist, wonach Sie suchen, können Sie weitersuchen, um einen Treffer zu finden. Für Ihre Ansprechpartner ermöglicht die Option [Als Lead speichern](#) im iFrame es Ihnen, eine Person im LinkedIn Sales Navigator als Lead zu sichern. Diese Leads werden nicht in SAP Cloud for Customer erfasst.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie Browser-Cookies von LinkedIn zulassen.

- Gehen Sie in Google Chrome zu [Einstellungen](#) [Erweitert](#) [Sicherheit und Datenschutz](#) [Inhaltseinstellungen](#) [Cookies](#) [Zulassen](#), und fügen Sie [\[\\*.\]linkedin.com](#) hinzu.
- Gehen Sie im Internet Explorer zu [Internetoptionen](#) [Sicherheit](#) [Vertrauenswürdige Sites](#) [Sites](#), und fügen Sie [http://linkedin.com](#) hinzu.

#### Hinweis

Sie benötigen ein Konto als LinkedIn Sales Navigator Team oder ein Unternehmenskonto von LinkedIn, um diese Funktion zu verwenden. Wenn Sie sich jedoch bereits mit einem anderen Konto auf Ihrem Computer bei LinkedIn angemeldet haben, kann es sein, dass Sie automatisch mit diesem Konto angemeldet werden. Um sich erneut mit dem Standardkonto anzumelden, müssen Sie zunächst Ihre bisherigen Browser-Cookies löschen.

## 4.3.8.1 LinkedIn Sales Navigator konfigurieren

Administratoren können LinkedIn Sales Navigator aktivieren, um es den Benutzern zu ermöglichen, öffentlich verfügbare LinkedIn-Profilinformationen eines Kunden oder Ansprechpartners einzusehen.

#### Hinweis

Um diese Funktion verwenden zu können, ist eine Sales-Navigator-Team-Lizenz oder -Enterprise-Lizenz von LinkedIn erforderlich. [Hier](#)  können Sie sich für eine kostenlose Testversion anmelden.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Kommunikation und Informationsaustausch](#) [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) [Integration mit LinkedIn Sales Navigator](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 4.4 Leads umwandeln

Die Lead-Umwandlung erfolgt, wenn ein Lead qualifiziert wurde und Sie glauben, dass Ihr Interessent daran interessiert ist, mit Ihnen Geschäfte zu machen.

### ⓘ Hinweis

Voraussetzung für die Umwandlung ist, dass Ihre Leads *konsistent* sind. Um Lead-Inkonsistenzen zu beheben, können Sie für alle Leads die *Konsistenz prüfen*, um die Warnmeldungen zu sehen und die Fehler entsprechend zu korrigieren.

Wenn Sie einen Lead umwandeln möchten, gehen Sie zur Detailsicht dieses Leads und nehmen unten rechts im Menü *Aktionen* eine Auswahl vor. Sie können je nach Status und je nachdem, wie Ihre Administratoren die verfügbaren Umwandlungsaktionen für die einzelnen Status konfiguriert haben, für jeden Lead eine Liste mit Umwandlungsoptionen haben.

- *In Opportunity umwandeln*  
Sie können einen Lead in eine Opportunity umwandeln, wenn Sie überprüft haben, dass der Interessent gute Chancen hat, ein Kunde zu werden. Ein Lead kann je nachdem, welches Umwandlungslimit Ihre Administratoren konfiguriert haben, in mehrere Opportunitys umgewandelt werden.
- *In Kunden und Ansprechpartner umwandeln*  
Sie können einen Lead in einen Kunden und Ansprechpartner umwandeln, d.h., der Lead kann ein potentieller Kunden sein, auch wenn er noch nicht soweit qualifiziert wurde, dass er eine Opportunity ist. Ein Lead kann nur in einen Kunden und einen Ansprechpartner und nicht weiter in eine Opportunity umgewandelt werden. Wenn Ihr Verkaufsprozess startet, können Sie anhand des zugehörigen Kunden und Ansprechpartners eine neue Opportunity anlegen. Die gleiche Logik gilt, wenn Sie einen Lead in einen Privatkunden umwandeln.

Sobald der Lead umgewandelt wurde, bleibt er als Datensatz im System und kann nicht gelöscht werden. Der Lead-Status ändert sich in *Umgewandelt*, das heißt, der Lead hat das Ende seines Lebenszyklus erreicht, und der Lead-Datensatz kann nicht mehr geändert werden. Sie können weiterhin alle Folgeaktivitäten, die sich aus dem Lead ergeben, verarbeiten. Änderungen haben keine Auswirkungen auf den Lead-Datensatz.

- *Kunde und Ansprechpartner zuordnen*  
Die Zuordnung im Kontext der Umwandlung ermöglicht es Ihnen, einen Lead ohne Änderung des Lead-Status umzuwandeln. Sie können weiterhin im Lead arbeiten. Alle weiteren Änderungen, die im Lead vorgenommen werden, haben keine Auswirkungen auf den Kunden und den Ansprechpartner. Die gleiche Logik gilt, wenn Sie einen Lead mit einem Privatkunden verknüpfen.

### 4.4.1 Folgepositionen anlegen

Sie können ein Angebot oder einen Kundenauftrag direkt aus einem Lead mit einem bereits vorhandenen Kunden anlegen.

Gehen Sie im Lead zur Registerkarte *Angebote* oder *Kundenaufträge*, um einen neuen Folgebeleg hinzuzufügen, und die relevanten Lead-Informationen werden kopiert.

## 4.4.2 Umwandlungslimit konfigurieren

Die Administratoren können festlegen, wie oft ein Lead in eine Opportunity umgewandelt werden kann.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Leads](#) ► [Umwandlungslimit bearbeiten](#) ►, um die Anzahl anzugeben.

## 4.4.3 Vertriebsbereichsdaten für Lead-Umwandlung konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Vertriebsbereichsdaten beibehalten werden, wenn ein Lead in einen Kunden oder ein Kunde in einen Ansprechpartner umgewandelt wird. Zu den Vertriebsbereichsdaten gehören Verkaufsorganisation, Verkäufergruppe, Verkaufsniederlassung, Vertriebsweg und Sparte.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Lead Management](#) ► [Leads](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

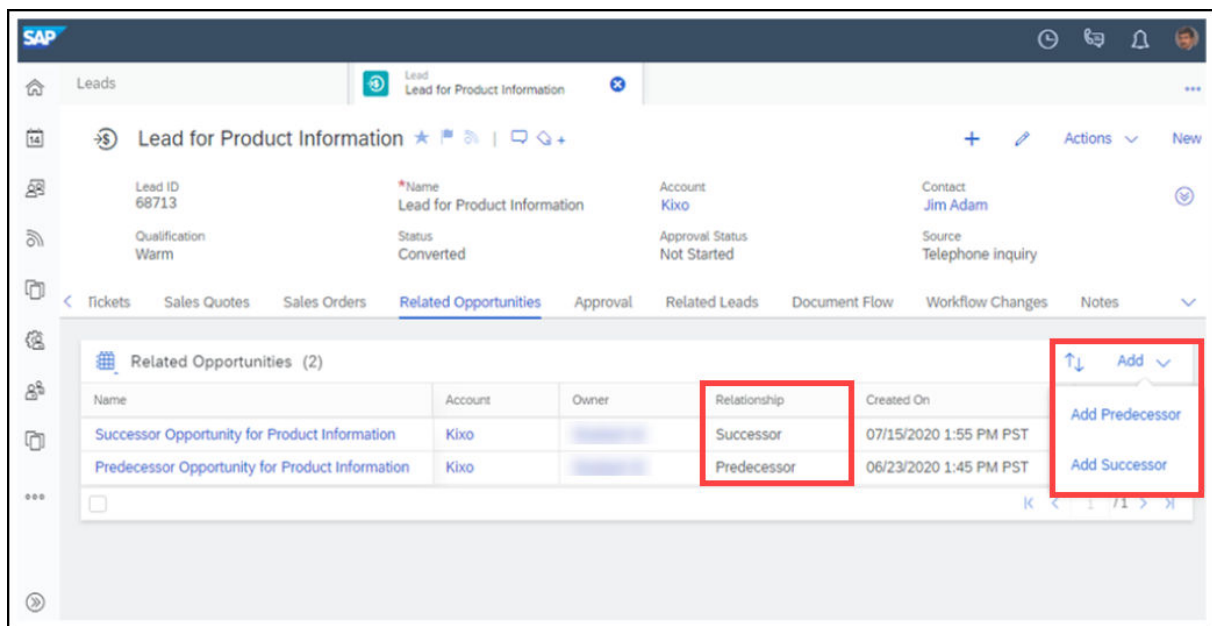
## 4.4.4 Vorgänger- und Nachfolger-Opportunitys mit umgewandelten Leads verknüpfen

[Zugehörige Opportunitys](#) sind in den [Lead](#)-Details verfügbar, um Opportunitys mit umgewandelten Leads zu verknüpfen.

Folgende Aktionen stehen für die Verknüpfung von [Opportunitys](#) zur Verfügung:

- [Vorgänger hinzufügen](#): Sie können auch nach der [Lead](#)-Umwandlung beliebig viele Vorgänger-Opportunitys hinzufügen. Das [Lead](#)-Umwandlungslimit hat keine Auswirkungen auf die Aktion [Vorgänger hinzufügen](#).
- [Nachfolger hinzufügen](#): In der Regel sind Nachfolger-Opportunitys das Ergebnis der [Lead](#)-Umwandlung. Sie können auch Nachfolger-Opportunitys hinzufügen. Das [Lead](#)-Umwandlungslimit wirkt sich auf die Aktion [Nachfolger hinzufügen](#) aus.

Mit dieser Funktion können Sie die Opportunitys verknüpfen, die separat angelegt oder parallel bearbeitet werden.



## 4.5 Leads offline

Folgende Elemente können in Ihrer Lösung offline verwendet werden.

Schnellanlage – Verfügbarkeit auf Feldebene

| Abschnitt      | Feld                                 | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung offline |
|----------------|--------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| Kopf allgemein | Leadnummer                           | J                     | N                            |
|                | Externe Nummer                       | N                     | N                            |
|                | Name                                 | J                     | N                            |
|                | Kunde                                | J                     | N                            |
|                | Unternehmen                          | J                     | N                            |
|                | Ansprechpartner                      | J                     | N                            |
|                | Vorname des Ansprechpartners         | J                     | N                            |
|                | Zweiter Vorname des Ansprechpartners | J                     | N                            |
|                | Nachname des Ansprechpartners        | J                     | N                            |



| Abschnitt | Feld                             | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung offline |
|-----------|----------------------------------|-----------------------|------------------------------|
|           | Vorname des Privatkunden         | J                     | N                            |
|           | Zweiter Vorname des Privatkunden | J                     | N                            |
|           | Nachname des Privatkunden        | J                     | N                            |
|           | Qualifizierungsstufe             | J                     | N                            |
|           | Status                           | J                     | J                            |
|           | Konsistenzstatus                 | N                     | N                            |
|           | Quelle                           | J                     | N                            |
|           | Priorität                        | J                     | J                            |
|           | Starttermin                      | J                     | J                            |
|           | Endtermin                        | J                     | J                            |
|           | Kategorie                        | J                     | N                            |
|           | Verantwortlicher                 | J                     | J                            |
|           | Verantwortlicher (Vertrieb)      | J                     | N                            |
|           | Marketingabteilung               | J                     | N                            |
|           | Verkaufsabteilung                | J                     | J                            |
|           | Verkaufsorganisation             | J                     | J                            |
|           | Vertriebsweg                     | J                     | J                            |
|           | Sparte                           | J                     | J                            |
|           | Umfragewert                      | N                     | N                            |
|           | Angelegt am                      | N                     | N                            |
|           | Angelegt von                     | N                     | N                            |
|           | Geändert am                      | N                     | N                            |
|           | Geändert von                     | N                     | N                            |
|           | Notizen                          | J                     | N                            |
|           | Gebietsnummer                    | J                     | N                            |

| Abschnitt                | Feld            | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung offline |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------------|
| Kopf Kundeninformationen | Gebietsname     | J                     | N                            |
|                          | Weiterer Name   | J                     | N                            |
|                          | Weiterer Name 2 | J                     | N                            |
|                          | Weiterer Name 3 | J                     | N                            |
|                          | Fremdsystem     | N                     | N                            |
|                          | Externe Nummer  | N                     | N                            |
|                          | Hausnummer      | J                     | N                            |
|                          | Adresszeile 1   | J                     | N                            |
|                          | Adresszeile 2   | J                     | N                            |
|                          | Straße          | J                     | N                            |
|                          | Adresszeile 4   | J                     | N                            |
|                          | Adresszeile 5   | J                     | N                            |
|                          | Ort             | J                     | N                            |
|                          | Land/Region     | J                     | N                            |
|                          | Bundesland      | J                     | N                            |
|                          | Postfach        | J                     | N                            |
|                          | Postleitzahl    | J                     | N                            |
|                          | Kreis           | J                     | N                            |
|                          | Telefon         | J                     | N                            |
|                          | Fax             | J                     | N                            |
|                          | Mobiltelefon    | J                     | N                            |
|                          | E-Mail          | J                     | N                            |
|                          | Website         | J                     | N                            |
|                          | Breitengrad     | J                     | N                            |
|                          | Längengrad      | J                     | N                            |

| Abschnitt                         | Feld                        | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung offline |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------------|
|                                   | Rechtsform                  | J                     | N                            |
|                                   | ABC-Klassifikation          | J                     | N                            |
|                                   | Branche                     | J                     | N                            |
|                                   | D-U-N-S                     | J                     | N                            |
|                                   | Kontaktaufnahme             | J                     | N                            |
|                                   | Sprache                     | J                     | N                            |
|                                   | Notiz                       | J                     | N                            |
| Kopf Ansprechpartnerinformationen | Anrede                      | J                     | N                            |
|                                   | Stellenbezeichnung          | J                     | N                            |
|                                   | Akademischer Titel          | J                     | N                            |
|                                   | Weiterer akademischer Titel | J                     | N                            |
|                                   | Spitzname                   | J                     | N                            |
|                                   | Fremdsystem                 | N                     | N                            |
|                                   | Externe Nummer              | N                     | N                            |
|                                   | Sprache                     | J                     | N                            |
|                                   | Geschlecht                  | J                     | N                            |
|                                   | Familienstand               | J                     | N                            |
|                                   | Funktion                    | J                     | N                            |
|                                   | Abteilung                   | J                     | N                            |
|                                   | Abteilung laut Visitenkarte | J                     | N                            |
|                                   | VIP-Ansprechpartner         | J                     | N                            |
|                                   | Kontaktaufnahme             | J                     | N                            |
|                                   | Interaktionswert            | J                     | N                            |
|                                   | Gebäude                     | J                     | N                            |
|                                   | Etage                       | J                     | N                            |

| Abschnitt                      | Feld                | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung offline |
|--------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------------|
|                                | Raum                | J                     | N                            |
|                                | Telefon             | J                     | N                            |
|                                | Fax                 | J                     | N                            |
|                                | Mobiltelefon        | J                     | N                            |
|                                | E-Mail              | J                     | N                            |
|                                | E-Mail ungültig     | J                     | N                            |
|                                | Notiz               | J                     | N                            |
| Kopf Privatkundeninformationen | ABC-Klassifikation  | J                     | N                            |
|                                | Geschlecht          | J                     | N                            |
|                                | Familienstand       | J                     | N                            |
|                                | E-Mail              | J                     | N                            |
|                                | Telefon             | J                     | N                            |
|                                | Fax                 | J                     | N                            |
|                                | Mobiltelefon        | J                     | N                            |
|                                | Hausnummer          | J                     | N                            |
|                                | Straße              | J                     | N                            |
|                                | Ort                 | J                     | N                            |
|                                | Land/Region         | J                     | N                            |
|                                | Bundesland          | J                     | N                            |
|                                | Postleitzahl        | J                     | N                            |
|                                | Staatsangehörigkeit | J                     | N                            |
|                                | Geburtsdatum        | J                     | N                            |
|                                | Anrede              | J                     | N                            |
|                                | Akademischer Titel  | J                     | N                            |
|                                | Beruf               | J                     | N                            |

| Abschnitt | Feld                         | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung offline |
|-----------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|
|           | Kontaktaufnahme              | J                     | N                            |
|           | Sprache                      | J                     | N                            |
|           | Initialen                    | J                     | N                            |
|           | Bevorzugte Kontaktart        | J                     | N                            |
|           | Vorangestellter Namenszusatz | J                     | N                            |
| Produkte  | Produkt                      | N                     | N                            |
|           | Beschreibung                 | N                     | N                            |
|           | Kategorie                    | N                     | J                            |
|           | Menge                        | N                     | N                            |

Detailsicht – Verfügbarkeit auf Feldebene

| Registerkarte | Abschnitt      | Feld                                 | Anzeigen | Bearbeiten (direkt ODER über Aktionen ODER über Navigation) |
|---------------|----------------|--------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------|
| Übersicht     | Kopf allgemein | Leadnummer                           | J        | N                                                           |
|               |                | Externe Nummer                       | N        | N                                                           |
|               |                | Name                                 | J        | J                                                           |
|               |                | Kunde                                | J        | J                                                           |
|               |                | Unternehmen                          | J        | J                                                           |
|               |                | Ansprechpartner                      | J        | J                                                           |
|               |                | Vorname des Ansprechpartners         | J        | J                                                           |
|               |                | Zweiter Vorname des Ansprechpartners | J        | J                                                           |
|               |                | Nachname des Ansprechpartners        | J        | J                                                           |
|               |                | Vorname des Privatkunden             | J        | J                                                           |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                                | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------|-------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |           | Zweiter Vorname des<br>Privatkunden | J        | J                                                                      |
|               |           | Nachname des Privat-<br>kunden      | J        | J                                                                      |
|               |           | Qualifizierungsstufe                | J        | J                                                                      |
|               |           | Status                              | J        | J                                                                      |
|               |           | Konsistenzstatus                    | J        | N                                                                      |
|               |           | Quelle                              | J        | J                                                                      |
|               |           | Priorität                           | J        | J                                                                      |
|               |           | Starttermin                         | J        | J                                                                      |
|               |           | Endtermin                           | J        | J                                                                      |
|               |           | Kategorie                           | J        | J                                                                      |
|               |           | Verantwortlicher                    | J        | J                                                                      |
|               |           | Verantwortlicher (Ver-<br>trieb)    | J        | J                                                                      |
|               |           | Marketingabteilung                  | J        | J                                                                      |
|               |           | Verkaufsabteilung                   | J        | J                                                                      |
|               |           | Verkaufsorganisation                | J        | J                                                                      |
|               |           | Vertriebsweg                        | J        | J                                                                      |
|               |           | Sparte                              | J        | J                                                                      |
|               |           | Umfragewert                         | J        | N                                                                      |
|               |           | Angelegt am                         | J        | N                                                                      |
|               |           | Angelegt von                        | J        | N                                                                      |
|               |           | Geändert am                         | J        | N                                                                      |
|               |           | Geändert von                        | J        | N                                                                      |
|               |           | Notizen                             | J        | J                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt                     | Feld            | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-------------------------------|-----------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |                               | Gebietsnummer   | J        | J                                                                      |
|               |                               | Gebietsname     | J        | N                                                                      |
|               | Kopf Kundeninformati-<br>onen | Weiterer Name   | J        | J                                                                      |
|               |                               | Weiterer Name 2 | J        | J                                                                      |
|               |                               | Weiterer Name 3 | J        | J                                                                      |
|               |                               | Fremdsystem     | N        | N                                                                      |
|               |                               | Externe Nummer  | J        | N                                                                      |
|               |                               | Hausnummer      | J        | J                                                                      |
|               |                               | Adresszeile 1   | J        | J                                                                      |
|               |                               | Adresszeile 2   | J        | J                                                                      |
|               |                               | Straße          | J        | J                                                                      |
|               |                               | Adresszeile 4   | J        | J                                                                      |
|               |                               | Adresszeile 5   | J        | J                                                                      |
|               |                               | Ort             | J        | J                                                                      |
|               |                               | Land/Region     | J        | J                                                                      |
|               |                               | Bundesland      | J        | J                                                                      |
|               |                               | Postfach        | J        | J                                                                      |
|               |                               | Postleitzahl    | J        | J                                                                      |
|               |                               | Kreis           | J        | J                                                                      |
|               |                               | Telefon         | J        | J                                                                      |
|               |                               | Fax             | J        | J                                                                      |
|               |                               | Mobiltelefon    | J        | J                                                                      |
|               |                               | E-Mail          | J        | J                                                                      |
|               |                               | Website         | J        | J                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt                              | Feld                             | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|----------------------------------------|----------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |                                        | Breitengrad                      | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Längengrad                       | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Rechtsform                       | J        | J                                                                      |
|               |                                        | ABC-Klassifikation               | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Branche                          | J        | J                                                                      |
|               |                                        | D-U-N-S                          | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Kontaktaufnahme                  | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Sprache                          | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Notiz                            | J        | J                                                                      |
|               | Kopf Ansprechpartne-<br>rinformationen | Anrede                           | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Stellenbezeichnung               | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Akademischer Titel               | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Weiterer akademischer<br>Titel   | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Spitzname                        | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Fremdsystem                      | N        | N                                                                      |
|               |                                        | Externe Nummer                   | N        | N                                                                      |
|               |                                        | Sprache                          | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Geschlecht                       | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Familienstand                    | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Funktion                         | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Abteilung                        | J        | J                                                                      |
|               |                                        | Abteilung laut Visiten-<br>karte | J        | J                                                                      |
|               |                                        | VIP-Ansprechpartner              | J        | J                                                                      |



| Registerkarte | Abschnitt                           | Feld               | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-------------------------------------|--------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |                                     | Kontaktaufnahme    | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Interaktionswert   | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Gebäude            | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Etage              | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Raum               | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Telefon            | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Fax                | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Mobiltelefon       | J        | J                                                                      |
|               |                                     | E-Mail             | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Hausnummer         | J        | N                                                                      |
|               |                                     | Straße             | J        | N                                                                      |
|               |                                     | Ort                | J        | N                                                                      |
|               |                                     | Land/Region        | J        | N                                                                      |
|               |                                     | Bundesland         | J        | N                                                                      |
|               |                                     | Postleitzahl       | J        | N                                                                      |
|               |                                     | Notiz              | J        | J                                                                      |
|               | Kopf Privatkundenin-<br>formationen | ABC-Klassifikation | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Geschlecht         | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Familienstand      | J        | J                                                                      |
|               |                                     | E-Mail             | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Telefon            | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Fax                | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Mobiltelefon       | J        | J                                                                      |
|               |                                     | Hausnummer         | J        | J                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                              | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------|-----------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |           | Straße                            | J        | J                                                                      |
|               |           | Ort                               | J        | J                                                                      |
|               |           | Land/Region                       | J        | J                                                                      |
|               |           | Bundesland                        | J        | J                                                                      |
|               |           | Postleitzahl                      | J        | J                                                                      |
|               |           | Staatsangehörigkeit               | J        | J                                                                      |
|               |           | Geburtsdatum                      | J        | J                                                                      |
|               |           | Kundennummer                      | J        | N                                                                      |
|               |           | Fremdsystem                       | N        | N                                                                      |
|               |           | Externe Nummer                    | N        | N                                                                      |
|               |           | Anrede                            | J        | J                                                                      |
|               |           | Akademischer Titel                | J        | J                                                                      |
|               |           | Beruf                             | J        | J                                                                      |
|               |           | Kontaktaufnahme                   | J        | J                                                                      |
|               |           | Sprache                           | J        | J                                                                      |
|               |           | Initialen                         | J        | J                                                                      |
|               |           | Bevorzugte Kontaktart             | J        | J                                                                      |
|               |           | Vorangestellter Na-<br>menszusatz | J        | J                                                                      |
|               | Produkte  | Produkt                           | J        | N                                                                      |
|               |           | Beschreibung                      | J        | N                                                                      |
|               |           | Kategorie                         | J        | N                                                                      |
|               |           | Menge                             | J        | N                                                                      |
| Produkte      | Produkte  | Produkt                           | J        | J                                                                      |
|               |           | Produktnummer                     | J        | N                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                 | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------|----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |           | Beschreibung         | J        | J                                                                      |
|               |           | Produktkategorie     | J        | N                                                                      |
|               |           | Kategorie            | J        | N                                                                      |
|               |           | Menge                | J        | J                                                                      |
|               |           | Fremdsystem          | N        | N                                                                      |
|               |           | Externe Nummer       | N        | N                                                                      |
| Aktivitäten   | Termine   | Betreff              | J        | N                                                                      |
|               |           | Status               | J        | N                                                                      |
|               |           | Kategorie            | J        | N                                                                      |
|               |           | Startdatum/-uhrzeit  | J        | N                                                                      |
|               |           | Enddatum/-uhrzeit    | J        | N                                                                      |
|               |           | Ganztägiges Ereignis | J        | N                                                                      |
|               |           | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
|               |           | Organisator          | J        | N                                                                      |
|               | Besuche   | Betreff              | J        | N                                                                      |
|               |           | Status               | J        | N                                                                      |
|               |           | Kategorie            | J        | N                                                                      |
|               |           | Startdatum/-uhrzeit  | J        | N                                                                      |
|               |           | Enddatum/-uhrzeit    | J        | N                                                                      |
|               |           | Ganztägiges Ereignis | J        | N                                                                      |
|               |           | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
|               | E-Mails   | Betreff              | J        | N                                                                      |
|               |           | Status               | J        | N                                                                      |
|               |           | Kategorie            | J        | N                                                                      |

| Registerkarte                     | Abschnitt                         | Feld                           | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                   | Startdatum/-uhrzeit            | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Verantwortlicher               | J        | N                                                                      |
|                                   | Aufgaben                          | Betreff                        | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Status                         | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Kategorie                      | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Startdatum/-uhrzeit            | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Fälligkeitsdatum/-uhr-<br>zeit | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Verantwortlicher               | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Bearbeiter                     | J        | N                                                                      |
|                                   | Telefonate                        | Betreff                        | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Status                         | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Kategorie                      | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Startdatum/-uhrzeit            | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Verantwortlicher               | J        | N                                                                      |
| Vertriebs- und Marke-<br>tingteam | Vertriebs- und Marke-<br>tingteam | Rolle                          | J        | J                                                                      |
|                                   |                                   | Name                           | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | E-Mail                         | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Telefon                        | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Hauptansprechpartner           | J        | J                                                                      |
| Ansprechpartner                   | Ansprechpartner                   | Name                           | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Funktion                       | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Abteilung                      | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Telefon                        | J        | N                                                                      |
|                                   |                                   | Mobiltelefon                   | J        | N                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt  | Feld                 | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|------------|----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |            | E-Mail               | J        | N                                                                      |
|               |            | Kontaktaufnahme      | J        | N                                                                      |
|               |            | Hauptansprechpartner | J        | J                                                                      |
| Beteiligte    | Beteiligte | Rolle                | J        | N                                                                      |
|               |            | Name                 | J        | N                                                                      |
|               |            | E-Mail               | J        | N                                                                      |
|               |            | Telefon              | J        | N                                                                      |
|               |            | Hauptansprechpartner | J        | J                                                                      |
|               |            | Hauptansprechpartner | J        | N                                                                      |
| Anlagen       | Anlagen    | Titel                | J        | N                                                                      |
|               |            | Art                  | J        | N                                                                      |
|               |            | Geändert am          | J        | N                                                                      |
|               |            | Geändert von         | J        | N                                                                      |
| Angebot       | Angebot    | Name                 | J        | N                                                                      |
|               |            | Beziehung            | J        | N                                                                      |
|               |            | Externe Referenz     | J        | N                                                                      |
|               |            | Status               | J        | N                                                                      |
|               |            | Genehmigungsstatus   | J        | N                                                                      |
|               |            | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
|               |            | Ablehnungsgrund      | J        | N                                                                      |
|               |            | Rabatt allgemein (%) | J        | N                                                                      |
|               |            | Zahlungsbedingungen  | J        | N                                                                      |
|               |            | Gesamterlös          | J        | N                                                                      |
|               |            | Angelegt am          | J        | N                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld          | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------|---------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
| Tickets       | Tickets   | Ticketnummer  | J        | N                                                                      |
|               |           | Betreff       | J        | N                                                                      |
|               |           | Beziehung     | J        | N                                                                      |
|               |           | Priorität     | J        | N                                                                      |
|               |           | Status        | J        | N                                                                      |
|               |           | Angelegt am   | J        | N                                                                      |
|               |           | Zugeordnet zu | J        | N                                                                      |
|               |           | Tickettyp     | J        | N                                                                      |
| Umfragen      | Umfragen  | Name          | J        | J                                                                      |
|               |           | Status        | J        | J                                                                      |
|               |           | Kategorie     | J        | J                                                                      |

#### Offline-Aktionen

| Objekt | Global / Registerkarte | Aktionen          | Offline-Verfügbarkeit                                                                                                  |
|--------|------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leads  | Global                 | Umwandeln in      | Nur verfügbar, wenn Sie einen Lead in eine Opportunity umwandeln und dieser Lead einen bereits vorhandenen Kunden hat. |
|        |                        | Verknüpfen mit    | N                                                                                                                      |
|        |                        | Kopieren          | N                                                                                                                      |
|        |                        | Konsistenz prüfen | N                                                                                                                      |
|        | Produkte               | Hinzufügen        | J                                                                                                                      |
|        |                        | Löschen           | J                                                                                                                      |
|        | Aktivitäten            | Neu               | Nur verfügbar, wenn der Lead einen bereits vorhandenen Kunden hat                                                      |
|        |                        |                   |                                                                                                                        |

| Objekt | Global / Registerkarte                                       | Aktionen   | Offline-Verfügbarkeit |
|--------|--------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|
|        | Vertriebs- und Marketing-team                                | Hinzufügen | J                     |
|        |                                                              | Löschen    | J                     |
|        | Beteiligter                                                  | Hinzufügen | J                     |
|        |                                                              | Löschen    | J                     |
|        | Ansprechpartner (nur wenn Lead vorhandenen Kunden verwendet) | Hinzufügen | J                     |
|        |                                                              | Löschen    | J                     |
|        | Angebot                                                      | Neu        | J                     |
|        | Ticket                                                       | Neu        | N                     |
|        | Anlagen                                                      | Hinzufügen | J                     |

## 4.6 Häufige Fragen zu Leads

In diesem Abschnitt werden häufig gestellte Fragen zu Leads beantwortet.

### 4.6.1 Wie wandle ich einen Lead um, ohne seinen Status zu ändern?

Mit [Kunde und Ansprechpartner zuordnen](#) können Sie Leads umwandeln, ohne ihren Status zu ändern. So können Sie im ursprünglichen Lead weiterarbeiten.

Wenn Sie einen Lead umwandeln, ändert sich sein Status in [Umgewandelt](#). Das heißt, der Lead hat das Ende seines Lebenszyklus erreicht, und der Lead-Datensatz kann nicht mehr geändert werden. Wenn Sie im ursprünglichen Lead weiterarbeiten möchten, können Sie die Option [Kunde und Ansprechpartner zuordnen](#) anstelle von [In Kunden und Ansprechpartner umwandeln](#) verwenden, damit der Lead-Status erhalten bleibt. Alle weiteren Änderungen, die im Lead vorgenommen werden, haben keine Auswirkungen auf den Kunden und den Ansprechpartner.

Die gleiche Logik gilt, wenn Sie die Option [Privatkunde zuordnen](#) verwenden.

## 4.6.2 Wie bekomme ich Aufgaben und Umfragen, die meinen Leads zugeordnet sind?

Sie können die Aktion [Aus Aktivitätsplan aktualisieren](#) in einem Lead verwenden, um Aufgaben und Umfragen, die von Ihren Administratoren vordefiniert und Ihren Leads zugeordnet wurden, zu erhalten.

Obwohl Ihre Administratoren möglicherweise Workflow-Regeln für die automatische Zuordnung von Aktivitätsplänen konfiguriert haben, erfolgen solche Zuordnungen nur bei bestimmten Auslösern. Als Benutzer können Sie bei Bedarf auch das Routing für Aktivitätspläne auslösen, um die entsprechenden Aufgaben und Umfragen sofort zu erhalten.

### Weitere Informationen

[Offene Umfragen oder Aufgaben durch Auffrischen aktualisieren \[Seite 297\]](#)

Den neuesten Stand von Umfragen und Aufgaben, die Ihrem Lead zugeordnet sind, können Sie durch Aktualisieren erhalten.

## 4.6.3 Warum kann ich im Offline-Modus keine Notizen in Leads machen?

Das Feld [Notizen](#) ist zurzeit nicht verfügbar, wenn die Notizhistorie online aktiviert wurde.

## 4.6.4 Warum wird ein Lead einem anderen Verantwortlichen zugeordnet als erwartet?

Als Administratoren müssen Sie sicherstellen, dass die Lead-Routing-Regeln so eindeutig wie möglich definiert werden. Denken Sie daran, dass das System die Regeln von oben nach unten ausführt. Der Lead wird zugeordnet, sobald er einer Regel entspricht. Die nachfolgenden Regeln werden vom System nicht mehr gelesen.

### Weitere Informationen

[Lead-Routing-Regeln konfigurieren \[Seite 288\]](#)

Administratoren können Routing-Regeln für die automatische Lead-Zuordnung anlegen.



## 4.6.5 Warum wird der Verantwortliche nicht übernommen, wenn ein Lead in einen Kunden umgewandelt wird?

Wir gehen nicht davon aus, dass der Lead-Verantwortliche auch für den Kunden verantwortlich sein wird. Deshalb kopiert die Lösung die Informationen zum Verantwortlichen nicht vom Lead in den Kunden.

### Kontext

Als Behelfslösung können die Administratoren Workflow-Regeln verwenden, um den Verantwortlichen automatisch zuzuordnen, wenn ein Benutzer einen Lead umwandelt und den Kunden sichert.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Kunde](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Wählen Sie unter [Zeiteinteilung](#) die Option [Bei jedem Sichern](#).
5. Sie können den Abschnitt [Bedingungen definieren](#) überspringen.
6. Wählen Sie [Aktion](#) als [Regeltyp](#), und wählen Sie [Mich als Verantwortlichen zuordnen](#).
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

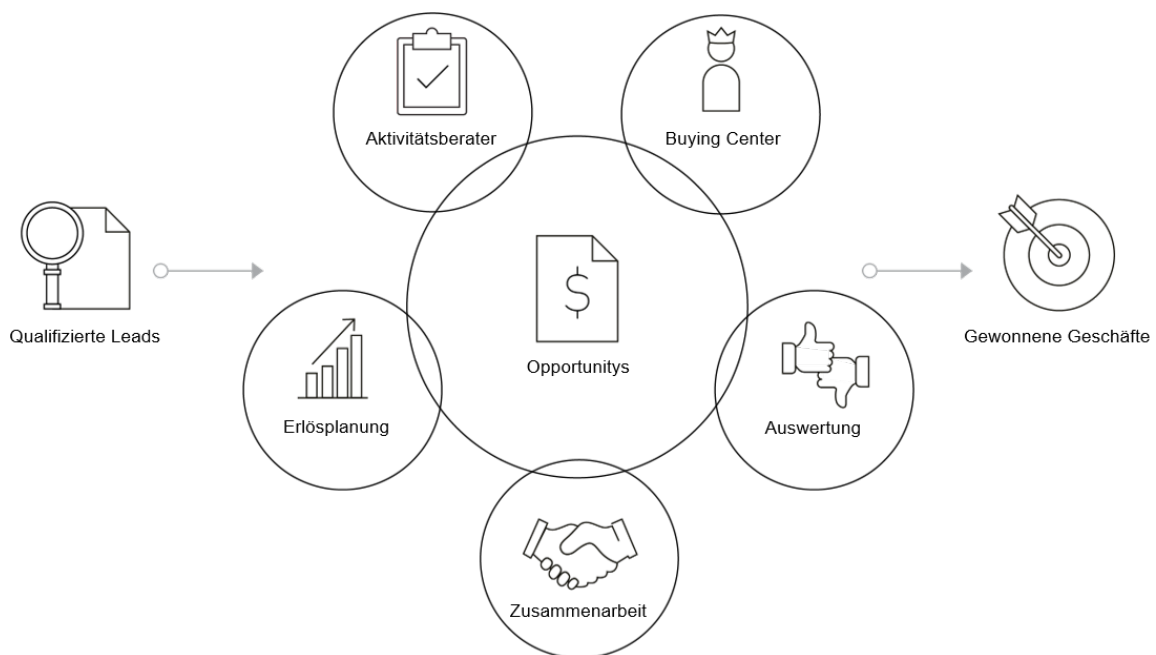
## 4.6.6 Wie lösche ich einen benutzerdefinierten Status in Leads?

Als Administrator können Sie einen benutzerdefinierten Status löschen, solange er nicht verwendet wird.

Sie können eine Suche in Leads basierend auf dem benutzerdefinierten Status durchführen, um festzustellen, ob es Daten gibt, in denen der Status verwendet wird.

## 5 Opportunities

Das Opportunity-Management ermöglicht es Ihnen, Ihre qualifizierten Interessenten weiter zu betreuen, Ihre potenziellen Geschäftsabschlüsse zu priorisieren, die Verkaufsproduktivität zu erhöhen, in Zusammenarbeit mit Ihren Kunden eine Lösung zu liefern, die ihren Anforderungen entspricht, und demzufolge Ihre Erfolgsquote zu erhöhen.



Die Umwandlung eines Leads in eine Opportunity kennzeichnet den Beginn eines Verkaufszyklus. Mit dem Aktivitätsberater ermöglicht SAP Cloud for Customer Ihren Vertriebsmitarbeitern, in jeder Verkaufsphase die richtigen Aktivitäten auszuführen. Wenn Sie diese Verkaufsmethodik befolgen, können Sie Ressourcen zu Schulungen einsparen und die Arbeitseffizienz als Team erhöhen.

Um den richtigen Vorschlag für einen erfolgreichen Abschluss zusammenzustellen, müssen Ihre Vertriebsbeauftragten an die richtigen Personen die richtige Nachricht kommunizieren. SAP Cloud for Customer enthält das Projektorganigramm, mit dem Sie Beziehungen zu Ansprechpartnern pflegen und wichtige Ansprechpartner, wie Entscheidungsträger und Meinungsführer, zu ermitteln.

In der Lösung können Sie alle relevanten Informationen zu Ihren Opportunities erfassen, einschließlich Produkte, Partner, Wettbewerber, Umfragen usw. Mit diesen Informationen können Sie Ihre Opportunities effektiver verfolgen und genauere Prognosen ermöglichen. SAP Cloud for Customer erlaubt Ihnen auch, verschiedene Arten von Opportunities zu erfassen, z.B. einmalige Verkäufe, Ramp-up-Verträge und Abonnementservices.

Zusätzlich können Sie Ihre Opportunities bewerten, indem Sie Schätzwerte generieren, Ihre Pipeline simulieren, um herauszufinden, wie sich Ihre potenziellen Abschlüsse auf Ihren Gesamterlös auswirken können, und den Schwerpunkt auf Opportunities legen, die eine höhere Erfolgsquote aufweisen sowie Ihnen helfen, Ihre Ziele zu erreichen.

## 5.1 Opportunitys in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Opportunitys bei der Festlegung des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Sich selbst erklärende Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### 5.1.1 Opportunitys aktivieren

Administratoren können Ihrem Projektumfang Opportunitys hinzufügen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil für die Verwendung von Opportunitys.

### 5.1.2 Nummernkreis konfigurieren

Administratoren können den Bereich der Nummern festlegen, die für die IDs von Opportunity-Datensätzen verwendet werden können.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Nummernkreis](#) ► [Nummernkreis bearbeiten](#) ►, um die Anzahl anzugeben.

### 5.1.3 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können Beteiligte für Opportunitys angeben, indem Sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Beteiligte](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►, um Ihre Beteiligten zu bearbeiten.

Basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen können Sie aktivierte Beteiligtenrollen vom Gebietsreformauf oder von Eingangsintegrationsszenarios [Ausschließen](#), z.B. wenn Sie Opportunitys aus ERP in SAP Cloud for Customer replizieren.

Bei benutzerdefinierten Beteiligtenrollen gibt es den zusätzlichen Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#). Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Opportunitys](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►. Wählen Sie eine benutzerdefinierte Beteiligtenrolle, wählen Sie

[Ermittlungen bearbeiten](#), und aktivieren Sie den Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#). Mit dieser Option können Sie Beteiligte basierend auf bestimmten Bedingungen vorschlagen, die unter ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Opportunity-Beteiligte definieren](#) ► definiert werden können.

## Weitere Informationen

[Automatische Neuermittlung von Beteiligten konfigurieren \[Seite 355\]](#)

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunity-Beteiligte automatisch neu ermittelt werden, wenn an dem zugehörigen Kunden- oder Gebietsteam Änderungen vorgenommen werden.

[Regeln für die Beteiligtermittlung für Opportunities konfigurieren \[Seite 354\]](#)

Administratoren können Regeln für die automatische Beteiligtermittlung in Opportunities anlegen.

## 5.1.4 Quellen konfigurieren

Administratoren können Quellen verwalten, welche die Herkunft Ihrer Opportunities erfassen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunities](#) ► [Quellen](#) ► [Quellen verwalten](#) ►, um Ihre Quellen zu bearbeiten.

## 5.1.5 Gründe konfigurieren

Administratoren können Gründe verwalten, die angeben, warum ein Status gesetzt wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunities](#) ► [Gründe](#) ► [Gründe bearbeiten](#) ►, um Ihre Gründe zu bearbeiten.

## 5.1.6 Zuordnung von Gründen konfigurieren

Administratoren können Gründe für geeignete Opportunity-Status per Zuordnung aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunities](#) ► [Zuordnung von Gründen](#) ► [Gründe zuordnen](#) ►, um Ihre Gründe zuzuordnen.

## 5.1.7 Kategorien konfigurieren

Administratoren können Kategorien verwalten, die Ihre Elemente, z.B. Leads und Opportunities, klassifizieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunities](#) ► [Kategorien](#) ► [Kategorien bearbeiten](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

## 5.1.8 Zuordnung von Kategorien konfigurieren

Administratoren können Kategorien für Opportunities durch Zuordnung aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunities](#) ► [Zuordnung der Kategorien](#) ► [Kategorien zuordnen](#) ►, um Ihre Kategorien zuzuordnen.

## 5.1.9 Belegarten konfigurieren

Administratoren können Belegarten definieren, die eine Art von Opportunity von einer anderen unterscheiden. Unterschiedliche Arten von Opportunities können verschiedene Verkaufszyklen durchlaufen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunities](#) ► [Belegarten](#) ► [Belegarten verwalten](#) ►, um Ihre Opportunity-Arten zu bearbeiten.

## 5.1.10 Benutzerdefinierten Status konfigurieren

Administratoren können Opportunity-Statusoptionen anpassen, damit die Position von Interessenten in der Vertriebs-Pipeline besser ermittelt werden kann.

### Kontext

Sie müssen einen vollständigen Satz benutzerdefinierter Status mit Äquivalenz aller fünf Lebenszyklusstatus definieren.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunities](#) ► [Benutzerdefinierter Status](#) ► [Benutzerdefinierten Status bearbeiten](#) ►.
2. Wählen Sie [Belegart](#).
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), um einen neuen Status anzulegen.
4. Geben Sie eine Nummer für die [Sortierreihenfolge](#) ein. Damit wird festgelegt, wo der neue Status in der Auswahlliste Ihrer Opportunity-Status angezeigt wird. Dies hat keinen Einfluss darauf, wie die Opportunitys verarbeitet werden.
5. Geben Sie den [Statuscode](#) an. Angepasste Statuscodes müssen mit dem Identifikator [Z](#) beginnen.
6. Geben Sie an, ob Ihr neuer Status der Initialstatus für neu angelegte Opportunitys sein soll.

### ⓘ Hinweis

Es kann nur ein Status als [Initialstatus](#) festgelegt werden.

7. Markieren Sie [Aktiv](#), um den Status für Ihre Benutzer sichtbar zu machen.
8. Geben Sie dem neuen Status im Feld [Beschreibung](#) einen Namen.
9. Wählen Sie einen [Lebenszyklusstatus](#) aus, in dem Ihr neuer Status aktiv sein soll. Ein angepasster Status muss immer mit einem vordefinierten Status verbunden sein und der internen Logik folgen, die der jeweilige Status repräsentiert.
10. Legen Sie fest, ob eine Opportunity mit diesem neuen Status zur Genehmigung eingereicht werden kann.

### ⓘ Hinweis

Sie können einen angepassten Status nur dann entfernen, wenn er nicht in der Anwendung verwendet wird.

## 5.1.11 Dublettenprüfung für Opportunitys konfigurieren

Die Funktion muss vor der Verwendung von den Administratoren in den Lösungsumfang aufgenommen werden.

1. Wechseln Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage [Möchten Sie die Dublettenprüfung für Opportunitys aktivieren?](#) aus.
3. Zum Konfigurieren wechseln Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
4. Navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Dublettenprüfung für Opportunitys](#) ►.

Sie können den verfügbaren Opportunity-Feldern eine [Gewichtung](#) zuordnen. Je größer die Gewichtung für ein Feld ist, desto größer ist die Bedeutung, die dem Feld beigemessen wird, wenn die Lösung Dubletten findet.

## 5.1.12 Aktivitätszeitraum konfigurieren

Administratoren können Aktivitäten in eine Zeitstrahlsicht einbinden, damit Benutzer intuitiv erfassen können, wann die Positionen ausgeführt werden müssen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Aktivitätszeitraum](#) ► [Zeitraum bearbeiten](#) ►, um die Aktivitäten zu aktivieren.

Die als *Intern* markierten Aktivitäten werden unterhalb der Zeitleiste angezeigt und die externen oberhalb.

## 5.1.13 Schweregrad von Systemmeldungen konfigurieren

Administratoren können den Schweregrad von Systemmeldungen in Opportunitys hochstufen oder herunterstufen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Meldungen](#) ► [Konfiguration des Schweregrads von Meldungen](#) ►, um den Schweregrad der Meldung zu bearbeiten.

### ⓘ Hinweis

Als Administrator können Sie über den Aktivitätsberater obligatorische Aktivitäten vorschlagen. Wenn solche Aktivitäten nicht zu einer Opportunity hinzugefügt werden, können Systemmeldungen angezeigt werden. Sie können den Schweregrad der **beiden** Nachrichten [CL\\_CDA\\_ACTASST](#) (Nachrichtennummer: 001) und [CL\\_CDA\\_ACTASST](#) (Nachrichtennummer: 010) von einer Warnung zu einem Fehler hochstufen, um die Opportunity in einen inkonsistenten Status zu versetzen. Eine inkonsistente Opportunity kann nicht in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umgewandelt werden.

Die Konfiguration des Schweregrads von Meldungen für [Opportunity](#) ermöglicht es dem Benutzer, die Prüfung von 100%-Splits im Erlös zu deaktivieren und z.B. die Pflege von Erlöspartnern zu unterdrücken.

## 5.1.14 Mehrstufigen Genehmigungsprozess konfigurieren

Administratoren können durch Konfiguration einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys ermöglichen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren des mehrstufigen Genehmigungsprozesses zu suchen.

Nach der Aktivierung können Sie weitere Prozessdetails unter ► [Administrator](#) ► [Genehmigungsprozesse](#) ► konfigurieren.

## 5.1.15 Automatisches Einreichen zur Genehmigung konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunitys automatisch zur Genehmigung eingereicht werden, wenn die Opportunitys vordefinierte Bedingungen erfüllen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur automatischen Einreichung von Opportunitys zur Genehmigung zu suchen.

## 5.1.16 Rücksetzung des Genehmigungsstatus in genehmigten Opportunitys konfigurieren

Administratoren können es Benutzern ermöglichen, den Genehmigungsprozess für Änderungen an genehmigungsrelevanten Feldern in einer genehmigten Opportunity erneut zu starten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Aktivierung der erneuten Genehmigung von genehmigten Opportunitys zu suchen.

### ⚠ Einschränkung

Wenn eines der folgenden Kontofelder als Genehmigungsbedingung definiert ist, führen Änderungen daran in einer bereits genehmigten Opportunity **nicht** zu einer Rücksetzung des Genehmigungsstatus.

- ABC-Klassifikation
- Branche
- Interessent
- Alle in Konten vorhandenen benutzerdefinierten Erweiterungsfelder

## 5.1.17 Influencer Map konfigurieren

Administratoren können die Influencer Map aktivieren, damit Benutzern die wichtigsten Ansprechpartner und Mitarbeiter für einen Ansprechpartner angezeigt werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren der Influencer Map zu suchen.

Nachdem Sie die Detailfrage markiert haben, können Sie das Masterlayout [Anpassen](#) und [Einflussreichste Meinungsführer](#) als neues Feld zu [Ansprechpartner](#) und [Verkaufsteam](#) sowie die entsprechenden Bereiche auf der Registerkarte [Übersicht](#) hinzufügen.



Wenn Sie Bezeichnungen für die Influencer Map anpassen möchten, können Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Influencer Map](#) ► wechseln und dort das Masterlayout anpassen.

## 5.1.18 Aktivierung der historischen Analyse von Opportunitys konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass die Erfassung von Opportunity-Werten und größeren Änderungen gestartet wird, damit Benutzer in der Datenquelle den Opportunity-Fortschritt im Laufe der Zeit verfolgen können.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Aktivierung der historischen Analyse für Opportunitys zu suchen.

### 📘 Hinweis

Die in der Datenquelle nachverfolgten Informationen sind detaillierter als die Informationen in der Standardänderungshistorie, die in einer Opportunity auf der Registerkarte [Änderungen](#) zu sehen sind. Sie können die Datenquelle [CODOPPHB](#) der Opportunity-Historie verwenden, um in [Unternehmensanalysen](#) einen Bericht anzulegen und Einblicke in den Lebenszyklus einer Opportunity zu erhalten.

## 5.1.19 Anzeigen und Bearbeiten der Notizhistorie konfigurieren

Die Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, frühere Versionen von Opportunity-Notizen anzuzeigen und zu ändern.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach den beiden Detailfragen zur Anzeige und Bearbeitung der Opportunity-Notizenhistorie zu suchen.

## 5.1.20 Automatische Neuermittlung von Beteiligten konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunity-Beteiligte automatisch neu ermittelt werden, wenn an dem zugehörigen Kunden- oder Gebietsteam Änderungen vorgenommen werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Neuermittlung von Opportunity-Beteiligten zu suchen.

Wenn die Neuermittlung von Beteiligten ausgelöst wird, durchläuft ein Hintergrundjob, der alle acht Minuten ausgeführt wird, die Opportunities mit dem Status *Offen* oder *In Bearbeitung* und führt eine Gebietsreform für alle Beteiligten in diesen Opportunities durch.

#### Hinweis

Falls bestimmte Beteiligtenrollen nicht neu ermittelt werden sollen, können Sie diese in der Beteiligtenkonfiguration von der Gebietsreform *Ausschließen*.

Opportunities mit dem Status *In Genehmigung* werden ebenfalls von der Neuermittlung von Beteiligten ausgeschlossen.

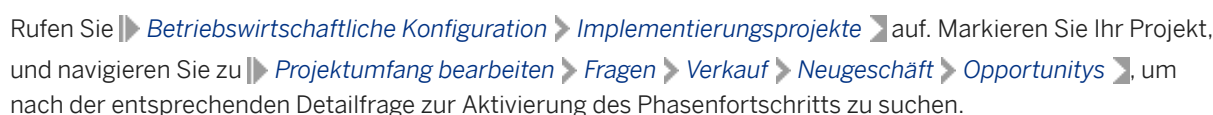
## Weitere Informationen

### [Beteiligte konfigurieren \[Seite 381\]](#)

Administratoren können Beteiligte für Opportunities angeben, indem Sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

## 5.1.21 Fortschritt von Verkaufsphasen konfigurieren

Administratoren können das Feld *Fortschritt* in einer Opportunity aktivieren und Mitarbeiter daran erinnern, Maßnahmen zu ergreifen, wenn der Verkaufsfortschritt *Langsam* oder *Stagniert* anstelle von *Planmäßig* lautet.

Rufen Sie  *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*  *Implementierungsprojekte*  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu  *Projektumfang bearbeiten*  *Fragen*  *Verkauf*  *Neugeschäft*  *Opportunities* , um nach der entsprechenden Detailfrage zur Aktivierung des Phasenfortschritts zu suchen.

Wenn eine Opportunity eine bestimmte Anzahl von Tagen in derselben Verkaufsphase bleibt, wird dessen Fortschritt anstelle von planmäßig als langsam oder stagniert angesehen. Während der Konfiguration von Verkaufszyklen und -phasen können Administratoren die Höchstzahl von Tagen festlegen, die eine Opportunity als *Planmäßig* angesehen wird, bevor der Fortschritt den Status *Langsam* und dann *Stagniert* erhält.

## Weitere Informationen

### [Verkaufszyklen und -phasen konfigurieren \[Seite 361\]](#)

Administratoren können Verkaufszyklen und -phasen für jede Opportunity-Art durch Konfiguration anpassen.

## 5.1.22 Berücksichtigung von Produkten beim Anlegen einer Opportunity konfigurieren

Administratoren können Benutzer durch Konfiguration befähigen, während der Opportunity-Erstellung relevante Produkte hinzuzufügen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage für das Hinzufügen von Produkten bei der Opportunity-Erstellung zu suchen.

## 5.1.23 Verknüpfung von registrierten Produkten in Opportunitys konfigurieren

Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, Opportunitys mit Verweisen auf die bisher verkauften Produkte anzulegen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Erfassung registrierter Produkte in Opportunitys zu suchen.

## 5.1.24 Erlöseinplanung konfigurieren

Administratoren können Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, den Erlös auf monatlicher, vierteljährlicher oder jährlicher Basis einzuplanen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Erlöseinplanung zu suchen.

## 5.1.25 Erlössplits konfigurieren

Administratoren können es Benutzern per Konfiguration ermöglichen, den Erlös pro Opportunity unter den Verkaufsteammitgliedern aufzuteilen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zum Splitten des Erlöses unter den Verkaufsteammitgliedern zu suchen.

## 5.1.26 Vereinbaren Gesamtwert für Standardstatus und benutzerdefinierten Status konfigurieren

Um den *vereinbarten Gesamtwert* für den Standardstatus zu steuern, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Opportunitys* ► *Gründe verwalten* ►, und prüfen Sie die Spalte *Vereinbarten Gesamtwert reduzieren*.

Um den *vereinbarten Gesamtwert* für den benutzerdefinierten Status zu steuern, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Opportunitys* ► *Benutzerdefinierten Status bearbeiten* ►, und prüfen Sie die Spalte *Vereinbarten Gesamtwert reduzieren*.

## 5.1.27 Produktmengenplanung konfigurieren

Administratoren können die Erlöseinplanung nach Positionsmengenverteilung aktivieren und die Lösung so einrichten, dass die Erlöseinplanung automatisch aktualisiert wird, wenn sich eine Änderung im Mengenplan ergibt.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunitys* ►, um nach den zwei entsprechenden Detailfragen zur Mengenplanung zu suchen.

### ⓘ Hinweis

Änderungen an der Erlöseinplanung wirken sich nicht auf den Mengenplan auf.

## 5.1.28 Auswahl von Kombinationen aus Vertriebsbereichsdaten konfigurieren

Die Administratoren können es den Benutzern ermöglichen, bei der Opportunity-Erstellung eine Kombination aus Vertriebsbereichsdaten, einschließlich Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte, auszuwählen. Die Kombinationen müssen im zugehörigen Kunden und/oder Mitarbeiter in den Work Centern *Kunden* und *Mitarbeiter* vordefiniert werden.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunitys* ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Vertriebsbereichsermittlung bei der Opportunity-Erstellung zu suchen.

## 5.1.29 Standardmäßige Vertriebsbereichsdaten bei Opportunity-Erstellung konfigurieren

Die Administratoren können die Lösung so einrichten, dass bei der Opportunity-Erstellung Vertriebsbereichsdaten, einschließlich Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte, vorgegeben werden. Die Standardwerte müssen im zugehörigen Kunden und/oder Mitarbeiter in den Work Centern *Kunden* und *Mitarbeiter* vordefiniert werden.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunitys* ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Vorbelegung von Vertriebsbereichsdaten bei der Opportunity-Erstellung zu suchen.

## 5.1.30 Auswahlmöglichkeiten für den Grund eines aktualisierten Status in der Opportunity-Liste konfigurieren

Administratoren können Benutzern ermöglichen, einen Grund für eine Standardstatusänderung, die sie direkt in der Opportunity-Liste vornehmen, auszuwählen.

### ⓘ Hinweis

Eine Aktivierung der Funktion ist nur für Opportunitys erforderlich, bei denen die Standardstatus verwendet werden. Zu den Aktionen für Standardstatus gehören *Als "Offen" kennzeichnen*, *Als "In Bearbeitung" kennzeichnen*, *Als "Gewonnen" kennzeichnen*, *Als "Verloren" kennzeichnen* und *Als "Gestoppt" kennzeichnen*. Für Opportunitys, bei denen benutzerdefinierte Status verwendet werden, wird die Funktion standardmäßig unterstützt.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunitys* ►, und aktivieren Sie die Detailfrage zur Aktivierung der Auswahlmöglichkeiten für einen Grund.

## 5.1.31 Aktivitätsberater konfigurieren

Administratoren können einen Vertriebsassistenten mit einer Liste vorgeschlagener Aktivitäten aktivieren, um Vertriebsmitarbeiter durch jede Verkaufsphase einer Opportunity zu leiten.

### Kontext

Administratoren können den Aktivitätsberater bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in Fine-Tuning-Aufgaben aktivieren und konfigurieren.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunities](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und die Dublettenprüfung für Leads zu aktivieren.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Vertriebsassistent](#) ► [Aktivitäten verwalten](#) ►, um die vorgeschlagenen Aktivitäten festzulegen.
3. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Vertriebsassistent](#) ► [Aktivitäten zu Verkaufsphasen zuordnen](#) ►, um die vordefinierten Aktivitäten zu spezifischen Verkaufsphasen zuzuordnen.

### 5.1.32 Verkaufszyklen und -phasen konfigurieren

Administratoren können Verkaufszyklen und -phasen für jede Opportunity-Art durch Konfiguration anpassen.

## Kontext

Unterschiedliche Arten von Opportunities können verschiedene Verkaufszyklen und -phasen durchlaufen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Verkaufszyklen und -phasen](#) ►.
2. Definieren Sie [Verkaufsphasen](#) Ihren Unternehmensanforderungen entsprechend.
3. Definieren Sie [Analysephasen](#) für die unternehmensweite Berichterstellung.
4. Wählen Sie [Verkaufszyklen verwalten](#), um Zyklen für unterschiedliche Opportunity-Arten zu definieren, jedem Verkaufszyklus Verkaufsphasen zuzuordnen und jeder Verkaufsphase eine entsprechende Analysephase zuzuordnen.

Wenn eine Opportunity eine bestimmte Anzahl von Tagen in einer Phase bleibt, ohne dass sie aktualisiert wird, kann deren Fortschritt als langsam oder stagniert angesehen werden. Sie können die Anzahl der Tage in der Verkaufszykluskonfiguration angeben.

Die Wahrscheinlichkeit eines Geschäftsabschlusses kann sich erhöhen, wenn eine Opportunity bestimmte Verkaufsphasen erreicht. In der Verkaufszykluskonfiguration können Sie auch die Erfolgchance für jede Phase angeben.

5. Wählen Sie [Standardverkaufszyklus festlegen](#), um einen Verkaufszyklus als Standard für Ihre Opportunitys auszuwählen.

## Weitere Informationen

### [Fortschritt von Verkaufsphasen konfigurieren \[Seite 362\]](#)

Administratoren können das Feld [Fortschritt](#) in einer Opportunity aktivieren und Mitarbeiter daran erinnern, Maßnahmen zu ergreifen, wenn der Verkaufsfortschritt [Langsam](#) oder [Stagniert](#) anstelle von [Planmäßig](#) lautet.

## 5.1.33 Benachrichtigungen für stagnierende Opportunitys konfigurieren

Administratoren können in der Konfiguration Details zu Systembenachrichtigungen für stagnierende Opportunitys definieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aufgabensteuerung für stagnierende Opportunitys](#) ►, um die Benachrichtigungsaufgabe zu bearbeiten.

## 5.1.34 Regeln für die Beteiligtenermittlung für Opportunitys konfigurieren

Administratoren können Regeln für die automatische Beteiligtenermittlung in Opportunitys anlegen.

## Voraussetzungen

### ⓘ Hinweis

Die regelbasierte Ermittlung ist nur für benutzerdefinierte Beteiligtenrollen verfügbar.

Administratoren müssen in der Beteiligtenkonfiguration die gewünschten Beteiligtenrollen und den Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#) aktivieren. Andernfalls stehen diese Beteiligtenrollen in der Regeltabelle nicht zur Auswahl zur Verfügung und vorherige relevante Regeln werden nicht mehr angewendet.

## Kontext

Wenn die Ermittlungsregeln aktiviert sind, können sie beim Anlegen von Opportunitys ausgelöst werden und immer dann, wenn Benutzer Änderungen an einem Opportunity-Feld vornehmen, das Teil der Regelbedingungen ist. Sobald die Ermittlungsregeln ausgelöst sind, werden betroffenen Geschäftspartnern automatisch bestimmte Beteiligtenrollen zugeordnet, und sie werden als Beteiligte an Opportunitys festgelegt, die die vordefinierten Kriterien erfüllen.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Opportunity-Beteiligte definieren](#) ►, um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wenn Sie das erste Mal Regeln anlegen, dann verwenden Sie die Option [Spalten anpassen](#), um die Regeltabelle einzurichten. Sie können bis zu 20 Spalten in der Tabelle haben, einschließlich der letzten zwei Ergebnisspalten [Beteiligtennummer](#) und [Beteiligtenrolle](#).

### → Tipp

Wir empfehlen, alle nicht benötigten Spalten zu entfernen und nur die benötigten Spalten beizubehalten, da zusätzliche Spalten die Systemleistung beeinträchtigen können.

3. Wählen Sie über der Regeltabelle die Option [Zeile einfügen](#). Daraufhin wird eine neue Zeile mit einem Sternchen in jedem Feld zur Tabelle hinzugefügt.  
  
Sie können in einer Zeile Werte zu mehreren Feldern hinzufügen. Die Felder in einer Zeile werden als logische **UND**-Beziehung ausgewertet, d.h., die Feldwerte müssen alle als "wahr" ausgewertet werden, damit die Regel als "wahr" ausgewertet wird.
4. Wählen Sie in einer Zelle das Sternchen, um einen Wert in das Feld einzugeben. Die Regeltabelle verfügt über eine Vielzahl von logischen Operatoren für die Festlegung von Werten.

### → Tipp

Wir empfehlen, die Operatoren bei der Konsolidierung Ihrer Regeln in vollem Umfang zu nutzen, um die Systemleistung zu verbessern.

Wenn Ihre Regeln beispielsweise Zuordnungen anhand von Postleitzahlen bestimmen, können Sie den Operator [Zwischen](#) verwenden, um einen Bereich mit aufeinanderfolgenden Postleitzahlen einzurichten, oder den Operator [Einschließen](#) verwenden, um Postleitzahlen zu gruppieren, die den gleichen Präfix haben.

5. Fügen Sie für jedes gewünschte Ergebnis Zeilen hinzu.

Die Zeilen in der Regeltabelle werden als **ODER**-Beziehung ausgewertet. Das System vergleicht alle Regeln von oben nach unten, bis es einen Treffer findet. Deshalb ist es ratsam, die spezifischste Regel oben in der Tabelle zu platzieren und die allgemeinen Regeln weiter unten.

Sie können Zeilen neu anordnen, indem Sie eine Zeile markieren und [Vertauschen](#) wählen.

6. Wählen Sie, wenn Sie fertig sind, [Sichern](#).
7. Wählen Sie [Regeln aktivieren](#)



für Ihre aktualisierten Regeln, es sei denn, Sie reaktivieren Sie, andernfalls werden die vorherigen Regelsätze weiter ausgeführt.

## Weitere Informationen

[Beteiligte konfigurieren \[Seite 381\]](#)

Administratoren können Beteiligte für Opportunitys angeben, indem Sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

### 5.1.35 Automatische Aktualisierung aus Aktivitätsplan konfigurieren

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Opportunitys automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen, Aufgaben, Termine und Telefonate zu erhalten.

## Kontext

Unter Verwendung von Workflow-Regeln können geeignete Umfragen und Aktivitäten beim Anlegen und Sichern einer Opportunity oder für einen angepassten Zeitplan zugeordnet werden.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Opportunity](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet. Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall [Aus Aktivitätsplan aktualisieren](#), ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch im Abschnitt [Routing-Regeln](#) des Work Centers [Aktivitätsplaner](#) konfigurieren können.
6. Wählen Sie als [Regeltyp](#) den Eintrag [Aktion](#), und wählen Sie [Aus Aktivitätsplan aktualisieren](#).
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## 5.1.36 Ansprechpartnerrollen konfigurieren

Zur Klassifizierung von Ansprechpartnern können Administratoren Rollen definieren und ihnen entsprechende Farben zuordnen, die im Projektorganigramm angezeigt werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Ansprechpartnerrollen](#) ► [Ansprechpartnerrollen bearbeiten](#) ►, um Ihre Ansprechpartnerrollen zu bearbeiten.

## 5.1.37 LinkedIn Sales Navigator konfigurieren

Administratoren können LinkedIn Sales Navigator aktivieren, um es den Benutzern zu ermöglichen, öffentlich verfügbare LinkedIn-Profilinformationen eines Kunden oder Ansprechpartners einzusehen.

### ⓘ Hinweis

Um diese Funktion verwenden zu können, ist eine Sales-Navigator-Team-Lizenz oder -Enterprise-Lizenz von LinkedIn erforderlich. [Hier](#) ► können Sie sich für eine kostenlose Testversion anmelden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration mit LinkedIn Sales Navigator](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 5.1.38 Projektorganigramm basierend auf Projektorganigrammbeziehungen konfigurieren

Administratoren können Projektorganigramme für Kunden und Opportunitys aktivieren und bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in den Fine-Tuning-Aufgaben spezifische Projektorganigrammbeziehungen definieren.

### Kontext

Sie können Projektorganigramme entweder anhand von Projektorganigrammbeziehungen oder Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren. Beide schließen einander aus.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung der Funktion zu suchen.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Arten der Buying-Center-Beziehung](#) ►, um die Beziehungsarten zu definieren.

Zusätzlich zu Standardbeziehungsarten wie [Direkt unterstellt](#) und [Indirekt unterstellt](#) können Sie eigene Arten von Beziehungen anlegen, z.B. [Befreundet mit](#) und [Ging zur Schule mit](#).

Um die Sichtbarkeit der verschiedenen Beziehungsarten im Projektorganigramm zu erhöhen, können Sie zudem bestimmte Linienfarben für Beziehungen angeben.

### 5.1.39 Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartnerbeziehungen konfigurieren

Administratoren können Projektorganigramme für Ansprechpartner und Opportunitys aktivieren und bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in den Fine-Tuning-Aufgaben spezifische Projektorganigrammbeziehungen definieren.

## Kontext

Sie können Projektorganigramme entweder anhand von Projektorganigrammbeziehungen oder Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren. Beide schließen einander aus.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung des Ressourcenplaners zu suchen.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Allgemeine Geschäftspartner](#) ► [Beziehungen verwalten](#) ►, um die Beziehungsarten zu definieren.

In diesem Fall definieren Sie Projektorganigrammbeziehungen zusammen mit anderen allgemeinen Beziehungen. Es werden jedoch nur diejenigen, bei denen die Option [Projektorganigrammbeziehung](#) markiert ist, im Projektorganigramm angezeigt.

## 5.1.40 Evernote-Integration konfigurieren

Administratoren können die Evernote-Integration aktivieren, damit alle Notizen, die ein Benutzer in einem Evernote-Konto erfasst, in Opportunitys übernommen und fixiert werden können.

### Kontext

Notizen aus Evernote werden auf der Registerkarte [Evernote](#) verwaltet, die nach der Einrichtung der Integration durch Anpassung verfügbar ist.

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich an Ihrer SAP-Lösung an, und gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► [Evernote-Service](#) ►.
2. Wählen Sie [API-Schlüssel eingeben](#).
3. Wählen Sie [API-Schlüssel einblenden](#).
4. Geben Sie den OAuth-Schlüssel und den geheimen Schlüssel ein, die Sie von Evernote erhalten haben.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.
6. Wenn Sie sich wieder im Bild [Mashup-Webdienste](#) befinden, markieren Sie die Zeile des [Evernote-Services](#), und aktivieren Sie ihn.

## 5.1.41 Entpersonalisierung in Opportunitys konfigurieren

Administratoren können persönliche Daten aus einem Geschäftsobjekt entfernen, um die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten.

Die Entpersonalisierung ist nur für Benutzer mit Zugriff auf das Work Center [Datenschutz](#) verfügbar.

Wenn Sie eine Opportunity entpersonalisieren, werden alle persönlichen Daten, wie die der beteiligten Parteien und die der Partner des Erlösplans gelöscht. In der Zwischenzeit werden Verknüpfungen zu Objekten wie Aktivitäten und Angeboten sowie zum zugehörigen Buying Center entfernt. Der Name der Opportunity wird anonymisiert und durch XXXXX ersetzt. Sie können einen Lead nicht entpersonalisieren, wenn er eine Person enthält, die für das Entfernen gesperrt ist.

Sobald eine Opportunity entpersonalized wurde, können Sie sie nicht mehr bearbeiten oder löschen. Sie können jedoch nach Opportunitys mit dem Status [Entpersonalisiert](#) suchen. Wenn der Suchparameter [Datenschutzstatus](#) nicht sichtbar ist, können Sie ihn über [Personalisierung](#) bearbeiten oder Ihren Administrator bitten, das Layout über [Anpassen](#) zu ändern.

#### 📘 Hinweis

Eine entpersonalisierte Opportunity ist nicht mehr in der Query [Meine Opportunitys](#) verfügbar, sobald die Eigentumsinformationen entfernt wurden.

Falls Sie bestimmte Informationen beibehalten müssen, können Sie die relevanten Daten vor der Entpersonalisierung mithilfe des OData-Dienstes oder der Daten-Workbench herunterladen.

## Weitere Informationen

[Personal Data Protection and Privacy](#)

### 5.1.42 Interne Preisfindung konfigurieren

Administratoren können die interne Preisfindung für Opportunitys aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Belegart](#) ►.

### 5.1.43 SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) für Opportunitys konfigurieren

Administratoren können Datahug Ihrem Projektumfang hinzufügen und für Benutzer die Verwendung von Datahug für das Verwalten von Pipelines und Kundenbeziehungen aktivieren.

## Voraussetzungen

#### ⓘ Hinweis

Um Datahug verwenden zu können, wird eine separate Lizenz für SAP Intelligent Sales Execution benötigt.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration mit LinkedIn Sales Navigator](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren von Datahug zu suchen.
2. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Einstellungen für Datahug](#) ► [Datahug-Administrator öffnen](#) ►, und geben Sie einen API-Schlüssel und einen geheimen Schlüssel für den Zugriff auf Datahug ein.

3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Datahug](#) (ID: [COD\\_DATAHUG\\_WCF](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen für die Pipeline- und Prognoseverwaltung zu.  
  
Weitere Details finden Sie unter [Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#).
4. Gehen Sie zur Detailsicht einer Opportunity, passen Sie das Masterlayout über [Anpassen](#) an, und fügen Sie die Registerkarte [Datahug](#) zu Opportunitys hinzu.  
  
Datahug steht auch für Kunden und Ansprechpartner zur Verfügung.
5. Damit Ansprechpartner aus Datahug zu Opportunitys hinzugefügt werden können, müssen Sie in der Opportunity-Konfiguration eine Ansprechpartnerrolle anlegen. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Ansprechpartnerrollen bearbeiten](#) ►, und fügen Sie eine Zeile mit dem Code **ZGHUG** sowie eine Beschreibung für Datahug hinzu.
6. Um Datahug zu erlauben, Ansprechpartner automatisch basierend auf den Berührungspunkten hinzuzufügen, die per E-Mail-Server ermittelt wurden, kontaktieren Sie SAP Intelligent Sales Execution, damit weitere Konfigurationseinstellungen vorgenommen werden.  
  
Weitere Informationen finden Sie unter [Vorkonfigurierte Integration mit SAP Intelligent Sales Execution \(SAP Datahug\)](#).

## 5.2 Opportunitys verwalten

In SAP Sales Cloud können Sie Opportunitys verwalten, um die Möglichkeit des Verkaufs von Waren oder Services an einen potenziellen Kunden zu erkennen und weiterzuverfolgen.

### [Opportunitys anlegen \[Seite 345\]](#)

Opportunitys können auf verschiedene Weise angelegt werden. Beispielsweise können Sie eine Opportunity mit der Plus-Drucktaste aus der Opportunity-Liste anlegen oder einen qualifizierten Lead in eine Opportunity umwandeln.

### [Produkte zu Opportunitys hinzufügen \[Seite 347\]](#)

Sie können Produktpositionen in Opportunitys erfassen und bearbeiten.

### [Auf Opportunity-Dubletten prüfen \[Seite 350\]](#)

Prüfen Sie beim Anlegen einer Opportunity, ob eine Dublette vorhanden ist.

### [Interne Preisfindung für Opportunitys \[Seite 351\]](#)

Wenn Sie ein internes Preisfindungsschema aus SAP ERP verwenden, können Sie diese Details nun auf der neuen Registerkarte [Preisfindung](#) für Opportunitys anzeigen.

### [Beteiligte zu Opportunitys hinzufügen \[Seite 352\]](#)

Geschäftspartner können automatisch mit Beteiligtenrollen zu Opportunitys zugeordnet werden, vorausgesetzt, dass Ihre Administratoren in der Beteiligtenkonfiguration solche Beteiligtenrollen aktiviert und Schritte für die Beteiligtenermittlung angegeben haben. Als Benutzer können Sie Ihren Opportunitys manuell Beteiligte zuordnen.

### [Opportunity-Status \[Seite 357\]](#)

Die Lösung verfügt über fünf Standardstatus, die Ihnen dabei helfen zu ermitteln, wo sich Ihre Opportunitys in der Vertriebs-Pipeline gerade befinden. Gegebenenfalls können von Ihren Administratoren statt der Standardstatus auch benutzerdefinierte Status eingerichtet werden.

#### Verkaufszyklen und -phasen [Seite 361]

Ein Verkaufszyklus beginnt mit der Ermittlung einer Opportunity und wird in größere Verkaufsphasen unterteilt, in denen bestimmte Aktivitäten ausgeführt werden. Ein strukturierter Verkaufsprozess kann Ihnen dabei helfen, Opportunity-Details zu verwalten, die Verkaufsleistung zu messen und die Geschäftseffizienz zu erhöhen.

#### Opportunity-Änderungshistorie verfolgen [Seite 363]

Benutzer, die Opportunities zugeordnet sind, können Änderungen an Opportunities nachverfolgen, indem sie Opportunities die Registerkarte "Änderungen" hinzufügen.

#### Aktivitäten im Zeitraum anzeigen [Seite 363]

Auf der Registerkarte **Zeitraum** können Sie Aktivitäten grafisch darstellen. So können Sie veranschaulichen, wann die Aktivitäten zwischen Start- und Schlussdatum der Opportunity ausgeführt werden müssen.

#### Mit dem Aktivitätsberater arbeiten [Seite 364]

Der Aktivitätsberater ist ein Vertriebsassistent, der Ihnen dabei hilft, einen strukturierten Verkaufszyklus zu entwickeln und Ihre Verkaufsmethodiken zu modellieren. Er schlägt eine Vorlage mit empfohlenen Aktivitäten vor, die während der einzelnen Verkaufsphasen einer Opportunity ausgeführt werden sollten, um die Erfolgschance zu verbessern.

#### Opportunities mit registrierten Produkten verknüpfen [Seite 366]

Sie können Opportunities mit Verweis auf zuvor verkaufte Produkte und Services anlegen. Diese Verweise können Ihnen dabei helfen, Opportunities in Szenarios wie Cross-, Up- und Down-Selling und beim Anbieten von Verlängerungsservices zu bewerten.

## 5.2.1 Opportunities anlegen

Opportunities können auf verschiedene Weise angelegt werden. Beispielsweise können Sie eine Opportunity mit der Plus-Drucktaste aus der Opportunity-Liste anlegen oder einen qualifizierten Lead in eine Opportunity umwandeln.

Es folgt eine Liste der Szenarios, in denen neue Opportunities angelegt werden.

- Aus qualifizierten und umgewandelten Leads ableiten
- Auf das Schnellanlage-Symbol klicken
- Als Folgepositionen zu anderen Geschäftsbelegen, wie Kampagnen, Tickets und Verträge
- Über SAP Cloud for Customer-APIs hochladen
- Vorhandenen Lead kopieren

Wenn Sie eine vorhandene Opportunity kopieren möchten, wählen Sie sie aus, navigieren Sie zu **Mehr**, und wählen Sie **Kopieren**. Füllen Sie alle obligatorischen Details aus, und sichern Sie die Opportunity.

Sie können auch auf der Registerkarte **Zugehörige Opportunities** vorhandene Opportunities hinzufügen oder neue relevante Opportunities als Verweis auf die aktuelle Opportunity anlegen. Wenn Sie unter Opportunities eine hierarchische Beziehung herstellen möchten, können Sie in einer Opportunity zur Registerkarte **Hierarchie** wechseln, um vorhandene Opportunities hinzuzufügen oder neue untergeordnete Opportunities anzulegen.

Wenn Sie eine Opportunity löschen möchten, wählen Sie sie aus, navigieren Sie zu **Mehr**, und wählen Sie **Löschen**. Sie können die Opportunity nur löschen, wenn keine Folgevorgänge vorhanden sind.

### 5.2.1.1 Opportunity in Groupware-Add-In anlegen

Sie können mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Opportunities direkt in Outlook oder in der Gmail-Anwendung anlegen.

Zum Anlegen der Opportunity öffnen Sie Ihre Outlook- oder Gmail-Anwendung. Führen Sie dann die folgenden Schritte aus:

1. Wählen Sie [Kontext von SAP Cloud for Customer anzeigen](#), um das Groupware-Add-In zu öffnen.
2. Wählen Sie die Drucktaste [Neu anlegen](#), und wählen Sie [Opportunity](#) in der Auswahlliste aus.
3. Füllen Sie alle Felder aus, und wählen Sie [Sichern](#).

### 5.2.1.2 Opportunitys aktivieren

Administratoren können Ihrem Projektumfang Opportunitys hinzufügen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil für die Verwendung von Opportunitys.

### 5.2.1.3 Belegarten konfigurieren

Administratoren können Belegarten definieren, die eine Art von Opportunity von einer anderen unterscheiden. Unterschiedliche Arten von Opportunitys können verschiedene Verkaufszyklen durchlaufen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Belegarten](#) ► [Belegarten verwalten](#) ►, um Ihre Opportunity-Arten zu bearbeiten.

### 5.2.1.4 Opportunity im Arbeitsvorrat bearbeiten

Sie können mehrere Produkte direkt in der Liste bearbeiten. Somit ist es nicht erforderlich, in die Detailsicht der einzelnen Opportunitys zu wechseln, um Änderungen vorzunehmen.

Navigieren Sie ausgehend von Fiori Client zu ► [Anwendungsexperte](#) ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ► [Bearbeitung im Datenset in Fiori Client aktivieren](#) ►.

Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie das Bleistiftsymbol oben rechts im Bild wählen, um in den Änderungsmodus zu wechseln.

Benutzer können den zu ändernden Arbeitsvorrat filtern und Daten direkt im Arbeitsvorrat ändern, ohne in die Detailsicht wechseln zu müssen.



#### Hinweis

Diese Funktion ist im Offline-Modus nicht aktiviert.

### 5.2.1.5 Benutzerdefinierte Beteiligtenrollen zu Schnellanlage und Übersicht zuordnen

Fügen Sie benutzerdefinierte Beteiligtenrollen im Online-Modus direkt dem Schnellanlage- oder Übersichtsbild einer Opportunity hinzu.

Wählen Sie [Fine-Tuning](#) > [Opportunities](#) > [Beteiligte](#) > [Beteiligten der UI zuordnen](#).

Sie können der Benutzungsoberfläche maximal drei benutzerdefinierte Beteiligtenrollen zuordnen.

#### → Tipp

Konfigurieren Sie die Beteiligtenrolle so, dass sowohl die Nummer als auch der Wert angezeigt werden.

#### Hinweis

Diese Funktion wird im Offline-Modus nicht unterstützt.

### 5.2.1.6 Neue Hauptansprechpartner in Opportunities anlegen und zuordnen

In einer Opportunity können Sie zur Eingabehilfe für Ansprechpartner wechseln, um einen neuen Ansprechpartner für die Opportunity anzulegen und zuzuordnen. Die Aktion [Neuer Ansprechpartner](#) ist ohne weitere Konfiguration sichtbar.

## 5.2.2 Produkte zu Opportunities hinzufügen

Sie können Produktpositionen in Opportunities erfassen und bearbeiten.

Produkte können bei der Opportunity-Erstellung eingefügt werden, sofern diese Funktion von Ihren Administratoren aktiviert wurde. Für eine vorhandene Opportunity können Sie zur Registerkarte [Produkte](#) wechseln, um Produkte hinzuzufügen (Option [Hinzufügen](#)).

#### → Tipp

Wenn Sie im letzteren Fall nach Produkten suchen, können Sie mit der integrierten Abfrage [Bezogen auf Belege](#) Produkte herausfiltern, die nicht im gleichen Vertriebsbereich wie Ihre Opportunity sind.

Sie können Produkte einzeln oder gesammelt aus vordefinierten Produktlisten und -kategorien hinzufügen. Wählen Sie in einer Opportunity auf der Registerkarte *Produkte* die Option *Mehr*, um folgende Optionen anzuzeigen.

- *Aus Liste hinzufügen*: Diese Option schließt alle Produkte ein, die für den Kunden und den Vertriebsbereich gültig sind. Die Produkte werden parallel angezeigt.
- *Aus Produktlisten hinzufügen*: Diese Option schließt alle Produkte ein, die für den Kunden und den Vertriebsbereich gültig sind. Die Produkte werden in Gruppen angezeigt, die auf den Produktlisten basieren.
- *Aus allen Produkten hinzufügen*: Diese Option schließt alle Produkte ein, die für den Vertriebsbereich gültig sind. Die Produkte werden in Gruppen angezeigt, die auf den Produktkategorien basieren.

Alle Produkte müssen im Work Center *Produkte* als Stammdaten gepflegt werden, damit sie in Opportunitys gesucht werden können. Wenn Sie ein Produkt einschließen möchten, das nicht in den Stammdaten vorhanden ist (z.B. ein Produkt, das nicht auf dem Markt eingeführt wurde), können Sie das Produkt hinzufügen, indem Sie nur eine Beschreibung eingeben. Solche Textpositionen werden jedoch nicht in Folgeangeboten bzw. Folgekundenaufträgen übernommen.

Beim Hinzufügen von Produkten zu Opportunitys wird die Preisfindung abgerufen, sofern Preislisten im System gepflegt und für die Kunden und Vertriebsbereiche gültig sind. Der vereinbarte Wert wird entsprechend berechnet, kann jedoch bei Bedarf überschrieben werden. Die Preise lassen sich auch über einen externen Aufruf der Preisfindung aus ERP abrufen.

Beschreibungen der hinzugefügten Produkte werden ebenfalls aus den Produktstammdaten übernommen und können in Opportunitys überschrieben werden. Für jede Produktposition, die der Opportunity hinzugefügt wird, können Notizen vermerkt werden.

### 5.2.2.1 Masseneinträge für Produkte mit Kopieren/ Einfügen hinzufügen

Sie können die Funktion zum Kopieren und Einfügen verwenden, um schnell große Mengen an Produktdaten auf der Registerkarte *Produkte* in Opportunitys hinzuzufügen. Die Daten können aus Microsoft Excel oder aus Dateien mit durch Trennzeichen voneinander getrennten Texten kopiert werden. Unterstützte Trennzeichen sind Semikolon und Tabulator.

#### Voraussetzungen

Diese Funktion steht nur im Fiori Client zur Verfügung.

Sie können Produkte mit Kopieren/Einfügen hinzufügen, solange mindestens eine der folgenden Funktionen verfügbar ist.

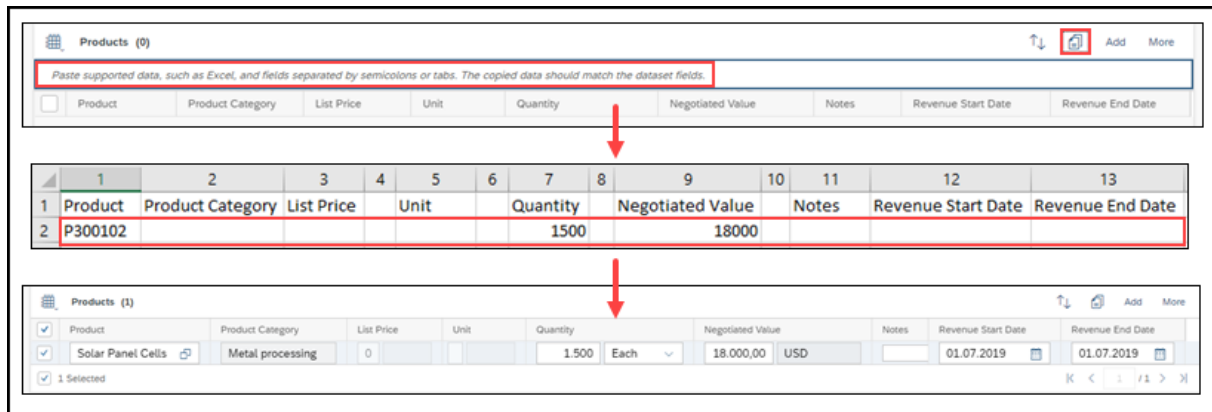
- *Hinzufügen*
- *Aus Liste hinzufügen*
- *Aus Produktlisten hinzufügen*
- *Aus allen Produkten hinzufügen*

Die Administratoren können das Symbol bei Bedarf durch Anpassung in der Produkttabelle ausblenden.

## Kontext

### ⚠ Achtung

Wenn sich die Opportunity *In Genehmigung* befindet, können Sie die Funktion zum Kopieren und Einfügen nicht verwenden.



## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zur Registerkarte *Produkte* der Opportunity.
2. Klicken Sie auf das Symbol *Einfügen* (  ). Daraufhin wird der Einfügebereich angezeigt.
3. Kopieren Sie Ihre Produkteinträge, einschließlich des Tabellenkopfes, in Ihre Tabelle oder Quelldatei.

### → Nicht vergessen

- Die kopierten Daten müssen mit der Reihenfolge der Felder auf der Benutzeroberfläche übereinstimmen.
- Die Gesamtanzahl der Eingabefelder muss mit der Anzahl der angezeigten Felder übereinstimmen. Die Ankreuzfeldspalte wird nicht berücksichtigt. Kombinierte Felder, z.B. *Listenpreis*, *Einheit*, *Menge*, *Vorgeschlagener Wert* und *Vereinbarter Wert*, stellen je zwei Spalten dar.
- Fügen Sie in ein Feld, in das Text eingegeben werden kann, keine Trennzeichen ein. Verwenden Sie beispielsweise kein Semikolon in den Feldern *Beschreibung* und *Notizen*.

4. Klicken Sie in den Einfügebereich, in dem *Fügen Sie unterstützte Daten wie Excel ... ein*. steht.
5. Fügen Sie in den Bereich Daten ein.

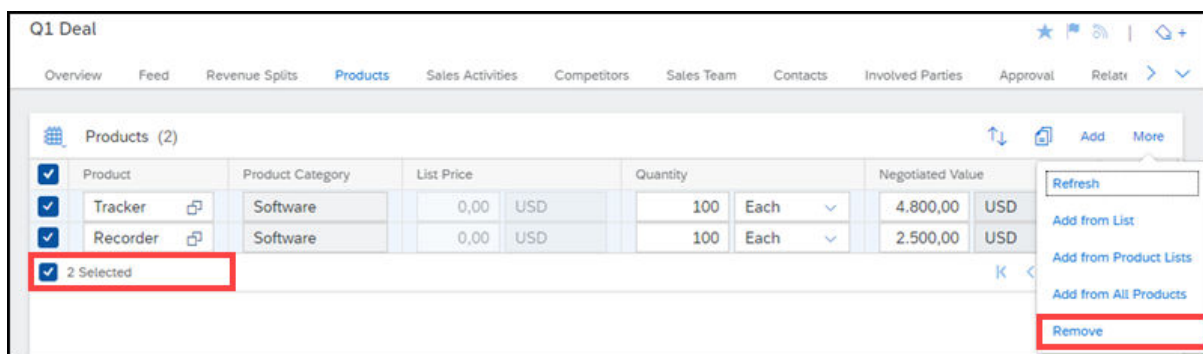
Sie können Produkte hinzufügen und dabei die Funktion zum Kopieren und Einfügen so oft wie nötig verwenden. Jedes Mal, wenn Sie einen neuen Satz mit Einträgen in die Produktliste einfügen, werden sie hinter den vorhandenen Daten hinzugefügt.

## 5.2.2.2 Massenlöschung von zugehörigen Produkten aus einer Opportunity durchführen

Sie können mehrere zugehörige Produkte gleichzeitig aus einer Opportunity löschen, indem Sie die Produkte auswählen und ► [Mehr](#) ► [Entfernen](#) ► wählen.

### ⓘ Hinweis

Voraussetzung ist, dass Ihr Administrator die Aktion [Entfernen](#) durch Anpassung hinzufügt.



## 5.2.2.3 Berücksichtigung von Produkten beim Anlegen einer Opportunity konfigurieren

Administratoren können Benutzer durch Konfiguration befähigen, während der Opportunity-Erstellung relevante Produkte hinzuzufügen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunities](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage für das Hinzufügen von Produkten bei der Opportunity-Erstellung zu suchen.

## 5.2.3 Auf Opportunity-Dubletten prüfen

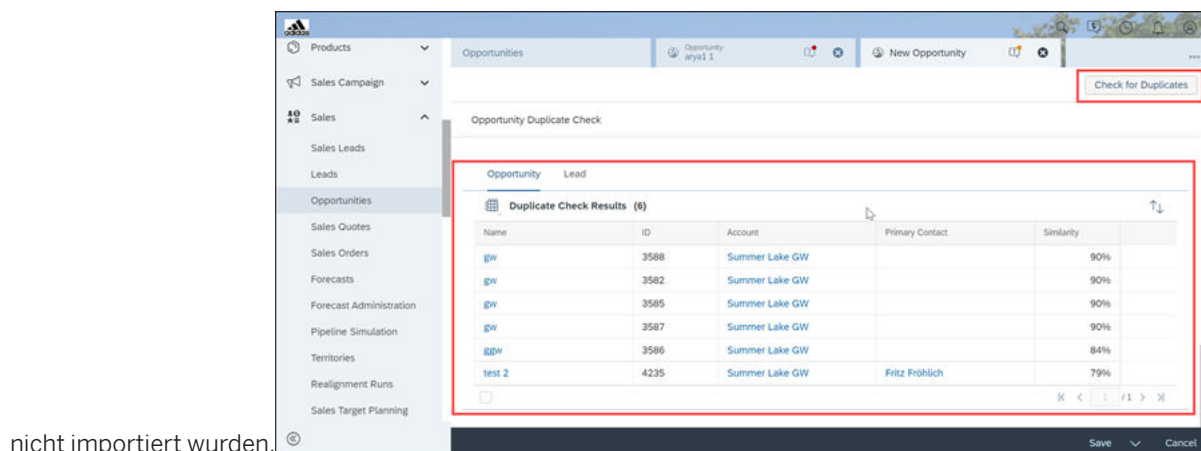
Prüfen Sie beim Anlegen einer Opportunity, ob eine Dublette vorhanden ist.

Wenn Sie beim Anlegen einer Opportunity alle wichtigen Informationen eingegeben haben, wählen Sie oben rechts [Dublettenprüfung](#). Blättern Sie nach unten, um das Ergebnis der Ähnlichkeitsprüfung anzuzeigen. Es werden Registerkarten angezeigt, die Informationen zu doppelten Opportunities und Leads enthalten.

Anhand des Ergebnisses der Dublettenprüfung können Sie entscheiden, ob Sie eine neue Opportunity anlegen möchten oder nicht.

Sie können auch eine Prüfung auf Dubletten ausführen, wenn Sie einen Massen-Upload von Opportunities mithilfe von A2X-Diensten vornehmen. Voraussetzung hierfür ist, dass diese Funktion von Ihrem Administrator

aktiviert wurde. In einer Fehlermeldung wird Ihnen mitgeteilt, welche Opportunities aufgrund der Duplizierung



nicht importiert wurden.

### ⓘ Hinweis

Da es keine Zusammenführungsfunktion für Opportunities gibt, müssen Sie mögliche Dubletten löschen. Sie können bereits für Dubletten angelegte Angebote über die Registerkarte [Verkaufsbeleg](#) verknüpfen. Wählen Sie dazu ► [Mehr](#) ► [Nachfolger hinzufügen](#) ►.

## 5.2.3.1 Dublettenprüfung für Opportunities konfigurieren

Die Funktion muss vor der Verwendung von den Administratoren in den Lösungsumfang aufgenommen werden.

1. Wechseln Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunities](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage [Möchten Sie die Dublettenprüfung für Opportunities aktivieren?](#) aus.
3. Zum Konfigurieren wechseln Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
4. Navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Dublettenprüfung für Opportunities](#) ►.

Sie können den verfügbaren Opportunity-Feldern eine [Gewichtung](#) zuordnen. Je größer die Gewichtung für ein Feld ist, desto größer ist die Bedeutung, die dem Feld beigemessen wird, wenn die Lösung Dubletten findet.

## 5.2.4 Interne Preisfindung für Opportunities

Wenn Sie ein internes Preisfindungsschema aus SAP ERP verwenden, können Sie diese Details nun auf der neuen Registerkarte [Preisfindung](#) für Opportunities anzeigen.

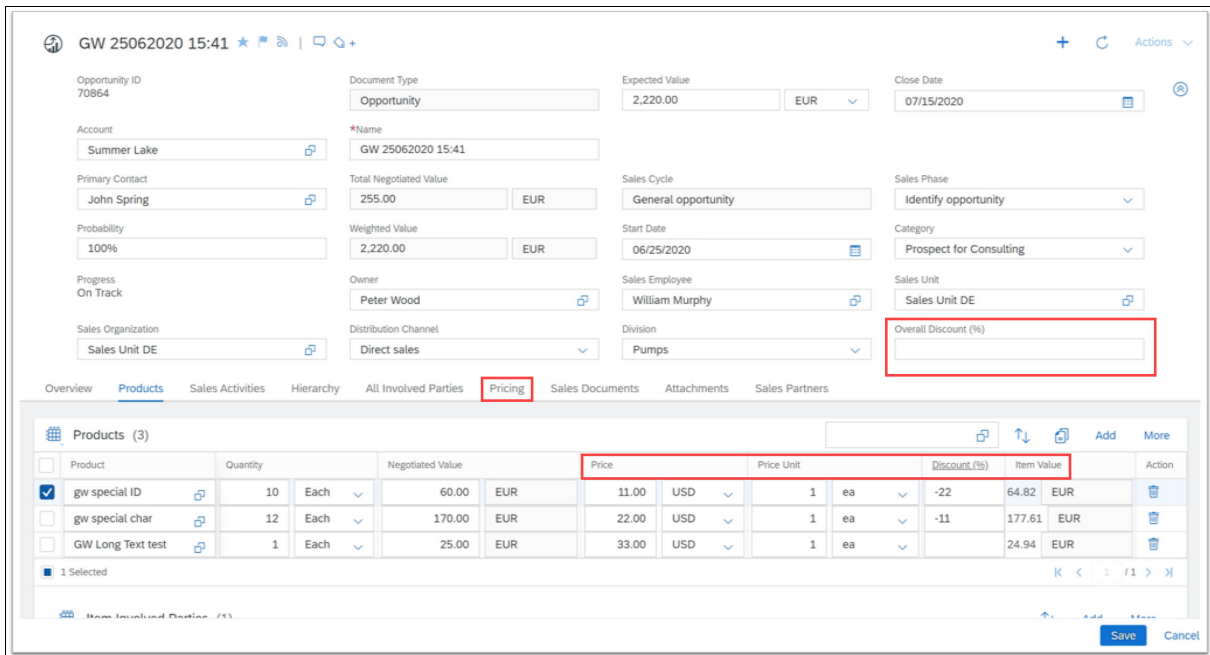
Verwenden Sie diese Details, um Online-Preise und -Rabatte für Produkte zu bearbeiten, die Opportunities zugeordnet sind.

Diese Preisvereinbarungen werden in folgende [Angebote](#) und [Kundenaufträge](#) kopiert.

## Hinweis

Wenn Sie die externe Preisfindung für das Folgeangebot und den Folgeauftrag verwenden, müssen Sie mithilfe einer benutzerdefinierten Lösung die internen Preiskonditionen den externen Preiskonditionen zuordnen.

Dadurch können Sie die vereinbarten Preise oder Rabatte bereits in der *Opportunity* flexibel bearbeiten.



| Product           | Quantity | Negotiated Value | Price | Price Unit | Discount (%) | Item Value |
|-------------------|----------|------------------|-------|------------|--------------|------------|
| gw special ID     | 10       | 60.00            | 11.00 | USD        | -22          | 64.82      |
| gw special char   | 12       | 170.00           | 22.00 | USD        | -11          | 177.61     |
| GW Long Text test | 1        | 25.00            | 33.00 | USD        |              | 24.94      |

## 5.2.4.1 Interne Preisfindung konfigurieren

Administratoren können die interne Preisfindung für Opportunitys aktivieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Opportunitys](#) [Belegart](#).

## 5.2.5 Beteiligte zu Opportunitys hinzufügen

Geschäftspartner können automatisch mit Beteiligtenrollen zu Opportunitys zugeordnet werden, vorausgesetzt, dass Ihre Administratoren in der Beteiligtenkonfiguration solche Beteiligtenrollen aktiviert und Schritte für die Beteiligtenermittlung angegeben haben. Als Benutzer können Sie Ihren Opportunitys manuell Beteiligte zuordnen.

Nach der Konfiguration kann die Beteiligtenermittlung unter folgenden Bedingungen automatisch ausgelöst werden:

- Bei der Opportunity-Erstellung

- Bei jeder Änderung eines Opportunity-Beteiligten
- Bei jeder Änderung eines Opportunity-Feldes, das Teil der Ermittlungsregeln ist, sofern zutreffend

In Opportunities können Sie Beteiligte auf den entsprechenden Registerkarten manuell bearbeiten. Wenn mehrere Vertriebsmitarbeiter an einer Opportunity arbeiten, können Sie diese Mitarbeiter auf der Registerkarte [Verkaufsteam](#) einfügen. Ansprechpartner können auf der Registerkarte [Ansprechpartner](#) ermittelt werden. Wettbewerber können auf der Registerkarte [Wettbewerber](#) verfolgt werden. Andere Partner, z.B. den Rechnungsempfänger und Warenempfänger, können auf der Registerkarte [Beteiligte](#) hinzugefügt werden.

Wenn Ihre Administratoren die Registerkarte [Alle Beteiligten](#) aktiviert haben, können Sie alle Opportunity-Beteiligten, einschließlich Verkaufsteams, Wettbewerber und Vertriebspartner, auf einem einzigen Bild anzeigen und hinzufügen. Außerdem können Sie zugehörige Ansprechpartner hinzufügen und Einmaladressen sowie Kommunikationszeilen bearbeiten, die nur für diese Opportunity gültig sind. Wenn die Beteiligtenrolle [Kunde](#) nicht als obligatorisch definiert ist, ist es möglich, eine Adresse zu pflegen, ohne einen Kunden auszuwählen.

#### Hinweis

Standardmäßig berücksichtigt die Landkartenansicht der Opportunity-Liste die Adresse des zugehörigen Kunden. Wenn Sie eine Einmaladresse angeben, indem Sie die Adresse des Kunden überschreiben, wird die Opportunity auf der Karte an der Einmaladresse angezeigt.

Beteiligte, die von Benutzern manuell hinzugefügt oder mit benutzerdefiniertem Code erfasst werden, sind davor geschützt, durch die Beteiligtenermittlung entfernt oder geändert zu werden.

Sie können die Details zur Beteiligtenermittlung analysieren, indem Sie [Aktionen](#) [Beteiligtenermittlung prüfen](#) wählen. Diese Funktion ist sowohl auf Schnellanlage- als auch auf Übersichtsbildern verfügbar. Administratoren müssen die Aktion per Anpassung aktivieren.

## 5.2.5.1 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können Beteiligte für Opportunities angeben, indem Sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Opportunities](#) [Beteiligte](#) [Beteiligte bearbeiten](#), um Ihre Beteiligten zu bearbeiten.

Basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen können Sie aktivierte Beteiligtenrollen vom Gebietsreformauf oder von Eingangsintegrationsszenarios [Ausschließen](#), z.B. wenn Sie Opportunities aus ERP in SAP Cloud for Customer replizieren.

Bei benutzerdefinierten Beteiligtenrollen gibt es den zusätzlichen Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#). Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Übersicht](#) [Opportunities](#) [Beteiligte bearbeiten](#). Wählen Sie eine benutzerdefinierte Beteiligtenrolle, wählen Sie [Ermittlungen bearbeiten](#), und aktivieren Sie den Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#). Mit dieser Option können Sie Beteiligte basierend auf bestimmten Bedingungen vorschlagen, die unter [Administrator](#) [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) [Regeln für Opportunity-Beteiligte definieren](#) definiert werden können.

## Weitere Informationen

### [Automatische Neuermittlung von Beteiligten konfigurieren \[Seite 355\]](#)

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunity-Beteiligte automatisch neu ermittelt werden, wenn an dem zugehörigen Kunden- oder Gebietsteam Änderungen vorgenommen werden.

### [Regeln für die Beteiligtermittlung für Opportunitys konfigurieren \[Seite 354\]](#)

Administratoren können Regeln für die automatische Beteiligtermittlung in Opportunitys anlegen.

## 5.2.5.2 Regeln für die Beteiligtermittlung für Opportunitys konfigurieren

Administratoren können Regeln für die automatische Beteiligtermittlung in Opportunitys anlegen.

## Voraussetzungen

### ⓘ Hinweis

Die regelbasierte Ermittlung ist nur für benutzerdefinierte Beteiligtenrollen verfügbar.

Administratoren müssen in der Beteiligtenkonfiguration die gewünschten Beteiligtenrollen und den Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#) aktivieren. Andernfalls stehen diese Beteiligtenrollen in der Regeltabelle nicht zur Auswahl zur Verfügung und vorherige relevante Regeln werden nicht mehr angewendet.

## Kontext

Wenn die Ermittlungsregeln aktiviert sind, können sie beim Anlegen von Opportunitys ausgelöst werden und immer dann, wenn Benutzer Änderungen an einem Opportunity-Feld vornehmen, das Teil der Regelbedingungen ist. Sobald die Ermittlungsregeln ausgelöst sind, werden betroffenen Geschäftspartnern automatisch bestimmte Beteiligtenrollen zugeordnet, und sie werden als Beteiligte an Opportunitys festgelegt, die die vordefinierten Kriterien erfüllen.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Opportunity-Beteiligte definieren](#) ►, um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wenn Sie das erste Mal Regeln anlegen, dann verwenden Sie die Option [Spalten anpassen](#), um die Regeltabelle einzurichten. Sie können bis zu 20 Spalten in der Tabelle haben, einschließlich der letzten zwei Ergebnisspalten [Beteiligtenummer](#) und [Beteiligtenrolle](#).



#### → Tipp

Wir empfehlen, alle nicht benötigten Spalten zu entfernen und nur die benötigten Spalten beizubehalten, da zusätzliche Spalten die Systemleistung beeinträchtigen können.

3. Wählen Sie über der Regeltabelle die Option [Zeile einfügen](#). Daraufhin wird eine neue Zeile mit einem Sternchen in jedem Feld zur Tabelle hinzugefügt.

Sie können in einer Zeile Werte zu mehreren Feldern hinzufügen. Die Felder in einer Zeile werden als logische **UND**-Beziehung ausgewertet, d.h., die Feldwerte müssen alle als "wahr" ausgewertet werden, damit die Regel als "wahr" ausgewertet wird.

4. Wählen Sie in einer Zelle das Sternchen, um einen Wert in das Feld einzugeben. Die Regeltabelle verfügt über eine Vielzahl von logischen Operatoren für die Festlegung von Werten.

#### → Tipp

Wir empfehlen, die Operatoren bei der Konsolidierung Ihrer Regeln in vollem Umfang zu nutzen, um die Systemleistung zu verbessern.

Wenn Ihre Regeln beispielsweise Zuordnungen anhand von Postleitzahlen bestimmen, können Sie den Operator [Zwischen](#) verwenden, um einen Bereich mit aufeinanderfolgenden Postleitzahlen einzurichten, oder den Operator [Einschließen](#) verwenden, um Postleitzahlen zu gruppieren, die den gleichen Präfix haben.

5. Fügen Sie für jedes gewünschte Ergebnis Zeilen hinzu.

Die Zeilen in der Regeltabelle werden als **ODER**-Beziehung ausgewertet. Das System vergleicht alle Regeln von oben nach unten, bis es einen Treffer findet. Deshalb ist es ratsam, die spezifischste Regel oben in der Tabelle zu platzieren und die allgemeinen Regeln weiter unten.

Sie können Zeilen neu anordnen, indem Sie eine Zeile markieren und [Vertauschen](#) wählen.

6. Wählen Sie, wenn Sie fertig sind, [Sichern](#).
7. Wählen Sie [Regeln aktivieren](#)

für Ihre aktualisierten Regeln, es sei denn, Sie reaktivieren Sie, andernfalls werden die vorherigen Regelsätze weiter ausgeführt.

## Weitere Informationen

### [Beteiligte konfigurieren \[Seite 381\]](#)

Administratoren können Beteiligte für Opportunitys angeben, indem Sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

## 5.2.5.3 Automatische Neuermittlung von Beteiligten konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunity-Beteiligte automatisch neu ermittelt werden, wenn an dem zugehörigen Kunden- oder Gebietsteam Änderungen vorgenommen werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Neuermittlung von Opportunity-Beteiligten zu suchen.

Wenn die Neuermittlung von Beteiligten ausgelöst wird, durchläuft ein Hintergrundjob, der alle acht Minuten ausgeführt wird, die Opportunitys mit dem Status *Offen* oder *In Bearbeitung* und führt eine Gebietsreform für alle Beteiligten in diesen Opportunitys durch.

#### Hinweis

Falls bestimmte Beteiligtenrollen nicht neu ermittelt werden sollen, können Sie diese in der Beteiligtenkonfiguration von der Gebietsreform [Ausschließen](#).

Opportunitys mit dem Status *In Genehmigung* werden ebenfalls von der Neuermittlung von Beteiligten ausgeschlossen.

## Weitere Informationen

### [Beteiligte konfigurieren \[Seite 381\]](#)

Administratoren können Beteiligte für Opportunitys angeben, indem Sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

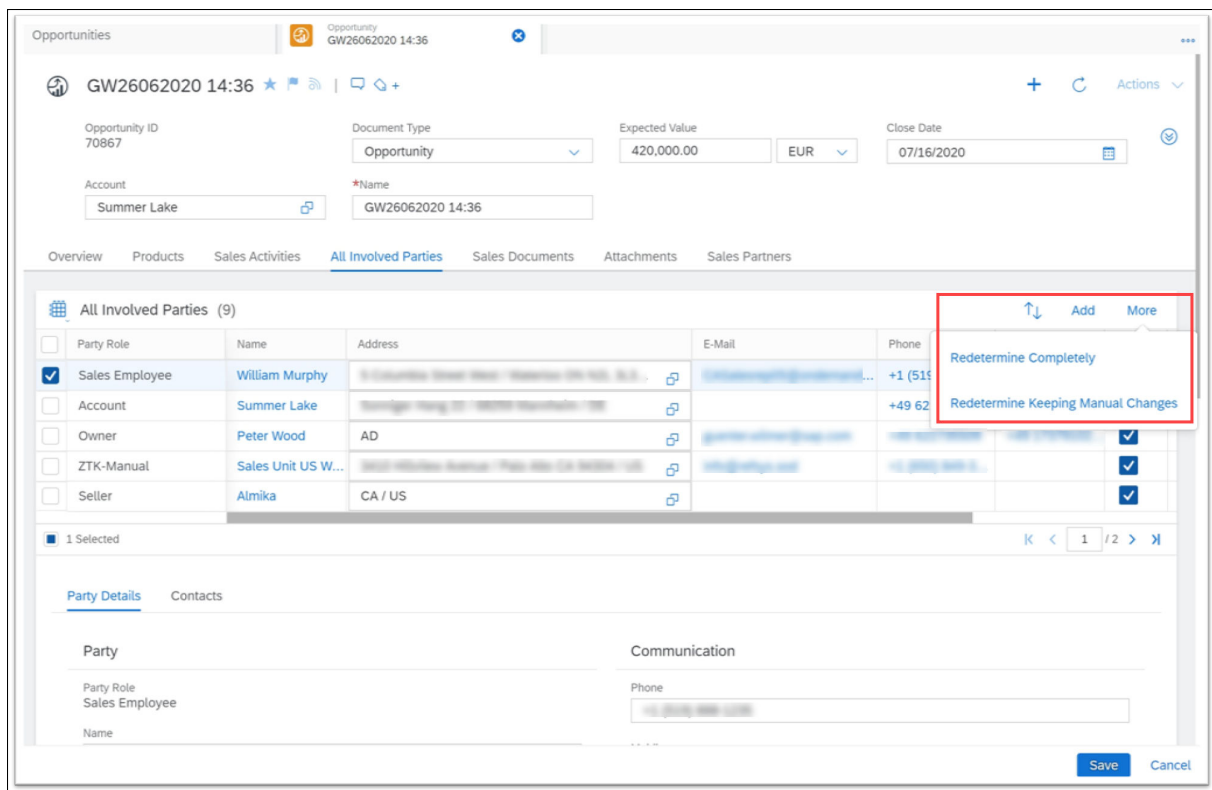
## 5.2.5.4 Aktionen zur Neuermittlung von Beteiligten

Mithilfe von Neuermittlungsoptionen können Sie die Ermittlung der Beteiligten in Opportunitys korrigieren.

Die Neuermittlungsoptionen sind:

- [Vollständig neu ermitteln](#): Bei dieser Aktion erfolgt eine Neuermittlung von Beteiligten basierend auf den aktuellen Stammdaten und auf der Konfiguration der Beteiligteermittlung. Dies gilt auch für Verkaufsdaten und Gebiete. Manuell eingegebene Daten sind bei der Neuermittlung der Beteiligten nicht davor geschützt, entfernt oder geändert zu werden.
- [Neu ermitteln und manuelle Änderungen beibehalten](#): Bei dieser Aktion erfolgt eine Neuermittlung von Beteiligten basierend auf den aktuellen Stammdaten und auf der Konfiguration der Beteiligteermittlung. Dies gilt auch für Verkaufsdaten und Gebiete. Manuell eingegebene Daten sind davor geschützt, durch die Beteiligteermittlung entfernt oder geändert zu werden.

Administratoren müssen die Aktionen über die Druckastengruppe [Mehr](#) im [Anpassungsmodus](#) aktivieren.



## 5.2.6 Opportunity-Status

Die Lösung verfügt über fünf Standardstatus, die Ihnen dabei helfen zu ermitteln, wo sich Ihre Opportunitys in der Vertriebs-Pipeline gerade befinden. Gegebenenfalls können von Ihren Administratoren statt der Standardstatus auch benutzerdefinierte Status eingerichtet werden.

- **Offen:** Wenn eine Opportunity angelegt wird, wird der Initialstatus auf "Offen" gesetzt.
- **In Bearbeitung:** Mit diesem Status geben Sie an, dass Sie an einer Opportunity arbeiten.
- **Gewonnen** oder **Verloren:** Verwenden Sie diesen Status, um den endgültigen Status einer Opportunity anzugeben. Die Status "Gewonnen" und "Verloren" sind nur verfügbar, wenn die Opportunity nicht gestoppt wurde.
- **Gestoppt:** Mit diesem Status geben Sie an, dass Sie die Arbeit an einer Opportunity gestoppt haben, oder dass Sie eine Opportunity abbrechen möchten.

Je nachdem, welche Konfigurationseinstellungen Ihre Administratoren vorgenommen haben, müssen Sie unter Umständen einen Grund dafür angeben, warum ein Status gesetzt wurde.

### 5.2.6.1 Massenaktualisierung von Opportunity-Status aus der Liste

Sie können direkt in der Opportunity-Liste mehrere Opportunity-Status gleichzeitig aktualisieren, anstatt zur Detailsicht jeder Opportunity wechseln zu müssen, um Änderungen vorzunehmen.

## Vorgehensweise

1. Markieren Sie in der Opportunity-Liste eine oder mehrere Zeilen, für die Sie den Status ändern möchten.

### ⓘ Hinweis

Die für eine Massenaktualisierung ausgewählten Opportunitys müssen dieselbe Belegart und denselben Status aufweisen.

2. Treffen Sie unten rechts im Menü [Aktionen](#) Ihre Auswahl, und setzen Sie den Status auf die nächstmögliche Zyklusphase.
  - Wenn Sie die über die Lösung bereitgestellten Standardstatus verwenden, können Sie abhängig von der Verfügbarkeit zwischen [Als "Offen" kennzeichnen](#), [Als "In Bearbeitung" kennzeichnen](#), [Als "Gewonnen" kennzeichnen](#), [Als "Verloren" kennzeichnen](#) und [Als "Gestoppt" kennzeichnen](#) wählen.
  - Wenn Sie benutzerdefinierte Status Ihrer Administratoren verwenden, sehen Sie die Aktion [Benutzerdefinierten Status setzen](#).
3. Wählen Sie eine Begründung für die Statusänderung aus.

### ⓘ Hinweis

Die Funktion zur Festlegung eines Grunds für den aus der Liste aktualisierten Status wird standardmäßig für Opportunitys unterstützt, die einen benutzerdefinierten Status verwenden. Für Opportunitys, die den Standardstatus verwenden, müssen Ihre Administratoren eine Detailfrage aktivieren, damit diese Funktion verwendet werden kann.

## 5.2.6.2 Benutzerdefinierten Status konfigurieren

Administratoren können Opportunity-Statusoptionen anpassen, damit die Position von Interessenten in der Vertriebs-Pipeline besser ermittelt werden kann.

### Kontext

Sie müssen einen vollständigen Satz benutzerdefinierter Status mit Äquivalenz aller fünf Lebenszyklusstatus definieren.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Opportunities](#) [Benutzerdefinierter Status](#) [Benutzerdefinierten Status bearbeiten](#).
2. Wählen Sie [Belegart](#).

3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), um einen neuen Status anzulegen.
4. Geben Sie eine Nummer für die [Sortierreihenfolge](#) ein. Damit wird festgelegt, wo der neue Status in der Auswahlliste Ihrer Opportunity-Status angezeigt wird. Dies hat keinen Einfluss darauf, wie die Opportunitys verarbeitet werden.
5. Geben Sie den [Statuscode](#) an. Angepasste Statuscodes müssen mit dem Identifikator [Z](#) beginnen.
6. Geben Sie an, ob Ihr neuer Status der Initialstatus für neu angelegte Opportunitys sein soll.

#### Hinweis

Es kann nur ein Status als [Initialstatus](#) festgelegt werden.

7. Markieren Sie [Aktiv](#), um den Status für Ihre Benutzer sichtbar zu machen.
8. Geben Sie dem neuen Status im Feld [Beschreibung](#) einen Namen.
9. Wählen Sie einen [Lebenszyklusstatus](#) aus, in dem Ihr neuer Status aktiv sein soll. Ein angepasster Status muss immer mit einem vordefinierten Status verbunden sein und der internen Logik folgen, die der jeweilige Status repräsentiert.
10. Legen Sie fest, ob eine Opportunity mit diesem neuen Status zur Genehmigung eingereicht werden kann.

#### Hinweis

Sie können einen angepassten Status nur dann entfernen, wenn er nicht in der Anwendung verwendet wird.

## 5.2.6.3 Vereinbarten Gesamtwert für Standardstatus und benutzerdefinierten Status konfigurieren

Um den [vereinbarten Gesamtwert](#) für den Standardstatus zu steuern, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#), und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Opportunitys](#) [Gründe verwalten](#), und prüfen Sie die Spalte [Vereinbarten Gesamtwert reduzieren](#).

Um den [vereinbarten Gesamtwert](#) für den benutzerdefinierten Status zu steuern, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#), und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Opportunitys](#) [Benutzerdefinierten Status bearbeiten](#), und prüfen Sie die Spalte [Vereinbarten Gesamtwert reduzieren](#).

## 5.2.6.4 Gründe konfigurieren

Administratoren können Gründe verwalten, die angeben, warum ein Status gesetzt wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Gründe](#) ► [Gründe bearbeiten](#) ►, um Ihre Gründe zu bearbeiten.

### 5.2.6.5 Zuordnung von Gründen konfigurieren

Administratoren können Gründe für geeignete Opportunity-Status per Zuordnung aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Zuordnung von Gründen](#) ► [Gründe zuordnen](#) ►, um Ihre Gründe zuzuordnen.

### 5.2.6.6 Auswahlmöglichkeiten für den Grund eines aktualisierten Status in der Opportunity-Liste konfigurieren

Administratoren können Benutzern ermöglichen, einen Grund für eine Standardstatusänderung, die sie direkt in der Opportunity-Liste vornehmen, auszuwählen.

#### ⓘ Hinweis

Eine Aktivierung der Funktion ist nur für Opportunitys erforderlich, bei denen die Standardstatus verwendet werden. Zu den Aktionen für Standardstatus gehören [Als "Offen" kennzeichnen](#), [Als "In Bearbeitung" kennzeichnen](#), [Als "Gewonnen" kennzeichnen](#), [Als "Verloren" kennzeichnen](#) und [Als "Gestoppt" kennzeichnen](#). Für Opportunitys, bei denen benutzerdefinierte Status verwendet werden, wird die Funktion standardmäßig unterstützt.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, und aktivieren Sie die Detailfrage zur Aktivierung der Auswahlmöglichkeiten für einen Grund.

### 5.2.6.7 Workflow-Regel zur Aktualisierung benutzerdefinierter Opportunity-Status definieren

Administratoren können Workflow-Regeln definieren, um benutzerdefinierte Opportunity-Status und Gründe basierend auf Angebotsbedingungen zu aktualisieren.

Wählen Sie Feldaktionen als [Regeltyp](#) für Angebote aus. Diese Funktion ermöglicht Ihnen z.B., eine Opportunity auf [Gewonnen](#) zu setzen, wenn das zugehörige primäre Angebot in den Status [Gewonnen](#) wechselt.

### ⚠ Einschränkung

Benutzerdefinierte Werte mit gleichen Bezeichnungen können in der Workflow-Regeldefinition nicht unterschieden werden.

## 5.2.7 Verkaufszyklen und -phasen

Ein Verkaufszyklus beginnt mit der Ermittlung einer Opportunity und wird in größere Verkaufsphasen unterteilt, in denen bestimmte Aktivitäten ausgeführt werden. Ein strukturierter Verkaufsprozess kann Ihnen dabei helfen, Opportunity-Details zu verwalten, die Verkaufsleistung zu messen und die Geschäftseffizienz zu erhöhen.

Verkaufszyklen können je nachdem, was und an wen Sie verkaufen, unterschiedlich ausfallen. Ihre Administratoren haben die Flexibilität, einzigartige Verkaufszyklen und -phasen für unterschiedliche Opportunity-Arten zu definieren.

Des Weiteren können Administratoren einen Vertriebsassistenten, den so genannten *Aktivitätsberater*, aktivieren und konfigurieren, um eine Prüfliste mit spezifischen Aktivitätsempfehlungen für jede Verkaufsphase vorzuschlagen und Vertriebsmitarbeiter durch den gesamten Verkaufszyklus zu führen.

Wenn Sie in der Lösung eine Änderung am Feld *Verkaufsphase* vornehmen, bemerken Sie eventuell, dass sich diese Änderung automatisch auf folgende Felder auswirkt.

- Wenn Sie einen Opportunity von einer Phase in die nächste verschieben, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit eines erfolgreichen Abschlusses. Als Folge können Sie sehen, dass der Prozentwert im Feld *Wahrscheinlichkeit* automatisch erhöht wird. Die Steigerung hängt davon ab, wie Ihre Administratoren die Erfolgchance für jede Verkaufsphase in der Konfiguration angegeben haben. Als Benutzer können Sie den Wert bei Bedarf überschreiben und das Feld manuell bearbeiten.
- Das Feld *Tag in Verkaufsphase* zeigt an, wie viele Tage sich eine Opportunity bereits in der aktuellen Phase befindet. Wenn Sie die Verkaufsphase ändern, wird der Wert auf Null zurückgesetzt.
- Wenn eine Opportunity eine bestimmte Zeit lang in einer Verkaufsphase bleibt, kann die Angabe im Feld *Fortschritt* von *Planmäßig* zu *Langsam* und *Stagniert* wechseln, sofern Ihre Administratoren den Fortschritt von Verkaufsphasen aktiviert und konfiguriert haben.

### Weitere Informationen

#### [Mit dem Aktivitätsberater arbeiten \[Seite 364\]](#)

Der Aktivitätsberater ist ein Vertriebsassistent, der Ihnen dabei hilft, einen strukturierten Verkaufszyklus zu entwickeln und Ihre Verkaufsmethodiken zu modellieren. Er schlägt eine Vorlage mit empfohlenen Aktivitäten vor, die während der einzelnen Verkaufsphasen einer Opportunity ausgeführt werden sollten, um die Erfolgchance zu verbessern.

### 5.2.7.1 Verkaufszyklen und -phasen konfigurieren

Administratoren können Verkaufszyklen und -phasen für jede Opportunity-Art durch Konfiguration anpassen.

## Kontext

Unterschiedliche Arten von Opportunitys können verschiedene Verkaufszyklen und -phasen durchlaufen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Verkaufszyklen und -phasen](#) ►.
2. Definieren Sie [Verkaufsphasen](#) Ihren Unternehmensanforderungen entsprechend.
3. Definieren Sie [Analysephasen](#) für die unternehmensweite Berichterstellung.
4. Wählen Sie [Verkaufszyklen verwalten](#), um Zyklen für unterschiedliche Opportunity-Arten zu definieren, jedem Verkaufszyklus Verkaufsphasen zuzuordnen und jeder Verkaufsphase eine entsprechende Analysephase zuzuordnen.

Wenn eine Opportunity eine bestimmte Anzahl von Tagen in einer Phase bleibt, ohne dass sie aktualisiert wird, kann deren Fortschritt als langsam oder stagniert angesehen werden. Sie können die Anzahl der Tage in der Verkaufszykluskonfiguration angeben.

Die Wahrscheinlichkeit eines Geschäftsabschlusses kann sich erhöhen, wenn eine Opportunity bestimmte Verkaufsphasen erreicht. In der Verkaufszykluskonfiguration können Sie auch die Erfolgchance für jede Phase angeben.

5. Wählen Sie [Standardverkaufszyklus festlegen](#), um einen Verkaufszyklus als Standard für Ihre Opportunitys auszuwählen.

## Weitere Informationen

### [Fortschritt von Verkaufsphasen konfigurieren \[Seite 362\]](#)

Administratoren können das Feld [Fortschritt](#) in einer Opportunity aktivieren und Mitarbeiter daran erinnern, Maßnahmen zu ergreifen, wenn der Verkaufsfortschritt [Langsam](#) oder [Stagniert](#) anstelle von [Planmäßig](#) lautet.

## 5.2.7.2 Fortschritt von Verkaufsphasen konfigurieren

Administratoren können das Feld [Fortschritt](#) in einer Opportunity aktivieren und Mitarbeiter daran erinnern, Maßnahmen zu ergreifen, wenn der Verkaufsfortschritt [Langsam](#) oder [Stagniert](#) anstelle von [Planmäßig](#) lautet.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Aktivierung des Phasenfortschritts zu suchen.

Wenn eine Opportunity eine bestimmte Anzahl von Tagen in derselben Verkaufsphase bleibt, wird dessen Fortschritt anstelle von planmäßig als langsam oder stagniert angesehen. Während der Konfiguration von



Verkaufszyklen und -phasen können Administratoren die Höchstzahl von Tagen festlegen, die eine Opportunity als *Planmäßig* angesehen wird, bevor der Fortschritt den Status *Langsam* und dann *Stagniert* erhält.

## Weitere Informationen

### [Verkaufszyklen und -phasen konfigurieren \[Seite 361\]](#)

Administratoren können Verkaufszyklen und -phasen für jede Opportunity-Art durch Konfiguration anpassen.

## 5.2.8 Opportunity-Änderungshistorie verfolgen

Benutzer, die Opportunities zugeordnet sind, können Änderungen an Opportunities nachverfolgen, indem sie Opportunities die Registerkarte "Änderungen" hinzufügen.

Navigieren Sie zu ► [Personalisieren](#) ► [Personalisierung starten](#) ►, und wählen Sie [Registerkarte hinzufügen](#), um die Registerkarte [Änderungen](#) einzublenden.

Suchen Sie nach Änderungen, indem Sie die folgenden Felder der Änderungshistorie filtern:

- [Änderungen ab](#)
- [Änderungen bis](#)
- [Attribut](#)
- [Geändert von Benutzer](#)

## 5.2.9 Aktivitäten im Zeitraum anzeigen

Auf der Registerkarte [Zeitraum](#) können Sie Aktivitäten grafisch darstellen. So können Sie veranschaulichen, wann die Aktivitäten zwischen Start- und Schlussdatum der Opportunity ausgeführt werden müssen.

Sie können Aktivitäten nach Art und Status filtern, um nur die relevanten Aktivitäten anzuzeigen. Die von Ihren Administratoren als intern definierten Aktivitäten werden unterhalb der Zeitleiste angezeigt und die externen oberhalb.

Mit dem Aktivitätszeitraum erhalten Sie einen Überblick über die Aktivitäten, die bereits im Lösungsumfang enthalten sind. Als nächstes können Sie zur Registerkarte [Vertriebsaktivitäten](#) wechseln und im [Aktivitätsberater](#) nachsehen, ob die Funktion von Ihren Administratoren aktiviert wurde. Er bietet eine Checkliste mit empfohlenen Aktivitäten, die in der jeweiligen Phase einer Opportunity ausgeführt werden sollten. Sie können die Liste prüfen und relevante Aktivitäten hinzufügen, die nicht in Ihrer Opportunity enthalten sind.

## Weitere Informationen

### Mit dem Aktivitätsberater arbeiten [Seite 364]

Der Aktivitätsberater ist ein Vertriebsassistent, der Ihnen dabei hilft, einen strukturierten Verkaufszyklus zu entwickeln und Ihre Verkaufsmethodiken zu modellieren. Er schlägt eine Vorlage mit empfohlenen Aktivitäten vor, die während der einzelnen Verkaufsphasen einer Opportunity ausgeführt werden sollten, um die Erfolgchance zu verbessern.

## 5.2.9.1 Aktivitätszeitraum konfigurieren

Administratoren können Aktivitäten in eine Zeitstrahlsicht einbinden, damit Benutzer intuitiv erfassen können, wann die Positionen ausgeführt werden müssen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Opportunitys](#) > [Aktivitätszeitraum](#) > [Zeitraum bearbeiten](#), um die Aktivitäten zu aktivieren.

Die als *Intern* markierten Aktivitäten werden unterhalb der Zeitleiste angezeigt und die externen oberhalb.

## 5.2.10 Mit dem Aktivitätsberater arbeiten

Der Aktivitätsberater ist ein Vertriebsassistent, der Ihnen dabei hilft, einen strukturierten Verkaufszyklus zu entwickeln und Ihre Verkaufsmethodiken zu modellieren. Er schlägt eine Vorlage mit empfohlenen Aktivitäten vor, die während der einzelnen Verkaufsphasen einer Opportunity ausgeführt werden sollten, um die Erfolgchance zu verbessern.

### Hinweis

Als Voraussetzung müssen Ihre Administratoren die Funktion aktivieren und für jede Verkaufsphase im Voraus Aktivitätsvorschläge festlegen.

Wenn Sie die Opportunity angelegt haben, haben Sie eventuell mehrere Aktivitäten manuell hinzugefügt. Die bereits im Lösungsumfang enthaltenen Aktivitäten können Sie in den Bereichen auf der Registerkarte [Vertriebsaktivitäten](#) oder in einer grafischen Ansicht auf der Registerkarte [Zeitraum](#) überprüfen. Sie können dann mit dem [Aktivitätsberater](#) auf der Registerkarte [Vertriebsaktivitäten](#) relevante Aktivitäten, die noch nicht in Ihrer Opportunity enthalten sind, prüfen und hinzufügen.

### → Tipp

Neben jedem Aktivitätsvorschlag wird ein Plus-Symbol angezeigt, mit dem Sie die Aktivität mit nur einem Klick schnell hinzufügen können. Voraussetzung dafür ist, dass Administratoren per Anpassung die Spalte [Hinzugefügt](#) aus der Tabelle entfernen und die Spalte [Aktion](#) hinzufügen, die das Plus-Symbol anzeigt.

Wir empfehlen, dass Sie in jeder Verkaufsphase alle obligatorischen Aktivitäten aufnehmen und ausführen. Unvollständige oder fehlende obligatorische Aktivitäten hindern Sie nicht daran, Ihre Opportunity in die nächste Verkaufsphase zu verschieben. Wenn obligatorische Aktivitäten jedoch nicht zur Opportunity

hinzugefügt werden, können Systemmeldungen angezeigt werden. Wenn die Systemmeldungen als Fehler angezeigt werden, wird die Opportunity als inkonsistent betrachtet. Eine inkonsistente Opportunity kann nicht in ein Angebot oder einen Kundenauftrag umgewandelt werden.

## Weitere Informationen

### Aktivitäten im Zeitraum anzeigen [Seite 363]

Auf der Registerkarte *Zeitraum* können Sie Aktivitäten grafisch darstellen. So können Sie veranschaulichen, wann die Aktivitäten zwischen Start- und Schlussdatum der Opportunity ausgeführt werden müssen.

## 5.2.10.1 Aktivitätsberater konfigurieren

Administratoren können einen Vertriebsassistenten mit einer Liste vorgeschlagener Aktivitäten aktivieren, um Vertriebsmitarbeiter durch jede Verkaufsphase einer Opportunity zu leiten.

## Kontext

Administratoren können den Aktivitätsberater bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in Fine-Tuning-Aufgaben aktivieren und konfigurieren.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunities* ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und die Dublettenprüfung für Leads zu aktivieren.
2. Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Vertriebsassistent* ► *Aktivitäten verwalten* ►, um die vorgeschlagenen Aktivitäten festzulegen.
3. Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Vertriebsassistent* ► *Aktivitäten zu Verkaufsphasen zuordnen* ►, um die vordefinierten Aktivitäten zu spezifischen Verkaufsphasen zuzuordnen.

## 5.2.11 Opportunitys mit registrierten Produkten verknüpfen

Sie können Opportunitys mit Verweis auf zuvor verkaufte Produkte und Services anlegen. Diese Verweise können Ihnen dabei helfen, Opportunitys in Szenarios wie Cross-, Up- und Down-Selling und beim Anbieten von Verlängerungsservices zu bewerten.

Sobald Ihre Administratoren diese Funktion aktiviert haben, können Sie registrierte Produkte zu Ihren Opportunitys hinzufügen, Opportunitys aus registrierten Produkten anlegen und Berichte zu Opportunitys, die auf registrierte Produkte verweisen, erstellen.

### 5.2.11.1 Registrierte Produkte zu Opportunitys hinzufügen

Sie können ein oder mehrere registrierte Produkte mit Ihren Opportunitys verknüpfen.

- Beim Anlegen von Opportunitys können Sie die [Seriennummer](#), das [Zugehörige Produkt \(Registrierte Produkt\)](#), den [Einbauort](#) und die [Installation](#) auswählen, um ein registriertes Produkt einzubeziehen. Damit wird es automatisch zum primären registrierten Produkt für diese Opportunity.
- In der Detailsicht einer Opportunity können Sie zur Registerkarte [Registrierte Produkte](#) wechseln, um weitere registrierte Produkte hinzuzufügen.
- Registrierte Produkte können auch mithilfe von Webdiensten wie A2X und OData oder durch Hochladen mithilfe der Daten-Workbench mit einer Opportunity verbunden werden.

Wenn die Felder nicht sichtbar sind, können Sie die [Personalisierung](#) verwenden oder Ihre Administratoren bitten, das Layout [anzupassen](#).

### 5.2.11.2 Registrierte Produkte in Opportunitys löschen

Erfahren Sie, wie Sie registrierte Produkte in Opportunitys löschen.

#### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zum Navigationsmenü, und wählen Sie ► [Verkauf](#) ► [Opportunitys](#) 🔍.
2. Das neue Fenster [Opportunity](#) wird geöffnet.
3. Wählen Sie eine Opportunity aus, und öffnen Sie das Objekt im Detail.
4. Wählen Sie die Registerkarte [Registrierte Produkte](#).
5. Wählen Sie das Produkt aus, und wählen Sie die Aktion [Löschen](#).

### 5.2.11.3 Opportunity aus registrierten Produkten anlegen

Sie können eine Opportunity aus einem oder mehreren registrierten Produkten anlegen, um Ihren Anteil am Kundenpotenzial aus einem vorhandenen Produkt zu vergrößern.

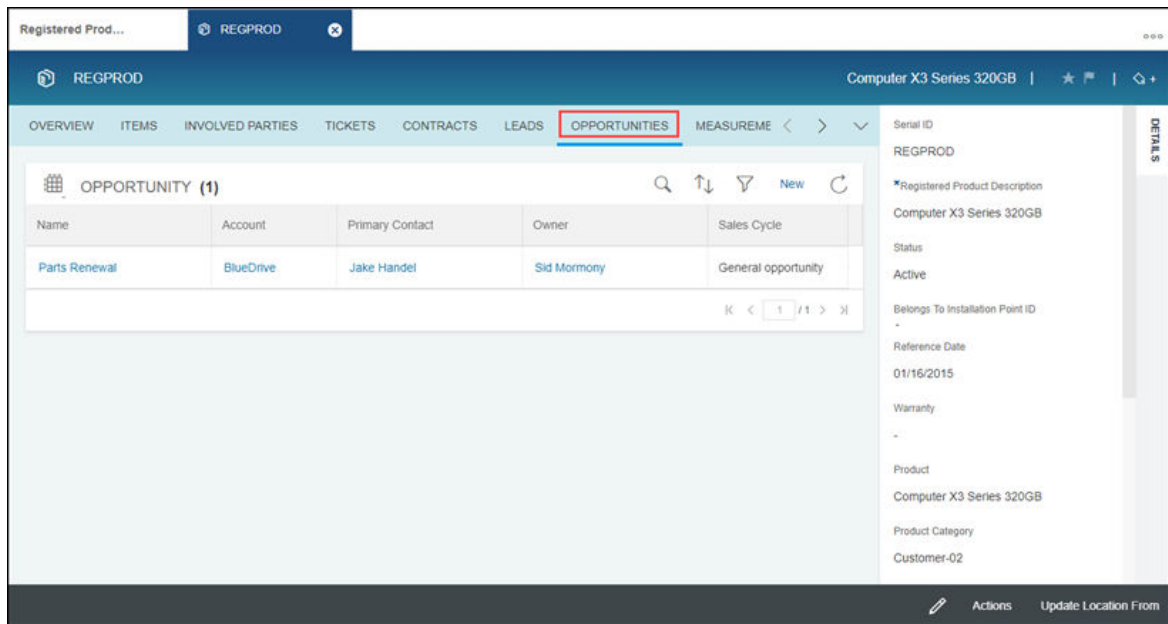
- Im Work Center *Registrierte Produkte* können Sie ein oder mehrere relevante registrierte Produkte aus der Liste auswählen und über die Option *Mehr* rechts unten eine *Neue Opportunity* anlegen. Wenn das Bild für die Opportunity-Schnellanlage geöffnet wird, wird der Bereich für die registrierten Produkte automatisch mit den Werten der hervorgehobenen registrierten Produkte ausgefüllt. Wenn alle ausgewählten registrierten Produkte zum selben Kunden gehören, wird der Kunde für die Opportunity vorgeschlagen.

| All (54) <span>🔍</span> <span>↕</span> <span>🔧</span> |      |                      |            |                                     |                          |                  |         |        |
|-------------------------------------------------------|------|----------------------|------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------|---------|--------|
| <input type="checkbox"/>                              | ID   | Serial ID            | Product ID | Product                             | Warranty                 | Customer         | Ship-To | Status |
| <input type="checkbox"/>                              | 211  | SLG5040-234568901... | P300101    | Solar Grid 5040 Watt                | Extended 5 Year Warranty | BlueDrive        |         | Active |
| <input checked="" type="checkbox"/>                   | 672  | RP_W                 | P400100    | Computer X3 Series 160GB            | Lifetime Warranty        | FutureVision     |         | Active |
| <input checked="" type="checkbox"/>                   | 717  | REGPROD SERIALID     | P400102    | Computer P5 SSD Series              | Lifetime Warranty        | FutureVision     |         | Active |
| <input type="checkbox"/>                              | 714  | REGPROD              | P400101    | Computer X3 Series 320GB            |                          | BlueDrive        |         | Active |
| <input type="checkbox"/>                              | 1021 | REGPROD              | 1000       | Product 3                           | Extended 5 Year Warranty | FutureVision     |         | Active |
| <input type="checkbox"/>                              | 2080 | LJ_RESTEST           | P120101    | Product A                           |                          | FutureVision     |         |        |
| <input type="checkbox"/>                              | 2761 | ICON12345            | 10001021   | IconAttachment                      |                          | FutureVision     |         |        |
| <input type="checkbox"/>                              | 3366 | GT6666               | 10000191   | Post Box Key                        |                          | FutureVision Inc |         |        |
| <input type="checkbox"/>                              | 3091 | GT387654321          | P120100    | 51.2 Commercial Series Refrigerator |                          | BlueDrive        |         |        |

2 selected | [Clear Selection](#)

[New Ticket](#)  
[New Opportunity](#)  
[Refresh](#)  
[Export to Microsoft Excel](#)  
[Depersonalize](#)

- Sie können auch zur Detailsicht eines registrierten Produkts gehen, indem Sie seine *Nummer* oder *Seriennummer* wählen und auf der Registerkarte *Opportunitys* eine neue Opportunity anlegen. Wenn das Bild für die Opportunity-Schnellanlage geöffnet wird, werden die zugehörigen Felder automatisch mit den Werten dieses registrierten Produkts ausgefüllt.



## 5.2.11.4 Bericht zu Opportunities mit Verweis auf registrierte Produkte

Sie können die unten aufgeführten Datenquellen verwenden, um Berichte zu registrierten Produkten sowie Einbauorten und Installationen anzulegen.

| Datenquelle     | Beschreibung                                                                                                                                  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CODOPREGPRDU    | Enthält alle registrierten Produkte von Opportunities. Damit können Sie die zugehörigen registrierten Produkte der Opportunities analysieren. |
| CODOPREGPRDGENU | Enthält alle installierten Objekte von Opportunities. Damit können Sie installierte Objekte von Opportunities analysieren.                    |

## 5.2.11.5 Verknüpfung von registrierten Produkten in Opportunities konfigurieren

Administratoren können es den Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, Opportunities mit Verweisen auf die bisher verkauften Produkte anzulegen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Neugeschäft](#) [Opportunities](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zur Erfassung registrierter Produkte in Opportunities zu suchen.

## 5.3 An Opportunitys zusammenarbeiten

An Opportunitys ist oft ein Team von Vertriebsmitarbeitern, Partnern, Ansprechpartnern und wichtigen Stakeholdern beteiligt. Die Lösung bietet verschiedene Möglichkeiten dafür, die Arbeit der jeweiligen Teammitglieder zu verfolgen und mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Beispielsweise können Sie mit der Registerkarte [Feed](#) Updates teilen und mit Kollegen zu einer spezifischen Opportunity Ideen austauschen. Falls SAP Jam für Ihre Lösung zur Verfügung steht, kann diese native Plattform für die Zusammenarbeit mit SAP-Jam-Feeds und -Gruppen erweitert werden, die Ihnen ermöglichen, Inhalte hochzuladen, Abstimmungen anzulegen, Umfragen durchzuführen und vieles mehr.

Auf der Registerkarte [Notizen](#) können Sie eigene Notizen anlegen, bearbeiten und löschen sowie die in der Notizenhistorie erfassten Notizen anderer Teammitglieder anzeigen. Mobilten Benutzern bietet die Lösung Spracherkennungsunterstützung für Notizen. Zusätzlich können Sie Ihre Notizen aus Evernote übertragen, sofern eine solche Integration von Ihren Administratoren konfiguriert wurde.

Ihre Administratoren können außerdem Einschränkungen einrichten, sodass Opportunitys, die Ihrem Vertriebsbereich zugeordnet sind, nur von Mitgliedern Ihres Verkaufsteams aufgerufen werden können.

### [Mit SAP Jam arbeiten \[Seite 369\]](#)

Die Integration der SAP-Jam-Lösung ermöglicht Ihnen, sowohl interne Vertriebsmitarbeiter als auch externe Ansprechpartner auf einer einzelnen Kollaborationsplattform zusammenzubringen, um die Kommunikation zu erleichtern und die Zusammenarbeit mit den Kunden zu verbessern.

### [Mit Influencer Map arbeiten \[Seite 370\]](#)

Die Influencer Map zeigt Ihnen die einflussreichsten Ansprechpartner und Mitarbeiter in einer Spirale um einen Kontakt herum an und ermöglicht es Ihnen, deren Bedeutung für die Verkaufsförderung neu zu definieren.

### [Arbeiten mit LinkedIn Sales Navigator \[Seite 371\]](#)

Wenn LinkedIn Sales Navigator von Ihren Administratoren aktiviert wurde, können Sie nach öffentlich verfügbaren LinkedIn-Profilinformationen zu Kunden und Ansprechpartnern suchen und Ihre Interessenten durch Vernetzung betreuen.

### 5.3.1 Mit SAP Jam arbeiten

Die Integration der SAP-Jam-Lösung ermöglicht Ihnen, sowohl interne Vertriebsmitarbeiter als auch externe Ansprechpartner auf einer einzelnen Kollaborationsplattform zusammenzubringen, um die Kommunikation zu erleichtern und die Zusammenarbeit mit den Kunden zu verbessern.

Sobald Ihre Administratoren die SAP-Jam-Integration integriert haben, können Sie zur Registerkarte [Gruppen](#) navigieren und mit der Raumvorlage für Abschlüsse SAP-Jam-Gruppen anlegen, um mit Vertriebsmitarbeitern eine Strategie für den erfolgreichen Abschluss einer Opportunity zu entwickeln. Sie können auch Ihre Kundenkontakte in die Gruppen einladen besondere Inhalte, wie Präsentationen und Produktspezifikationen, austauschen.

Wind Turbine Upgrade New Group

\*Name  
Share collateral with customer

Description  
This Jam group is for sharing product specification documents and other collaborations with customer

\*Group Type  
External

Team  
michael@sap.com, msummers@acecompany.com, phenry@acecompany.com, msampson@acecompany.com, msummers@acecompany.com

Contacts  
Jane@NRM.com

Invite Sales Team  
YES

Invite Contacts  
YES

Invite Others  
Use a comma to separate multiple e-mail addresses.

## Weitere Informationen

[Vorkonfigurierte Integration mit SAP Jam](#)

## 5.3.2 Mit Influencer Map arbeiten

Die Influencer Map zeigt Ihnen die einflussreichsten Ansprechpartner und Mitarbeiter in einer Spirale um einen Kontakt herum an und ermöglicht es Ihnen, deren Bedeutung für die Verkaufsförderung neu zu definieren.

Mit der Teilnahme eines Mitarbeiters oder Ansprechpartners an früheren Opportunities erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass dieser Mitarbeiter oder Ansprechpartner den zentralen Kontakt kennt. Wenn Sie ein Profil auswählen, werden Ihnen die Anzahl der gesamten Geschäfte sowie abgeschlossene und laufende Geschäfte angezeigt, an denen der Meinungsführer beteiligt war. Außerdem können Sie sehen, wie viel ein Mitarbeiter zum Gesamterlös beigetragen hat. Anhand dieser Zahlen und einer bestimmten Gewichtung wird ein Wert berechnet und die Position des Meinungsführers in der Spirale ermittelt.

Wenn Sie aufgrund Ihrer Erfahrung der Auffassung sind, dass ein Mitarbeiter oder Ansprechpartner zu nah oder zu weit vom Zentralkontakt angezeigt wird, können Sie die Position des Meinungsführers auch manuell ändern.

Mitarbeiter und Ansprechpartner, die der Opportunity zugeordnet sind, werden in ihren Profilbildern mit einem Häkchen markiert. Sie können auch zusätzliche Meinungsführer, die nicht an der Opportunity beteiligt sind, im Verkaufsteam oder in Ihrer Kontaktliste hinzufügen, indem Sie sie in den Rahmen [Zur Opportunity hinzufügen](#) ziehen.

### 5.3.2.1 Influencer Map konfigurieren

Administratoren können die Influencer Map aktivieren, damit Benutzern die wichtigsten Ansprechpartner und Mitarbeiter für einen Ansprechpartner angezeigt werden.



Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren der Influencer Map zu suchen.

Nachdem Sie die Detailfrage markiert haben, können Sie das Masterlayout [Anpassen](#) und [Einflussreichste Meinungsführer](#) als neues Feld zu [Ansprechpartner](#) und [Verkaufsteam](#) sowie die entsprechenden Bereiche auf der Registerkarte [Übersicht](#) hinzufügen.

Wenn Sie Bezeichnungen für die Influencer Map anpassen möchten, können Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Influencer Map](#) ► wechseln und dort das Masterlayout anpassen.

### 5.3.3 Arbeiten mit LinkedIn Sales Navigator

Wenn LinkedIn Sales Navigator von Ihren Administratoren aktiviert wurde, können Sie nach öffentlich verfügbaren LinkedIn-Profilinformationen zu Kunden und Ansprechpartnern suchen und Ihre Interessenten durch Vernetzung betreuen.

LinkedIn Sales-Navigator-iFrames sind in Ihren Leads, Opportunitys, Konten und Ansprechpartnern, sowie in Ihrem Buying Center auf den Registerkarten [Übersicht](#) und [Ansprechpartner](#) eingebettet. Auf der Registerkarte "Übersicht" erhalten Sie vom Sales Navigator Informationen zu dem Unternehmen. Wenn ein Ansprechpartner ausgewählt wird, zeigt der Sales Navigator Ihnen ein Profil an. Sie können die letzten Aktivitäten Ihrer Ansprechpartner einsehen und ein Thema finden, das Ihnen hilft, eine Konversation mit Ihren Interessenten zu beginnen. Sie können auch Leute finden, die Sie kennen und die Sie direkt Ihren potentiellen Kunden vorstellen.

LinkedIn Sales Navigator verwendet Basisinformationen wie Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Stellenbezeichnung und Unternehmensname, um das richtige Unternehmen oder die richtige Person auf LinkedIn zu finden. Wenn das Ergebnis nicht das ist, wonach Sie suchen, können Sie weitersuchen, um einen Treffer zu finden. Für Ihre Ansprechpartner ermöglicht die Option [Als Lead speichern](#) im iFrame es Ihnen, eine Person im LinkedIn Sales Navigator als Lead zu sichern. Diese Leads werden nicht in SAP Cloud for Customer erfasst.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie Browser-Cookies von LinkedIn zulassen.

- Gehen Sie in Google Chrome zu ► [Einstellungen](#) ► [Erweitert](#) ► [Sicherheit und Datenschutz](#) ► [Inhaltseinstellungen](#) ► [Cookies](#) ► [Zulassen](#) ►, und fügen Sie [\[\\*.\]linkedin.com](#) hinzu.
- Gehen Sie im Internet Explorer zu ► [Internetoptionen](#) ► [Sicherheit](#) ► [Vertrauenswürdige Sites](#) ► [Sites](#) ►, und fügen Sie [http://linkedin.com](#) hinzu.

#### ⓘ Hinweis

Sie benötigen ein Konto als LinkedIn Sales Navigator Team oder ein Unternehmenskonto von LinkedIn, um diese Funktion zu verwenden. Wenn Sie sich jedoch bereits mit einem anderen Konto auf Ihrem Computer bei LinkedIn angemeldet haben, kann es sein, dass Sie automatisch mit diesem Konto angemeldet werden. Um sich erneut mit dem Standardkonto anzumelden, müssen Sie zunächst Ihre bisherigen Browser-Cookies löschen.

### 5.3.3.1 LinkedIn Sales Navigator konfigurieren

Administratoren können LinkedIn Sales Navigator aktivieren, um es den Benutzern zu ermöglichen, öffentlich verfügbare LinkedIn-Profilinformationen eines Kunden oder Ansprechpartners einzusehen.

#### 📘 Hinweis

Um diese Funktion verwenden zu können, ist eine Sales-Navigator-Team-Lizenz oder -Enterprise-Lizenz von LinkedIn erforderlich. [Hier](#) ➔ können Sie sich für eine kostenlose Testversion anmelden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration mit LinkedIn Sales Navigator](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 5.4 Mit dem Projektorganigramm arbeiten

Das Projektorganigramm ist ein Werkzeug für die Verwaltung von Beziehungen, mit dem Beziehungen zwischen verschiedenen Ansprechpartnern und zwischen Ansprechpartnern und Mitarbeitern bezüglich eines bestimmten Kunden, Ansprechpartners oder einer Opportunity verfolgt und visualisiert werden können. Ein gut gepflegtes Projektorganigramm kann Ihnen dabei helfen, Entscheidungsträger und wichtige Meinungsführer für Ihre Opportunities zu ermitteln, damit Sie Ihre Verkaufsgespräche mit Interessenten entsprechend optimieren können.

Das Projektorganigramm kann von Ihren Administratoren auf zwei Arten aktiviert werden. Beide schließen einander aus.

- **Projektorganigrammbeziehungen**  
Wenn das Projektorganigramm anhand von Projektorganigrammbeziehungen aktiviert wird, ist es in den Work Centern [Kunden](#) und [Opportunities](#) verfügbar.  
Sie können Projektorganigrammbeziehungen auf der Registerkarte [Projektorganigramm](#) individuell für jeden Kunden oder jede Opportunity bearbeiten.  
In der Detailsicht eines Ansprechpartners ist auch die Registerkarte [Projektorganigrammbeteiligung](#) verfügbar. Hier können Sie eine schreibgeschützte Liste offener oder in Bearbeitung befindlicher Opportunities sehen, an denen der Ansprechpartner beteiligt ist. Beteiligt zu sein, bedeutet, dass der Ansprechpartner Bestandteil mindestens einer Beziehung im Projektorganigramm dieser Opportunity ist.
- **Geschäftspartnerbeziehungen**  
Wenn das Projektorganigramm anhand von Geschäftspartnerbeziehungen aktiviert wird, ist es in den Work Centern [Ansprechpartner](#) und [Opportunities](#) verfügbar.  
Für einen Ansprechpartner können Sie auf der Registerkarte [Beziehungen](#) Projektorganigrammbeziehungen zusammen mit anderen allgemeinen Beziehungen pflegen. Aber nur die als [Für Projektorganigramm relevant](#) markierten werden auf der Registerkarte [Projektorganigrammbeziehungen](#) in einer hierarchischen Sicht dargestellt. Auf der Registerkarte [Projektorganigrammbeteiligung](#) können Sie eine schreibgeschützte Liste offener und in Bearbeitung befindlicher Opportunities sehen, an denen der Ansprechpartner beteiligt ist. Beteiligt zu sein, bedeutet, dass der Ansprechpartner Bestandteil mindestens einer Beziehung im Projektorganigramm dieser Opportunity ist.

In einer Opportunity bearbeiten Sie Opportunity-spezifische Beziehungen auf der Registerkarte [Projektorganigramm](#).

In der Detailsicht eines Kunden ist auch eine Registerkarte mit der Bezeichnung [Projektorganigramm](#) verfügbar. Hier können Sie eine schreibgeschützte Grafik der Projektorganigrammbeziehungen für alle mit diesem Kunden verknüpften Ansprechpartner sehen. Wenn Sie an den Beziehungen eines Ansprechpartners Änderungen vornehmen, die für das Projektorganigramm relevant sind, können Sie die Beziehungshierarchie für den zugehörigen Kunden durch Aktualisierung des Projektorganigramms aktualisieren.

#### → Tipp

Wenn die oben erwähnten Registerkarten nicht sichtbar sind, können Sie die [Personalisierung](#) verwenden oder Ihre Administratoren bitten, das Masterlayout anzupassen ([Anpassen](#)).

Die Migration von Projektorganigrammdaten in die Lösung wird ebenfalls unterstützt.

#### [Projektorganigrammbeziehungen aus Kunden oder Ansprechpartnern importieren \[Seite 373\]](#)

In einer Opportunity können Sie Projektorganigrammbeziehungen komplett neu anlegen oder aus dem entsprechenden Kunden oder Ansprechpartner importieren und weiter bearbeiten.

#### [Projektorganigrammbeziehungen in Opportunitys pflegen \[Seite 375\]](#)

Sobald Beziehungen im Projektorganigramm angelegt oder aus dem zugehörigen Kunden oder Ansprechpartner importiert wurden, können Sie die Beziehungen in der Opportunity auf der Registerkarte [Projektorganigramm](#) weiter verwalten.

## 5.4.1 Projektorganigrammbeziehungen aus Kunden oder Ansprechpartnern importieren

In einer Opportunity können Sie Projektorganigrammbeziehungen komplett neu anlegen oder aus dem entsprechenden Kunden oder Ansprechpartner importieren und weiter bearbeiten.

Wenn die Funktion auf Projektorganigrammbeziehungen basiert, wird die Option [Aus Kunde importieren](#) auf der Registerkarte [Projektorganigramm](#) in Ihrer Opportunity angezeigt. Sie ermöglicht es Ihnen, Beziehungen einzubringen, die in dem entsprechenden Kunden gepflegt wurden. Wenn die Funktion auf Geschäftspartnerbeziehungen basiert, wird stattdessen die Option [Aus Ansprechpartnerbeziehungen importieren](#) angezeigt. Die beiden Optionen sind miteinander unvereinbar.

#### ⓘ Hinweis

Nachdem die Beziehungen kopiert wurden, steht die Importoption nicht mehr zur Verfügung. Außerdem werden Änderungen, die im Projektorganigramm einer Opportunity vorgenommen werden, nicht im Projektorganigramm des zugehörigen Kunden oder Ansprechpartners abgebildet, und umgekehrt.

Aus dem entsprechenden Kunden oder Ansprechpartner werden Ansprechpartner-zu-Ansprechpartner- oder Ansprechpartner-zu-Mitarbeiter-Beziehungen nur importiert, wenn beide Beteiligten der Opportunity zugeordnet sind.

### 5.4.1.1 Projektorganigramm basierend auf Projektorganigrammbeziehungen konfigurieren

Administratoren können Projektorganigramme für Kunden und Opportunitys aktivieren und bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in den Fine-Tuning-Aufgaben spezifische Projektorganigrammbeziehungen definieren.

#### Kontext

Sie können Projektorganigramme entweder anhand von Projektorganigrammbeziehungen oder Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren. Beide schließen einander aus.

#### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung der Funktion zu suchen.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Arten der Buying-Center-Beziehung](#) ►, um die Beziehungsarten zu definieren.

Zusätzlich zu Standardbeziehungsarten wie [Direkt unterstellt](#) und [Indirekt unterstellt](#) können Sie eigene Arten von Beziehungen anlegen, z.B. [Befreundet mit](#) und [Ging zur Schule mit](#).

Um die Sichtbarkeit der verschiedenen Beziehungsarten im Projektorganigramm zu erhöhen, können Sie zudem bestimmte Linienfarben für Beziehungen angeben.

### 5.4.1.2 Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartnerbeziehungen konfigurieren

Administratoren können Projektorganigramme für Ansprechpartner und Opportunitys aktivieren und bei der Festlegung des Lösungsumfangs und in den Fine-Tuning-Aufgaben spezifische Projektorganigrammbeziehungen definieren.

#### Kontext

Sie können Projektorganigramme entweder anhand von Projektorganigrammbeziehungen oder Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren. Beide schließen einander aus.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung des Ressourcenplaners zu suchen.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Allgemeine Geschäftspartner](#) ► [Beziehungen verwalten](#) ►, um die Beziehungsarten zu definieren.

In diesem Fall definieren Sie Projektorganigrammbeziehungen zusammen mit anderen allgemeinen Beziehungen. Es werden jedoch nur diejenigen, bei denen die Option [Projektorganigrammbeziehung](#) markiert ist, im Projektorganigramm angezeigt.

## 5.4.2 Projektorganigrammbeziehungen in Opportunitys pflegen

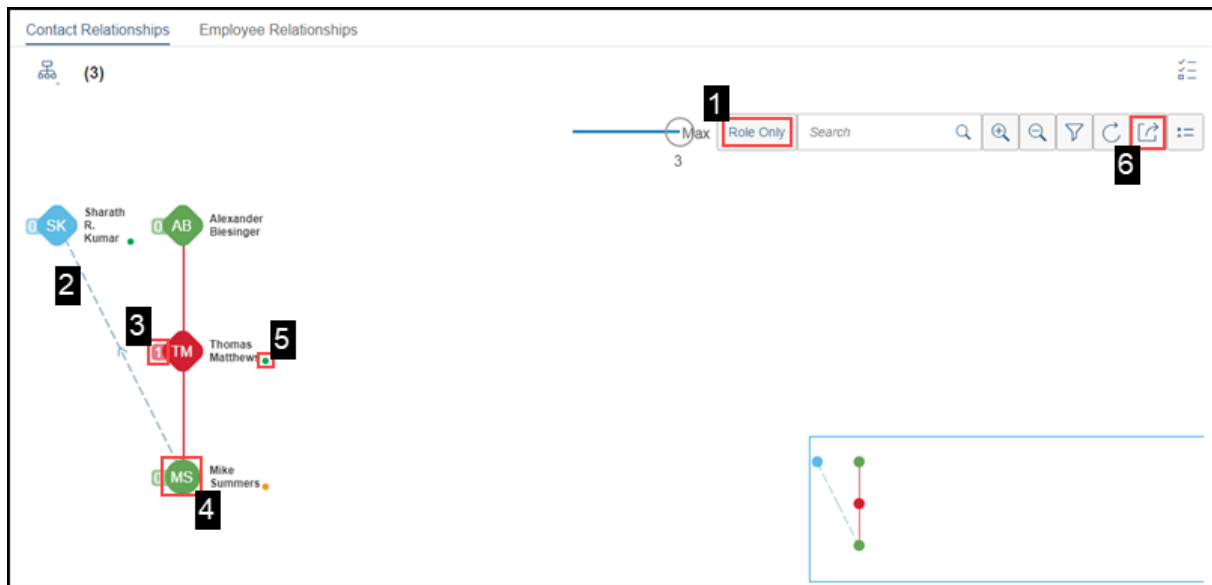
Sobald Beziehungen im Projektorganigramm angelegt oder aus dem zugehörigen Kunden oder Ansprechpartner importiert wurden, können Sie die Beziehungen in der Opportunity auf der Registerkarte [Projektorganigramm](#) weiter verwalten.

### 📘 Hinweis

Änderungen, die im Projektorganigramm einer Opportunity vorgenommen werden, werden nicht im Projektorganigramm des zugehörigen Kunden oder Ansprechpartners abgebildet, und umgekehrt.

Auf der Registerkarte [Projektorganigramm](#) können Sie die [Tabellensicht](#) oder die [Blockansicht](#) auswählen, um Beziehungen zwischen mehreren Ansprechpartnern bzw. zwischen Ansprechpartnern und Mitarbeitern hinzuzufügen, zu bearbeiten und zu löschen sowie nach Wunsch Beziehungsattribute anzugeben, um den Charakter der Beziehung näher zu definieren. Ihre Administratoren können durch Konfiguration Beziehungstypen festlegen, die Ihnen dann zur Auswahl zur Verfügung stehen.

Wählen Sie die [Hierarchiesicht](#), um Beziehungen zwischen Ansprechpartnern grafisch anzuzeigen. Die folgenden Anweisungen führen Sie durch die Funktionen des Projektorganigramms in Opportunitys.



1. Verwenden Sie die Drucktaste *Nur Rolle*, um zwischen der Rollensicht und der Hierarchiesicht zu wechseln. Rollen können auf der Registerkarte *Ansprechpartner* definiert werden. Je nachdem, wie Ihre Administratoren die Ansprechpartnerrollen konfiguriert haben, können verschiedene Rollen unterschiedliche Profilbildfarben aufweisen.
2. Verschiedene Beziehungstypen können je nach der Konfiguration von Projektorganigrammbeziehungen oder Geschäftspartnerbeziehungen durch unterschiedliche Linienfarben dargestellt werden.
3. Mit der Zahl neben dem Profilbild wird angegeben, wie viele Mitarbeiter dem Ansprechpartner in diesem Projektorganigramm zugeordnet sind. Wenn Sie auf die Zahl klicken, werden Mitarbeiter angezeigt, die dem Ansprechpartner in diesem Projektorganigramm unter *Projektorganigramm* zugeordnet sind. Wenn dem Ansprechpartner außerhalb dieses Projektorganigramms Mitarbeiter zugeordnet sind, werden Sie unter *Extern* angezeigt.
4. Die Profilbilder von Ansprechpartnern, die direkt mit dem Kunden verknüpft sind, werden in Form eines Kreises angezeigt. Wenn die Ansprechpartner nicht direkt mit dem Kunden verknüpft sind, werden die Profilbilder in Form einer Raute angezeigt.
5. Wenn Sie die Einstellung eines Ansprechpartners gegenüber der Opportunity oder dem Unternehmen erfasst haben, ist in der rechten Ecke neben dem Profilbild ein farbiger Punkt zu sehen. Grün bedeutet positiv, Orange neutral und Rot nachteilig.  
Die *Einstellung gegenüber der Opportunity* kann im Kunden oder in der Opportunity auf der Registerkarte *Ansprechpartner* angegeben werden. Die *Wahrnehmung des Unternehmens* wird aus der Registerkarte *Übersicht* im Ansprechpartner übernommen. Für das Einstellungskennzeichen, d.h. den Punkt, wird die *Wahrnehmung des Unternehmens* nur berücksichtigt, wenn keine Angabe für *Einstellung gegenüber Opportunity* vorliegt.
6. Auf der rechten Seite sehen Sie Ansprechpartner, die dem Kunden oder der Opportunity zugeordnet sind, jedoch ohne Projektorganigrammbeziehungen.
7. Projektorganigrammbeziehungen können Sie in eine PNG-Bilddatei exportieren.

## 5.4.2.1 Ansprechpartnerrollen konfigurieren

Zur Klassifizierung von Ansprechpartnern können Administratoren Rollen definieren und ihnen entsprechende Farben zuordnen, die im Projektorganigramm angezeigt werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Ansprechpartnerrollen](#) ► [Ansprechpartnerrollen bearbeiten](#) ►, um Ihre Ansprechpartnerrollen zu bearbeiten.

## 5.5 Opportunitys bewerten

Die Opportunity-Bewertung ist ein Prozess, bei dem Sie Ihr Verständnis für die Anforderungen und Probleme sowie Kaufinteressen Ihrer Kunden vertiefen. Anhand der so gewonnenen Erkenntnisse können Sie Opportunitys mit höheren Erfolgchancen ermitteln und Ihren Schwerpunkt auf diese Opportunitys legen.

### [Umfragen und Aktivitäten zu Opportunitys hinzufügen \[Seite 377\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen, Aufgaben, Termine und Telefonate, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der Weiterentwicklung Ihrer Opportunitys zu helfen.

### [Opportunity Intelligence \[Seite 380\]](#)

Bei der Opportunity-Bewertung wird maschinelles Lernen eingesetzt, das mit historischen Verkaufsdaten trainiert wird, um Muster zu erkennen und die Wahrscheinlichkeit für den Abschluss eines Geschäfts vorherzusagen. Mit dem maschinellen Lernen von SAP Leonardo werden im Ergebnisbereich zudem auch Schlüsselfaktoren angezeigt, die sich auf die resultierende Bewertung auswirken.

### [Wettbewerber bewerten \[Seite 380\]](#)

Wenn Sie Ihre Wettbewerber sowie deren Produkte in Opportunitys im Auge behalten, können Sie sowohl die Wettbewerber als auch Ihre eigenen Opportunitys besser einschätzen.

## 5.5.1 Umfragen und Aktivitäten zu Opportunitys hinzufügen

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen, Aufgaben, Termine und Telefonate, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der Weiterentwicklung Ihrer Opportunitys zu helfen.

Im Work Center [Aktivitätsplaner](#) kann Ihr Administrator die automatische Zuordnung von Aktivitätsplänen bei deren Erstellung aktivieren und Routing-Regeln definieren.

Bei Aktivitätsplänen, die automatisch zugeordnet werden können, können Sie das Routing durch Aktualisierung manuell auslösen, um den aktuellen Stand der Aktivitätspläne zu erhalten. Ihre Administratoren können auch Workflow-Regeln verwenden, um festzulegen, wann die Routing-Regeln automatisch ausgeführt werden können.

Bei Aktivitätsplänen, die nicht automatisch zugeordnet werden können, können Sie die entsprechenden Aktivitätspläne manuell hinzufügen, indem Sie die folgenden Aktionen durchführen.

- [Aktivitäten aus Aktivitätsplan hinzufügen](#) auf der Kopfebene der Opportunity, um eine Liste von Aufgaben, Terminen und Telefonaten einzuschließen
- [Termine aus Aktivitätsplan hinzufügen](#) in der Terminliste auf der Registerkarte [Vertriebsaktivitäten](#)
- [Telefonate aus Aktivitätsplan hinzufügen](#) in der Telefonatliste auf der Registerkarte [Vertriebsaktivitäten](#)
- [Aufgaben aus Aktivitätsplan hinzufügen](#) in der Aufgabenliste auf der Registerkarte [Vertriebsaktivitäten](#)
- Umfragen auf der Registerkarte [Umfragen](#) hinzufügen

## Weitere Informationen

### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

### [Workflows \[Seite 158\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Geschäftsprozesse mit Workflows besser unterstützen.

## 5.5.1.1 Umfragen und Aktivitäten aktualisieren

Den neuesten Stand von Umfragen und Aktivitäten, die Ihrer Opportunity zugeordnet sind, können Sie durch Aktualisieren erhalten.

## Voraussetzungen

Ihre Administratoren haben Aktivitätspläne und Routing-Regeln im Work Center [Aktivitätsplaner](#) definiert.

### 📘 Hinweis

Für jede Umfrage oder Aktivität, die weitergeleitet werden soll, muss während der Erstellung des Aktivitätsplans die Option [Automatisch zuordnen](#) markiert werden.

## Kontext

Ihre Administratoren können festlegen, wann den Opportunities mithilfe von Workflow-Regeln automatisch geeignete Aktivitätspläne zugeordnet werden sollen. Als Benutzer können Sie auch die unten genannten Schritte ausführen, wenn Sie das Routing manuell auslösen möchten.



## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zur Detailsicht einer Opportunity.
2. Wählen Sie im Menü *Aktionen* die Option *Aus Aktivitätsplan aktualisieren*.

## Ergebnisse

Die entsprechenden Umfragen und Aktivitäten werden nach Anwendung der Regeln auf den Registerkarten *Umfragen* und *Vertriebsaktivitäten* angezeigt.

### 5.5.1.2 Automatische Aktualisierung aus Aktivitätsplan konfigurieren

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Opportunitys automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen, Aufgaben, Termine und Telefonate zu erhalten.

## Kontext

Unter Verwendung von Workflow-Regeln können geeignete Umfragen und Aktivitäten beim Anlegen und Sichern einer Opportunity oder für einen angepassten Zeitplan zugeordnet werden.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► *Administrator* ► *Workflow-Regeln* ►, und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld *Beschreibung* einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie *Opportunity* als *Geschäftsobjekt*.
4. Unter *Zeiteinteilung* können Sie zwischen *Nur beim Anlegen*, *Bei jedem Sichern* und *Eingeplant* wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option *Bei jedem Sichern* angewendet.  
  
Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall *Aus Aktivitätsplan aktualisieren*, ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch im Abschnitt *Routing-Regeln* des Work Centers *Aktivitätsplaner* konfigurieren können.
6. Wählen Sie als *Regeltyp* den Eintrag *Aktion*, und wählen Sie *Aus Aktivitätsplan aktualisieren*.
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## 5.5.2 Opportunity Intelligence

Bei der Opportunity-Bewertung wird maschinelles Lernen eingesetzt, das mit historischen Verkaufsdaten trainiert wird, um Muster zu erkennen und die Wahrscheinlichkeit für den Abschluss eines Geschäfts vorherzusagen. Mit dem maschinellen Lernen von SAP Leonardo werden im Ergebnisbereich zudem auch Schlüsselfaktoren angezeigt, die sich auf die resultierende Bewertung auswirken.

### ⓘ Hinweis

Maschinelles Lernen ist nur für SAP Cloud for Customer Enterprise Edition verfügbar und muss von Ihren Administratoren aktiviert werden.

## Weitere Informationen

[Maschinelles Lernen in Opportunitys](#)

## 5.5.3 Wettbewerber bewerten

Wenn Sie Ihre Wettbewerber sowie deren Produkte in Opportunitys im Auge behalten, können Sie sowohl die Wettbewerber als auch Ihre eigenen Opportunitys besser einschätzen.

### ⓘ Hinweis

Als Voraussetzung müssen Ihre Administratoren in der Konfiguration [Beteiligte](#) die Option [Wettbewerber](#) aktivieren, damit Benutzer einer Opportunity eine solche Rolle hinzufügen können.

In einer Opportunity können Sie zur Registerkarte [Wettbewerber](#) navigieren und relevante Wettbewerber und Wettbewerberprodukte aus den im Work Center [Wettbewerber](#) gepflegten Stammdaten hinzufügen. Der Bereich [Wettbewerberprodukte](#) wird erst angezeigt, wenn mindestens ein Wettbewerber zur Opportunity hinzugefügt wurde.

Eventuell wurden obligatorische oder freiwillige Wettbewerberumfragen oder Wettbewerberproduktumfragen vordefiniert und Ihnen von Ihren Administratoren zugeordnet. Diese Umfragen helfen Ihnen dabei, tiefere Einblicke in die Performance Ihrer Wettbewerber zu gewinnen.

## Weitere Informationen

[Umfragen und Aktivitäten zu Opportunitys hinzufügen \[Seite 377\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen, Aufgaben, Termine und Telefonate, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der Weiterentwicklung Ihrer Opportunitys zu helfen.

### 5.5.3.1 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können Beteiligte für Opportunitys angeben, indem Sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Beteiligte](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►, um Ihre Beteiligten zu bearbeiten.

Basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen können Sie aktivierte Beteiligtenrollen vom Gebietsreformlauf oder von Eingangsintegrationsszenarios [Ausschließen](#), z.B. wenn Sie Opportunitys aus ERP in SAP Cloud for Customer replizieren.

Bei benutzerdefinierten Beteiligtenrollen gibt es den zusätzlichen Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#). Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Opportunitys](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►. Wählen Sie eine benutzerdefinierte Beteiligtenrolle, wählen Sie [Ermittlungen bearbeiten](#), und aktivieren Sie den Ermittlungsschritt [Regeln für <Beteiligtenrollenname> verwenden](#). Mit dieser Option können Sie Beteiligte basierend auf bestimmten Bedingungen vorschlagen, die unter ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Opportunity-Beteiligte definieren](#) ► definiert werden können.

## Weitere Informationen

[Automatische Neuermittlung von Beteiligten konfigurieren \[Seite 355\]](#)

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunity-Beteiligte automatisch neu ermittelt werden, wenn an dem zugehörigen Kunden- oder Gebietsteam Änderungen vorgenommen werden.

[Regeln für die Beteiligtermittlung für Opportunitys konfigurieren \[Seite 354\]](#)

Administratoren können Regeln für die automatische Beteiligtermittlung in Opportunitys anlegen.

## 5.6 Opportunity-Erlös planen

SAP Sales Cloud bietet Ihnen mehrere Werkzeuge, um Ihren Erlös anhand Ihrer Opportunitys einzuschätzen, diese Schätzungen mit Ihren erlösbasierten Zielen zu vergleichen und die Ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen bestmöglich einzusetzen.

Sie können Vertriebs-Pipeline-Berichte nutzen, die auf Ihrer Startseite oder im Work Center [Unternehmensanalysen](#) eingefügt werden können, um Ihre Opportunitys zu überwachen und Ihre Verkaufsleistung in Echtzeit zu analysieren.

Wenn Sie sicher sind, dass Sie bestimmte Opportunitys schließen können, können Sie in den Opportunity-Details die Option [Für Prognose veröffentlichen](#) markieren, sodass die Werte für die weitere Produktplanung in Prognosen erkannt werden können.

[Erlös splitten \[Seite 382\]](#)

Sie können den Erlös unter Vertriebsmitarbeitern aufteilen und damit die Leistung der einzelnen Personen anerkennen, denen der Erfolg einer Opportunity zuzuschreiben ist.

#### [Erlös einplanen \[Seite 383\]](#)

Sie können den Erlös für einen Zeitraum planen und den Erlös für jede Verteilungs- und Buchungsperiode erfassen.

#### [Opportunity-Pipeline simulieren \[Seite 387\]](#)

Eine Pipeline-Simulation bietet eine visuelle Momentaufnahme Ihrer Interessenten in der Vertriebs-Pipeline. Sie ermöglicht Ihnen auch, Was-wäre-wenn-Szenarios durchzuspielen, indem Sie wichtige Werte in Opportunitys ändern und die simulierten Auswirkungen auf den Erlös in Echtzeit anzeigen.

#### [\(Veraltet\) Mit SAP Intelligent Sales Execution \(Datahug\) in Opportunitys arbeiten \[Seite 388\]](#)

Mit Datahug, angeboten von SAP Intelligent Sales Execution, können Sie einen neuen Ansatz zur Verwaltung Ihrer Pipeline und von Kundenbeziehungen für Opportunitys untersuchen.

## 5.6.1 Erlös splitten

Sie können den Erlös unter Vertriebsmitarbeitern aufteilen und damit die Leistung der einzelnen Personen anerkennen, denen der Erfolg einer Opportunity zuzuschreiben ist.

Sofern Ihre Administratoren die Erlöseinplanung und Erlössplits aktiviert haben, können Sie auf der Registerkarte [Erlössplits](#) Erlöspartner hinzufügen und deren Beiträge zum Opportunity-Erlös nach [Splitprozentsatz](#) festlegen.

Nachdem Sie alle Erlöspartner eingebunden haben, können Sie die Erlöse entsprechend einplanen. [Erlösbetrag](#) je Partner bleibt leer, bis mindestens eine relevante Erlöseinplanung angelegt wird.

### Hinweis

Es wird empfohlen, dass Sie zuerst die Erlössplits abschließen, bevor Sie mit dem Einplanen der Erlöse fortfahren. Änderungen an einem Feld für den [Splitprozentsatz](#) führen zur Löschung der vorhandenen Einplanungen.

Wenn die Spalte [Splitprozentsatz](#) nicht sichtbar ist, können Sie die [Personalisierung](#) verwenden oder Ihre Administratoren bitten, das Masterlayout anzupassen ([Anpassen](#)).

## Weitere Informationen

#### [Erlös einplanen \[Seite 383\]](#)

Sie können den Erlös für einen Zeitraum planen und den Erlös für jede Verteilungs- und Buchungsperiode erfassen.

### 5.6.1.1 Erlössplits konfigurieren

Administratoren können es Benutzern per Konfiguration ermöglichen, den Erlös pro Opportunity unter den Verkaufsteammitgliedern aufzuteilen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Neugeschäft](#) [Opportunities](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zum Splitten des Erlöses unter den Verkaufsteammitgliedern zu suchen.

## 5.6.2 Erlös einplanen

Sie können den Erlös für einen Zeitraum planen und den Erlös für jede Verteilungs- und Buchungsperiode erfassen.

Sobald Ihre Administratoren die Erlöseinplanung aktiviert haben, können Sie den Erlös für verschiedene Erlöspartner einplanen. Der Erlös kann entweder auf Kopfebene oder auf Produktebene geplant werden, je nachdem, ob das Kennzeichen [Erlös auf Kopfebene einplanen](#) in den Opportunity-Details aktiviert oder deaktiviert ist.

### 5.6.2.1 Erlös auf Kopfebene einplanen

Auf der Registerkarte [Erlössplits](#) können Sie den Erlös für die jeweiligen Erlöspartner zwischen vorgegebenen Start- und Endterminen einplanen.

Bevor die Erlöseinplanung verfügbar wird, muss als Voraussetzung mindestens ein Erlöspartner angegeben werden.

Wenn Sie einen Erlöspartner auswählen und eine neue Erlöseinplanung hinzufügen, zeigt der Gesamtbetrag standardmäßig den erwarteten Wert an, den der Partner zum Erlös beigetragen hat. Sie haben auch die Möglichkeit, stattdessen den ausgehandelten Wert zur Berechnung zu verwenden. Nach dem Anlegen wird der Erlös gleichmäßig über den definierten Zeitraum und auf Basis der von Ihnen gewählten Häufigkeit verteilt.

| Q3 deal for tablets                                                                                                                                             |                |                  |         |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|----------|----------|-------|
| Overview Feed <b>Revenue Splits</b> Products Sales Activities Competitors Sales Team Contacts Involved Parties Approval Related Opportunities Timeline Dc < > v |                |                  |         |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
| <b>Revenue Split Partners (2)</b>                                                                                                                               |                |                  |         |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
| Revenue Partner                                                                                                                                                 | Revenue Amount | Split Percentage | Action  |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
| Mike Summers                                                                                                                                                    | 28,000.00 USD  | 70%              |         |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
| Klaus Knani                                                                                                                                                     | 12,000.00 USD  | 30%              |         |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
| 1 selected                                                                                                                                                      |                |                  |         |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
| <b>Revenue Schedule (2)</b>                                                                                                                                     |                |                  |         |         |         |         |         |         |           |         |          |          |       |
| Year                                                                                                                                                            | January        | February         | March   | April   | May     | June    | July    | August  | September | October | November | December | Total |
| 2018                                                                                                                                                            | 0.00           | 0.00             | 0.00    | 0.00    | 0.00    | 0.00    | 0.00    | 0.00    | 1,000.0   | 1,000.0 | 1,000.0  | 1,000.0  | 4,000 |
| 2019                                                                                                                                                            | 1,000.0        | 1,000.0          | 1,000.0 | 1,000.0 | 1,000.0 | 1,000.0 | 1,000.0 | 1,000.0 | 0.00      | 0.00    | 0.00     | 0.00     | 8,000 |

## 5.6.2.2 Erlös auf Produktebene einplanen

Auf der Registerkarte [Produkte](#) können Sie innerhalb der vordefinierten Erlösstart- und Erlösendtermine für jede Produktlinienposition den Erlös und entsprechende Erlöspartner einplanen.

Bevor die Erlöseinplanung verfügbar wird, muss als Voraussetzung mindestens eine Produktposition angegeben werden.

Wenn Sie ein Produkt auswählen und eine neue Erlöseinplanung hinzufügen, zeigt der Gesamtbetrag standardmäßig den vereinbarten Wert an, den der Partner zum Erlös beigetragen hat. Nach dem Anlegen wird der Erlös gleichmäßig über den definierten Zeitraum und auf Basis der von Ihnen gewählten Häufigkeit verteilt.

Wenn Erlös auf der Produktebene eingeplant wird, wird auf der Registerkarte [Erlössplits](#) eine schreibgeschützte Erlöseinplanungstabelle angezeigt, die für jeden Erlöspartner die aggregierten Einplanungen aller Produkte zeigt. Wenn auf der Registerkarte [Erlössplits](#) kein Partner angegeben ist, wird der Verantwortliche für die Opportunity als Erlöspartner vorgeschlagen.

The screenshot shows the SAP Sales Cloud interface for a deal titled 'Q3 deal for tablets'. The 'Products' tab is selected, showing a table with two product entries: 'Aqua ABC' and 'Water Cooler'. Below this, the 'Item Revenue Schedule (2)' table is displayed, showing revenue distribution for two revenue partners, Mike Summers, for the years 2018 and 2019, across the months of the year.

| Revenue Partner | Year | January | February | March  | April  | May    | June   | July   | August | September | October | November | December | Total    |
|-----------------|------|---------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|----------|----------|----------|
| Mike Summers    | 2018 | 0.00    | 0.00     | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 204.17    | 204.17  | 204.17   | 204.17   | 816.68   |
| Mike Summers    | 2019 | 204.17  | 204.17   | 204.17 | 204.17 | 204.17 | 204.17 | 204.17 | 204.13 | 0.00      | 0.00    | 0.00     | 0.00     | 1.633.32 |

## 5.6.2.3 Erlösplanung nach Mengenverteilung

Wenn die Produktmengenplanung von Ihren Administratoren aktiviert wurde, können Sie auf der Registerkarte [Produkte](#) die Positionsmenge zum Verfolgen der Auftragslieferung einplanen.

Wenn Sie ein Produkt auswählen und einen neuen Positionsmengenplan hinzufügen, können Sie entweder dem System erlauben, die Menge über den festgelegten Zeitraum und anhand der von Ihnen ausgewählten Häufigkeit gleichmäßig zu verteilen, oder Sie können auf jeden Verteilungszeitraum manuell eine feste Menge an Produkten anwenden. Für letztere Option müssen Sie den Mengenplantyp [Verteilung pro Periode](#) auswählen und die [Menge pro Periode](#) festlegen. Wenn das Feld nicht sichtbar ist, können Sie die [Personalisierung](#) verwenden oder Ihre Administratoren bitten, das Masterlayout anzupassen ([Anpassen](#)).

Wenn ein Positionsmengenplan angelegt wird, wird eine entsprechende Erlöseinplanung abgeleitet, damit Sie die Zahlungen für jede Produktverteilung weiter verfolgen können. Die Erlöseinplanung kann außerdem bei Änderungen am Mengenplan aktualisiert werden, wenn diese Funktion von Ihren Administratoren im Lösungsumfang aktiviert wurde.

**Q3 deal for tablets**

Overview Feed Revenue Splits **Products** Sales Activities Competitors Sales Team Contacts Involved Parties Approval Related Opportunities Timeline Document Flow Buying Center

**Products (2)**

| Image | Product      | Description  | Product Category | Unit | Quantity | Negotiated Value | Revenue Start Date | Revenue End Date |
|-------|--------------|--------------|------------------|------|----------|------------------|--------------------|------------------|
|       | Aqua ABC     | Aqua ABC     | Appliances       | 1 Ea | 150 Each | 15 300,00 USD    | 05.09.2018         | 05.06.2019       |
|       | Water Cooler | Water Cooler | Appliances       | 1 Ea | 100 Each | 3 500,00 USD     | 05.09.2018         | 05.06.2019       |

1 selected

**Item Quantity Schedule (2)**

| Revenue Partner | Year | January | February | March | April | May | June | July | August | September | October | November | December | Total   |
|-----------------|------|---------|----------|-------|-------|-----|------|------|--------|-----------|---------|----------|----------|---------|
| Mike Summers    | 2018 | 0       | 0        | 0     | 0     | 0   | 0    | 0    | 0      | 15        | 15      | 15       | 15       | 60 Each |
| Mike Summers    | 2019 | 15      | 15       | 15    | 15    | 15  | 15   | 0    | 0      | 0         | 0       | 0        | 0        | 90 Each |

**Item Revenue Schedule (2)**

| Revenue Partner | Year | January | February | March   | April   | May     | June    | July | August | September | October | November | December | Total    |
|-----------------|------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|------|--------|-----------|---------|----------|----------|----------|
| Mike Summers    | 2018 | 0,00    | 0,00     | 0,00    | 0,00    | 0,00    | 0,00    | 0,00 | 0,00   | 1 530,1   | 1 530,1 | 1 530,1  | 1 530,1  | 6 120,00 |
| Mike Summers    | 2019 | 1 530,1 | 1 530,1  | 1 530,1 | 1 530,1 | 1 530,1 | 1 530,1 | 0,00 | 0,00   | 0,00      | 0,00    | 0,00     | 0,00     | 9 180,00 |

## 5.6.2.4 Vereinbaren Gesamtwert auf der Grundlage des Status berechnen

Sie verwenden den Status (Standard oder benutzerdefiniert), um den *vereinbarten Gesamtwert* einer Opportunity zu steuern.

**SAP**

Opportunities Opportunity GW 30092020

GW 30092020

Overview **Products** Sales Activities Sales Team Related Opportunities Document Flow Attachments Sales Documents All Involved Parties

**Products (2)**

| Product                | Product Category | Quantity | Negotiated Value | Status     | Reason for Status               | Action |
|------------------------|------------------|----------|------------------|------------|---------------------------------|--------|
| Wasching Maschine      | Components       | 1 Each   | 3,000.00 EUR     | Stopped    | Currently No Interest in Buying |        |
| Onida Washing machi... | ACME Explosives  | 1 Each   | 2,000.00 EUR     | In Process |                                 |        |

**DETAILS OF STATUS: GW 30092020**

Approval Status: Not Started

Sales Cycle: General opportunity

Sales Phase: Identify opportunity

Days in Sales Phase: -

Probability: 10%

Publish to Forecast: No

Expected Value: 0.00 EUR

**Total Negotiated Value: 2,000.00 EUR**

Weighted Value: 0.00 EUR

Start Date: 09/30/2020

Close Date: 10/29/2020

## 5.6.2.4.1 Vereinbaren Gesamtwert für Standardstatus und benutzerdefinierten Status konfigurieren

Um den *vereinbaren Gesamtwert* für den Standardstatus zu steuern, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Opportunitys* ► *Gründe verwalten* ►, und prüfen Sie die Spalte *Vereinbaren Gesamtwert reduzieren*.

Um den *vereinbaren Gesamtwert* für den benutzerdefinierten Status zu steuern, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Opportunitys* ► *Benutzerdefinierten Status bearbeiten* ►, und prüfen Sie die Spalte *Vereinbaren Gesamtwert reduzieren*.

## 5.6.2.5 Erlöseinplanung konfigurieren

Administratoren können Benutzern durch Konfiguration ermöglichen, den Erlös auf monatlicher, vierteljährlicher oder jährlicher Basis einzuplanen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunitys* ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Erlöseinplanung zu suchen.

## 5.6.2.6 Produktmengenplanung konfigurieren

Administratoren können die Erlöseinplanung nach Positionsmengenverteilung aktivieren und die Lösung so einrichten, dass die Erlöseinplanung automatisch aktualisiert wird, wenn sich eine Änderung im Mengenplan ergibt.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunitys* ►, um nach den zwei entsprechenden Detailfragen zur Mengenplanung zu suchen.

### ⓘ Hinweis

Änderungen an der Erlöseinplanung wirken sich nicht auf den Mengenplan auf.



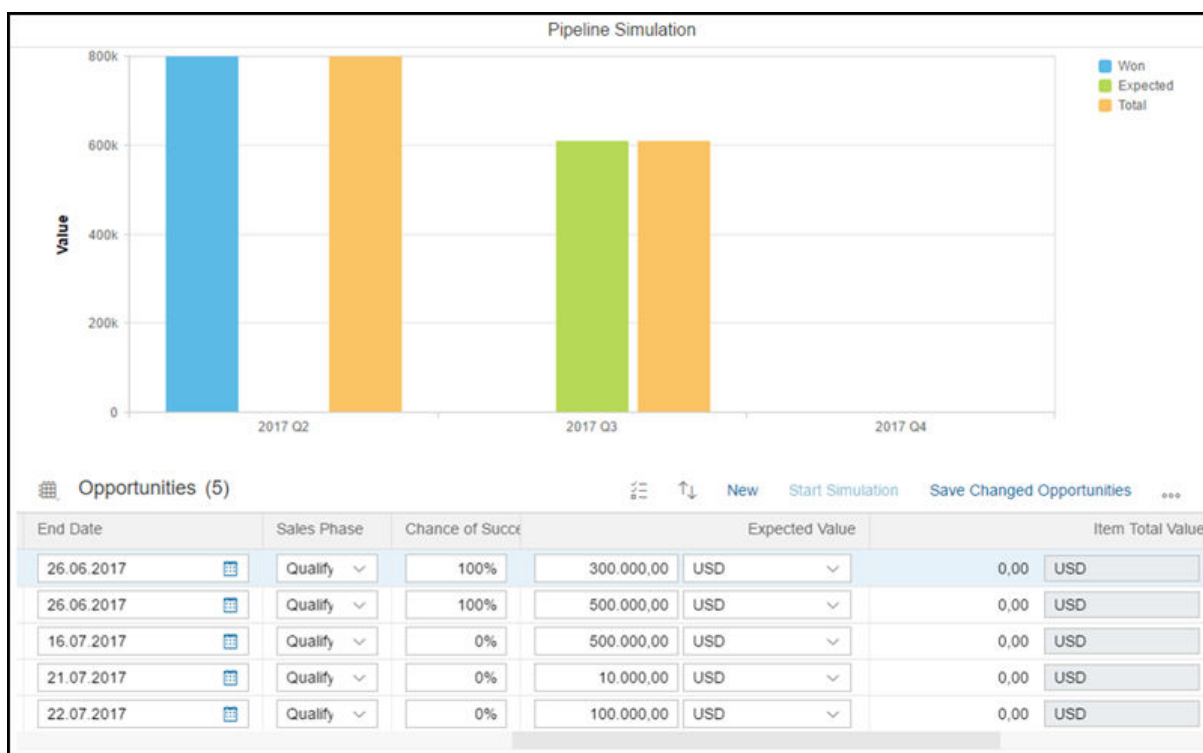
## 5.6.3 Opportunity-Pipeline simulieren

Eine Pipeline-Simulation bietet eine visuelle Momentaufnahme Ihrer Interessenten in der Vertriebs-Pipeline. Sie ermöglicht Ihnen auch, Was-wäre-wenn-Szenarios durchzuspielen, indem Sie wichtige Werte in Opportunities ändern und die simulierten Auswirkungen auf den Erlös in Echtzeit anzeigen.

Die Lösung bietet für die Pipeline-Simulation drei Ansichtsoptionen.

- **Pipeline-Balkendiagramm:** Mit dem Balkendiagramm können Sie verfolgen, wie Opportunities die Verkaufsphasen durchlaufen. Diese Sicht hilft Ihnen dabei, Lücken in der Pipeline zu ermitteln und Ihre Opportunities besser zu priorisieren.
- **Pipeline-Blasendiagramm:** Im Blasendiagramm wird jede Opportunity dreidimensional dargestellt. In dieser Sicht können Sie erkennen, wie groß das Geschäft ist, wo sich das Geschäft in der Pipeline befindet und wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass es abgeschlossen wird. Mit diesen Informationen können Sie Ihre Geschäftseffizienz steigern, indem Sie den Schwerpunkt auf Opportunities mit größerer Erfolgswahrscheinlichkeit legen.
- **Vergleich gewonnen/erwartet:** In diesem Diagramm wird pro Quartal der Wert der Geschäfte angezeigt, die Sie abgeschlossen haben bzw. deren Abschluss erwartet wird. In der erweiterte Suche können Sie die Grafikoption **Meine Ziele anzeigen** aktivieren, um Zielpläne zu berücksichtigen, die Ihnen oder Ihrem Team in der jeweiligen Periode zugeordnet wurden. Mit einer umfassenden Sicht der Ziel- und Istwerte können Sie leichter einschätzen, wie nah Sie daran sind, Ihre Verkaufsquote zu erreichen.

Wählen Sie **Simulation starten**, um den Simulationsmodus zu aktivieren. Sie können für jede Ihrer aufgeführten Opportunities bearbeitbare Felder ändern und sehen, wie sich diese Änderungen auf Ihre Pipeline auswirken. Wenn Sie mit dem simulierten Ergebnis zufrieden sind, können Sie die Änderungen an den Opportunities sichern. Anderenfalls können Sie die Simulation abbrechen und die Änderungen verwerfen.



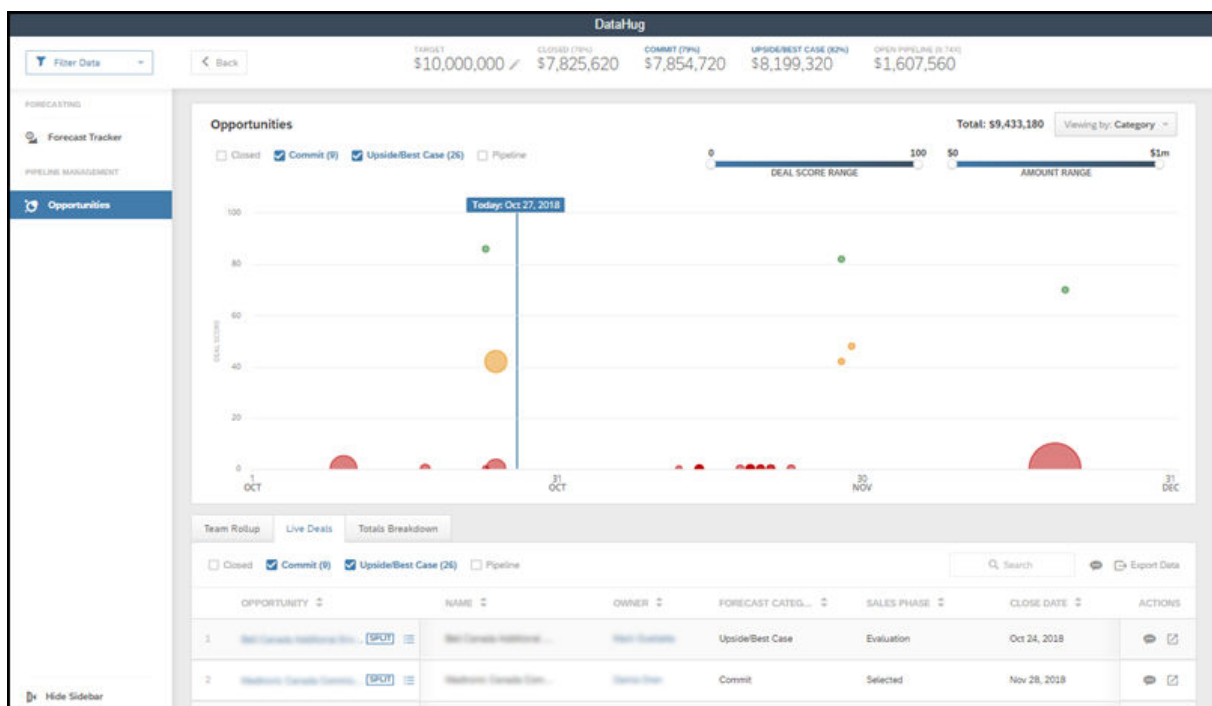
## 5.6.4 (Veraltet) Mit SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) in Opportunities arbeiten

Mit Datahug, angeboten von SAP Intelligent Sales Execution, können Sie einen neuen Ansatz zur Verwaltung Ihrer Pipeline und von Kundenbeziehungen für Opportunities untersuchen.

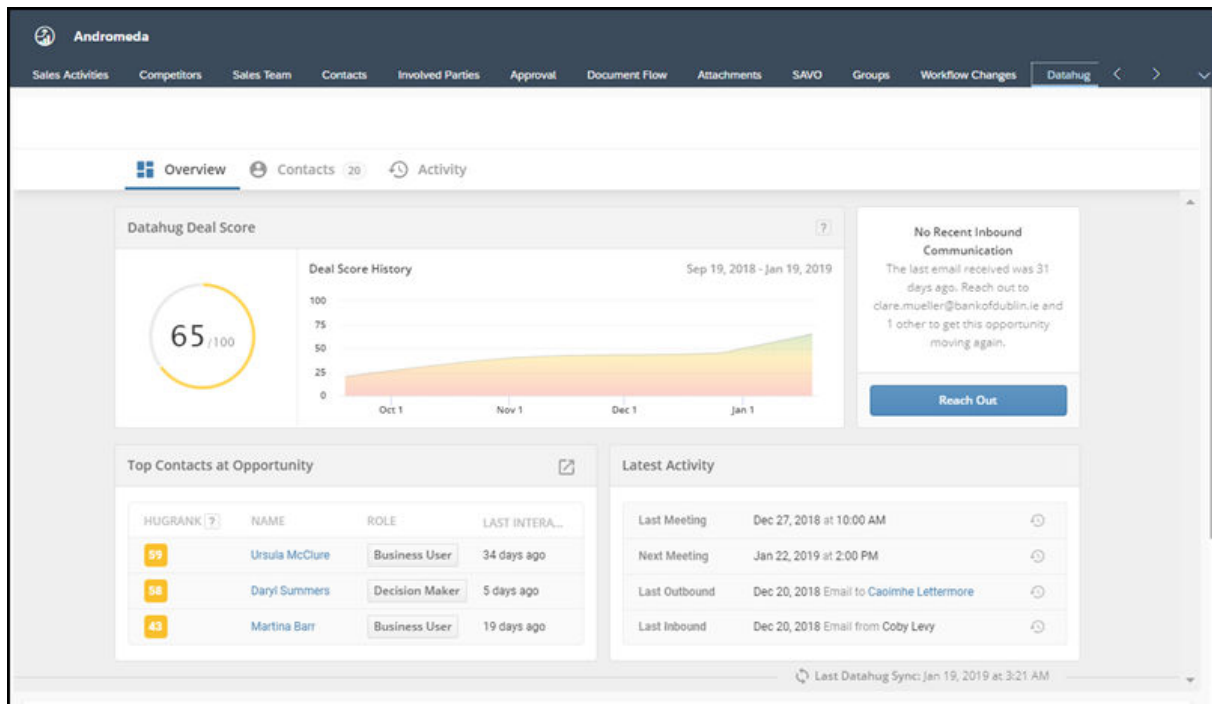
### 📌 Hinweis

Ab November 2020 wird SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) als eigenständiges Produkt eingestellt. Kunden, die die Lizenz erworben haben, können das Produkt weiterhin verwenden. Bestehende Produktabonnements bleiben bis zum Ende Ihrer aktuellen Vertragslaufzeit aktiv.

Datahug kann Ihre Pipeline grafisch darstellen und hilft Ihnen, den wahren Zustand Ihrer Opportunities zu erkennen und mehr Geschäfte in kürzerer Zeit abzuschließen. Als Vertriebsleiter können Sie Ihre Pipeline nach unterschiedlichen Kriterien filtern und dabei eine Vielzahl an Schlüsselfiltern wie Region oder Opportunity-Typ verwenden. Als Vertriebsmitarbeiter können Sie sich auf Geschäfte mit hohem Wert, aber mit schlechter Geschäftsabschlussbewertung konzentrieren und Maßnahmen ergreifen, um diese Geschäfte wieder auf den richtigen Weg zu bringen.



Durch die Herstellung einer Verbindung zu Ihrem E-Mail-Server kann Datahug Beziehungsdatenpunkte identifizieren und Ihnen dabei helfen, ein besseres Verständnis für Ihre Kunden zu entwickeln. Sie können Details abrufen, z.B. den letzten und den nächsten Kontaktpunkt mit dem Kunden oder den Mitarbeiter mit den besten Beziehungen. Datahug sagt Ihnen auch, wer von den Personen im Unternehmen, die Sie kennen, noch nicht im System hinterlegt ist. Basierend auf der Beziehungsstärke kann Datahug automatisch Ansprechpartner für Sie anlegen.



#### ⓘ Hinweis

Um Datahug verwenden zu können, wird eine separate Lizenz von SAP Intelligent Sales Execution benötigt.

Sobald dies durch Ihren Administrator aktiviert wurde, steht Datahug sowohl als separates Work Center im Navigationsmenü zur Verfügung als auch als Registerkarte für Kunden, Ansprechpartner und Opportunities. Sie können Pipelines im Work Center [Datahug](#) und Kundenbeziehungen in der Detailsicht jeder Opportunity verwalten.

Weitere Informationen finden Sie unter [SAP Intelligent Sales Execution](#).

## Weitere Informationen

(Veraltet) [Mit SAP Intelligent Sales Execution \(Datahug\) in Prognosen arbeiten \[Seite 1209\]](#)

Mit Datahug, angeboten von SAP Intelligent Sales Execution können Sie einen neuen Ansatz zur Verwaltung Ihrer Prognosen untersuchen.

### 5.6.4.1 SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) für Opportunities konfigurieren

Administratoren können Datahug Ihrem Projektumfang hinzufügen und für Benutzer die Verwendung von Datahug für das Verwalten von Pipelines und Kundenbeziehungen aktivieren.

## Voraussetzungen

### ⓘ Hinweis

Um Datahug verwenden zu können, wird eine separate Lizenz für SAP Intelligent Sales Execution benötigt.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration mit LinkedIn Sales Navigator](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren von Datahug zu suchen.
2. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Einstellungen für Datahug](#) ► [Datahug-Administrator öffnen](#) ►, und geben Sie einen API-Schlüssel und einen geheimen Schlüssel für den Zugriff auf Datahug ein.
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Datahug](#) (ID: [COD\\_DATAHUG\\_WCF](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen für die Pipeline- und Prognoseverwaltung zu.

Weitere Details finden Sie unter [Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#).

4. Gehen Sie zur Detailsicht einer Opportunity, passen Sie das Masterlayout über [Anpassen](#) an, und fügen Sie die Registerkarte [Datahug](#) zu Opportunitys hinzu.

Datahug steht auch für Kunden und Ansprechpartner zur Verfügung.

5. Damit Ansprechpartner aus Datahug zu Opportunitys hinzugefügt werden können, müssen Sie in der Opportunity-Konfiguration eine Ansprechpartnerrolle anlegen. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Opportunitys](#) ► [Ansprechpartnerrollen bearbeiten](#) ►, und fügen Sie eine Zeile mit dem Code **ZGHUG** sowie eine Beschreibung für Datahug hinzu.
6. Um Datahug zu erlauben, Ansprechpartner automatisch basierend auf den Berührungspunkten hinzuzufügen, die per E-Mail-Server ermittelt wurden, kontaktieren Sie SAP Intelligent Sales Execution, damit weitere Konfigurationseinstellungen vorgenommen werden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Vorkonfigurierte Integration mit SAP Intelligent Sales Execution \(SAP Datahug\)](#).

## 5.7 Opportunity-Genehmigungsprozess

Opportunitys können zur Genehmigung eingereicht werden, wenn sie bestimmte Bedingungen erfüllen und wenn Ihre Administratoren den mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys aktiviert und konfiguriert haben.

Der Opportunity-Genehmigungsprozess kann mehrere Schritte mit unterschiedlichen Bedingungen und Genehmigenden enthalten. Sobald eine Opportunity die definierten Bedingungen in **einem** der Schritte erfüllt,

kann die Opportunity manuell oder automatisch zur Genehmigung eingereicht werden. Wenn die Opportunity die definierten Bedingungen in mehreren Schritten gleichzeitig erfüllt, prüft das System bei Eingang der Genehmigung der Reihe nach die einzelnen Schritte. Bei der Prüfung der Genehmigung wird erst zum nächsten Schritt übergegangen, wenn der vorherige Schritt genehmigt wurde.

#### [Opportunitys zur Genehmigung einreichen \[Seite 391\]](#)

Wenn eine Opportunity die von Ihren Administratoren vordefinierten Genehmigungsbedingungen erfüllt, kann sie manuell oder automatisch zur Genehmigung eingereicht werden.

#### [Genehmigungsprozesses für genehmigte Opportunitys neu starten \[Seite 392\]](#)

Wenn Sie ein genehmigungsrelevantes Feld in einer genehmigten Opportunity ändern, wird der Genehmigungsstatus auf *Nicht gestartet* zurückgesetzt. Außerdem bewertet das System alle genehmigungsrelevanten Felder neu. Wenn die geänderte Opportunity die von Ihren Administratoren vordefinierten Genehmigungskriterien erfüllt, kann eine erneute Genehmigung angestoßen werden.

#### [Opportunitys per E-Mail genehmigen \[Seite 394\]](#)

Genehmigende sowie den Genehmigenden zugeordnete Vertreter können Opportunitys per E-Mail genehmigen, ohne dass sie sich am System anmelden müssen.

## 5.7.1 Opportunitys zur Genehmigung einreichen

Wenn eine Opportunity die von Ihren Administratoren vordefinierten Genehmigungsbedingungen erfüllt, kann sie manuell oder automatisch zur Genehmigung eingereicht werden.

### Hinweis

Voraussetzung hierfür ist, dass Ihre Administratoren den mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys aktiviert und konfiguriert haben. Optional können sie auch das automatische Einreichen von Opportunitys zur Genehmigung aktivieren.

Wenn ein Genehmigungsprozess angestoßen wird:

- Bei Opportunitys, die manuell zur Genehmigung eingereicht werden müssen, wird unten rechts im Menü *Aktionen* die Option [Zur Genehmigung einreichen](#) verfügbar.
- Automatisch zur Genehmigung eingereichte Opportunitys werden an den Genehmigenden gesendet, wenn Sie Änderungen sichern, die den Genehmigungsprozess anstoßen.

### Hinweis

Wenn Ihre Opportunity die Genehmigungsbedingungen erfüllt und dennoch nicht zur Genehmigung eingereicht werden kann, wenden Sie sich an den Administrator, und prüfen Sie,

- ob Genehmigende definiert sind
- ob das Einreichen zur Genehmigung für den benutzerdefinierten Status der Opportunity zulässig ist

Nachdem Ihre Opportunity zur Genehmigung eingereicht wurde, ändert sich der Genehmigungsstatus Ihrer Opportunity in *In Genehmigung*.

Opportunitys, die sich in Genehmigung befinden, können Sie bei Bedarf von der Genehmigung zurückziehen. Wenn Sie dann später Änderungen vornehmen, die die vordefinierten Bedingungen wieder erfüllen, können Sie Opportunitys mit dem Status *Zurückgezogen* erneut zur Genehmigung einreichen.

Genehmigende sowie den Genehmigenden zugeordnete Vertreter können Opportunities auf der Registerkarte *Genehmigung* in *Benachrichtigungen* oder per E-Mail genehmigen bzw. zur Überarbeitung zurücksenden.

### 5.7.1.1 Mehrstufigen Genehmigungsprozess konfigurieren

Administratoren können durch Konfiguration einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunities ermöglichen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunities* ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren des mehrstufigen Genehmigungsprozesses zu suchen.

Nach der Aktivierung können Sie weitere Prozessdetails unter ► *Administrator* ► *Genehmigungsprozesse* ► konfigurieren.

### 5.7.1.2 Automatisches Einreichen zur Genehmigung konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunities automatisch zur Genehmigung eingereicht werden, wenn die Opportunities vordefinierte Bedingungen erfüllen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Neugeschäft* ► *Opportunities* ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur automatischen Einreichung von Opportunities zur Genehmigung zu suchen.

## 5.7.2 Genehmigungsprozesses für genehmigte Opportunities neu starten

Wenn Sie ein genehmigungsrelevantes Feld in einer genehmigten Opportunity ändern, wird der Genehmigungsstatus auf *Nicht gestartet* zurückgesetzt. Außerdem bewertet das System alle genehmigungsrelevanten Felder neu. Wenn die geänderte Opportunity die von Ihren Administratoren vordefinierten Genehmigungskriterien erfüllt, kann eine erneute Genehmigung angestoßen werden.

#### 📘 Hinweis

Voraussetzung hierfür ist, dass Ihre Administratoren die folgenden Konfigurationen ausgeführt haben:

- Der mehrstufige Genehmigungsprozess für Opportunities ist aktiviert.
- Der mehrstufige Genehmigungsprozess für Opportunities ist einschließlich der Genehmigungsbedingungen und der Genehmigenden definiert.
- Die Rücksetzung des Genehmigungsstatus in genehmigten Opportunities ist aktiviert.
- (Optional) Das automatische Einreichen von Opportunities zur Genehmigung ist aktiviert.

Wenn eine erneute Genehmigung angestoßen wird:

- Bei Opportunitys, die manuell zur Genehmigung eingereicht werden müssen, wird unten rechts im Menü [Aktionen](#) die Option [Zur Genehmigung einreichen](#) verfügbar.
- Bei Opportunitys, die automatisch zur Genehmigung eingereicht werden, wird die Opportunity beim **nächsten** Sichern an den Genehmigenden gesendet.

#### 📘 Hinweis

Während der erneuten Genehmigung geht das System alle zutreffenden Genehmigungsschritte durch, auch solche, die bei der letzten Genehmigung geprüft wurden und immer noch gültig sind.

#### ⚠️ Einschränkung

Wenn eines der folgenden Kontofelder als Genehmigungsbedingung definiert ist, führen Änderungen daran in einer bereits genehmigten Opportunity **nicht** zu einer Rücksetzung des Genehmigungsstatus.

- ABC-Klassifikation
- Branche
- Interessent
- Alle in Konten vorhandenen benutzerdefinierten Erweiterungsfelder

## 5.7.2.1 Mehrstufigen Genehmigungsprozess konfigurieren

Administratoren können durch Konfiguration einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys ermöglichen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Neugeschäft](#) [Opportunitys](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren des mehrstufigen Genehmigungsprozesses zu suchen.

Nach der Aktivierung können Sie weitere Prozessdetails unter [Administrator](#) [Genehmigungsprozesse](#) konfigurieren.

## 5.7.2.2 Automatisches Einreichen zur Genehmigung konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunitys automatisch zur Genehmigung eingereicht werden, wenn die Opportunitys vordefinierte Bedingungen erfüllen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Neugeschäft](#) [Opportunitys](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zur automatischen Einreichung von Opportunitys zur Genehmigung zu suchen.

### 5.7.2.3 Rücksetzung des Genehmigungsstatus in genehmigten Opportunitys konfigurieren

Administratoren können es Benutzern ermöglichen, den Genehmigungsprozess für Änderungen an genehmigungsrelevanten Feldern in einer genehmigten Opportunity erneut zu starten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Opportunitys](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zur Aktivierung der erneuten Genehmigung von genehmigten Opportunitys zu suchen.

#### ⚠ Einschränkung

Wenn eines der folgenden Kontofelder als Genehmigungsbedingung definiert ist, führen Änderungen daran in einer bereits genehmigten Opportunity **nicht** zu einer Rücksetzung des Genehmigungsstatus.

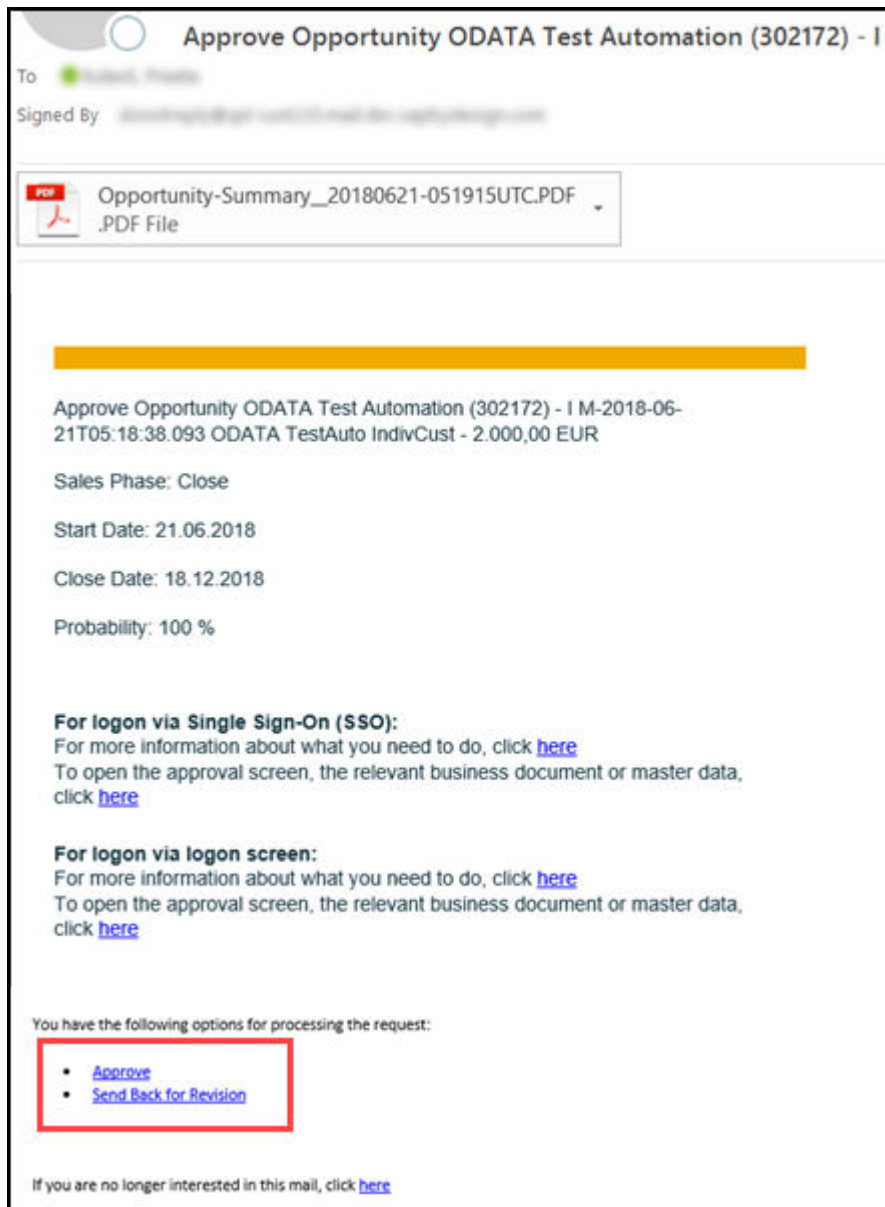
- ABC-Klassifikation
- Branche
- Interessent
- Alle in Konten vorhandenen benutzerdefinierten Erweiterungsfelder

### 5.7.3 Opportunitys per E-Mail genehmigen

Genehmigende sowie den Genehmigenden zugeordnete Vertreter können Opportunitys per E-Mail genehmigen, ohne dass sie sich am System anmelden müssen.

Bevor sie eine Genehmigungsentscheidung treffen, können Genehmigende die Opportunity-Details in der als Anhang der Genehmigungs-E-Mail mitgeschickten Zusammenfassungen-PDF überprüfen.





Als Voraussetzung müssen Ihre Administratoren mehrere Konfigurationen vornehmen und sich vergewissern, dass Folgendes zutrifft:

- die beteiligten Mitarbeiter sind Anwendungsbenutzer und haben gültige E-Mail-Adressen
- die CA-Zertifikate der Mitarbeiter werden für ausgehende E-Mails in das System hochgeladen
- alle beteiligten Mitarbeiter müssen die E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren, indem sie die Sicht *Benachrichtigungen* öffnen und *E-Mail abonnieren* wählen
- in den E-Mail-Clients der beteiligten Mitarbeiter ist der Empfang verschlüsselter E-Mails aktiviert

### 5.7.3.1 Mehrstufigen Genehmigungsprozess konfigurieren

Administratoren können durch Konfiguration einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys ermöglichen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Neugeschäft](#) > [Opportunitys](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zum Aktivieren des mehrstufigen Genehmigungsprozesses zu suchen.

Nach der Aktivierung können Sie weitere Prozessdetails unter [Administrator](#) > [Genehmigungsprozesse](#) konfigurieren.

### 5.7.3.2 Automatisches Einreichen zur Genehmigung konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Opportunitys automatisch zur Genehmigung eingereicht werden, wenn die Opportunitys vordefinierte Bedingungen erfüllen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Neugeschäft](#) > [Opportunitys](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zur automatischen Einreichung von Opportunitys zur Genehmigung zu suchen.

### 5.7.3.3 E-Mail-Verschlüsselung und Signaturprüfung konfigurieren

Administratoren können die Lösung so konfigurieren, dass Signaturen für eingehende E-Mails entschlüsselt und geprüft werden und dass Signaturen für ausgehende E-Mails verschlüsselt werden.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Integrierte Services und Support](#) > [Systemverwaltung](#) > [Sicherheit](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen und die E-Mail-Verschlüsselung und Sinaturprüfung zu aktivieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [E-Mail: Verschlüsselungs- und Signaturprüfung](#), um Folgendes zu überprüfen:

- Im Abschnitt [Eingehende E-Mail](#) ist die Signatur des Szenarios [Aufgabensteuerung: E-Mail-Benachrichtigungen](#) auf [Prüfen](#) gesetzt.
- Im Abschnitt [Ausgehende E-Mail](#) ist das Szenario [Aufgabensteuerung: E-Mail-Benachrichtigungen](#) gepflegt.

## 5.7.3.4 E-Mail- und FaxEinstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können die Unternehmensdomäne festlegen und die Standardabsenderadresse für E-Mail-Benachrichtigungen definieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Einstellungen für E-Mail und Fax](#) ►, um Folgendes zu tun:

- geben Sie Ihre Unternehmensdomäne, z.B. **beispiel.com**, im Feld [Zulässige Domänen von E-Mail-Absendern](#) ein
- definieren Sie die [Standardabsenderadresse](#)
- wählen Sie die Option [Alle E-Mails an Geschäftspartner senden](#) aus, wenn Sie sich in einem Nichtproduktivsystem befinden

## 5.7.3.5 Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) konfigurieren

Administratoren können Zertifikate für alle Mitarbeiter hochladen, die E-Mail-Benachrichtigungen benötigen.

### Vorgehensweise

1. Jeder Mitarbeiter sollte sein persönliches SSO-Zertifikat über Internet Explorer herunterladen.
  - a. Wählen Sie im Internet Explorer ► [Extras](#) ► [Internetoptionen](#) ► [Inhalte](#) ► [Zertifikate](#) ►, und wählen Sie das SSO-Zertifikat per Doppelklick aus.
  - b. Wählen Sie ► [Details](#) ► [In Datei kopieren...](#) ►.
  - c. Folgen Sie dem [Zertifikatexport-Assistent](#). Exportieren Sie nicht den privaten Schlüssel, und wählen Sie das Dateiformat [Base-64-codiert X.509](#).
  - d. Exportieren und sichern Sie das Zertifikat lokal auf Ihrem Rechner.
2. Jedes persönliche SSO-Zertifikat sollte in den entsprechenden Anwendungsbenutzer in der Lösung hochgeladen werden.
  - a. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Anwendungsbenutzer](#) ►, und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.
  - b. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer eine gültige E-Mail-Adresse besitzt, und bearbeiten Sie die [Attribute](#) des Benutzers.
  - c. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Zertifikate verwalten](#) ►, um das persönliche S/MIME-Zertifikat hochzuladen.
3. Laden Sie CA-Zertifikate für alle beteiligten Mitarbeiter hoch, die E-Mail-Benachrichtigungen erhalten sollen.
  - a. Wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Aufgaben](#) ► und dann [S/MIME konfigurieren](#).
  - b. Wählen Sie auf der Registerkarte [Eingehende E-Mail](#) das generische Szenario für eingehende E-Mails [Aufgabensteuerung: E-Mail-Benachrichtigungen](#).

- c. Wählen Sie für jeden beteiligten Mitarbeiter [CA-Zertifikat hochladen](#).
4. Installieren Sie das CA-Zertifikat der System-E-Mail-Adresse im lokalen Zertifikatsspeicher.
  - a. Wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Aufgaben](#) ► und dann [S/MIME konfigurieren](#).
  - b. Stellen Sie auf der Registerkarte [Ausgehende E-Mail](#) sicher, dass für die Absenderadresse des Systems ein gültiges Zertifikat vorhanden ist.
  - c. Klicken Sie unter [SAP Trust Center Service](#) auf [Link zu SAP CA](#), um [SAP Trust Center Service](#) zu öffnen.
  - d. Blättern Sie nach unten zum Abschnitt [Root Certificates](#), und wählen Sie [SAP Passport CA Certificate](#).
  - e. Wählen Sie [Install Certificate...](#) und anschließend [Next](#) im Installationsassistenten.
  - f. Wählen Sie [Alle Zertifikate in folgendem Speicher speichern](#) und anschließend [Durchsuchen...](#)
  - g. Wählen Sie [Vertrauenswürdige Stammzertifizierungsstellen](#) und [OK](#).
  - h. Wählen Sie [Next](#) und [Finish](#).
5. Wählen Sie auf der Registerkarte [S/MIME aktivieren](#) die Optionen für [Signatur eingehender E-Mails prüfen](#), [Ausgehende E-Mails verschlüsseln](#) und [Signieren ausgehender E-Mails](#) aus.

## 5.8 Opportunitys schließen

Sie können eine Opportunity schließen, indem Sie einfach ihren Status in "Gewonnen" oder "Verloren" ändern.

Wenn Ihre Opportunitys kurz vor dem Gewinn stehen, können Ihre Kunden um Angebote bitten und Bestellungen aufgeben. Derartige Angebote und Kundenaufträge können auf der Registerkarte [Verkaufsbelege](#) in Opportunitys leicht als Folgeaktivitäten angelegt werden.

## 5.9 Opportunitys offline

Folgende Elemente können in Ihrer Lösung offline verwendet werden.

### [Offline auf dem Schnellanlagebild für Opportunitys verfügbare Felder \[Seite 398\]](#)

In der Tabelle sind die Felder aufgelistet, die beim Anlegen von Opportunitys im Offline-Modus verfügbar sind.

### [Offline in der Opportunity-Detailsicht verfügbare Felder \[Seite 400\]](#)

Die Tabelle enthält eine Liste der im Offline-Modus in der Detailsicht für Opportunitys verfügbaren Felder.

### [Offline in Opportunitys verfügbare Aktionen \[Seite 406\]](#)

Die Tabelle enthält die im Offline-Modus für Opportunitys möglichen Aktionen.

### 5.9.1 Offline auf dem Schnellanlagebild für Opportunitys verfügbare Felder

In der Tabelle sind die Felder aufgelistet, die beim Anlegen von Opportunitys im Offline-Modus verfügbar sind.

| Abschnitt      | Feld                         | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung off-line |
|----------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Kopf allgemein | Name                         | J                     | N                             |
|                | Belegart                     | J                     | J                             |
|                | Kunde                        | J                     | N                             |
|                | Hauptansprechpartner         | J                     | J                             |
|                | Quelle                       | J                     | N                             |
|                | Priorität                    | J                     | N                             |
|                | Status (Standard)            | NA                    | J                             |
|                | Benutzerdefinierter Status   | J                     | J                             |
|                | Grund für Status             | J                     | N                             |
|                | Verkaufszyklus               | J                     | J                             |
|                | Verkaufsphase                | J                     | J                             |
|                | Wahrscheinlichkeit           | J                     | J                             |
|                | Erwarteter Wert              | J                     | N                             |
|                | Ausgehandelter Gesamtwert    | J                     | N                             |
|                | Gewichteter Wert             | J                     | N                             |
|                | Starttermin                  | J                     | J                             |
|                | Abschlussdatum               | J                     | J                             |
|                | Für Prognose veröffentlichen | J                     | N                             |
|                | Prognosekategorie            | J                     | N                             |
|                | Verkaufsorganisation         | J                     | J                             |
|                | Verkäufergruppe              | J                     | N                             |
|                | Verkaufsniederlassung        | J                     | N                             |
|                | Vertriebsweg                 | J                     | J                             |
|                | Sparte                       | J                     | J                             |
|                | Gebiet                       | J                     | J                             |

| Abschnitt | Feld              | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung offline |
|-----------|-------------------|-----------------------|------------------------------|
|           | Kampagne          | N                     | N                            |
|           | Verkaufsabteilung | J                     | J                            |
|           | Notizen           | J                     | N                            |
|           | Kategorie         | J                     | N                            |
|           | Verantwortlicher  | J                     | J                            |
| Produkte  | Nummer            | J                     | N                            |
|           | Beschreibung      | J                     | N                            |
|           | Kategorie         | J                     | N                            |
|           | Menge             | J                     | N                            |
|           | Vereinbarter Wert | J                     | N                            |

## 5.9.2 Offline in der Opportunity-Detailsicht verfügbare Felder

Die Tabelle enthält eine Liste der im Offline-Modus in der Detailsicht für Opportunitys verfügbaren Felder.

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                       | Anzeigen | Bearbeiten (direkt ODER über Aktionen ODER über Navigation) |
|---------------|-----------|----------------------------|----------|-------------------------------------------------------------|
| Übersicht     | Kopf      | Name                       | J        | J                                                           |
|               |           | Belegart                   | J        | NA                                                          |
|               |           | Kunde                      | J        | J                                                           |
|               |           | Hauptansprechpartner       | J        | J                                                           |
|               |           | Quelle                     | J        | J                                                           |
|               |           | Priorität                  | J        | J                                                           |
|               |           | Status (Standard)          | J        | NA                                                          |
|               |           | Benutzerdefinierter Status | J        | J                                                           |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                              | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------|-----------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |           | Grund für Status                  | J        | J                                                                      |
|               |           | Konsistenzstatus                  | J        | N                                                                      |
|               |           | Verkaufszyklus                    | J        | NA                                                                     |
|               |           | Verkaufsphase                     | J        | J                                                                      |
|               |           | Tage in Verkaufsphase             | J        | N                                                                      |
|               |           | Wahrscheinlichkeit                | J        | J                                                                      |
|               |           | Erwarteter Wert                   | J        | J                                                                      |
|               |           | Ausgehandelter Ge-<br>samtwert    | J        | N                                                                      |
|               |           | Gewichteter Wert                  | J        | N                                                                      |
|               |           | Starttermin                       | J        | J                                                                      |
|               |           | Abschlussdatum                    | J        | J                                                                      |
|               |           | Erlösstartdatum                   | J        | J                                                                      |
|               |           | Erlösenddatum                     | J        | J                                                                      |
|               |           | Für Prognose veröf-<br>fentlichen | J        | J                                                                      |
|               |           | Prognosekategorie                 | J        | J                                                                      |
|               |           | Verkaufsorganisation              | J        | J                                                                      |
|               |           | Verkäufergruppe                   | J        | J                                                                      |
|               |           | Verkaufsniederlassung             | J        | J                                                                      |
|               |           | Vertriebsweg                      | J        | J                                                                      |
|               |           | Sparte                            | J        | J                                                                      |
|               |           | Gebiet                            | J        | J                                                                      |
|               |           | Kampagne                          | J        | N                                                                      |
|               |           | Verkaufsabteilung                 | J        | J                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt       | Feld                                  | Anzeigen                                                          | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|               |                 | Notizen                               | Nur verfügbar, wenn<br>die Notizenhistorie<br>nicht aktiviert ist | Nur verfügbar, wenn<br>die Notizenhistorie<br>nicht aktiviert ist      |
|               |                 | Kategorie                             | J                                                                 | J                                                                      |
|               |                 | Verantwortlicher                      | J                                                                 | J                                                                      |
|               | Produkte        | Nummer                                | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Beschreibung                          | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Kategorie                             | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Menge                                 | J                                                                 | N                                                                      |
|               | Verkaufsteam    | Rolle                                 | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Name                                  | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | E-Mail                                | J                                                                 | N                                                                      |
|               | Ansprechpartner | Name                                  | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Hauptansprechpartner<br>– Kennzeichen | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | E-Mail                                | J                                                                 | N                                                                      |
|               | Leads           | Name                                  | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Kunde                                 | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Angelegt am                           | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Quelle                                | J                                                                 | N                                                                      |
| Produkte      | Produkte        | Produktnummer                         | J                                                                 | J                                                                      |
|               |                 | Beschreibung                          | J                                                                 | J                                                                      |
|               |                 | Produktkategorie                      | J                                                                 | N                                                                      |
|               |                 | Menge                                 | J                                                                 | J                                                                      |
|               |                 | Vereinbarter Wert                     | J                                                                 | J                                                                      |
|               |                 | Erlösstartdatum                       | J                                                                 | J                                                                      |



| Registerkarte | Abschnitt  | Feld                 | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|------------|----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |            | Erlösendeddatum      | J        | J                                                                      |
|               |            | Vorgeschlagener Wert | J        | N                                                                      |
|               |            | Notizen              | J        | J                                                                      |
| Aktivitäten   | Termine    | Betreff              | J        | N                                                                      |
|               |            | Status               | J        | N                                                                      |
|               |            | Verkaufsphase        | J        | N                                                                      |
|               |            | Startdatum/-uhrzeit  | J        | N                                                                      |
|               |            | Enddatum/-uhrzeit    | J        | N                                                                      |
|               |            | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
|               | Besuche    | Betreff              | J        | N                                                                      |
|               |            | Status               | J        | N                                                                      |
|               |            | Verkaufsphase        | J        | N                                                                      |
|               |            | Startdatum/-uhrzeit  | J        | N                                                                      |
|               |            | Enddatum/-uhrzeit    | J        | N                                                                      |
|               |            | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
|               | E-Mails    | Betreff              | J        | N                                                                      |
|               |            | Status               | J        | N                                                                      |
|               |            | Verkaufsphase        | J        | N                                                                      |
|               |            | Startdatum/-uhrzeit  | J        | N                                                                      |
|               |            | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
|               | Telefonate | Betreff              | J        | N                                                                      |
|               |            | Status               | J        | N                                                                      |
|               |            | Verkaufsphase        | J        | N                                                                      |
|               |            | Startdatum/-uhrzeit  | J        | N                                                                      |

| Registerkarte   | Abschnitt       | Feld                                  | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|-----------------|-----------------|---------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|                 | Aufgaben        | Verantwortlicher                      | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Betreff                               | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Status                                | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Verkaufsphase                         | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Startdatum/-uhrzeit                   | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Fälligkeitsdatum/-uhrzeit             | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Verantwortlicher                      | J        | N                                                                      |
|                 |                 |                                       |          |                                                                        |
| Verkaufsteam    | Verkaufsteam    | Rolle                                 | J        | J                                                                      |
|                 |                 | Name                                  | J        | N                                                                      |
|                 |                 | E-Mail                                | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Telefon                               | J        | N                                                                      |
| Ansprechpartner | Ansprechpartner | Name                                  | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Funktion                              | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Telefon                               | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Mobiltelefon                          | J        | N                                                                      |
|                 |                 | E-Mail                                | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Hauptansprechpartner<br>– Kennzeichen | J        | J                                                                      |
|                 |                 | Abteilung                             | J        | N                                                                      |
| Beteiligte      | Beteiligte      | Rolle                                 | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Name                                  | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Adresse                               | J        | N                                                                      |
|                 |                 | E-Mail                                | J        | N                                                                      |
|                 |                 | Hauptansprechpartner<br>– Kennzeichen | J        | J                                                                      |

| Registerkarte                | Abschnitt                    | Feld                 | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|------------------------------|------------------------------|----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
| Anlagen                      | Anlagen                      | Telefon              | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Titel                | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Art                  | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Geändert am          | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Geändert von         | J        | N                                                                      |
| Verkaufsbelege               | Angebot                      | Nummer               | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Beschreibung         | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Externe Referenz     | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Datum                | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Hauptansprechpartner | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
|                              | Kundenauftrag                | Nummer               | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Beschreibung         | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Externe Referenz     | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Datum                | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Verantwortlicher     | J        | N                                                                      |
| Tickets                      | Tickets                      | Nummer               | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Betreff              | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Priorität            | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Status               | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Angelegt am          | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Zugeordnet zu        | J        | N                                                                      |
| Zugehörige Opportuni-<br>tys | Zugehörige Opportuni-<br>tys | Name                 | J        | N                                                                      |
|                              |                              | Kunde                | J        | N                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld             | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------|------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |           | Verantwortlicher | J        | N                                                                      |
|               |           | Beziehung        | J        | N                                                                      |
|               |           | Angelegt am      | J        | N                                                                      |
| Umfragen      | Umfragen  | Name             | J        | J                                                                      |
|               |           | Status           | J        | J                                                                      |
|               |           | Kategorie        | J        | J                                                                      |

### 5.9.3 Offline in Opportunitys verfügbare Aktionen

Die Tabelle enthält die im Offline-Modus für Opportunitys möglichen Aktionen.

| Objekt      | Global / Registerkarte | Aktionen                          | Offline-Verfügbarkeit                                                   |
|-------------|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Opportunity | Global                 | Als "Offen" kennzeichnen          | Nur verfügbar, wenn Sie benutzerdefinierter Status nicht verwendet wird |
|             |                        | Als "In Bearbeitung" kennzeichnen | Nur verfügbar, wenn Sie benutzerdefinierter Status nicht verwendet wird |
|             |                        | Als "Gewonnen" kennzeichnen       | Nur verfügbar, wenn Sie benutzerdefinierter Status nicht verwendet wird |
|             |                        | Als "Verloren" kennzeichnen       | Nur verfügbar, wenn Sie benutzerdefinierter Status nicht verwendet wird |
|             |                        | Als "Gestoppt" kennzeichnen       | Nur verfügbar, wenn Sie benutzerdefinierter Status nicht verwendet wird |
|             | Verkaufsbelege         | Neu                               | J                                                                       |
|             | Ticket                 | Neu                               | N                                                                       |

| Objekt          | Global / Registerkarte  | Aktionen   | Offline-Verfügbarkeit        |
|-----------------|-------------------------|------------|------------------------------|
|                 | Anlagen                 | Hinzufügen | J                            |
|                 | Zugehörige Opportunitys | Hinzufügen | J                            |
|                 |                         | Neu        | J                            |
| Produkte        |                         | Hinzufügen | J                            |
|                 |                         | Löschen    | N                            |
| Aktivitäten     |                         | Neu        | J (mit Ausnahme von E-Mails) |
| Verkaufsteam    |                         | Hinzufügen | J                            |
|                 |                         | Löschen    | J                            |
| Beteiligter     |                         | Hinzufügen | J                            |
|                 |                         | Löschen    | J                            |
| Ansprechpartner |                         | Hinzufügen | J                            |
|                 |                         | Löschen    | J                            |

## 5.10 Häufige Fragen zu Opportunitys

In diesem Abschnitt werden häufig gestellte Fragen zu Opportunitys beantwortet.

### 5.10.1 Wie schließe ich relevante Opportunitys in Prognosen ein?

Sie sollten in Ihren Opportunitys die folgenden Felder pflegen, damit sie in Prognosen verwendet werden können.

- **Für Prognose veröffentlichen:** Dieses Kennzeichen wird gesetzt.
- **Verantwortlicher:** Sie sind der Verantwortliche für die Opportunitys.
- **Verkaufsabteilung:** Dieses Feld sollte mit dem Verantwortlichen verknüpft sein und der Verkaufsabteilung der Prognose entsprechen.
- **Startdatum** und **Schlussdatum:** Sie sollten innerhalb des Prognosehorizonts liegen.

## 5.10.2 Warum wird die Wahrscheinlichkeit nicht aktualisiert, wenn ich die Verkaufsphase ändere?

Nach einer manuellen Änderung wird bei Änderung des Feldes *Verkaufsphase* vom System keine weitere automatische Aktualisierung am Feld *Wahrscheinlichkeit* vorgenommen.

## 5.10.3 Warum werden unter *Meine Opportunities* Opportunities mit anderen Verantwortlichen angezeigt?

Die Abfrage *Meine Opportunities* zeigt alle Opportunities an, denen Sie als Beteiligter zugeordnet sind, nicht nur die, für die Sie verantwortlich sind.

## 5.10.4 Warum kann ich Opportunities nicht zur Genehmigung einreichen, wenn Bedingungen erfüllt sind?

Wenn die Genehmigungsbedingungen für eine Opportunity erfüllt sind, sie aber dennoch nicht zur Genehmigung eingereicht werden kann, können Administratoren prüfen, ob die Genehmigenden im *Genehmigungsprozess* richtig definiert sind oder ob das Einreichen zur Genehmigung für den entsprechenden benutzerdefinierten Status, in dem sich die Opportunity befindet, zulässig ist.

### Weitere Informationen

[Benutzerdefinierten Status konfigurieren \[Seite 358\]](#)

Administratoren können Opportunity-Statusoptionen anpassen, damit die Position von Interessenten in der Vertriebs-Pipeline besser ermittelt werden kann.

## 5.10.5 Wie kann ich den Zugriff auf nicht zugeordnete Opportunities einschränken?

Als Administrator können Sie generell den Zugriff auf Datensätze einschränken, die keinen zugriffsrelevanten Inhalt enthalten. In diesem Fall sind nicht zugeordnete Opportunities für Anwendungsbenutzer mit eingeschränktem Zugriff auf Opportunities nicht sichtbar.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Integrierte Services und Support* ► *Systemverwaltung* ► *Benutzer- und Zugriffsverwaltung* ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

Falls Sie im oben genannten Pfad auch [Kompatibilitätsmodus für Berechtigungskontext 1015](#) aktiviert haben, werden für Anwendungsbenutzer mit eingeschränktem Zugriff auf Opportunitys auch solche Opportunitys aufrufbar sein, die die entsprechenden Vertriebsbereichsdaten enthalten, aber denen keine Gebiete oder Beteiligten zugeordnet sind.

## 5.10.6 Wie lösche ich einen benutzerdefinierten Status in Opportunitys?

Als Administrator können Sie einen benutzerdefinierten Status löschen, solange er nicht verwendet wird.

Sie können eine Suche in Opportunitys basierend auf dem benutzerdefinierten Status durchführen, um festzustellen, ob es Daten gibt, in denen der Status verwendet wird.

## 5.10.7 Wie stelle ich eine Eltern-Kind-Beziehung zwischen zwei Opportunitys her?

Öffnen Sie eine vorhandene Opportunity in der Detailsicht. Navigieren Sie zur Registerkarte [Hierarchie](#), wählen Sie die übergeordnete Opportunity aus, und wählen Sie [Hinzufügen](#). Wählen Sie [Neu](#), um eine neue untergeordnete Opportunity hinzuzufügen, oder [Hinzufügen](#), um eine vorhandene Opportunity als untergeordnete Opportunity hinzuzufügen.

## 6 Verkaufsvertrag

Erfahren Sie mehr über Verkaufsverträge, mit denen Sie Vereinbarungen schnell anlegen und pflegen, Vertragsköpfe und Positionen pflegen sowie Verträge aus Opportunitys und Kundenaufträgen anlegen können.

Verwenden Sie Verkaufsverträge zur Vertragsfindung für Mengenverkaufsverträge mit SAP-ERP- und S/4-OnPremise-Integration und zur Vertragsfindung auf Positionsebene für Angebote und Aufträge. Eine der Hauptfunktionen von Verkaufsverträgen ist die bidirektionale Integration von Mengenverkaufsverträgen mit SAP ERP und S/4 OnPremise.

Als der für einen Kundenvertrag zuständige Endbenutzer legen Sie einfach einen Vertrag aus einem Ticket, einer Opportunity oder einem Angebot heraus an. Von da an werden die erforderlichen Informationen, z.B. Vertragsgegenstand, Unterzeichnungsdatum und Gültigkeitszeitraum an einem Ort gebündelt, wenn Sie von einem Kunden aufgrund eines Problems kontaktiert werden.

Das Work Center [Verträge](#) unterstützt Sie beim Anlegen von Verkaufsverträgen auf Basis der erforderlichen Details sowie beim Anzeigen der Übersichtsdetails zu aktiven Verträgen. Sobald ein Vertrag, den Sie mit einem Kunden abgeschlossen haben, aktiv ist, wird dieser im Angebot und im Kundenauftrag ermittelt und automatisch dem Ticket hinzugefügt.

Als Vorgesetzter können Sie mit der Vertragsanalyse die Vertragsdaten, z.B. Vertragspositionen, Vertragswert, Abrufhistorie usw., anzeigen und analysieren.

### 6.1 Verkaufsverträge in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Die Lösung unterstützt bidirektionale Mengenkontrakte, die in S/4 OnPremise oder SAP ERP integriert sind. Die Lösung unterstützt auch die Pflege der Zielfmenge. Administratoren können Verkaufsverträge durch Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Neugeschäft](#) [Verkaufsverträge](#) [Option: Verkaufsverträge](#) [Fragen](#). Markieren Sie die Ankreuzfelder der gewünschten Abschnitte, und sichern Sie Ihre Einträge.

#### 6.1.1 Belegarten konfigurieren

Administratoren können benutzerdefinierte Belegarten anlegen, um die Filterung zu optimieren, Berichte zu definieren und Zuordnungen zu erleichtern.

Administratoren richten Belegarten für Verkaufsverträge ein, um den Datenaustausch mit externen Anwendungen wie SAP ERP und SAP S/4 OnPremise zu ermöglichen. Einige Standardbelegarten werden



mit der Lösung ausgeliefert. Administratoren können Belegarten anlegen, die an SAP ERP oder SAP S/4 OnPremise übertragen werden können und als *Externe Daten* in der Lösung konfiguriert sind.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und wählen Sie *Aufgabenliste öffnen*. Wählen Sie auf der Registerkarte *Fine-Tuning* die Aufgabe *Verkaufsverträge*. Wählen Sie *Belegart*, und wählen Sie *Belegarten verwalten*. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*, um eine neue Belegart zu definieren. Ihre Codes sollten mit dem Buchstaben **Z** beginnen. Wählen Sie *Sichern und schließen*.

## 6.1.2 Vertragsbelegarten für SAP-ERP-Integration definieren

Administratoren können Verkaufsvertragsbelegarten für SAP ERP und SAP S/4 OnPremise mit SAP-Cloud-for-Customer-Verkaufsverträgen definieren.

Das Fine-Tuning von *Belegarten* ermöglicht mehrere Einstellungen für die Integration von SAP ERP und SAP S/4 HANA OnPremise. Sie können jede Belegart als spezielles Geschäftsszenario bzw. speziellen Anwendungsfall nutzen. Je nach Anforderungen können Sie mehrere Belegarten für Ihre gewünschten Geschäftsszenarios anlegen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und wählen Sie *Aufgabenliste öffnen*. Wählen Sie auf der Registerkarte *Fine-Tuning* die Aufgabe *Verkaufsverträge*. Wählen Sie *Belegart*, und wählen Sie *Belegarten verwalten*. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*, um eine neue Belegart zu definieren. Ihre Codes sollten mit dem Buchstaben **Z** beginnen. Wählen Sie *Sichern und schließen*.

### ⓘ Hinweis

Wählen Sie eine vorhandene Belegart aus, um sie zu ändern.

*Externe Preisfindung* – Ist dieses Ankreuzfeld markiert, kann eine externe Anwendung, z.B. SAP ERP oder SAP S/4 OnPremise, Preise synchron abrufen. Die Transaktionssimulation legt nicht nur die Preisfindung fest, sondern auch Angebote, kostenlose Ware, Produktverfügbarkeit und Kreditstatus auf Basis des SAP-ERP- und SAP-S/4-OnPremise-Customizings für diese Belegart. Aus SAP Cloud for Customer – Wir empfehlen, bearbeitbare Felder und Aktionen über das Seitenlayout zu steuern und nur die kundenspezifischen Felder zu öffnen, die nicht repliziert werden müssen. Sie stoßen die externen Felder und Aktionen im Seitenlayout an und öffnen nur Erweiterungsfelder, die keine Replikation erfordern: ► *Action* ► *Externe Preisfindung anfordern* ►.

*Replikation* – Administratoren definieren das Verhalten bei der Übertragung von Verkaufsverträgen aus Ihrem SAP-ERP- oder SAP-S/4HANA-OnPremise-System in Ihre Cloud-Lösung, indem sie eine der folgenden Optionen auswählen:

- *Bidirektional* – Bearbeitungen von Verkaufsverträgen in Ihrer Cloud-Lösung werden in Ihr SAP-OnPremise-System repliziert. So werden die beiden Verträge synchronisiert.

### → Nicht vergessen

Ihr SAP-ERP- und SAP-S/4HANA-OnPremise-System ist das führende System für diese Verträge.

- *Eingang* – Wir empfehlen, bearbeitbare Felder und Aktionen über das Seitenlayout zu steuern und nur die kundenspezifischen Felder zu öffnen, die nicht repliziert werden müssen.

- **Leer** – Wenn Sie dieses Feld leer lassen, bedeutet dies, dass der Verkaufsvertrag in SAP Cloud for Customer verbleibt. Sie können mit dieser Option aber weiterhin eine externe Preisfindung anfordern.

#### 📌 Hinweis

Diese Konfiguration gilt nur für neue Verkaufsverträge. Bestehende Verträge verhalten sich entsprechend der geerbten Belegartkonfiguration. Sie verhalten sich wie in der vorherigen aktiven Belegartkonfiguration angegeben.

**Asynchrone Preisfindung** – Administratoren können die Einstellungen für die externe Preisfindung ändern. Ein synchroner Aufruf ist notwendig, um das komplette Preisfindungsergebnis aus dem SAP-ERP- oder SAP-OnPremise-System in Ihre Cloud-Lösung abzurufen. Replizierte Verkaufsbelege erfordern auch eine Aktualisierung der synchronen Preisfindung, sobald der Verkaufsbeleg beim Sichern in aktualisiert wurde.

Wenn der Beleg zuvor repliziert wurde, können Administratoren mit dieser Konfiguration den Aufruf der synchronen Preisfindung im externen System deaktivieren. Darüber hinaus können Sie den synchronen Aufruf vollständig deaktivieren. Dies gilt für Verträge, die in Ihrer Cloud-Lösung angelegt wurden. Für beide Konfigurationsoptionen muss der Preisfindungsstatus durch den asynchronen Aufruf aus dem externen System berechnet werden. Wählen Sie eine Option aus, die Ihren Geschäftsanforderungen am besten entspricht.

- **Leer** – Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Aktivierung eines automatischen (einmalig replizierten) Aufrufs der synchronen Preisfindung ausgelöst (es werden auf die Preisfindung bezogene Fehler angezeigt; diese Konfiguration wirkt sich jedoch auf die Performance aus).
- **Nach der Replikation** – Wenn der Beleg erfolgreich repliziert wurde, wird der automatische Aufruf der synchronen Preisfindung deaktiviert.
- **Immer** – Ein automatischer Aufruf der synchronen Preisfindung ist immer deaktiviert (führt zu Performancevorteilen; mögliche Fehlermeldungen bezüglich des Preisfindungsaufrufs werden nicht mehr direkt in der Benutzeroberfläche angezeigt, sondern nur noch asynchron). Unabhängig von der Konfiguration können Sie die Preisfindung synchron auslösen, indem Sie **Aktion > Externe Preisfindung anfordern** auswählen. Mit dieser Konfiguration vermeiden Sie Vertragsgenehmigungen, die Elemente der externen Preisfindung beinhalten.

#### 📌 Hinweis

Um Dateninkonsistenzen zwischen SAP ERP oder SAP S/4 OnPremise und SAP Cloud for Customer zu vermeiden, werden in Tickets nur replizierte Verträge verwendet.

#### → Nicht vergessen

Nur neue Verkaufskontrakte erben Änderungen in der Belegartkonfiguration. Bestehende Verträge verhalten sich so, wie es in der vorherigen aktiven Belegartkonfiguration angegeben wurde.

## 6.1.3 Vertragspositionstypen definieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Vertragspositionstypen definieren.

Positionstypen bestimmen, wie sich ein Positionstyp in einem Vertrag verhält. Positionstypen sind nicht erforderlich, aber beim Replizieren von Aufträgen mit einem On-Premise-System relevant. Administratoren sollten daran denken, Belegarten zu konfigurieren.

Sie können alternative Positionstypen für die in der Standardlösung bereitgestellten Positionstypen definieren. Diese alternativen Positionstypen werden dann für die entsprechenden Positionen auf der Registerkarte [Positionen](#) für Verträge angezeigt. Sie können die benutzerdefinierten Positionstypen zur Verarbeitung von Positionen verwenden, die auf SAP-ERP- oder SAP-S/4HANA-Positionstypen basieren. Außerdem können Sie Positionstypen für Auftragssimulationen verwenden, um die externe Preisfindung abzurufen.

Definieren Sie eigene Positionstypen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen:

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ►.
2. Wählen Sie unter "Betriebswirtschaftliche Konfiguration" im Abschnitt [Suche](#) in der Dropdown-Liste [Meine Sichten](#) die Option [Aktivitäten](#) aus.
3. Suchen Sie die Aktivität [Verkaufsverträge](#), und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie [Positionstypen bearbeiten](#).
5. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), um einen neuen Positionstyp zu definieren.
6. Geben Sie die gewünschten Details ein, und wählen Sie [Sichern und schließen](#).

## 6.1.4 Vertriebsbereichsvorschläge für Verträge verwenden

Als Administrator können Sie Vertriebsbereichsvorschläge für Verkaufsverträge konfigurieren.

Konfigurieren Sie Vertriebsbereichsvorschläge für Verkaufsverträge, indem Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► navigieren. Markieren Sie ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Verkaufsverträge](#) ► [Option: Vertriebsbereichsermittlung für Verträge](#) ►.

## 6.1.5 Regeln für Ermittlung des Positionstyps konfigurieren

Administratoren können mehrere Beleg- und Positionsarten für Verträge konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#). Wählen Sie auf der Registerkarte [Fine-Tuning](#) die Aufgabe [Verkaufsverträge](#). Wählen Sie [Regeln für Ermittlung des Positionstyps bearbeiten](#). Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), um eine neue Regel zu definieren. Sie können auch eine neue Regel hochladen. Wählen Sie [Sichern](#).

## 6.1.6 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können für unterschiedliche Arten von Positionen Beteiligte, wie z.B. Leads oder Aktivitäten, verwalten. In diesem Schritt können Sie Beteiligtenrollen zuordnen und Bestimmungsregeln für Beteiligte verwenden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#). Wählen Sie auf der Registerkarte [Fine-Tuning](#) die Aufgabe [Verkaufsverträge](#). Wählen Sie [Beteiligte bearbeiten](#). Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), um eine neue Regel zu definieren. Sie können auch eine neue Regel hochladen. Wählen Sie [Sichern und schließen](#).

## 6.1.7 Kunden aus Ermittlung der Warenempfängerrolle konfigurieren

Erfahren Sie, wie Administratoren die Ermittlungsschritte für die Beteiligtenrollen für Verkaufsverträge aktivieren bzw. deaktivieren können.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.
2. Markieren Sie Ihr Projekt, und wählen Sie ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Verkaufsverträge](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►.
3. Wählen Sie "Kunde" als [Beteiligtenrollenzuordnung](#).
4. Wählen Sie [Ermittlung bearbeiten](#).
5. Wählen Sie die gewünschten Ermittlungsschritte aus.
6. Wählen Sie [OK](#) und dann [Sichern und schließen](#).

## 6.1.8 Nummernkreise für Verträge konfigurieren

Administratoren müssen Nummernkreise konfigurieren, um den zu Verkaufsverträgen zugeordneten Nummernbereich zu definieren.

1. Wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekt](#) ►, um zur Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren.
2. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und wählen Sie ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Nummernkreise für Materialien](#) ►.
3. Markieren Sie das Material, und wählen Sie [Aktuelle Nummer ändern](#).
4. Geben Sie den neuen Wert ein, und wählen Sie [Sichern und schließen](#).
5. Wählen Sie erneut [Sichern und schließen](#).

## 6.1.9 Vertragsverwendungseinschränkungen konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie Verwendungseinschränkungen für Verträge einrichten, um die Abdeckung basierend auf zusätzlichen Kriterien zu beschränken.

Wenn Sie Verträge automatisch auf bestimmte Tickettypen einschränken möchten, müssen Sie in der Fine-Tuning-Aufgabe "Verträge" zuerst Verwendungseinschränkungen anlegen.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.
2. Markieren Sie Ihr Implementierungsprojekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#).
3. Wählen Sie die Registerkarte [Fine-Tuning](#) und in der [Aufgabenliste](#) die Option [Verträge](#).
4. Wählen Sie im Bild [Verträge](#) die Option [Vertragsverwendungseinschränkung verwalten](#).
5. Fügen Sie Codes für die Verwendungseinschränkungen und Beschreibungen hinzu. Ihre Codes sollten mit dem Buchstaben **Z** beginnen.
6. Wählen Sie [Sichern und schließen](#).

## 6.1.10 Schweregrad von Meldungen für Verträge konfigurieren

Hochstufen, Herabstufen, oder Ausblenden des Schweregrads von Fehlern und Warnungen für Verträge.

Sie können den Schweregrad der Meldungen mit der Fine-Tuning-Aktivität für Verkaufsverträge unter folgendem Pfad konfigurieren:

1. Wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.
2. Markieren Sie Ihr Projekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#).
3. Wählen Sie die Registerkarte [Fine-Tuning](#), und wählen Sie ► [Verkaufsverträge](#) ► [Konfiguration des Schweregrads von Meldungen](#) ►.

## 6.1.11 Abrufberechtigte konfigurieren

Administratoren können die Abrufberechtigten für Verkaufsverträge konfigurieren.

Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Verkaufsverträge](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►, und setzen Sie das Kennzeichen [Aktiv](#), um den [Berechtigten](#) zu aktivieren.

## 6.1.12 Benutzerdefinierte Anlagenarten für Verträge definieren

Administratoren können zusätzliche Dokumenttypen für Anlagen in Verträgen definieren.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Kundeneigene Dokumenttypen für Anlagen](#) ►.
2. Wählen Sie im Abschnitt [Verwendung](#) die Option [Vertragskopf](#).
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
4. Geben Sie einen zusätzlichen Dokumenttyp ein.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

Öffnen Sie einen Vertrag, und navigieren Sie zu [Anlagen](#). Wählen Sie [Hinzufügen](#), um eine Liste der Anlagentypen anzuzeigen.

## 6.1.13 Vertragserstellung im Vollanlagemodus konfigurieren

Administratoren können Einstellungen konfigurieren, um den Vertrag im Vollanlegemodus anzulegen. Dies ermöglicht es Ihnen, einige zusätzliche UI-Schritte zu überspringen, die beim Anlegen im Schnellanlagemodus erforderlich sind.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Service und Social Media](#) ► [Vertragskonfiguration](#) ►.
2. Setzen Sie die Umschalttaste [Verträge in Detailsicht anlegen](#) auf [Ja](#).
3. Melden Sie sich ab und anschließend erneut an, um die Änderung zu aktivieren.

## 6.1.14 Zahlungsbedingungen für den Vertrag konfigurieren

Sie konfigurieren Zahlungsbedingungen in der Lösung auf der Grundlage der Unternehmensanforderungen. Zahlungsbedingungen legen fest, wann eine Rechnung zu zahlen ist und ob ein Rabatt angewendet werden kann, sofern die Zahlungen in dem vereinbarten Zeitraum erfolgt.

Konfigurieren Sie Zahlungsbedingungen für Verträge unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ► [Zahlungsbedingungen bearbeiten](#) ►.

Wenn Sie

- im [Vertragskopf](#) arbeiten, zeigen Sie die [Zahlungsbedingungen](#) an. Wählen Sie das Dropdown zur Auswahl der korrekten Zahlungsbedingung.
- auf der Registerkarte [Verträge - Positionen](#) arbeiten, zeigen Sie den Zahlungsbereich unter [Allgemeine Daten](#) an. Wählen Sie das Dropdown zur Auswahl der korrekten Zahlungsbedingung.

## 6.1.15 Vertragsarten mit der Daten-Workbench ändern

Administratoren können mit der [Daten-Workbench](#) Verkaufsvertragsarten ändern, auch nachdem diese angelegt wurden.

1. Navigieren Sie zu ► [Daten-Workbench](#) ► [Exportieren](#) ►.
2. Suchen Sie den [Vertrag](#), und geben Sie alle Details in die Filter ein. Wählen Sie [Typ](#) unter Feld auswählen.
3. Wählen Sie [Weiter](#) und [Daten exportieren](#).
4. Ändern Sie den Typ in der heruntergeladenen Datei.
5. Navigieren Sie zu ► [Daten-Workbench](#) ► [Importieren](#) ►.
6. Wählen Sie [Einzelobjekt](#) und anschließend [Aktualisieren](#).
7. Suchen Sie den [Vertrag](#), und wählen Sie [Weiter](#).
8. Laden Sie die Datei hoch.
9. Wählen Sie [Weiter](#) und [Importieren](#).

## 6.1.16 Excel-Export-Einschränkung für Verträge konfigurieren

Administratoren können eine Einschränkung konfigurieren, die es Personen mit der Benutzerrolle "Benutzer" verbietet, Excel-Exporte von Verträgen auszuführen.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste [Alle Benutzerrollen](#). Stellen Sie sicher, dass Sie eine Rolle auswählen, die das Work Center für Verträge enthält.
3. Wählen Sie [Bearbeiten](#).
4. Navigieren Sie zu [Felder und Aktionen](#) > [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) > [Zeile hinzufügen](#) , und suchen Sie nach Microsoft Excel.
5. Wählen Sie [Deaktiviert](#) und [Schließen](#).

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie [Uneingeschränkt](#) wählen, kann der Benutzer die Verträge nach Microsoft Excel exportieren.

## 6.1.17 Entfernen von persönlichen Daten aus Verträgen

Mit der Entpersonalisierungsfunktion können Benutzer persönliche Daten aus einem Geschäftsobjekt, z.B. einem Vertrag, entfernen, um die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten.

Die Entpersonalisierung ist nur für Benutzer mit Zugriff auf das Work Center [Datenschutz](#) verfügbar.

Die Registerkarte [Datenschutz](#) ermöglicht den für den Datenschutz zuständigen Mitarbeitern in einer Organisation, persönliche Daten zu entfernen und offenzulegen.

Um persönliche Daten aus Verträgen zu entfernen, wählen Sie [Verträge](#) > [Alle](#) > [Mehr](#) > [Entpersonalisieren](#) .

### Weitere Informationen

[Personal Data Protection and Privacy](#)

## 6.1.18 Sperrgründe für Verkaufsverträge konfigurieren

Administratoren können Sperrgründe für [Verkaufsverträge](#) konfigurieren.

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf.
2. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Kunden](#) > [Zuordnung der Auftragssperre für Verkaufsbelege](#) , um die Sperrgründe zu konfigurieren.
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#) , und ordnen Sie einen Sperrgrund zu.
4. Wählen Sie [Sichern und schließen](#).

## 6.2 Verträge anlegen

Benutzer können einen Vertrag anlegen und Details wie Namen, Termine und Beteiligte hinzufügen.

### ⓘ Hinweis

Ein Vertrag kann für eine vollständige Kundenhierarchie gültig sein.

Sie können den Vertrag anlegen und die Preisfindung anfordern, den Vertrag zur Prüfung an den Kunden senden und den Vertrag aktivieren, sobald die Unterschrift des Kunden eingegangen ist.

Solange sich Verträge in Verhandlungen befinden, z.B. bei einem internen oder externen Prüfprozess mit Kunden, lautet der Vertragsstatus weiterhin auf [In Vorbereitung](#).

Sie haben auch die Möglichkeit, eine der bereits vorhandenen Vertragsvorlagen auszuwählen. Diese werden in der Regel von Ihrem Vertragsadministrator oder Ihrem Vorgesetzten angelegt. Endbenutzer können durch ein Vertragsvorlage Zeit sparen, da Felder vorbelegt werden. Dies gilt insbesondere bei Anfragen in Bezug auf Standardkundenverträge.

Einige Unternehmen haben nur eine feste (Standard-)Anzahl von Verträgen. Deshalb werden keine angepassten Verträge angelegt, und der Vertragsbetreuer wählt einen der Standardverträge des Unternehmens aus.

### 6.2.1 Vertrag anlegen

Erfahren Sie, wie Sie einen Vertrag anlegen.

1. Navigieren Sie zu ► [Verträge](#) ► [Anlegen](#) ➤(+).
2. Fügen Sie die Vertragsdetails hinzu.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### 6.2.1.1 Vertragspositionstypen definieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Vertragspositionstypen definieren.

Positionstypen bestimmen, wie sich ein Positionstyp in einem Vertrag verhält. Positionstypen sind nicht erforderlich, aber beim Replizieren von Aufträgen mit einem On-Premise-System relevant. Administratoren sollten daran denken, Belegarten zu konfigurieren.

Sie können alternative Positionstypen für die in der Standardlösung bereitgestellten Positionstypen definieren. Diese alternativen Positionstypen werden dann für die entsprechenden Positionen auf der Registerkarte [Positionen](#) für Verträge angezeigt. Sie können die benutzerdefinierten Positionstypen zur Verarbeitung von Positionen verwenden, die auf SAP-ERP-Positionstypen basieren. Außerdem können Sie Positionstypen für Auftragssimulationen verwenden, um die externe Preisfindung abzurufen.

Definieren Sie eigene Positionstypen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen:



1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie: ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Sortieren nach: Aktivitäten](#) ► [Suche](#) , und geben Sie [Verkaufsverträge](#) ein.
2. Wählen Sie ► [Verkaufsverträge](#) ► [Positionstypen](#) ► [Positionstypen bearbeiten](#) .
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#) .
4. Geben Sie die gewünschten Details ein, und wählen Sie [Sichern und schließen](#) , um Ihre Eingaben zu sichern.

### 6.2.1.2 Vertriebsbereichsvorschläge für Verkaufsverträge konfigurieren

Als Administrator können Sie Vertriebsbereichsvorschläge für Verkaufsverträge konfigurieren.

Konfigurieren Sie Vertriebsbereichsvorschläge für Verkaufsverträge, indem Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) navigieren. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Verkaufsverträge](#) ► [Option: Vertriebsbereichsermittlung für Verträge](#) . Aktivieren Sie die Detailfrage [Sollen Benutzer je Angebot eine vordefinierte Kombination aus Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte vorschlagen und festlegen können?](#)

### 6.2.1.3 Nummernkreise für Verträge konfigurieren

Administratoren müssen Nummernkreise konfigurieren, um den zu Verkaufsverträgen zugeordneten Nummernbereich zu definieren.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) , und geben Sie [Verkaufsverträge](#) ein.
2. Navigieren Sie zu ► [Verkaufsverträge](#) ► [Nummernkreis bearbeiten](#) .
3. Überprüfen Sie auf dem folgenden Bild die standardmäßige Anfangs- und Endnummer.
4. Wählen Sie [Sichern und schließen](#) .

### 6.2.1.4 Schweregrad von Meldungen für Verträge konfigurieren

Sie können den Schweregrad von Fehlern und Warnungen für Verträge hochstufen, herabstufen, oder ausblenden.

Sie können den Schweregrad der Meldungen mit der Fine-Tuning-Aktivität für Verkaufsverträge konfigurieren.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) .
2. Wählen Sie Ihr Projekt aus.

3. Navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Verkaufsverträge](#) ► [Konfiguration des Schweregrads von Meldungen](#) ►.
4. Legen Sie den Schweregradstatus fest, und wählen Sie [Sichern und schließen](#).

### 6.2.1.5 Vertragserstellung im Vollanlagemodus konfigurieren

Administratoren können Einstellungen konfigurieren, um Verträge im Vollanlegemodus anzulegen.

Mit dieser Funktion können Sie zusätzliche Schritte überspringen, die zum Anlegen eines Vertrags im Schnellanlagemodus erforderlich sind.

Verwenden Sie das Vollanlegen, um einen neuen Vertrag in der Vertragsliste oder auf der Registerkarte [Vertrag](#) der Kundenstammdaten zu starten.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Service und Social Media](#) ► [Vertragskonfiguration](#) ►.
2. Setzen Sie die Umschalttaste [Verträge in Detailsicht anlegen](#) auf [Ja](#).
3. Wählen Sie [Sichern und schließen](#).
4. Melden Sie sich ab und anschließend erneut an, um die Änderung zu aktivieren.

### 6.2.2 Vertrag aus einer Vorlage anlegen

Legen Sie Verträge mithilfe von Vorlagen an, die die Daten in ausgewählten Feldern automatisch ausfüllen.

#### Kontext

Mithilfe von Vertragsvorlagen können Sie die Vertragsgenerierung beschleunigen und standardisieren.

#### Vorgehensweise

1. Legen Sie einen neuen Vertrag im Work Center [Verträge](#) an.
2. Wählen Sie [Vertragsvorlage](#).
3. Wählen Sie die gewünschte Verkaufsvertragsvorlage aus.
4. Übernehmen Sie die Standardvertragsdaten aus der Vorlage.
5. Wählen Sie [Sichern und Öffnen](#).
6. Weisen Sie die verbleibenden Einträge zu, beispielsweise die [Kundendetails](#).

## 6.2.3 Vertragspositionen aus einer Vorlage hinzufügen

Erfahren Sie, wie Sie eine Vertragsposition aus einer Vorlage anlegen.

1. Öffnen Sie den Vertrag.
2. Navigieren Sie auf der Registerkarte [Positionen](#) zu [Mehr](#) > [Aus Vorlage hinzufügen](#) .
3. Suchen Sie die Vorlage, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie [OK](#).
5. Geben Sie alle Einträge ein, und wählen Sie [Sichern](#).

## 6.2.4 Verträge aus Kunden und Privatkunden anlegen

Benutzer können Verträge aus Kunden und Privatkunden anlegen.

1. Öffnen Sie einen vorhandenen Kunden oder Privatkunden.
2. Gehen Sie zur Registerkarte [Verträge](#).
3. Wählen Sie [Anlegen](#)(+).
4. Der Kunde, den Sie im vorigen Schritt geöffnet haben, wird in dem neuen Vertrag automatisch vorgeschlagen.

### Hinweis

Die Art des Vertrags wird vorgeschlagen und ist mit der Art, die in der letzten Vertragseinrichtung vom Benutzer angewendet wurde, identisch.

### Hinweis

Der Vertriebsbereich kann auch automatisch vorgeschlagen werden.

## 6.2.5 Vertrag aus Opportunity anlegen

Sie können Verträge direkt aus der Opportunity anlegen, wobei einige relevante Details in den Vertrag kopiert werden. Bei Bedarf können Sie das Anlegen einer Opportunity umgehen und direkt einen Vertrag (Vorschlag) anlegen.

### Kontext

In einigen Fällen stellt der Kunde während des Entscheidungs- und Vorschlagsprozesses im Vorfeld des Kaufs möglicherweise Fragen zu einem Vertrag. Aus diesem Grund wird eine Opportunity für einen Vertrag angelegt.

Für Unternehmen, die Verträge anbieten, sind Opportunitys eine unverzichtbare Voraussetzung, um Erlösprognosen des Unternehmens berechnen zu können.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Opportunities](#) ► [Anlegen](#) ⌵(+).
2. Geben Sie die erforderlichen Details wie den Opportunity-Namen, den Kunden und den Verantwortlichen ein. Klicken Sie auf [Sichern und öffnen](#).
3. Geben Sie zusätzliche Opportunity-Details wie das Verkaufsteam und den erwarteten Wert ein.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte [Verträge](#) der Opportunity, und wählen Sie [Neu](#).
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

### 6.2.6 Zugehörigen Vertrag anlegen

Legen Sie einen zugehörigen Vertrag an, indem Sie alle Daten mit Ausnahme der Vertrags-ID, der externen Referenz, dem Unterzeichnungs-, Start- und Enddatum sowie dem internen Kommentar in einen neuen Vertrag kopieren.

## Kontext

Zugehörige Verträge werden z.B. in einem Vertragsverlängerungsprozess verknüpft und verarbeitet.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu [Verträge](#), und öffnen Sie den Vertrag, aus dem Sie den zugehörigen Vertrag anlegen möchten.
2. Wechseln Sie auf die Registerkarte [Zugehörige Verträge](#), und wählen Sie [Neu](#).
3. Geben Sie die Daten ein, z.B. [Unterzeichnet am](#), [Beginnt am](#) und [Endet am](#).
4. Wählen Sie [Sichern und schließen](#).

### 6.2.7 Anlegen von Verträgen sperren

Sie können Sperrgründe pflegen, um das Anlegen von [Verkaufsverträgen](#) für bestimmte Kunden zu sperren.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Administratoren die Fine-Tuning-Aufgabe ► [Kunden](#) ► [Zuordnung der Auftragssperre für Verkaufsbelege](#) ⌵ auswählen und der Vertragsbelegart Sperrgründe zuordnen.

## 6.2.8 Gebiete zu Verträgen zuordnen

Benutzer können ein Gebiet einem Vertrag zuordnen sowie Gebietsänderungen in Verträgen suchen und anzeigen.

Um einem Vertrag ein einzelnes Gebiet zuzuordnen (nur ein Gebiet pro Vertrag ist erlaubt), gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Legen Sie einen neuen Vertrag an.
2. Geben Sie die Vertragsdetails ein.
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte "Übersicht" zu [Organisationsdaten](#), und wählen Sie die Feldhilfe für [Gebiet](#).
4. Verwenden Sie die Eingabehilfe, um die Anzeige der Gebiete z.B. folgendermaßen zu filtern:
  - [Alle Gebiete](#)
  - [Zugehörige Gebiete](#)
  - [Meine Gebiete](#)
  - [Meine zugehörigen Gebiete](#)
5. Wählen Sie ein Gebiet aus, das Sie Ihrem Vertrag zuordnen möchten, und sichern Sie Ihre Eingaben.
6. Gebiete, die Verträgen zugeordnet sind, werden in der [Übersicht](#) und der [Schnellansicht](#) der Verträge sowie in der Vertragsliste angezeigt.

### ⓘ Hinweis

Gebietsänderungen in Verträgen werden auf der Registerkarte [Vertrag](#) unter [Änderungen](#) angezeigt.

## 6.2.8.1 Gebietsreformläufe für Verträge anlegen

Sie erfahren, wie Sie als Administrator einen Gebietsreformlauf für Verträge definieren.

Folgen Sie den Vorgehensweisen, um einen Gebietsreformlauf für Verträge und Gebiete zu definieren.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Gebietsreformlauf für Verträge und Gebiete durchzuführen:

1. Wählen Sie **Verkauf** > **Gebietsreformläufe** > **Neu** .  
Daraufhin wird ein Assistent angezeigt, der Sie beim Anlegen des Gebietsreformlaufs unterstützt.
2. Geben Sie den Kunden für den Gebietsreformlauf an.
3. Definieren Sie Regeln für die Berechnung von Gebietsverantwortlichen. Die Regeln bestimmen, wie Kunden Gebieten zugeordnet werden.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. In diesem Schritt fügen Sie Kunden hinzu, die Sie manuell als Ausnahmen der von Ihnen definierten Regeln pflegen möchten.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. In diesem Schritt des Assistenten geben Sie einen Namen für den Gebietsreformlauf ein.
8. Wählen Sie **Anlegen**.  
Im letzten Schritt des Assistenten zeigt das System die Nummer des Gebietsreformlaufs an und liefert Informationen dazu, wo dieser Lauf zu finden ist.
9. Um den Gebietsreformlauf anzuzeigen, wählen Sie den Namen des Gebietsreformlaufs, der als Link angezeigt wird.  
Im daraufhin angezeigten Übersichtsbild sehen Sie den Status, die Details sowie das Ergebnis der Gebietsreform. Sie können auf den Gebietsreformlauf auch zugreifen, indem Sie wie in der Aufgabe **Durchführen einer Gebietsreform für Verträge und Gebiete** beschrieben vorgehen.
10. Nehmen Sie die Änderungen vor, die Sie in diesem Gebietsreformlauf definiert haben, indem Sie eine Gebietsreform für Verträge und Gebiete ausführen.

## 6.2.8.2 Zugriffseinschränkungen für Verträge mit Gebieten

Erfahren Sie, wie Sie den Berechtigungskontext für das Work Center **Verträge** festlegen.

1. Öffnen Sie die Benutzerrolle, indem Sie das Work Center **Administrator** > **Allgemeine Einstellungen** > **Benutzerrollen** öffnen und den Hyperlink für die Benutzerrollen wählen, denen Sie einen Berechtigungskontext zuweisen möchten.
2. Wählen Sie **Alles anzeigen**, und wählen Sie die Registerkarte **Zugriffseinschränkungen**.
3. Wählen Sie **CONTRACT\_WCVIEW**, und weisen Sie einen Gebietsberechtigungskontext zu.
4. Wählen Sie im Feld **Lesezugriff** entweder **Uneingeschränkt** oder **Eingeschränkt**.

### ⓘ Hinweis

Die Einstellung **Uneingeschränkt** legt fest, dass der Benutzer Zugriff auf alle Geschäftsdaten hat, die sich auf die Registerkarte beziehen. Wenn Sie **Eingeschränkt** wählen, hat der Benutzer abhängig vom Berechtigungskontext nur Zugriff auf bestimmte Geschäftsdaten.

5. Wählen Sie **Eingeschränkt**, um den Lesezugriff weiter zu beschränken.

#### Hinweis

Der Berechtigungskontext kann nicht für alle Registerkarten im Work Center angepasst werden.

Markieren Sie in der Auswahlliste *Einschränkungsregel* die für die Registerkarte im Work Center "Vertrag" gewünschte Regel:

- *Gebiete, Mitarbeiter (für Vorgesetzten)*
- *Gebiete, Mitarbeiter*
- *Gebiete*
- *Mitarbeiter, Kunden (Kunden- und Gebietsteam)*

6. Wählen Sie im Feld *Schreibzugriff* entweder *Uneingeschränkt*, *Eingeschränkt* oder *Kein Zugriff*.

#### Hinweis

Wählen Sie die Option *Kein Zugriff* nur, wenn der *Schreibzugriff* auf **Eingeschränkt** gesetzt ist. Diese Auswahl bedeutet, dass der Benutzer keinen Schreibzugriff auf die Work-Center-Registerkarte hat.

7. Wenn Sie den *Schreibzugriff* einschränken möchten, wählen Sie in der Auswahlliste *Einschränkungsregel* die Regel aus, die Sie einschränken möchten.

## 6.3 Verträge pflegen

Sobald Benutzer Verträge angelegt haben, können sie die Vertragsdetails ändern, z.B. durch Aktualisieren oder Hinzufügen der Beteiligten, des Abrechnungsplans, der Kundenanrufnotizen sowie durch Zuordnen der Gebietszuweisung. Beim Arbeiten mit Verträgen profitieren die Benutzer von der einfachen und erweiterten Suche zur einfachen Abfrage von Verträgen.

### 6.3.1 Beteiligte für Verträge pflegen

Benutzer können Beteiligte auf Kopf- und Positionsebene verwalten.

1. Markieren Sie einen Vertrag, und wählen Sie *Beteiligte*. Dann können Sie Beteiligte hinzufügen oder löschen.
2. Administratoren müssen zu  *Administratoren*  *Implementierungsprojekte*  *Aufgabenliste öffnen*  *Fine-Tuning*  *Verkaufsverträge*  *Beteiligte bearbeiten*  navigieren. Hier können Sie festlegen, welche Beteiligtenrollen Sie in Ihrer Anwendung wünschen.
3. Markieren Sie einen Vertrag, und wählen Sie *Position*. Nachdem Sie ein Produkt hinzugefügt haben, wählen Sie *Beteiligte*. Dann können Sie Beteiligte hinzufügen oder löschen.
4. Administratoren müssen zu  *Administratoren*  *Implementierungsprojekte*  *Aufgabenliste öffnen*  *Fine-Tuning*  *Verkaufsverträge*  *An den Positionen Beteiligte bearbeiten*  navigieren. Hier können Sie festlegen, welche Beteiligtenrollen Sie in Ihrer Anwendung wünschen.
5. Beteiligtenrollen auf Positionsebene werden aus den Kopfbeteiligten kopiert. Wenn Sie keine Beteiligtenrollen für die Berichterstellung und Folgevorgänge benötigen, empfehlen wir, sie im Schema der an der Position Beteiligten zu deaktivieren.

#### Hinweis

Behalten Sie die Aktivierung im Positionsschema bei, falls eine Kopie und Folgeaktion auch den Positionsbeteiligten kopieren soll.

### 6.3.1.1 Benutzerdefinierte Anlagenarten für Verträge definieren

Administratoren können zusätzliche Dokumenttypen für Anlagen in Verträgen definieren.

1. Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) > [Aufgabenliste öffnen](#) > [Kundeneigene Dokumenttypen für Anlagen](#).
2. Setzen Sie im Abschnitt [Verwendung](#) ein Kennzeichen für den [Vertragskopf](#).
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
4. Geben Sie einen zusätzlichen Dokumenttyp ein.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

Öffnen Sie einen Vertrag, und navigieren Sie zu [Anlagen](#). Wählen Sie [Hinzufügen](#), um eine Liste der Anlagentypen anzuzeigen.

### 6.3.1.2 Abrufberechtigte bei der Vertragsermittlung verwenden

Hier erfahren Sie, wie Sie Abrufberechtigte bei der Vertragsermittlung verwenden.

Legen Sie einen Vertrag für einen Kunden an. Setzen Sie im Vertragskopf das Kennzeichen [Berechtigte berücksichtigen](#). Danach können Sie die Beteiligtenrolle [Berechtigter](#) hinzufügen.

#### Hinweis

Falls erforderlich, fügen Sie aus einem Vertrag die Registerkarte [Beteiligte](#) hinzu.

### 6.3.1.3 Kundenhierarchie für Verträge verwenden

Bei der Arbeit mit Verträgen für Kunden können Benutzer Details einrichten, die [Kundenhierarchien](#) für Verträge berücksichtigen.

1. Legen Sie einen übergeordneten [Kunden](#) mit einer untergeordneten Hierarchie an.
2. Navigieren Sie vom übergeordneten [Kunden](#) zu [Verträge](#), und wählen Sie [Anlegen \(+\)](#), um einen Vertrag anzulegen.
3. Setzen Sie im Vertrag das Kennzeichen [Kundenhierarchie berücksichtigen](#).



4. Navigieren Sie zur Registerkarte [Verträge](#) des untergeordneten [Kunden](#).
5. Wählen Sie [Erweiterte Suche](#) ([Beteiligter](#) ist der [untergeordnete Kunde](#)), und setzen Sie das Kennzeichen [Übergeordnete Kunden berücksichtigen](#).
6. Suchen Sie nach zusätzlichen Verträgen aus übergeordneten Kunden.

### 6.3.1.4 Kunden aus Ermittlung der Warenempfängerrolle verwenden

Hier erfahren Sie, wie Sie die Ermittlung von Kunden aus Warenempfängerrollen konfigurieren und in Kundenbeziehungen für Verträge verwenden.

#### → Nicht vergessen

Administratoren müssen zuerst die Beteiligten bearbeiten. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Verkaufsverträge](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ► Gehen Sie zu [Beteiligter](#) -> [Kunde](#), wählen Sie [Ermittlung bearbeiten](#), und markieren Sie die Ermittlungsschritte für den Kunden.

Folgen Sie den Schritten zur Ermittlung des Kunden aus Warenempfängerrollen in Kundenbeziehungen für Verträge.

1. Öffnen Sie einen vorhandenen Kunden.
2. Wählen Sie die Registerkarte [Beziehungen](#).
3. Fügen Sie die Beziehung [Hat Warenempfänger](#) und den zugehörigen Geschäftspartner hinzu.
4. Wählen Sie [Schnellanlage](#), oder legen Sie einen neuen Vertrag an.
5. Wählen Sie die Vertragsart "Verkauf" aus.
6. Geben Sie den Warenempfänger ein, und der Kunde wird automatisch angezeigt und vorgeschlagen.

### 6.3.2 Vertragsarten mit der Daten-Workbench ändern

Administratoren können mit der [Daten-Workbench](#) Verkaufsvertragsarten ändern, auch nachdem diese angelegt wurden.

1. Navigieren Sie zu ► [Daten-Workbench](#) ► [Exportieren](#) ►.
2. Suchen Sie den Vertrag, und geben Sie alle Details in die Filter ein. Wählen Sie [Typ](#) unter "Feld auswählen".
3. Wählen Sie [Weiter](#) und "Daten exportieren". Ändern Sie den Typ in der heruntergeladenen Datei.
4. Navigieren Sie zu ► [Daten-Workbench](#) ► [Importieren](#) ►.
5. Wählen Sie [Einzelobjekt](#) und anschließend [Aktualisieren](#). Suchen Sie den Vertrag, und wählen Sie [Weiter](#).
6. Laden Sie die Datei hoch. Wählen Sie [Weiter](#) und [Importieren](#).

## 6.3.3 Mit Kopieren und Einfügen Masseneinträge von Produkten in Verkaufsverträgen vornehmen

Über die Funktionen zum Kopieren und Einfügen können Benutzer Elemente aus MS Excel in die Produkttabelle übernehmen.

Mit dieser Aufgabe können Sie schnell [Positionen](#) und [Berechtigte/Ausgeschlossene Services und Ersatzteile](#) einfügen. Vergewissern Sie sich, dass die kopierten Daten genau mit der Reihenfolge der Spalten auf der Benutzungsoberfläche übereinstimmen.

1. Öffnen Sie einen Vertrag.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte [Positionen](#) des Vertrags.
3. Klicken Sie auf das Symbol [Einfügen](#), und das Feld "Einfügen" wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Feld [Unterstützte Quelldaten wie Excel einfügen](#).
5. Verwenden Sie die Tastenkombination Strg + V (oder Umschalt + Einfg), um die Daten in das Feld einzufügen.

## 6.3.4 Vertragsübersicht

Wenn Sie alle Details in einen Vertrag erfasst haben, können Sie eine PDF-Zusammenfassung des Vertrags generieren.

1. Wählen Sie den Vertrag aus, und navigieren Sie zu [Aktionen](#) [Vorschau](#).
2. Eine Zusammenfassung des Vertrags wird in einem neuen Fenster geöffnet.

## 6.3.5 Zugriffseinschränkung für Verträge verwalten

Sie können Benutzern Zugriffsregeln für Verträge zuordnen.

Für Benutzer mit zugeordneten Benutzerrollen können Sie über die Zugriffseinschränkungen Regeln für Lese- und/oder Schreibzugriff für Verträge festlegen.

1. Öffnen Sie die Benutzerrolle, indem Sie das Work Center [Administrator](#) [Allgemeine Einstellungen](#) [Benutzerrollen](#) öffnen und den Hyperlink für die Benutzerrollen wählen, denen Sie einen Berechtigungskontext zuweisen möchten.
2. Wählen Sie [Alles anzeigen](#), und wählen Sie die Registerkarte [Zugriffseinschränkungen](#). Hier können Sie Zugriffsregeln zuordnen.

| Einschränkungsregel | Regelbeschreibung                                                                                               |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 Mitarbeiter      | Zugriff ist nur möglich, wenn der Mitarbeiter Teil mindestens einer der im Vertrag verwendeten Beteiligten ist. |

| Einschränkungsregel                              | Regelbeschreibung                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 Verkaufsdaten des Mitarbeiters                | Zugriff ist nur möglich, wenn die Mitarbeiterverkaufsdaten (Verkaufsorganisation, Sparte, Vertriebsweg) mit den im Vertrag verwendeten Verkaufsdaten übereinstimmen.                                                                         |
| 03 Mitarbeiter, Verkaufsdaten des Mitarbeiters   | Zugriff ist nur möglich, wenn der Mitarbeiter Teil mindestens eines Beteiligten des Vertrags ist oder die Mitarbeiterverkaufsdaten (Verkaufsorganisation, Sparte, Vertriebsweg) mit den im Vertrag verwendeten Verkaufsdaten übereinstimmen. |
| 04 Verkaufsorganisation des Mitarbeiters         | Zugriff ist nur möglich, wenn die Verkaufsorganisation mit der im Vertrag verwendeten Verkaufsorganisation übereinstimmt.                                                                                                                    |
| 05 Mitarbeiter für Vorgesetzte                   | Vorgesetzte haben Zugriff auf alle Verträge der Mitarbeiter, für die sie verantwortlich sind.                                                                                                                                                |
| 06 Mitarbeiter, Kunden (Kundenteam)              | Zugriff ist nur möglich, wenn der Mitarbeiter direkt als Beteiligter im Vertrag zugeordnet ist und/oder wenn der Mitarbeiter dem Kundenteam des Vertragskontos zugeordnet ist.                                                               |
| 07 Mitarbeiter (für Nicht-Vorgesetzte)           | Zugriff basierend auf dem Mitarbeiter und den Mitarbeitern, die der Organisationseinheit des Benutzers zugeordnet sind (einschließlich aller Untereinheiten)                                                                                 |
| 08 Gebiete, Mitarbeiter (für Vorgesetzte)        | Zugriff basierend auf Mitarbeiter, Gebietszuordnung, Verkaufsdaten, Beteiligung von Mitarbeitern, die dem Benutzer in der Organisationseinheit unterstellt sind (einschließlich Untereinheiten)                                              |
| 09 Gebiete, Mitarbeiter                          | Zugriff basierend auf Mitarbeiter und Gebietszuordnung<br>Zugriff nur basierend auf dem Mitarbeiter                                                                                                                                          |
| 10 Gebiete                                       | Zugriff nur basierend auf der Gebietszuordnung des Mitarbeiters (einschließlich Untergebiete)                                                                                                                                                |
| 11 Mitarbeiter, Kunden (Kunden- und Gebietsteam) | Zugriff basierend auf dem Kunden über die direkte Mitarbeiterzuordnung (max. 1000 Kunden!) und Mitarbeiter                                                                                                                                   |
| 99 Spezielle Einschränkungen definieren          |                                                                                                                                                                                                                                              |

## 6.3.6 Vertragsabfragen verwenden

Mithilfe der vordefinierten Vertragsabfragen können Sie die relevanten Verträge anzeigen oder Verträge für den Offline-Modus herunterladen.

Die vordefinierten Vertragsabfragen sind:

- [Bald ablaufende Verträge](#)  
In der Abfrage werden die Verträge aufgelistet, die innerhalb der nächsten 28 Tagen ablaufen werden.
- [Verträge für meine Gebiete](#)  
In der Abfrage werden die Verträge mit dem gleichen Gebiet aufgelistet, dem Sie zugeordnet sind.
- [Meine Verträge](#)

In der Abfrage werden die Verträge aufgelistet, denen Sie als Beteiligter des Vertragsadministrators und/oder verantwortlichen Mitarbeiters zugeordnet sind.

- [Verträge meiner Kunden](#)

In der Abfrage werden die Verträge der bestimmten Kunden aufgelistet, zu deren Kundenteams Sie zugeordnet sind und zwar unabhängig von der Rolle, der Sie in den Kundenteams zugeordnet sind.

- [Verträge meines Teams](#)

In der Abfrage werden die Verträge aufgelistet, denen Sie oder eines Ihrer Teammitglieder als Beteiligter des Vertragsadministrators und/oder verantwortlichen Mitarbeiters zugeordnet sind.

## 6.3.7 Gebiet in Verträgen verwalten

Das Gebiet der Verträge ist auf das Gebiet der Kunden ausgerichtet.

Verträge werden als Teil der Gebietsreformläufe einbezogen, wenn das einzelne Gebiet pro Kunde konfiguriert wird. Wenn das Gebiet eines Kunden aktualisiert wird, wird das Gebiet der zugehörigen Verträge ebenfalls aktualisiert. Das Aktualisierungsintervall beträgt 8 Minuten für offene Verträge und 30 Minuten für geschlossene Verträge.

## 6.3.8 Incoterms in Verträgen verwenden

Die Incoterms informieren in den Verkaufsverträgen über die jeweiligen Pflichten, Kosten und Risiken bei der Warenlieferung vom Verkäufer zum Käufer.

## 6.3.9 Notizen pflegen

Verfolgen Sie Notizen im Historienmodus.

Sie erhalten klare Einblicke in Kundenverhandlungen und Änderungsanträge.

The screenshot displays the SAP Sales Cloud interface for a contract titled '2783 - Just Created'. The top navigation bar includes tabs for Overview, Sales Quotes, Sales Orders, Related Contracts, Opportunities, Involved Parties, Document Flow, Changes, Workflow Changes, Notes (which is currently selected), and Attachments. Below the navigation bar, the 'Customer Information' section is visible, followed by a large text area for 'Internal Comment'. At the bottom right of the interface, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

#### Hinweis

Notizen im Historienmodus werden nicht aus oder nach SAP ERP oder SAP S/4HANA repliziert.

## Vorgehensweise

Aktivieren Sie diese Funktion unter [Vertrag](#) [Anpassungsmodus](#) [Ausgeblendete Notiz "Antwort vom Kunden" hinzufügen](#).

## 6.4 Vertragsintegration

Administratoren können SAP Cloud for Customer, SAP ERP und SAP S/4 OnPremise integrieren. Dabei legen sie fest, wie sich eine Vertragsübertragung verhalten muss, und definieren die Verkaufsbelegarten in anderen Lösungen in SAP Cloud for Customer.

### 6.4.1 SAP-ECC-Eingangsreplikation für Verträge

Administratoren können in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration für Verträge das Verhalten des SAP-ECC-Vertragstransfers definieren.

Für jede Belegart sollte ein Administrator eine der folgenden Vertragsreplikationsarten wählen:

- *Bidirektional* – Vertragsänderungen werden an und aus SAP ECC übertragen.
- *Eingang* – Vertragsänderungen werden nur aus SAP ECC übertragen.

#### → Nicht vergessen

Wenn keine Replikationsauswahl getroffen wird (leere Selektion), werden Vertragsänderungen weder aus noch an SAP ECC übertragen.

Administratoren können die Vertragsreplikation konfigurieren, indem sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) [Aufgabenliste öffnen](#) [Verkaufsverträge](#) [Belegarten verwalten](#) navigieren.

### 6.4.2 Vertragsbelegarten für SAP-ERP-Integration definieren

Administratoren können Verkaufsvertragsbelegarten für SAP ERP und SAP S/4 OnPremise mit SAP-Cloud-for-Customer-Verkaufsverträgen definieren.

Das Fine-Tuning von *Belegarten* ermöglicht mehrere Einstellungen für die Integration von SAP ERP und SAP S/4HANA OnPremise. Sie können jede Belegart als spezielles Geschäftsszenario bzw. speziellen Anwendungsfall nutzen. Je nach Anforderungen können Sie mehrere Belegarten für Ihre gewünschten Geschäftsszenarios anlegen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und wählen Sie *Aufgabenliste öffnen*. Wählen Sie auf der Registerkarte *Fine-Tuning* die Aufgabe *Verkaufsverträge*. Wählen Sie *Belegart*, und wählen Sie *Belegarten verwalten*. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*, um eine neue Belegart zu definieren. Ihre Codes sollten mit dem Buchstaben **Z** beginnen. Wählen Sie *Sichern und schließen*.

#### 📘 Hinweis

Wählen Sie eine vorhandene Belegart aus, um sie zu ändern.

*Externe Preisfindung* – Ist dieses Ankreuzfeld markiert, kann eine externe Anwendung, z.B. SAP ERP oder SAP S/4 OnPremise, Preise synchron abrufen. Die Transaktionssimulation legt nicht nur die Preisfindung fest, sondern auch Angebote, kostenlose Ware, Produktverfügbarkeit und Kreditstatus auf Basis des SAP-ERP- und SAP-S/4-OnPremise-Customizings für diese Belegart. Aus SAP Cloud for Customer heraus lösen Sie die externe Anwendung aus, indem Sie ► *Aktion* ► *Externe Preisfindung anfordern* ► auswählen.

*Replikation* – Administratoren definieren das Verhalten bei der Übertragung von Verkaufsverträgen aus Ihrem SAP-ERP- oder SAP-S/4HANA-OnPremise-System in Ihre Cloud-Lösung, indem sie eine der folgenden Optionen auswählen:

- *Bidirektional* – Bearbeitungen von Verkaufsverträgen in Ihrer Cloud-Lösung werden in Ihr SAP-OnPremise-System repliziert. So werden die beiden Verträge synchronisiert.

#### → Nicht vergessen

Ihr SAP-ERP- und SAP-S/4HANA-OnPremise-System ist das führende System für diese Verträge.

- *Eingang* – Bearbeitungen von Verträgen, die in Ihrer Cloud-Lösung abgeschlossen wurden, werden nicht in Ihr SAP-OnPremise-System repliziert. Diese Verträge werden überschrieben, wenn aus dem SAP-OnPremise-System weitere Replikationen ausgelöst werden.

#### 📘 Hinweis

Wir empfehlen, bearbeitbare Felder und Aktionen über das Seitenlayout zu steuern und nur die kundenspezifischen Felder zu öffnen, die nicht repliziert werden müssen. (Das Anlegen eines Verkaufsvertrags ist nur in SAP ERP möglich. Änderungen, die in SAP Cloud for Customer durchgeführt werden, werden nicht an SAP ERP gesendet.)

- *Leer* – Wenn Sie dieses Feld leer lassen, bedeutet dies, dass der Verkaufsvertrag in SAP Cloud for Customer verbleibt. Sie können mit dieser Option aber weiterhin eine externe Preisfindung anfordern.

#### 📘 Hinweis

Diese Konfiguration gilt nur für neue Verkaufsverträge. Bestehende Verträge verhalten sich entsprechend der geerbten Belegartkonfiguration. Sie verhalten sich wie in der vorherigen aktiven Belegartkonfiguration angegeben.

*Asynchrone Preisfindung* – Administratoren können die Einstellungen für die externe Preisfindung ändern. Ein synchroner Aufruf ist notwendig, um das komplette Preisfindungsergebnis aus dem SAP-ERP- oder

SAP-OnPremise-System in Ihre Cloud-Lösung abzurufen. Replizierte Verkaufsbelege erfordern auch eine Aktualisierung der synchronen Preisfindung, sobald der Verkaufsbeleg beim Sichern in SAP Cloud for Customer aktualisiert wurde.

Wenn der Beleg zuvor repliziert wurde, können Administratoren mit dieser Konfiguration den Aufruf der synchronen Preisfindung im externen System deaktivieren. Darüber hinaus können Sie den synchronen Aufruf vollständig deaktivieren. Dies gilt für Verträge, die in Ihrer Cloud-Lösung angelegt wurden. Für beide Konfigurationsoptionen muss der Preisfindungsstatus durch den asynchronen Aufruf aus dem externen System berechnet werden. Wählen Sie eine Option aus, die Ihren Geschäftsanforderungen am besten entspricht.

- **Leer** – Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Aktivierung eines automatischen (einmalig replizierten) Aufrufs der synchronen Preisfindung ausgelöst (es werden auf die Preisfindung bezogene Fehler angezeigt; diese Konfiguration wirkt sich jedoch auf die Performance aus).
- **Nach der Replikation** – Wenn der Beleg erfolgreich repliziert wurde, wird der automatische Aufruf der synchronen Preisfindung deaktiviert.
- **Immer** – Ein automatischer Aufruf der synchronen Preisfindung ist immer deaktiviert (führt zu Performancevorteilen; mögliche Fehlermeldungen bezüglich des Preisfindungsaufrufs werden nicht mehr direkt in der Benutzungsoberfläche angezeigt, sondern nur noch asynchron). Unabhängig von der Konfiguration können Sie die Preisfindung synchron auslösen, indem Sie ► **Aktion** ► **Externe Preisfindung anfordern** ► auswählen. Mit dieser Konfiguration vermeiden Sie Vertragsgenehmigungen, die Elemente der externen Preisfindung beinhalten.

#### ⓘ Hinweis

Um Dateninkonsistenzen zwischen SAP ERP oder SAP S/4 OnPremise und SAP Cloud for Customer zu vermeiden, werden in Tickets nur replizierte Verträge verwendet.

#### → Nicht vergessen

Nur neue Verkaufskontrakte erben Änderungen in der Belegartkonfiguration. Bestehende Verträge verhalten sich so, wie es in der vorherigen aktiven Belegartkonfiguration angegeben wurde.

## 6.5 Verträge im Offline-Modus

Erfahren Sie mehr über das Arbeiten mit Verkaufsverträgen im Offline-Modus.

Sie können nur sechs Funktionen im Offline-Modus anzeigen: Facettenübersicht, Beteiligte, Notizen, Anlagen, Positionen und Aktivitäten.

## 6.5.1 Vertragsübertragungsdetails zur Ermittlung von Abweichungen nach Offline-Synchronisierung verwenden

Administratoren können die Vertragsübertragungsdetails nach der Offline-Synchronisierung untersuchen.

Keine Abweichung (typischer Anwendungsfall) - vorgeschlagener Vertrag [z.B. offline] = '[online] Vertrag'; 'Konflikt'-Konstellation:

ZUTREFFENDSTER VERTRAG: Der zutreffende 'vorgeschlagene Vertrag' [= der zutreffendste Vertrag im Online-Modus] wurde vom Offline-Feld zum Online-Feld "Vertrag" übertragen.

ZUTREFFENDER VERTRAG: Der zutreffende 'vorgeschlagene Vertrag' [~ kein zutreffendster Vertrag existiert im Online-Modus] wurde von Offline zu Online übertragen.

KEIN VERTRAG VORGESCHLAGEN: (wie bei Online)

Abweichung: Es wird empfohlen, Workflowregeln für Tickets mit kritischen Detailwerten für den Vertragstransfer (z.B. 'Nicht zutreffender vorgeschlagener Vertrag ...', 'Kein Vertrag vorgeschlagen') einzurichten, um die finale Vertragszuordnung zu diesen Ticketpositionen zu filtern und zu prüfen:

ÜBERTRAGEN, ABER ZUTREFFENDSTER VORHANDEN: Der zutreffende 'vorgeschlagene Vertrag' [~ der zutreffendste Vertrag existiert im Online-Modus, wurde jedoch nicht eingesetzt] wurde von Offline nach Online übertragen.

NICHT ZUTREFFENDER VERTRAG, NICHT ÜBERTRAGEN: Der nicht zutreffende 'vorgeschlagene Vertrag' [=im Online-Modus kann dieser Vertrag nicht (!) ermittelt werden] wurde nicht von Offline nach Online übertragen.

KEIN VERTRAG VORGESCHLAGEN, ABER ZUTREFFENDSTER VERTRAG VORHANDEN: Kein 'vorgeschlagener Vertrag' [~ der zutreffendste Vertrag existiert im Online-Modus] wurde von Offline nach Online übertragen.

KEIN VERTRAG VORGESCHLAGEN, ABER ZUTREFFENDER VERTRAG VORHANDEN: Kein zutreffender 'vorgeschlagener Vertrag' [~ kein zutreffender Vertrag existiert im Online-Modus] wurde von Offline zu Online übertragen.

Klärung der Abweichung: Die zugrunde liegende Frage lautet: Soll der Online oder Offline festgelegte Vertrag entscheidend sein?

Wenn eine Online-Vertragsposition verwendet werden soll (normalerweise besser, da die Offline-Version nur ein Vorschlag ist), müssen Sie die Aktion "Neu bestimmen" auslösen, die Vertragsposition manuell in der Wertauswahl auswählen oder folgenden Wert verwenden:

NICHT ZUTREFFENDER VORGESCHLAGENER VERTRAG ABGELEHNT.

Wenn eine Offline-Vertragsposition verwendet werden soll (seltener Anwendungsfall), setzen Sie das "Vertragsdetail":

VORGESCHLAGENER VERTRAG MANUELL AKZEPTIERT. Akzeptieren Sie den Offline-Vorschlag [= a) Kein 'vorgeschlagener Vertrag' wurde manuell offline zugeordnet (z.B. keine Vertragsgarantie aufgrund eines Kundenfehlers). Auch wenn dennoch zutreffende Verträge online vorhanden sind, sollte kein Vertrag online gesetzt werden. b) ein zutreffender 'vorgeschlagener Vertrag' wurde offline ermittelt und dieser sollte verwendet werden, obwohl andere/zutreffendste Verträge online vorhanden sind.] NICHT ZUTREFFENDER VORGESCHLAGENER VERTRAG ERZWUNGEN: nicht zutreffender 'vorgeschlagener Vertrag'



[=im Online-Modus kann dieser Vertrag nicht (!) ermittelt werden], der dennoch von Offline nach Online übertragen wurde und dort im Online-Feld 'Vertrag' erzwungen wurde.

## 6.6 Vertragspreisfindung

Erfahren Sie, wie das System die Vertragspreisfindung zur Ermittlung des Preises eines Materials anhand des Vertrags verwendet.

### 6.6.1 Externe Preisfindung aus SAP ERP anfordern

Die Lösung für Verträge ruft vollständige Preisfindungsinformationen einschließlich Steuern aus dem angeschlossenen SAP-ERP-System ab.

#### Kontext

Ihr Administrator hat die externe Preisfindung in Ihrer Lösung so eingerichtet, dass Sie für Ihre Verkaufsverträge vollständige Preisinformationen aus SAP ERP abrufen können.

Schließen Sie alle nachstehenden Schritte ab, bevor Sie die externe Preisfindung aus SAP ERP anfordern.

#### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Vertrag, der bereits die Positionen enthalten sollte.
2. Navigieren Sie zu [Positionen](#).
3. Wählen Sie [Abrechnungsplan](#), um die gewünschten Details des Kunden hinzuzufügen, z.B. Art und Zeitpunkt der Abrechnung.  
Die Preise variieren abhängig davon, wie die Lösung von Ihrem Administrator eingerichtet wurde.
4. Navigieren Sie zu [Preisfindung](#), wo Sie verschiedene Arten von Rabatt pro Position eingeben können.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.
6. Wählen Sie [Externe Preisfindung anfordern](#), um die Preisfindung aus dem angebundenen [SAP ERP](#)-System abzurufen. Wenn die externe Preisfindung ausgewählt wurde, ist ein synchroner Aufruf notwendig, um das komplette Preisfindungsergebnis aus dem SAP-On-Premise-System abzurufen und in Ihrer Cloud-Lösung anzuzeigen. Replizierte Verkaufsbelege erfordern auch eine Aktualisierung der synchronen Preisfindung, sobald der Verkaufsbeleg beim Sichern aktualisiert wurde. Mit dieser Konfiguration können Sie den Aufruf der synchronen Preisfindung an das externe System deaktivieren, wenn der Beleg zuvor repliziert wurde. Darüber hinaus können Sie den synchronen Aufruf vollständig deaktivieren. Dies gilt auch für Angebote, die in der Cloud-Lösung angelegt wurden. Für beide Konfigurationsoptionen muss der Preisfindungsstatus

durch den asynchronen Aufruf aus dem externen System berechnet werden. Der Benutzer kann die Preisfindung weiterhin synchron auslösen, indem er die entsprechende Aktion auswählt.

Nun sind alle Details verfügbar, die der Kunde zum Unterzeichnen des Vertrags benötigt.

7. Wählen Sie ► [Vorschau](#) ► [Senden](#) ►, sodass der Kunde eine Vorschau des Vertragsbelegs erhält.

Wenn der Kunde den Vertrag unterzeichnet, wird dieser an Ihr Unternehmen zurückgesendet.

8. Wählen Sie [Aktivieren](#). Der Vertragsstatus ändert sich in [Aktiv](#) oder [Bereit](#) (wenn der Vertrag abgeschlossen wurde, aber erst ab einem zukünftigen Datum gültig ist).
9. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Übertragen](#) ►. Der Vertrag wird an SAP ERP übermittelt, wo alle Details gespeichert werden und ein Vertrag angelegt wird.

Die Lösung stellt Ihnen Informationen zum Übertragungsstatus und die [Externe Nummer](#) aus SAP ERP bereit.

Die im Vertragskopf angezeigte Vertragsnummer ist die Nummer, die von SAP Service Cloud angelegt wurde. Die [Externe Referenz](#) ist eine beliebige Nummer oder eine beliebige Zeichenfolge, die der Kunde verwenden möchte. Sie wird vom Vertragsadministrator oder dem zuständigen Mitarbeiter manuell im Kopf eingegeben.

## 6.6.2 Preisfindung für Ausgabe prüfen, um alle Preisbestandteile anzuzeigen

Administratoren können im Anpassungsmodus die neue Aktion [Preisfindung für Ausgabe prüfen](#) aktivieren. Mit dieser Aktion können Benutzer alle Preisbestandteile anzeigen, die im Ausgabeformular verfügbar sind, da sie jetzt im System als druckrelevant definiert sind.

## 6.7 Vertragsreporting

Erstellen Sie Berichte mit den Daten, die in Ihren Verträgen erfasst wurden, um diese besser zu verstehen und Verbesserungen vorzunehmen.

### 6.7.1 Bericht anlegen

Administratoren können in einem Bericht [Vertrag](#), [Vertragsposition](#) und [Vertrag - Beteiligte](#) konfigurieren, indem Sie zu ► [Unternehmensanalysen](#) ► [Datenquellen erstellen](#) ► navigieren und die Datenquelle auswählen.

Führen Sie nach der Konfiguration die folgenden Schritte aus, um einen Bericht anzulegen.

1. Navigieren Sie zu ► [Unternehmensanalysen](#) ► [Berichte erstellen](#) ► [Neu](#) ►.
2. In der schrittweisen Erfassung folgen Sie den Schritten und beginnen mit der Eingabe eines Berichtsnamens.

3. Wählen Sie eine Datenquelle aus: [Vertrag - CRM\\_CONTRACT\\_HB](#), [Vertragsposition - CRM\\_CONTRACT\\_IB](#) oder [Vertrag - Beteiligte - CRM\\_CONTRACT\\_PTYB](#).
4. Definieren Sie die Variablen.
5. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und sichern Sie Ihre Änderungen.
6. Legen Sie eine Sicht für Ihren Bericht an.

## 6.7.2 Excel-Export für Verträge einschränken

Administratoren können eine Einschränkung konfigurieren, die es Personen mit der Benutzerrolle "Benutzer" verbietet, Excel-Exporte von Verträgen auszuführen.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste [Alle Benutzerrollen](#). Stellen Sie sicher, dass Sie eine Rolle auswählen, die das Work Center für Verträge enthält.
3. Wählen Sie [Alle anzeigen](#).
4. Navigieren Sie zu ► [Felder und Aktionen](#) ► [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) ► [Zeile hinzufügen](#) ►, und suchen Sie nach Microsoft Excel.
5. Wählen Sie [Deaktiviert](#) und [Schließen](#).

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie [Uneingeschränkt](#) wählen, kann der Benutzer die Verträge nach Microsoft Excel exportieren.

## 6.8 Verträge und Tickets

Erfahren Sie, wie Bearbeiter vom Ticketvertrags-Hyperlink direkt zum Vertrag navigieren, nach Verträgen suchen und Tickets in Verträge einbetten können.

### 6.8.1 Ticket aus einem Verkaufsvertrag anzeigen

Benutzer können Tickets direkt aus einem Verkaufsvertrag anzeigen, indem sie zum Vertrag navigieren und nach einem Vertrag suchen bzw. diesen auswählen. Vom Vertrag navigieren Sie zur Registerkarte für das Ticket.

## 6.8.2 Verkaufsvertragsermittlung in Tickets

Verträge werden ermittelt und automatisch einem Arbeitsticket beim Anlegen des Tickets hinzugefügt. Dies gilt auch für eine SLV (Service-Level-Vereinbarung), die sich als Teil eines Vertrags ergeben kann und die Sie nach der Ticketermittlung im Ticketkopf anzeigen können.

Nachfolgend finden Sie einige Funktionen der Vertragsfindung in einem Ticket:

- Die Vertragsfindung in einem Ticket erfolgt basierend auf Ticketkopfinformationen und Positionsdaten.
- Es gibt keine direkte Abhängigkeit zwischen der Vertragsfindung über den Ticketkopf und den durch die Ticketpositionen ermittelten Verträgen.
- Es ist möglich, mehrere Verträge auf Positionsebene zu pflegen.
- Die Vertragshierarchie wird unterstützt.
- Das Festlegen einer anderen Vertragsfindungslogik sowie anderer Parameter ist über die BAdI-Implementierung möglich.

## 6.8.3 Positionsbearbeitungscodes für Mengenverkaufsverträge wählen

Erfahren Sie mehr über die Positionsbearbeitungscodes, die Berechnung der Ziel-, Abruf- und Restmengen sowie die Auswirkungen auf Ihre Verkaufstickets (Positionen).

Bei Mengenkontrakten können Sie die Vertragsfindung für definierte Produkte verwalten, die in einem Zeitraum auf eine bestimmte Zielmenge beschränkt werden müssen.

Unternehmen verwenden Mengenkontrakte in der Regel für folgende Fälle:

- Bereitstellung eines flexiblen Vertragsdesigns auf Basis individueller Geschäftsanforderungen des Kunden
- Eingrenzung des Vertragskostenrisikos in einem akzeptablen Rahmen
- Bereitstellung einer einfachen und intuitiven Vertragsgestaltung ohne Bedienungsfehler
- Benachrichtigung über Vertragsverwendungsdetails

Im Allgemeinen werden Codearten in Tickets (Positionen) verwendet, um zu ermitteln, wie Positionen (und die zugehörigen Produkten) im Geschäftsprozess behandelt werden. Wenn also Verträge in Ihrem System vorliegen, haben die Codearten, die Sie beim Einrichten der Positionsverarbeitungscodes auswählen, einen erheblichen Einfluss darauf, wie Ihr Geschäft mit Mengenkontrakten arbeitet. Ihre Auswahl wirkt sich hauptsächlich darauf aus, wie die Ziel-, Abruf- und Restmengen berechnet werden. Berücksichtigen Sie also diese Faktoren, wenn Sie Ihre Lösung einrichten.

Je nach Lösungskonfiguration und abhängig davon, ob der Positionsbearbeitungscode erhöht oder verringert wird bzw. keine Auswirkung auf die Ticketpositionen hat, stehen verschiedene Codes zur Transaktionsbearbeitung zur Verfügung. Je nach Positionsbearbeitungscode sind verschiedene Abwicklungen für den Mengenabruf in Vertragspositionen relevant.

## 6.8.4 Verkaufsvertragsfindung und Zuordnung in Tickets

Erfahren Sie, wie das System die Vertragsfindung verwendet, um bestehende, im System angelegte Verträge sowie Zuordnungen von Tickets in Verträgen zu finden und zu referenzieren. Verträge sind ermittelte Aufträge,

wenn sie das gleiche Produkt, den gleichen Kunden (Auftraggeber) und die gleichen Organisationsdaten (Verkaufsorganisationseinheit, Vertriebsweg und Sparte) aufweisen.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kundenaufträge oder Angebote](#) ►.
2. Wählen Sie [Belegarten verwalten](#).
3. Wählen Sie [Auf Positionsebene prüfen](#) oder [Auf Positionsebene prüfen und bei Eindeutigkeit übernehmen](#) für die ausgewählte Belegart.

#### Hinweis

[Auf Positionsebene prüfen](#): Die Meldung informiert den Benutzer, wenn ein gültiger Verkaufsvertrag vorhanden ist.

[Auf Positionsebene prüfen und bei Eindeutigkeit übernehmen](#): Wenn nur ein gültiger Verkaufsvertrag vorhanden ist, wird die Standardvertragsposition angezeigt. Anderenfalls wird eine Meldung angezeigt.

## 6.9 Häufige Fragen zu Verträgen

Probleme im Umgang mit Verträgen? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 6.9.1 Kann ich in einem Vertrag benutzerdefinierte Felder verwenden?

In Verträgen können Sie angepasste Felder verwenden.

Ja, das Anlegen und Anpassen von Kundenfeldern ist möglich und wird bei der Verwendung von Vertragsvorlagen berücksichtigt.

### 6.9.2 Wie suche ich nach ablaufenden Verträgen?

Ihr Administrator kann Workflow-Lösungen einrichten, die zu Verlängerungszwecken eingesetzt werden können.

Diese Workflows können mithilfe von Benachrichtigungen und/oder Opportunities eingerichtet werden, die Sie im Voraus darüber informieren, wenn das Ablaufdatum von Verträgen näher rückt. Darüber hinaus können Sie mithilfe der Abfrage [Bald ablaufende Verträge](#) nach Verträgen filtern, deren [Endet am](#)-Datum zwischen dem aktuellen Datum und dem aktuellen Datum plus 28 Tage liegt.

### 6.9.3 Welche Prüfungen werden während der Vertragsaktivierung durchgeführt?

Wenn Sie einen Vertrag aktivieren, prüft das System, ob der Vertrag ein Beginn- und ein Enddatum hat und ob das Enddatum nach dem Beginndatum liegt, um sicherzustellen, dass der Vertrag gültig ist.

### 6.9.4 Können Benutzer den SAP-ECC-Status für Verträge anzeigen?

Benutzer können die SAP-ECC-Statusoptionen in der [Vertragsübersicht](#) anzeigen. Der [externe Status](#), der [Status der externen Referenz](#) (nur für Abrufe von Verkaufsmengenverträgen relevant) und der [externe Rechnungsstatus](#) sind auf Kopf- und Positionsebene verfügbar.

# 7 Angebote

Die Angebotsverarbeitung wird entsprechend bestimmten festen Bedingungen verwendet, wenn Kunden und Interessenten Produkte angeboten werden.

Angebote werden Bestandskunden, Interessenten oder möglichen Käufern unterbreitet, damit diese die Möglichkeit haben, sich über die Kosten der Produkte oder Services zu informieren, die Ihr Unternehmen anbietet.

Angebote können direkt aus einer Opportunity angelegt werden und können die Produkte aus dieser Opportunity enthalten. Mit SAP Cloud for Customer können die Vertriebsmitarbeiter Ihres Unternehmens Angebote über einen Desktop-PC oder ein Tablet-Gerät anlegen und bearbeiten, entweder online oder offline.

Ihr Administrator legt in Ihren Angeboten zu verwendende Produktlisten an und aktiviert diese. Mithilfe von Produktlisten können Sie eine Reihe von Produkten kombinieren, die mit Kunden verknüpft sind. Wenn Sie für Kunden ein Angebot anlegen, dem Produktlisten zugeordnet sind, wird die Produktliste im Formular angezeigt.

Sie können schnell ein Angebot anlegen, eines kopieren oder ein bestehendes Angebot ändern.

Sie können Positionen (Produkte und/oder Services) hinzufügen oder aktualisieren, die sich in Ihrer Unternehmensdatenbank befinden. Sie können auch weitere Details wie externe Referenzen, Notizen und Beteiligte hinzufügen und anzeigen. Ein Unternehmensadministrator konfiguriert und ändert die Fine-Tuning-Aufgabe für Angebote, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu erfüllen. Diese Lösungskonfiguration bietet Ihnen, dem Vertriebsmitarbeiter, mehr Möglichkeiten zum Arbeiten mit Angeboten, um Ihre Bedürfnisse zu erfüllen.

Mit der Lösung können Sie mit Ihrem Verkaufsteam oder anderen Kollegen zusammenarbeiten und Genehmigungs-Workflows einrichten, bevor Sie Kunden oder Interessenten Angebote unterbreiten. Elemente, die sich auf Angebote auswirken, wie Beteiligtenbearbeitung, Belegarten, Integration und Folgebelege werden von Ihrem Administrator konfiguriert, um den Verkaufsangebotsprozess zu erweitern.

## Beispiel

Ein Vertriebsmitarbeiter legt ein Angebot aus einer Opportunity an. Beteiligte, Produkte sowie die zugehörigen Mengen werden in das Angebot kopiert.

Der Administrator hat die Lösung eingerichtet, die Details wie Kunden, Produkte und das Datum zur Berechnung des Nettowerts verwendet. Der Vertriebsmitarbeiter kann die automatisch ermittelten Preise und Rabatte überschreiben oder weitere Rabatte und Zuschläge hinzufügen. Abhängig von der Systemkonfiguration ist für das Angebot möglicherweise eine Genehmigung erforderlich, wenn Grenzwerte wie Gesamtnettowert oder gesamte eingeräumte Rabatte überschritten werden.

Der Vertriebsmitarbeiter sendet das Angebot gemäß den Ausgabeeinstellungen an den Kunden. Wenn der Kunde das Angebot annimmt, kann es auf **Gewonnen** gesetzt werden, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen**. Mit einer externen Integration wie SAP ERP können Sie außerdem das Angebot in einen Kundenauftrag im externen System übertragen.

## 7.1 Angebote im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Angebote beim Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

### → Empfehlung

Wir empfehlen, dass Sie die Detailfragen in den Bereichen überprüfen, die relevant sind und die Sie in Ihren Lösungsumfang aufgenommen haben. Wenn Sie eine Frage auswählen, werden auf den Registerkarten im Abschnitt "Details" des Bilds weitere Informationen angezeigt.

Unkomplizierte Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Festlegung des Lösungsumfangs](#) ► [Verkauf](#) ► [Produkt- und Serviceportfolio für den Verkauf](#) ► [Standardprodukte verkaufen](#) ►.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Festlegung des Lösungsumfangs](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Angebote](#) ►.

### 7.1.1 Angebote aktivieren

Damit Angebote verwendet werden können, müssen Administratoren die Funktion für den Verkauf von Standardprodukten hinzufügen und Angebote im Projektumfang aktivieren.

Angebote ermöglichen Ihnen den Verkauf von Produkten und Services an potenzielle Kunden, die an diesen Produkten und Services interessiert sind. Sie können den Interessenten ein Angebot mit Produktdetails einschließlich Preisen und Rabatten unterbreiten.

### → Empfehlung

Wenn Sie sich als Administrator anmelden, können Sie die Detailfragen unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► finden. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Implementierungsschwerpunkt](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Produkt- und Serviceportfolio für den Verkauf](#) ► [Standardprodukte verkaufen](#) ► [Option: Lagerverkauf](#) ►. Prüfen und markieren Sie [Sie können Produkte verkaufen](#)..

### 7.1.2 Positionstypen definieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Positionstypen definieren.



Positionstypen bestimmen, wie sich ein Positionstyp in einem Verkaufsbeleg verhält. Positionstypen sind beim Replizieren von Angeboten mit einem On-Premise-System nicht erforderlich, aber relevant, und Administratoren sollten Belegarten konfigurieren.

Sie können alternative Positionstypen für die in der Standardlösung bereitgestellten Positionstypen definieren. Diese alternativen Positionstypen werden dann für die entsprechenden Positionen auf der Registerkarte *Produkte* für Kundenaufträge angezeigt. Sie können die benutzerdefinierten Positionstypen zur Verarbeitung von Positionen verwenden, die auf SAP-ERP-Positionstypen basieren. Außerdem können Sie Positionstypen für Auftragssimulationen verwenden, um die externe Preisfindung abzurufen.

Definieren Sie eigene Positionstypen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen:

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie: ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Übersicht* ► *Sortieren nach: Aktivitäten* ► *Suche* 🔍, und geben Sie *Angebote* ein.
2. Wählen Sie ► *Angebote* ► *Positionstypen* ► *Positionstypen bearbeiten* 🔍.
3. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*.
4. Geben Sie die gewünschten Details ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie eine Position als kostenlose Ware oder Probe ohne Auswirkung auf die Preisfindung definieren möchten, kennzeichnen Sie diese als *Nicht für Preisfindung relevant*. Wenn eine Position, die für die Preisfindung nicht relevant ist, einem Angebot hinzugefügt wird, enthält es keinen Preis. Sie können diesem Produkt jedoch auch manuell einen Preis hinzufügen.

## 7.1.3 Positionstyp als "Für Preisfindung nicht relevant" definieren

Administratoren können Positionen als kostenlose Ware oder Probe ohne Auswirkung auf die Preisfindung definieren.

Sie können Positionstypen als nicht für die Preisfindung relevant definieren. Mit der Aktivität können Benutzer einer Position nur lediglich einen Positionstyp hinzufügen, ohne den Preis auf null zu setzen oder einen Rabatt von 100 % festzulegen. Beispielsweise wird ein Produkt einem Angebot als kostenlose Ware oder Probe hinzugefügt.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Übersicht* ► *Aktivitäten* ► *Suche* 🔍, und geben Sie *Angebote* ein.
2. Wählen Sie ► *Angebote* ► *Positionstypen bearbeiten* 🔍.
3. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*, oder wählen Sie eine vorhandene Zeile aus.
4. Markieren Sie das Ankreuzfeld *Für Preisfindung nicht relevant*.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### 📘 Hinweis

Der Positionstyp *Nicht für Preisfindung relevant* ist in Kundenaufträgen mit externer Preisfindung und Offline-Preisfindung verfügbar. Sie können diesem Produkt jedoch auch manuell einen Preis hinzufügen.

## 7.1.4 Positionsinkrement pro Belegart definieren

Administratoren müssen Positionsinkrementnummern definieren, über die Sie die Bereiche für *Positionsinkremente* und *Unterpositionsinkremente* steuern können.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Übersicht* ► *Aktivitäten* ► *Suche* 🔍, und geben Sie *Angebote* ein.
2. Wählen Sie ► *Angebote* ► *Belegarten pflegen* 🔍.
3. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*, oder wählen Sie eine vorhandene Zeile aus.
4. Geben Sie die gewünschten *Positionsinkremente* ein, oder ändern Sie die vorhandenen Werte.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

### 📘 Hinweis

Durch die Konfiguration von Inkrementen werden in der externen Preisfindung die Einschränkungen bei der Stücklistenauflösung aufgehoben, die bei Vorhandensein vieler *Unterpositionen* gelten.

## 7.1.5 Ermittlung des Folgepositionstyps konfigurieren

Administratoren können Ihre Lösung so konfigurieren, dass der Positionstyp für Folgebelege ermittelt wird. Im Prozess für Folgeangebote zu Kundenaufträgen können Sie die für die Bearbeitung in SAP ERP und CRM verwendeten Positionstypen übernehmen.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Übersicht* ► *Aktivitäten* ► *Suche* 🔍, und geben Sie *Angebote* ein.
2. Wählen Sie *Ermittlung des Folgepositionstyps bearbeiten*.
3. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*.
4. Geben Sie die gewünschten Details ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

### 📘 Hinweis

Benutzer können den Positionstyp über die Anpassung oder die Personalisierung zur Angebotsprodukttable hinzufügen.

### 📘 Hinweis

Sie können auch Codelisteneinschränkungen verwenden, um die Positionstypen nach einer Belegart zu filtern.

## 7.1.6 Codelisteneinschränkungen konfigurieren

Administratoren müssen Codelisteneinschränkungen konfigurieren, um die Anzeige bestimmter Codewerte für eine bestimmte Gruppe von Benutzern in Angebots- und Auftragsbelegen einzuschränken.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Codelisteneinschränkungen](#) ►.
2. Wählen Sie [Neu](#).
3. Wählen Sie das Feld mit dem gewünschten Geschäftsobjekt (*GO*) aus, z.B. **Beteiligtenrollen**, **Zahlungsbedingungen** oder **Absagegrund**.
4. Pflegen Sie die Einschränkungen, und sichern Sie Ihre Änderungen.

## 7.1.7 Nummernkreise konfigurieren

Administratoren müssen Nummernkreise konfigurieren, um den zu Angeboten zugeordneten Nummernbereich zu definieren.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) ►, und geben Sie [Nummernkreise](#) ein.
2. Wählen Sie [Nummernkreis bearbeiten](#).
3. Prüfen Sie auf dem folgenden Bild die in der Lösung standardmäßig verwendete Anfangs- und Endnummer für Angebote.
4. Wenn Sie einen anderen Nummernkreis definieren möchten, wählen Sie [Aktuelle Nummer ändern](#).
5. Geben Sie auf dem folgenden Bild die neue aktuelle Nummer ein, und wählen Sie [Sichern und schließen](#).
6. Wählen Sie erneut [Sichern und schließen](#).

## 7.1.8 Belegarten anlegen

Administratoren können Sie Belegarten anlegen und bearbeiten. Sie können im System und innerhalb von Berichten zum Filtern von Dokumenten verwendet werden.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suchen](#) ►, und wählen Sie [Belegarten verwalten](#).
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), und geben Sie den Code der gewünschten Belegart und eine Beschreibung ein.

Entscheiden Sie, ob Sie die Belegart für die [Direkte Kundengenehmigung](#) aktivieren möchten. Dies bedeutet, dass ein Angebot weder ausgedruckt noch bestätigt werden muss, wenn der Kunde das Angebot beim Besuch des Vertriebsmitarbeiters bereits direkt angenommen hat.

Entscheiden Sie in Abhängigkeit von Ihrem Lösungsumfang, ob Sie die Belegart für die [Externe Preisfindung](#) aktivieren möchten. Dies bedeutet, dass die Preise in einem Fremdsystem berechnet und anschließend im Angebot angezeigt werden.

3. Wenn Sie benutzerdefinierte Nummerninkremente für Positionen oder Unterpositionen definieren möchten, geben Sie die gewünschten Inkremente ein.

#### Hinweis

Die Konfiguration von Inkrementen ermöglicht die Auflösung einer Stücklistenauflösung mit vielen Unterpositionen über die externe Preisfindung.

4. Sichern Sie Ihre Eingaben.  
Löschen von Belegarten

#### Hinweis

Sie können nur Belegarten löschen, die noch nicht im System verwendet wurden. Markieren Sie den Eintrag, den Sie löschen möchten, und wählen Sie [Löschen](#).

## 7.1.9 Zahlungsbedingungen und Incoterms konfigurieren

Als Administrator können Sie Zahlungsbedingungen und Incoterms (International Commercial Terms) konfigurieren, um festzulegen, wann eine Rechnung bezahlt werden muss und welche Gebühren Ihr Unternehmen oder der Käufer zahlt.

Suchen Sie unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Suche](#) ► [Kunden](#) ► nach der Fine-Tuning-Aufgabe, und wählen Sie [Zahlungsbedingungen bearbeiten](#).

1. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
2. Geben Sie die gewünschten Details ein.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### Hinweis

Die Zahlungsbedingungen werden standardmäßig aus den Verkaufsdaten des Kunden in das Angebot übernommen.

## 7.1.10 Kopie des Angebotspreisdats und der Incoterms konfigurieren

Beim Kopieren eines Angebots können Administratoren die Übernahme des [Preisdatums](#) und der [Incoterms](#) konfigurieren.

### Vorgehensweise

1. Um diese Aktion zu aktivieren, navigieren Sie zu [Fine-Tuning](#).
2. Wählen Sie ► [Angebot](#) ► [Belegarten](#) ►.
3. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsdetails für das [Preisdatum](#) aus.

## Weitere Informationen

### [Preisdatum konfigurieren \[Seite 532\]](#)

Administratoren können ein Standard-*Preisdatum* für die Verwendung in neuen und kopierten *Kundenaufträgen* festlegen.

## 7.1.11 Incoterms konfigurieren

Administratoren müssen Incoterms konfigurieren.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) ►, und geben Sie *Incoterms* ein.
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
3. Geben Sie eine *Incoterms*-Nummer und eine Beschreibung ein.
4. Setzen Sie das entsprechende Kennzeichen [Standort obligatorisch](#).
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 7.1.12 Aufruf der externen Preisfindung konfigurieren

Administratoren erhalten hier Informationen zur Konfiguration des Aufrufs der externen Preisfindung. Damit kann das komplette Preisfindungsergebnis aus SAP-On-Premise-Systemen abgerufen und in Ihrer Cloud-Lösung angezeigt werden.

Wenn die externe Preisfindung ausgewählt wurde, ist ein synchroner Aufruf notwendig, um das komplette Preisfindungsergebnis aus dem SAP-On-Premise-System abzurufen und in Ihrer Cloud-Lösung anzuzeigen. Replizierte Verkaufsbelege erfordern auch eine Aktualisierung der synchronen Preisfindung, sobald der Verkaufsbeleg beim Sichern aktualisiert wurde.

Wenn der Beleg zuvor repliziert wurde, können Sie mit dieser Konfiguration den Aufruf der synchronen Preisfindung im System deaktivieren. Darüber hinaus können Sie den synchronen Aufruf vollständig deaktivieren. Dies gilt auch für Angebote, die in der Cloud-Lösung angelegt wurden. Für beide Konfigurationsoptionen wird der Preisfindungsstatus durch den asynchronen Aufruf aus dem externen System berechnet. Der Benutzer kann die Preisfindung weiterhin synchron auslösen, indem er die asynchrone Aufrufaktion auswählt.

Um den Aufruf der externen Preisfindung zu konfigurieren, gehen Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebote](#) ► [Belegarten](#) ►.

Bei der asynchronen Preisfindung wird weder das *Kreditlimit*, der *Betrag in Anspruch genommener Kredite* noch der *Kredit übersteigende Betrag* angezeigt. Wenn die Preisfindungssimulation im System für das entsprechende Preisfindungsverfahren ausgelöst wurde, können Sie Konditionen auf Kopf- und Positionsebene hinzufügen. Preisfindungselemente, die in der Position und im Kopf angezeigt werden, werden auch für die asynchrone Preisfindung unterstützt.

## 7.1.13 Konfigurieren stornierter Positionen in der Gesamtwertberechnung

Für die interne Preisfindung können Administratoren einen Ablehnungsgrund konfigurieren, sodass die Gesamtwerte der Angebote und Aufträge, einschließlich Angeboten, die vollständig oder teilweise verloren wurden, erhalten bleiben.

Um die stornierten Positionen in der Gesamtberechnung zu konfigurieren, navigieren Sie zu

► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► [Ihre Implementierung](#) ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Absagegrund](#) ►, und wählen Sie die gewünschten [Verfügbaren Absagegründe](#) aus, die keinen reduzierenden Effekt auf die [Gesamtberechnung](#) haben sollen.

### ⓘ Hinweis

Stornierte Positionen werden in der Ausgangsnachricht nicht angezeigt.

## 7.1.14 Standard-Preisdatum konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator das Standard-Preisdatum konfigurieren.

Definieren Sie die Standardlogik für das [Preisdatum](#).

- [\(aktuelles Datum\)](#)
- [Wunschtermin \(Kopf\)](#)

Navigieren Sie zum Konfigurieren der Standardwerte für das Preisdatum zur Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebot](#) ► [Belegarten](#) ►.

Markieren Sie die gewünschte Belegart, und wählen Sie im Dropdown-Feld "Preisdatum" den gewünschten Logiktyp aus.

## 7.1.15 Standardwunschtermin konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator den Standardwunschtermin konfigurieren.

Definieren Sie den im Kopfbereich verfügbaren Standardwunschtermin für Angebote.

Zum Konfigurieren von Angebotsgültigkeit und Wunschterminen navigieren Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe

► [Terminprofile](#) ► [Datumsvariable für Verkauf](#) ► [Angebote](#) ►.

Markieren Sie die gewünschte Belegart, und wählen Sie im Dropdown-Feld "Preisdatum" den gewünschten Logiktyp aus.

### ⓘ Hinweis

Der Wunschtermin im Kopf wird in den Wunschtermin in den Positionen übernommen. Manuell geänderte Termine in den Positionen werden vom Kopftermin nicht überschrieben.

## 7.1.16 Eingangsangebotsreplikation konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie die Eingangsangebotsreplikation konfigurieren, damit sie nur aus Inbound-SAP-On-Premise-Systemen erfolgt.

### → Nicht vergessen

Angebotsbearbeitungen, die in Ihrer Cloud-Lösung vorgenommen wurden, werden nicht in Ihr SAP-On-Premise-System repliziert. Wenn weitere Replikationen aus Ihrem SAP-On-Premise-System ausgelöst werden, werden Bearbeitungen überschrieben.

Um die Eingangsangebotsreplikation zu konfigurieren, gehen Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebote](#) ► [Belegarten](#) ►.

### ⓘ Hinweis

Wir empfehlen, bearbeitbare Felder und Aktionen über das Seitenlayout zu steuern und nur die kundenspezifischen Felder zu öffnen, die nicht repliziert werden müssen.

## 7.1.17 Zugriffskontrolle für Angebote konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie den Benutzerzugriff auf Angebote konfigurieren.

Administratoren beschränken den Lese- und Schreibzugriff auf Angebote, indem sie zu ► [Benutzerrollen](#) ► [Zugriffseinschränkungen](#) ► [Berechtigungskontext 1015](#) ► navigieren.

### → Tipp

Wählen Sie eine [Einschränkungsregel](#) aus, um eine kurze Zusammenfassung der Regel anzuzeigen.

## 7.1.18 Workflow-Regeln konfigurieren

Als Administrator erfahren Sie hier, wie Sie Workflow-Regeln zum Anstoßen von automatischen E-Mail-Nachrichten, Benachrichtigungen, Feldaktualisierungen und Aktionen für Angebote und andere Geschäftsobjekte konfigurieren.

Workflow-Regeln werden zum Aktualisieren von Feldern in Angeboten verwendet. Der Administrator kann Workflow-Regeln für verschiedene Arten von Positionen definieren:

- Kunden
- Ansprechpartner
- Privatkunden
- Opportunitys
- Tickets
- Verträge

- Angebote
- Besuche

Um den Arbeitsvorrat der Workflow-Regeln aufzurufen, navigieren Sie zu ► [Verwaltung](#) ► [Geschäftsabläufe](#) ► [Workflow](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►.

Sie können auch die Empfängerermittlung für Workflow-Regeln konfigurieren. Diese Konfiguration ermöglicht den Benutzern das Auswählen von Benachrichtigungen für das Kundenteam und das Gebietsteam für Angebote. Rufen Sie die Regel über ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ► auf. Definieren Sie eine neue Regel, und fügen Sie unter [Empfängerermittlung](#) eine Ermittlung für [Kundenteam](#) und/oder [Gebietsteam](#) hinzu.

## 7.1.19 Genehmigungen konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Bedingungen in den Angebotsgenehmigungsprozess aufnehmen können, z.B. die Grenzen für den Betrag, den ein Genehmigender genehmigen darf.

Aktivieren Sie den Angebotsgenehmigungsprozess unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ►.

Nach Festlegung des Lösungsumfangs für Angebote definieren Sie die Details des Genehmigungsprozesses. Bevor der Genehmigungsprozess verwendungsbereit ist, legen Sie in diesem Schritt die Genehmigungsbedingungen und einen Genehmigenden fest. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Genehmigungsprozesse](#) ►.

### ⓘ Hinweis

Es muss mindestens ein Genehmigungsprozess aktiv sein. Um einen Genehmigungsprozess zu definieren, kopieren Sie den Standardgenehmigungsprozess und passen die Genehmigungsgültigkeit an, wobei Sie sicherstellen müssen, dass einer der Prozesse über eine unbegrenzte Gültigkeit verfügt.

## 7.1.20 Angebotsversionierung konfigurieren

Administratoren können die Angebotsversionierung konfigurieren und Benutzern somit ermöglichen, Kunden Angebote mit der gleichen Angebotsnummer ([Gruppennummer](#)) und einer zusätzlichen Versionsnummer zu senden.

Zum Konfigurieren der Angebotsversionierung navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Element: Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Angebote](#) ►, und markieren Sie die Frage [Möchten Sie die Angebotsversionierung verwenden?](#)

Benutzer können nur einen externen Folgebeleg für SAP ERP für Angebote anlegen, die nicht den Status [Inaktiv](#) aufweisen und übermittelt wurden.

Angebotsversionen können nicht im Offline-Modus angelegt werden.

Wenn ein Angebot in ein oder aus einem Fremdsystem repliziert wird, ist keine Versionierung mehr möglich.



### → Nicht vergessen

Passen Sie die Formularvorlagen (neben der [Angebotsdemo](#)) so an, dass die [Gruppennummer](#) im Ausdruck enthalten ist.

## 7.1.21 Sperrzuordnung konfigurieren

Administratoren können Sperrgründe für Belegarten angeben. Mithilfe der Sperrzuordnungen können Sie verhindern, dass für bestimmte Kunden Angebote, Kundenaufträge oder andere Transaktionen je nach deren Vertriebsbereich angelegt werden.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ►.
2. Wählen Sie [Auftragssperre für Verkaufsbelege](#) aus.
3. Fügen Sie für jeden Auftragsspergrund, den Sie zum Sperren von Verkaufsbelegen verwenden möchten, eine Zeile hinzu, und treffen Sie eine Auswahl aus der Liste der Belegarten.
4. Definieren Sie Folgendes:

- [Auftragsspergrund](#): Gründe, die Sie verwenden möchten, um das Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu sperren.

#### ⓘ Hinweis

Die Sperrgründe, die Sie hier pflegen, werden den im ERP-System konfigurierten Sperrgründen zugeordnet.

- [Belegart](#): Ordnen Sie den Auftragsspergründen eine Belegart zu, um die Sperrung zum Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu aktivieren.
5. Ordnen Sie den Kunden die Sperrung zu, und sperren Sie sie im Kopfbereich der Konten.

## 7.1.22 Erneute Einreichung für Angebotsgenehmigungen konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie die erneute Einreichung für Angebote konfigurieren. Sobald ein Angebot genehmigt wurde, ermöglicht die Option Ihrem Unternehmen, den Genehmigungsstatus und/oder den Ausgabestatus zu steuern.

Wenn Sie die Option nicht auswählen, wird der Genehmigungsstatus bei jeder Änderung des Angebots (außer beim Hinzufügen von Anlagen) in [Nicht gestartet](#) geändert. Um das Angebot weiter zu bearbeiten, muss der Benutzer es erneut zur Genehmigung und Ausgabe einreichen.

### Hinweis

Wenn ein Angebot mit einer bidirektionalen Replikation in das SAP-On-Premise-System vorhanden ist, ist ein Zurücksetzen des Genehmigungsstatus nicht möglich.

Wenn Sie diese Option auswählen, wird das automatische Zurücksetzen dieser Status aus den meisten Änderungen deaktiviert. Das Zurücksetzen kann stattdessen basierend auf den Bedingungen in den Workflow-Regeln konfiguriert werden. Das Zurücksetzen erfolgt mit einer der folgenden Aktionen:

- [Einreichen zurücksetzen](#) (bei Genehmigungs- und Ausgabestatus)
- [Ausgabestatus zurücksetzen](#) (nur bei Ausgabestatus).

Konfigurieren Sie [Erneute Einreichung für Angebotsgenehmigungen](#), indem Sie zu  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Element: Verkauf](#)  [Neugeschäft](#)  [Angebote](#)  [Möchten Sie das Zurücksetzen des Genehmigungsstatus und des Ausgabestatus über Workflow-Regeln steuern?](#)  navigieren.

Fahren Sie mit der Einrichtung fort.

1. Definieren Sie Workflow-Regeln, indem Sie zu  [Administrator](#)  [Workflow-Regeln](#)  navigieren.
2. Definieren Sie in den Workflow-Regeln Bedingungen, die zusätzliche Genehmigungen auslösen sollen, und wählen Sie die gewünschte Aktion aus, die der Benutzer wählen kann:
  - [Einreichen zurücksetzen](#): Die Aktion setzt den Genehmigungsstatus sowie den Ausgabestatus wieder auf *Nicht gestartet*. Um das Angebot weiter zu bearbeiten, wählt der Benutzer  [Aktionen](#)  [Einreichen zurücksetzen](#) .
  - [Ausgabestatus zurücksetzen](#): Die Aktion setzt den Ausgabestatus zurück (Bestätigungsproblemstatus). Der Genehmigungsstatus bleibt *Genehmigt* oder *Genehmigung nicht erforderlich*.

### Hinweis

Die Aktion [Abschicken](#) generiert ein neues Ausgabedokument, ohne dass ein zusätzlicher Genehmigungsprozess erforderlich ist.

## 7.1.23 Ermittlung des Angebotsgenehmigenden konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator den Genehmigungsprozess für Angebote bearbeiten.

Administratoren können erweiterte Änderungen am Angebotsgenehmigungsprozess vornehmen.

Sie können Schritte bearbeiten oder hinzufügen, die Reihenfolge der vorhandenen Genehmigungsschritte ändern und Bedingungen für den Genehmigenden definieren. Navigieren Sie zu

 [Administrator](#)  [Genehmigungsprozesse](#)   [Angebot](#)  [Arbeitsverteilung](#)  [Kundendefinierter Beteiligter](#)  oder [Kundendefinierter Gebietsverantwortlicher](#).

Führen Sie folgende Schritte zum Abschließen der erweiterten Ermittlung des Angebotsgenehmigenden aus:

1. Navigieren Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe [Definition von Beteiligtenrollen](#). Legen Sie eine neue Beteiligtenrolle an, und ordnen Sie die Beteiligtenkategorie *Genehmigender* zu.
2. Navigieren Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe [An den Angeboten Beteiligte](#). Fügen Sie die Rolle den an den Angeboten Beteiligten hinzu.

#### Hinweis

Sie können auch die Ermittlung für die Standardbeteiligtenrolle *Genehmigender* definieren.

3. Fügen Sie den neuen Ermittlungsschritt *Benutzerregeln* für *<Z-Beteiligter>* für den neu angelegten Beteiligten hinzu.
4. Fahren Sie fort, indem Sie zu  *Administrator*  *Vertriebs- und Marketingeinstellungen*  *Regeln für Angebotsbeteiligte definieren*  navigieren.
5. Navigieren Sie abschließend zu  *Administrator*  *Genehmigungsprozesse* , um die Arbeitsverteilung *Kundendefinierter Beteiligter* dem Angebotsgenehmigungsprozess hinzuzufügen.

## Weitere Informationen

### [Workflow-Regeln konfigurieren \[Seite 449\]](#)

Als Administrator erfahren Sie hier, wie Sie Workflow-Regeln zum Anstoßen von automatischen E-Mail-Nachrichten, Benachrichtigungen, Feldaktualisierungen und Aktionen für Angebote und andere Geschäftsobjekte konfigurieren.

## 7.1.24 Konfigurieren einer Regel, um Angebote mit dem Status "In Genehmigung" zurückzunehmen

Wenn z. B. ein benutzerdefinierter Zeitraum überschritten wird, können Administratoren eine Regel anlegen, um Angebote mit dem Status *In Genehmigung* in den Status *Nicht gestartet* zu versetzen.

Administratoren können eine Regel anlegen, indem Sie die Aktion *Einreichen zurücksetzen* für *Regeltyp* definieren.

#### → Nicht vergessen

Ab dem Release Februar 2018 werden für das Zurücknehmen von Angeboten nur die Genehmigungsstatus *Genehmigung nicht erforderlich* und *Genehmigt* unterstützt.

## 7.1.25 Externe Folgebelege für Interessenten sperren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator externe Folgebelege für Interessenten deaktivieren.

Zum Sperren externer Folgebelege für Interessenten deaktivieren Sie die Aktion *Externen Folgebeleg anlegen* in SAP ERP. Diese Aktion bewirkt, dass Interessenten keine Folgebelege erhalten.

Rufen Sie  *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*  *Implementierungsprojekte*  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu  *Projektumfang bearbeiten*  *Fragen*  *Kommunikation und Informationsaustausch*  *Integration in Fremdanwendungen und -lösungen*  *Integration in SAP ERP* , und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie in der Cloud-Lösung angelegte Interessenten für die Replikation in Ihrer SAP-ERP-Lösung sperren?*

## 7.1.26 Anzeige der Ermittlungsmethode für Beteiligte aktivieren

Administratoren erfahren hier, wie sie die Ermittlung oder Neuermittlung der an einem Angebot Beteiligten analysieren können.

Durch die Aktivierung dieser Funktion werden die Ermittlung und die Neuermittlung von Beteiligten für Administratoren transparenter.

Wechseln Sie in den Personalisierungs- oder den Anpassungsmodus. Fügen Sie auf der Registerkarte [Beteiligte](#) für Angebote das Feld [Ermittlungsmethode](#) hinzu.

### Hinweis

Wenn die Ermittlung als Folgevorgang beim Ändern von Kunden übernommen oder angelegt wird, geben Sie manuell die Beteiligtenrolle [Kunde](#) ein.

## 7.1.27 Schweregrad einer Fehlermeldung ändern

Administratoren können die Fehlermeldung für die Mindestbestellmenge in eine Warnmeldung ändern. Außerdem können weitere Meldungen geändert werden, z. B. Meldungen für die Übereinstimmung der Verkaufsabteilung mit Verkaufsorganisationen.

Diese Aktion ist hilfreich, wenn das Customizing von SAP ERP weniger restriktiv ist und Ihre Vorschlagsmindestbestellmenge auf einem empfohlenen Niveau ist.

### Einschränkung

Diese Funktion ist zurzeit nicht für die Offline-Bearbeitung verfügbar.

1. Navigieren Sie zu [Fine-Tuning](#)  [Angebote](#) .
2. Wählen Sie [Konfiguration des Schweregrads von Meldungen](#).
3. Wählen Sie den gewünschten Schweregrad aus.
4. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 7.1.28 Warnmeldung für mehrere Vertriebsbereiche ändern

Unterdrücken Sie die Warnmeldung, die die Anwendung anzeigt, wenn mehrere Vertriebsbereiche zugeordnet sind.

Um die Warnmeldung [Mehrere Vertriebsbereiche vorhanden; prüfen Sie den Vorschlagswert](#) zu unterdrücken, definieren Sie die erforderliche Konfiguration unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#)  [Angebote](#)  [Konfiguration des Schweregrads von Meldungen](#) .

#### Hinweis

Sie benötigen die vorstehende Funktion nur, wenn Sie die kombinierte Vertriebsbereichsermittlung in den Lösungsumfang aufgenommen haben. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Angebot](#) ► [Vertriebsbereichsermittlung für Angebote](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage aus: *Sollen Benutzer je Angebot eine vordefinierte Kombination aus Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte vorschlagen und festlegen können?*

## 7.1.29 Signaturen für Angebote aktivieren

Administratoren können grafische Signaturen erfassen und an Angebote anhängen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#)[Fragen](#)[Verkauf](#)[Neugeschäft](#)[Angebot](#)[Grafische Signatur für Angebote](#), und wählen Sie die folgende Detailfrage aus: *Möchten Sie eine grafische Signatur erfassen und an das Angebot anhängen (nur für Geräte mit Touchscreen gültig)?*

#### Hinweis

Grafische Signaturen sind nur auf Geräten mit Touchscreen gültig.

Unter ► [Aktionen](#) ► [Signieren](#) ► können Sie Signaturen Ihrer Kunden oder Interessenten als Bestätigung eines Angebots erfassen. Fügen Sie im Dialogfenster [Signatur hinzufügen](#) im entsprechenden Feld eine Signatur hinzu.

Nachdem Sie eine Signatur hinzugefügt haben, ist diese als Anlage im Angebot verfügbar. Nach dem Sichern einer Signatur wird die Option [Signieren](#) unter [Aktionen](#) deaktiviert.

## 7.1.30 Formatierten Text aktivieren

Administratoren können die Verwendung von formatierten Texten für Notizen in Angeboten aktivieren.

Die Verwendung von externen und internen Notizen konfigurieren Sie unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Element: Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Fragen](#) ► [Angebote: Möchten Sie formatierte Texte für Angebote verwenden?](#) ►

Wenn die Festlegung des Lösungsumfangs abgeschlossen ist, können Benutzer auf Kopf- und Positionsebene Standardnotizen erfassen und bearbeiten (interne und externe Notizen).

Wenn Sie die Angebote aus der Formularvorlage [Angebotsdemo](#) verwenden, sind die formatierten Texte im Ausdruck enthalten.

#### Hinweis

Um formatierte Texte in anderen Angebotsvorlagen zu aktivieren, ändern Sie den Datentyp in Adobe® Lifecycle Designer von Nur-Text in Rich Text.

## 7.1.31 Ausgabeformular konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator den integrierten Adobe® LiveCycle® Designer verwenden, um erweiterte Änderungen an Angebotsformularvorlagen vorzunehmen.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Formularvorlagenverwaltung](#) ►.

#### ⓘ Hinweis

Passen Sie allgemeine Änderungen am Ausgabeformular aus der Mastervorlage in der [Vorlagenmasterverwaltung](#) an.

2. Wählen Sie die Formularvorlagenvariante aus, die Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie ► [Öffnen](#) ► [Adobe LiveCycle Designer](#) ►.
3. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor.
4. Zeigen Sie die Änderungen mithilfe von historischen Daten oder Beispieldaten in einer Vorschau an.
5. Wählen Sie [Sichern](#).
6. Wählen Sie [Veröffentlichen](#), um Ihre Einträge abzuschließen.

## 7.1.32 Hinzufügen von Produktbildern zu Ausgabeformularen für Angebote konfigurieren

Administratoren können Ausgabeformulare so konfigurieren, dass Benutzer den Ausgabeformularen für Angebote Bilder hinzufügen können.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kommunikation für Neugeschäft](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie Produktbilder zur Angebotsformularvorlage hinzufügen?](#)

#### ⓘ Hinweis

Wenn Benutzer Produktbilder zu Ausgabeformularen hinzufügen, hat dies Auswirkungen auf die Systemleistung.

## 7.1.33 Angebotsausgabe und Kanalermittlung konfigurieren

Als Administrator erfahren Sie hier, wie Sie Formularvorlagen und Ausgabekanäle für Angebote nach Verkaufsorganisationen voreinstellen.

Passen Sie dazu die Spalten an, um eine neue Auswahl der in dieser Tabelle sichtbaren Attribute vorzunehmen. Sie müssen erst das Bild verlassen und dann wieder zurückkehren, damit die Änderungen angezeigt werden.

## 7.1.34 Bidirektionalen Austausch mit SAP ERP konfigurieren

Administratoren können Angebote bidirektional mit SAP ERP replizieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#) ► [Angebote](#) ►. Stellen Sie sicher, dass für folgenden Fragen ein Kennzeichen gesetzt ist:

- [Möchten Sie, dass Angebote aus einer externen Anwendung oder Lösung in Ihre Cloud-Lösung repliziert werden?](#)
- [Möchten Sie Angebote aus Ihrer Cloud-Lösung in einer Fremdanwendung oder -lösung replizieren?](#)

Schließen Sie außerdem die Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebote](#) ► [Belegarten](#) ► ab.

Fügen Sie eine Zeile hinzu, und geben Sie die erforderlichen Details ein. Beachten Sie dabei die folgenden wichtigen Felder:

- **Direkte Kundengenehmigung:** Wenn diese Option ausgewählt ist, überträgt das System Angebote mithilfe der Aktion [Senden](#) aus der Cloud-Lösung an ein SAP-On-Premise-System. Außerdem können Benutzer replizierte Angebote bearbeiten, die in Ihrer [SAP-ERP-Cloud-Lösung](#) angelegt wurden.
- **Replikation:** Indem Sie diese Option wählen, wird die Abgabe des Angebotsausgabebelegs deaktiviert. (Außerdem wird die Konfiguration über das Kennzeichen [Replikation](#) aktiviert).

## 7.1.35 Erweiterungsmöglichkeiten für Angebote nutzen

Administratoren können Angebote um eigene Felder für Geschäftsobjekte wie Positionen und Beteiligte erweitern.

**Kundenspezifische Felder auf Positionsebene** – Administratoren können kundenspezifische Felder für Produktpositionen in einem eigenen Abschnitt unterhalb der Produkttabelle gruppieren. Wählen Sie aus einem Geschäftsobjekt für Angebote heraus ► [Anpassen](#) ► [Produkt](#) ► [Abschnitt hinzufügen](#) ► [Kundenerweiterungen](#) ►.

**Felder für Beteiligte** – Administratoren können kundenspezifische Felder für die Registerkarte [Beteiligte](#) des Angebots definieren. Diese Felder gehören zu Quote - Party - MDAV - CODCQTPTYB.

**Übernahme der Verkaufsdaten zum Kunden in den Angebotskopf** – Administratoren können die Übernahme der kundenspezifischen Felder für die Verkaufsdaten zum Kunden in den Angebots- oder Kundenauftragskopf definieren.

## 7.1.36 Cross-, Up-, und Down-Selling aktivieren

Als Administrator können Sie Produktlisten vom Typ Cross-/Up-/Down-Selling anlegen, damit Benutzer in einem Angebot aus diesen Produkten auswählen können.

1. Wählen Sie [► Produkte > Produktlisten > Neu](#).
2. Ändern Sie das Bildschirmlayout entweder über das Menü [Personalisieren](#) oder das Menü [Anpassen](#).
3. Fügen Sie dem Fenster [Neue Produktliste](#) das Feld [Typ](#) hinzu, und sichern Sie die Änderungen.
4. Legen Sie eine neue Produktliste an, und wählen Sie [Cross-/Up-/Down-Selling](#).
5. Wechseln Sie zur Registerkarte [Erforderliche Produkte](#), und fügen Sie die Referenzprodukte hinzu.
6. Wechseln Sie zur Registerkarte [Vorgeschlagene Produkte](#), um Produkte hinzuzufügen und ihren Typ entweder als Cross-, Up- oder Down-Selling anzugeben. Sichern Sie Ihre Produktliste.  
Immer wenn ein Angebot eines der erforderlichen Produkte aus der Liste enthält, stehen die zugehörigen vorgeschlagenen Produkte je nach ihrem Typ in der Produktliste für Cross-, Up- oder Down-Selling zur Verfügung.
  - Cross-Selling: Listet empfohlene Produkte im Angebot auf, die der Benutzer dem Angebot direkt hinzufügen kann.
  - Up- oder Down-Selling: Generiert ein Symbol in der Produktliste eines Angebots, das dem Benutzer anzeigt, dass er über [Aktionen](#) das Produkt durch Up- oder Down-Selling ersetzen kann.

## Weitere Informationen

### Produktlisten [Seite 930]

Produktlisten von SAP Cloud for Customer bieten Ihrem Unternehmen flexible Produktvorschläge bei Verkaufsvorgängen und ermöglichen den Benutzern daher die Optimierung von Verkaufsprozessen.

## 7.1.37 Absagegründe konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Absagegründe konfigurieren. Die Codes werden in Belegen wie Angeboten, Aufträgen oder Verträgen zum Definieren von Gründen für eine Absage verwendet.

Sie definieren Absagegründe, um zu beschreiben, warum ein Beleg oder eine Position storniert wurde.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie [► Betriebswirtschaftliche Konfiguration > Übersicht > Aktivitäten > Suche](#), und geben Sie [Absagegründe](#) ein.
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
3. Geben Sie den gewünschten [Absagegrund](#) ein.

### ⓘ Hinweis

Beim Hinzufügen eigener Einträge müssen die Daten im Feld [Absagegrund](#) mit einem **Z** beginnen.

4. Geben Sie die gewünschte Beschreibung ein.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben, und setzen Sie den gewünschten Status.



Benutzer können Angebote auf Kopf- und auf Positionsebene stornieren. Bei Stornierung auf Kopfebene wird der Absagegrund in die Positionen kopiert.

#### Hinweis

Bei auf Kopfebene stornierten Angeboten werden alle zugehörigen Positionen storniert.

## 7.1.38 S/MIME für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Zertifikate hochladen, die für E-Mail-Benachrichtigungen für alle Mitarbeiter benötigt werden.

### Kontext

Um E-Mail-Benachrichtigungen zu aktivieren, laden Sie die CA-Zertifikate in diesem Bereich für die E-Mail-Adresse zur generischen Aufgabensteuerung für alle beteiligten Mitarbeiter und Vorgesetzten hoch.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie  [Administrator](#)  [Allgemeine Aufgaben](#)  [S/MIME konfigurieren](#) .
2. Laden Sie auf der Registerkarte [Eingehende E-Mail](#) die CA-Zertifikate aller beteiligten Mitarbeiter für die generische Eingangs-E-Mail-Adresse [Aufgabensteuerung: E-Mail-Benachrichtigungen](#) hoch.
3. Auf der Registerkarte [Ausgehende E-Mail](#) installieren Sie das System-CA-Zertifikat im E-Mail-Client des beteiligten Mitarbeiters wie folgt:
  - a. In der Spalte [SAP Trust Center Service](#) wählen Sie [Link zu SAP CA](#), um den [SAP Trust Center Service](#) zu öffnen.
  - b. Im Bildbereich [Root Certificates](#) wählen Sie [SAP Passport CA Certificate](#). Ein Dialogfenster wird geöffnet.
  - c. Wählen Sie [Install Certificate...](#) und anschließend [Next >](#) im Installationsassistenten.
  - d. Wählen Sie [Place all certificate in the following store](#) und anschließend [Browse...](#)
  - e. Wählen Sie [Trusted Root Certification Authorities](#) und [OK](#) und dann [Next >](#).

Nun wird das CA-Zertifikat des Systems lokal installiert.

4. Aktivieren Sie jetzt S/MIME auf der Registerkarte [S/MIME aktivieren](#), wählen Sie die Optionen für die [Signatur eingehender E-Mails prüfen](#), [Ausgehende E-Mails verschlüsseln](#) (optional) und [Signieren ausgehender E-Mails](#).

## 7.1.39 Rich-Text-Format für Angebotsausgabe-E-Mails konfigurieren

Der Administrator kann das Rich-Text-Format für Angebotsausgabe-E-Mails konfigurieren. Dies reduziert den Aufwand für die E-Mail-Bearbeitung.

1. Wechseln Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kommunikation für Neugeschäft](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie für den E-Mail-Textkörper der Angebotsausgabe formatierten Text verwenden?](#)

## 7.1.40 E-Mail- und Fax Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren müssen der Unternehmensdomäne für E-Mail-Benachrichtigungen angeben.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Einstellungen für E-Mail und Fax](#) ►.

Geben Sie Ihre Unternehmensdomäne, zum Beispiel **beispiel.com**, im Feld [Zulässige Domänen von E-Mail-Absendern](#) ein.

## 7.1.41 Kundenauftragsgenehmigung per E-Mail konfigurieren

Administratoren können die Genehmigung von Kundenaufträgen per E-Mail mit den Aktivitäten zur Festlegung des Lösungsumfangs konfigurieren.

Stellen Sie vor der Verwendung der Genehmigung per E-Mail Folgendes sicher:

- Die beteiligten Mitarbeiter sind Anwendungsbenutzer und verfügen über gültige E-Mail-Adressen. Darüber hinaus müssen die CA-Zertifikate der Mitarbeiter in das System für ausgehende E-Mails hochgeladen sein.
- Die beteiligten Mitarbeiter müssen die E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren, indem sie die Sicht [Benachrichtigungen](#) öffnen und [E-Mail abonnieren](#) wählen
- In den E-Mail-Clients der beteiligten Mitarbeiter ist der Empfang verschlüsselter E-Mails aktiviert

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Systemverwaltung](#) ► [Sicherheit](#) ►, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Detailfrage zur Verschlüsselung und zu Signaturen in E-Mails.

## Detailfragen zum Aktivieren automatischer Genehmigungsprozesses

| Geschäftsobjekt | Navigation im System                                                                                 | Detailfrage                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kampagnen       | <div>▶▶ Verkaufskampagne</div> <div>▶ Kampagnenmanagement</div> <div>▶ Kampagnendurchführung ▶</div> | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Kampagnen verwenden?                                                                                                                                                              |
| Opportunitys    | <div>▶▶ Verkauf ▶ Neugeschäft</div> <div>▶ Opportunitys ▶</div>                                      | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys verwenden?                                                                                                                                                           |
|                 |                                                                                                      | Möchten Sie, dass das System eine Opportunity automatisch zur Genehmigung einreicht?                                                                                                                                                     |
|                 |                                                                                                      | <div><div>📘 Hinweis</div><div>Diese Frage ist optional. Sie ist nur relevant, wenn Sie automatisch eine Genehmigung für Ihre Opportunitys auslösen möchten, wenn die eingegebenen Daten die festgelegten Kriterien erfüllen.</div></div> |
| Angebote        | <div>▶▶ Verkauf ▶ Neugeschäft</div> <div>▶ Angebote ▶</div>                                          | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Angebote verwenden?                                                                                                                                                               |
| Tickets         | <div>▶▶ Service ▶ Kundenpflege</div> <div>▶ Abwicklung von Serviceanfragen ▶</div>                   | Möchten Sie für Tickets eine mehrstufige Genehmigung verwenden?                                                                                                                                                                          |
|                 |                                                                                                      | Möchten Sie Tickets automatisch für einen Genehmigungs-Workflow einreichen, nachdem eine oder mehrere festgelegte Bedingungen erfüllt sind?                                                                                              |
|                 |                                                                                                      | <div>▶▶ Service ▶ Mitarbeiter-Support</div> <div>▶ Ticketverwaltung ▶</div>                                                                                                                                                              |
|                 |                                                                                                      | Möchten Sie für Tickets eine mehrstufige Genehmigung verwenden?                                                                                                                                                                          |

| Geschäftsobjekt                                                  | Navigation im System                                                                                                                    | Detailfrage                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |                                                                                                                                         | <p>Möchten Sie, dass das System ein Ticket automatisch zur Genehmigung einreicht?</p> <div> <p><b>Hinweis</b></p> <p>Diese Frage ist optional. Sie ist nur relevant, wenn Sie automatisch eine Genehmigung für Ihre Tickets auslösen möchten, wenn die eingegebenen Daten die festgelegten Kriterien erfüllen.</p> </div> |
| Verträge                                                         | <p>► <a href="#">Service</a> ► <a href="#">Regelungen von Kundenansprüchen</a></p> <p>► <a href="#">Servicevertragsmanagement</a> ►</p> | Möchten Sie für Serviceverträge eine mehrstufige Genehmigung verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                   |
| E-Mail-Benachrichtigungen - E-Mail-Verschlüsselung und -Signatur | <p>► <a href="#">Integrierte Services und Support</a></p> <p>► <a href="#">Systemverwaltung</a> ► <a href="#">Sicherheit</a> ►</p>      | Möchten Sie Verschlüsselungen und Signaturen für E-Mails verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 7.1.42 Nettogewicht, Bruttogewicht und Gesamtvolumen für Angebotskopf konfigurieren

Administratoren können die Fine-Tuning-Aufgabe konfigurieren und das Positionsgewicht, das Gesamtgewicht und das Volumen für Angebotspositionsarten anzeigen oder ausblenden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Angebote](#) ► [Positionsarten](#) ► [Positionsarten bearbeiten](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld [Nicht relevant für Gewichtsberechnung](#).

Wenn Sie das Positionsartfeld [Nicht relevant für Gewichtsberechnung](#) markieren, ist die Position nicht für die Gewichtsberechnung (und die Volumenberechnung) relevant. Wenn die Basispositionsart bereits nicht gewichtsrelevant ist, ist diese Option deaktiviert.

### → Nicht vergessen

Das entsprechende SAP-ERP-Customizing-Feld muss mit Ihrer Auswahl übereinstimmen.

## 7.1.43 Zuordnung von Umfragen und Aufgaben zu Angeboten konfigurieren

Sie können Umfragen und Aufgaben aus einem Aktivitätsplan automatisch zu Angeboten zuzuordnen, indem Sie [Workflow-Regeln](#) definieren.

Als Administrator können Sie Workflow-Regeln für die Zuordnung von Umfragen und Aufgaben zuordnen, indem Sie die folgenden Aktionen verwenden, die auf der Work-Center-Registerkarte [Workflow-Regeln](#) unter dem Zahnradsymbol angeboten werden, und Workflow-Regeln definieren.

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und legen Sie eine Workflow-Regel an, oder öffnen Sie eine bestehende Workflow-Regel.
2. Wählen Sie je nach Bedarf [Bedingungen definieren](#).
3. Wählen Sie unter [Aktionen definieren](#) den Pfad ► [Regeltyp](#) ► [Aktion](#) ►.
4. Wählen Sie unter [Aktion definieren](#) die Option [Aus Aktivitätsplan aktualisieren](#), um Aufgaben und Umfragen aus relevanten Aktivitätsplänen automatisch zuzuordnen.

## 7.1.44 Verkaufsvertrag als Folgevorgang zum Angebot konfigurieren

Administratoren müssen diese Funktion entsprechend den Angebotsbelegarten anpassen, um das Szenario "Verkaufsvertrag als Folgevorgang zum Angebot" zu aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Angebote](#) ► [Belegarten](#) ►, und stellen Sie sicher, dass die Spalte [Replikation](#) leer ist. Damit stellen Sie sicher, dass der Verkaufsvertrag als Folgeangebot nicht integrationsrelevant ist.

### ⓘ Hinweis

Es ist eine Voraussetzung, dass ein im Szenario "Verkaufsvertrag als Folgevorgang" verwendetes Angebot nicht integrationsrelevant ist.

### ⓘ Hinweis

"Verkaufsvertrag als Folgevorgang zum Angebot" wird nicht unterstützt, wenn Sie einen vorlagenbasierten Servicevertrag verkaufen, z.B. eine erweiterte Garantie und ein Produkt zusammen in einem Paket.

### ⓘ Hinweis

Produktpositionen im Angebot, die nicht mit Positionen eines vorhandenen Kundenauftrags verbunden sind, können für die Einrichtung des Kundenauftrags oder die Erstellung neuer Verkaufsverträge verwendet werden.

### ⓘ Hinweis

Mit dem Angebot verbundene Kundenaufträge und Verträge sind auf der Registerkarte [Verkaufsbelege](#) für Aufträge und Verträge aufgeführt.

## 7.1.45 Angebotserstellung im Vollanlagemodus konfigurieren

Administratoren können Einstellungen konfigurieren, um Angebote im Vollanlegemodus anzulegen. Dies ermöglicht es Ihnen, einige zusätzliche UI-Schritte zu überspringen, die beim Anlegen im Schnellanlagemodus erforderlich sind.

Markieren Sie das Ankreuzfeld *Angebote in Detailsicht anlegen* unter ► *Administrator* ► *Vertriebs- und Kampagneneinstellungen* ► *Angebote* ► *Angebotsbezogene Optionen konfigurieren* ► *Angebotskonfiguration* ►.

### ⚠ Einschränkung

In diesem Release gibt es eine Einschränkung. Wenn Sie Angebote im Offline-Modus anlegen, müssen Sie sicherstellen, dass diese Konfiguration deaktiviert ist.

### ℹ Hinweis

Produktvorschläge, die automatisch aus *Produktlisten* angelegt wurden, müssen vom Benutzer entfernt werden, wenn in der *Produktliste* keine vorgeschlagene Menge eingegeben wurde. Die Benutzer können die Aktion *Positionen mit Nullmengen entfernen* verwenden.

## 7.1.46 Konfigurieren, dass Angebotspositionen nach Einreichung beim Kunden gelöscht werden können

Administratoren können konfigurieren, dass Angebotspositionen nach der Einreichung des Angebots beim Kunden gelöscht werden können.

Gehen Sie zu ► *Fine-Tuning* ► *Angebot* ► *Schweregrad der Meldung* ►, und ändern Sie die Spalte entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens.

In der Regel können Angebote, die beim Kunden eingereicht wurden, nicht mehr gelöscht werden. Bei dieser Konfiguration sind die Benutzer in der Lage, Positionen in Angeboten zu löschen, die bereits beim Kunden eingereicht wurden.

## 7.1.47 Aktualisierung der Bestandsinformationen für Produkt konfigurieren

Die Funktion muss von den Administratoren in den Lösungsumfang aufgenommen werden, bevor Sie sie verwenden können.

Um Bestandsinformationen aus SAP S/4HANA anzuzeigen, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Kommunikation und Informationsaustausch* ► *Integration in Fremdanwendungen und -lösungen* ► *Integration von Stammdaten* ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie Bestandsinformationen von einer Fremdanwendung empfangen?*

## 7.1.48 Fine-Tuning für benutzerdefinierte Beteiligtenrollen auf der Benutzungsoberfläche vornehmen

Administratoren können bis zu drei benutzerdefinierte Beteiligtenrollen auf der Benutzungsoberfläche zuordnen.

Rufen Sie die Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebote](#) ► [Beteiligter](#) ► [Beteiligten der UI zuordnen](#) ► auf, und ordnen Sie bis zu drei Rollen zu.

## 7.1.49 Workflow-Regel zur Aktualisierung benutzerdefinierter Opportunity-Status definieren

Administratoren können Workflow-Regeln definieren, um benutzerdefinierte Opportunity-Status und Gründe basierend auf Angebotsbedingungen zu aktualisieren.

Wählen Sie Feldaktionen als [Regeltyp](#) für Angebote aus. Diese Funktion ermöglicht Ihnen z.B., eine Opportunity auf [Gewonnen](#) zu setzen, wenn das zugehörige primäre Angebot in den Status [Gewonnen](#) wechselt.

### ⚠ Einschränkung

Benutzerdefinierte Werte mit gleichen Bezeichnungen können in der Workflow-Regeldefinition nicht unterschieden werden.

## 7.1.50 Cloud-for-Customer-Angebote für die CLM-Integration konfigurieren

Abhängig von der ausgewählten Belegart können Administratoren CLM direkt in Angebote von SAP Cloud for Customer integrieren.

### ℹ Hinweis

Diese Funktion ist als Beta-Version verfügbar. Um diese Funktion zu verwenden und CLM Ihrem Lösungsumfang hinzuzufügen, legen Sie eine Meldung an, oder wenden Sie sich an Ihren SAP-Ansprechpartner.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.
2. Markieren Sie das aktuelle Projekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#).
3. Gehen Sie zu ► [Fine-Tuning](#) ► [Aktivitäten: Angebote](#) ► [Belegarten pflegen](#) ► [507550](#) ► und ändern Sie die Optionen entsprechend.
4. Fügen Sie das Work Center [Kontrakte](#) Ihrem Lösungsumfang hinzu.
5. Ordnen Sie die Sicht [CLM-Verwaltung](#) der Benutzerrolle des Anwendungsexperten zu.

### → Nicht vergessen

Konfigurieren Sie CLM so, dass Funktionen wie Vorlagen, digitale Signaturen, Genehmigungen, Geschäftsbedingungen und Verhandlungen (interner und externer Kunde) unterstützt werden.

### ⓘ Hinweis

Das Release vom August 2019 enthält unter anderem folgende Einschränkungen bezüglich der Funktionalität:

- Fehlende Sprachunterstützung (Verwendung der Kundensprache anstelle der Anmeldesprache).
- Fehlende Vorlagenermittlung.
- Ändern oder Löschen von Vorlagen ist während des CLM-Prozesses nicht möglich.
- In Tabellen werden keine detaillierten Positionsinformationen angezeigt.
- Keine Kommunikation zu Privatkunden.

Weitere Informationen zu Callidus-CLM finden Sie unter <https://docs.calliduscloud.com/articles/#!/contract-lifecycle-management-publication/c4c-integration> ➔.

## 7.1.51 Preisänderungen für Unterpositionen einer Stückliste aktivieren

Administratoren erfahren, wie sie Preisänderungen für Unterpositionen einer Stückliste aktivieren.

Um diese Funktion zu aktivieren, navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*

► *Implementierungsprojekte* ► Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Kommunikation und Informationsaustausch* ► *Integration in Fremdanwendungen und -lösungen* ► *Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse* ► *Angebote* ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage: *Möchten Sie die in einer Fremdanwendung ermittelten Unterpositionen ändern?*

## 7.2 Angebote anlegen

Erfahren Sie mehr zum Anlegen von Angeboten, um Ihre Kunden über die Preise der Produkte und Services zu informieren, die Ihr Unternehmen anbietet.

Als ein Vertriebsmitarbeiter oder Mitglied eines Verkaufsteams legen Sie Angebote aus einer bestehenden Opportunity an, die Produktmengen und Produktrabatte enthalten können. Sobald das Angebot angelegt haben, können Sie die Angebotsdetails mit Ihrem Team teilen, sodass Ihr Team bezüglich des Fortschritts der Verhandlung immer auf dem aktuellsten Stand ist.

[Angebot anlegen \[Seite 467\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Angebote in der Lösung anlegen.

[Angebote aus Kundenaufträgen anlegen \[Seite 471\]](#)

Benutzer können Folgeangebote direkt aus dem Kundenauftrag anlegen, der auf das Angebot, einschließlich Kundenauftragspositionen für ein Angebot, verweist.



#### Neue Hauptansprechpartner in Angeboten anlegen und zuordnen [Seite 471]

In einem Angebot können Sie die Eingabehilfe für *Ansprechpartner* aufrufen, um einen neuen Hauptansprechpartner anzulegen und zuzuordnen. Um die Aktion *Neuer Ansprechpartner* anzuzeigen, ist keine Konfiguration notwendig.

#### Angebote aus Ansprechpartnern anlegen [Seite 471]

Benutzer können Angebote direkt im Detailbereich des Ansprechpartners für ein Angebot anlegen.

#### Folgeverkaufsverträge aus Angeboten anlegen [Seite 472]

Sie können direkt aus einem Angebot einen Folgevertrag anlegen.

#### Angebote suchen [Seite 472]

Zum Abfragen von Angebotsfeldern verwenden Sie die Optionen *Einfach* und *Erweiterter Filter*.

#### Verkaufsvertragsarten mit der Daten-Workbench ändern [Seite 473]

Administratoren können mit der *Daten-Workbench* Verkaufsvertragsarten ändern, auch nachdem diese angelegt wurden.

#### Folgeverkaufsvertrag aus Angebot anlegen [Seite 473]

Sie können direkt aus einem Angebot einen Folgevertrag anlegen.

#### Folgeaufträge aus SAP Cloud for Customer in SAP ERP anhand von bidirektionalen integrierten Angeboten anlegen [Seite 473]

Sie können Folgekundenaufträge in SAP ERP aus einem bidirektionalen integrierten Angebot direkt aus SAP Cloud for Customer auslösen.

## 7.2.1 Angebot anlegen

Erfahren Sie, wie Sie Angebote in der Lösung anlegen.

1. Öffnen Sie eine bestehende Opportunity, oder navigieren Sie zu *Angebot* auf dem SAP Fiori Client, um durch Auswahl des Pluszeichens ( + ) eine neue anzulegen.

#### 📘 Hinweis

Beim Umwandeln von Opportunities in Angebote werden viele Details wie Kunden und Produkte aus der Opportunity in das neue Angebot kopiert.

2. Fügen Sie Daten zu den erforderlichen oder gewünschten Feldern hinzu.
3. Fügen Sie Positionen und Mengen hinzu, indem Sie *Hinzufügen* auf der Registerkarte *Produkte* des Angebots wählen.
4. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### 📘 Hinweis

Das Angebot wird mit dem Status *Offen* angelegt, und Produkte ohne eingegebene Mengen werden im Angebot nicht aufgeführt.

5. Wählen Sie ► *Aktionen* ► *Einreichen* ►, um eine weitere Verarbeitung auszulösen, z.B. Senden des Angebots per Fax oder E-Mail oder Drucken des Angebots, um es auf dem Postweg zu verschicken.

#### 📘 Hinweis

Wenn eine Genehmigung erforderlich ist, beginnt die Ausgabe, sobald das Angebot genehmigt wurde.

- Um das Angebot in der Vorschau anzuzeigen, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Vorschau](#) . Daraufhin wird ein Fenster mit dem Angebot als PDF-Dokument angezeigt.  
Wählen Sie [Aktualisieren](#), um die vollständigen Angebotsdaten zu aktualisieren. Diese Aktion ist hilfreich, wenn die bidirektionale Replikation eine sofortige Aktualisierung erfordert oder wenn der Benutzer Fehlermeldungen erhält, die eine Aktualisierung des Angebots erfordern, damit er fortfahren kann.

#### ⚠ Achtung

Sie werden feststellen, dass die Systemperformance beeinträchtigt wird, wenn Sie mit Angeboten oder Kundenaufträge mit mehr als 500 Produkten arbeiten. Das Hinzufügen von Produkten zum Verkaufsbeleg schränkt die Performance von allen positionsbezogenen Funktionen wie Preisfindung, Ausgabe oder Übertragung an Fremdsysteme ein.

## 7.2.1.1 Zugriffskontrolle für Angebote konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie den Benutzerzugriff auf Angebote konfigurieren.

Administratoren beschränken den Lese- und Schreibzugriff auf Angebote, indem sie zu ► [Benutzerrollen](#) ► [Zugriffseinschränkungen](#) ► [Berechtigungskontext 1015](#) navigieren.

#### → Tipp

Wählen Sie eine [Einschränkungsregel](#) aus, um eine kurze Zusammenfassung der Regel anzuzeigen.

## 7.2.1.2 Sperrzuordnung konfigurieren

Administratoren können Sperrgründe für Belegarten angeben. Mithilfe der Sperrzuordnungen können Sie verhindern, dass für bestimmte Kunden Angebote, Kundenaufträge oder andere Transaktionen je nach deren Vertriebsbereich angelegt werden.

### Vorgehensweise

- Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) .
- Wählen Sie [Auftragssperre für Verkaufsbelege](#) aus.
- Fügen Sie für jeden Auftragssperrgrund, den Sie zum Sperren von Verkaufsbelegen verwenden möchten, eine Zeile hinzu, und treffen Sie eine Auswahl aus der Liste der Belegarten.
- Definieren Sie Folgendes:
  - [Auftragssperrgrund](#): Gründe, die Sie verwenden möchten, um das Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu sperren.

#### ⓘ Hinweis

Die Sperrgründe, die Sie hier pflegen, werden den im ERP-System konfigurierten Sperrgründen zugeordnet.

- **Belegart:** Ordnen Sie den Auftragssperrgründen eine Belegart zu, um die Sperrung zum Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu aktivieren.

5. Ordnen Sie den Kunden die Sperrung zu, und sperren Sie sie im Kopfbereich der Konten.

### 7.2.1.3 Standardwunschtermin konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator den Standardwunschtermin konfigurieren.

Definieren Sie den im Kopfbereich verfügbaren Standardwunschtermin für Angebote.

Zum Konfigurieren von Angebotsgültigkeit und Wunschterminen navigieren Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe

► [Terminprofile](#) ► [Datumsvariable für Verkauf](#) ► [Angebote](#) ►.

Markieren Sie die gewünschte Belegart, und wählen Sie im Dropdown-Feld "Preisdatum" den gewünschten Logiktyp aus.

#### ⓘ Hinweis

Der Wunschtermin im Kopf wird in den Wunschtermin in den Positionen übernommen. Manuell geänderte Termine in den Positionen werden vom Kopftermin nicht überschrieben.

### 7.2.1.4 Nummernkreise konfigurieren

Administratoren müssen Nummernkreise konfigurieren, um den zu Angeboten zugeordneten Nummernbereich zu definieren.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) ►, und geben Sie [Nummernkreise](#) ein.
2. Wählen Sie [Nummernkreis bearbeiten](#).
3. Prüfen Sie auf dem folgenden Bild die in der Lösung standardmäßig verwendete Anfangs- und Endnummer für Angebote.
4. Wenn Sie einen anderen Nummernkreis definieren möchten, wählen Sie [Aktuelle Nummer ändern](#).
5. Geben Sie auf dem folgenden Bild die neue aktuelle Nummer ein, und wählen Sie [Sichern und schließen](#).
6. Wählen Sie erneut [Sichern und schließen](#).

## 7.2.1.5 Verkaufsvertrag als Folgevorgang zum Angebot konfigurieren

Administratoren müssen diese Funktion entsprechend den Angebotsbelegarten anpassen, um das Szenario "Verkaufsvertrag als Folgevorgang zum Angebot" zu aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Angebote](#) ► [Belegarten](#) ►, und stellen Sie sicher, dass die Spalte [Replikation](#) leer ist. Damit stellen Sie sicher, dass der Verkaufsvertrag als Folgeangebot nicht integrationsrelevant ist.

### 📘 Hinweis

Es ist eine Voraussetzung, dass ein im Szenario "Verkaufsvertrag als Folgevorgang" verwendetes Angebot nicht integrationsrelevant ist.

### 📘 Hinweis

"Verkaufsvertrag als Folgevorgang zum Angebot" wird nicht unterstützt, wenn Sie einen vorlagenbasierten Servicevertrag verkaufen, z.B. eine erweiterte Garantie und ein Produkt zusammen in einem Paket.

### 📘 Hinweis

Produktpositionen im Angebot, die nicht mit Positionen eines vorhandenen Kundenauftrags verbunden sind, können für die Einrichtung des Kundenauftrags oder die Erstellung neuer Verkaufsverträge verwendet werden.

### 📘 Hinweis

Mit dem Angebot verbundene Kundenaufträge und Verträge sind auf der Registerkarte [Verkaufsbelege](#) für Aufträge und Verträge aufgeführt.

## 7.2.1.6 Angebotserstellung im Vollanlagemodus konfigurieren

Administratoren können Einstellungen konfigurieren, um Angebote im Vollanlegemodus anzulegen. Dies ermöglicht es Ihnen, einige zusätzliche UI-Schritte zu überspringen, die beim Anlegen im Schnellanlagemodus erforderlich sind.

Markieren Sie das Ankreuzfeld [Angebote in Detailsicht anlegen](#) unter ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Angebote](#) ► [Angebotsbezogene Optionen konfigurieren](#) ► [Angebotskonfiguration](#) ►.

### ⚠️ Einschränkung

In diesem Release gibt es eine Einschränkung. Wenn Sie Angebote im Offline-Modus anlegen, müssen Sie sicherstellen, dass diese Konfiguration deaktiviert ist.

#### Hinweis

Produktvorschläge, die automatisch aus [Produktlisten](#) angelegt wurden, müssen vom Benutzer entfernt werden, wenn in der [Produktliste](#) keine vorgeschlagene Menge eingegeben wurde. Die Benutzer können die Aktion [Positionen mit Nullmengen entfernen](#) verwenden.

### 7.2.1.7 Externen Folgebeleg für bidirektionale integrierte Angebote aktivieren

Administratoren können die Aktion [Externen Folgebeleg anlegen](#) für Kundenaufträge aktivieren, die bidirektional integriert sind.

Navigieren Sie zum Fachbereich [Kommunikation und Informationsaustausch](#) [Integration mit Fremdanwendungen und -lösungen](#) [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#). Markieren Sie die Frage [Möchten Sie Folgebelege für Angebote aus Ihrer Cloud-Lösung in einer Fremdanwendung anlegen?](#), um die Aktion zu aktivieren.

#### Hinweis

Stellen Sie sicher, dass die relevante Kommunikationsvereinbarung [Folgekundenauftrag für repliziertes Angebot](#) in SAP Business Suite anlegen konfiguriert ist.

## 7.2.2 Angebote aus Kundenaufträgen anlegen

Benutzer können Folgeangebote direkt aus dem Kundenauftrag anlegen, der auf das Angebot, einschließlich Kundenauftragspositionen für ein Angebot, verweist.

Um diese Funktion zu verwenden, gehen Sie zu "Anpassen" oder "Personalisieren". Fügen Sie die ausgeblendete Registerkarte [Verkaufsbelege](#) zur Detailregisterkarte des Kundenauftrags hinzu.

## 7.2.3 Neue Hauptansprechpartner in Angeboten anlegen und zuordnen

In einem Angebot können Sie die Eingabehilfe für [Ansprechpartner](#) aufrufen, um einen neuen Hauptansprechpartner anzulegen und zuzuordnen. Um die Aktion [Neuer Ansprechpartner](#) anzuzeigen, ist keine Konfiguration notwendig.

## 7.2.4 Angebote aus Ansprechpartnern anlegen

Benutzer können Angebote direkt im Detailbereich des Ansprechpartners für ein Angebot anlegen.

Um ein Angebot aus einem Ansprechpartner anzulegen, müssen die Benutzer den [Ansprechpartner](#) dem [Kunden](#) zuordnen.

Wenn Sie Angebote aus einem Ansprechpartner anlegen, wird der [Ansprechpartner](#) automatisch als [Hauptansprechpartner](#) und der zugehörige Kunde in dem neuen Angebot vorgeschlagen.

#### ⓘ Hinweis

Die [Erweiterte Suche](#) unterstützt Abfragen von [Nummern](#) und [Externen Nummern](#) (ausgeblendetes Feld) und kann auch auf der Registerkarte [Kunden](#) des Angebots angewendet werden.

## 7.2.5 Folgeverkaufsverträge aus Angeboten anlegen

Sie können direkt aus einem Angebot einen Folgevertrag anlegen.

Gehen Sie in einem Angebot zur Registerkarte [Verträge](#), und wählen Sie [Neu](#). Nach der Erstellung des Vertrags ändert sich der Status des Folgeangebots in [Gewonnen](#).

#### ⓘ Hinweis

Um diese Funktion in [Angeboten](#) anzeigen und verwenden zu können, gehen Sie zu [Personalisierung](#) und fügen den ausgeblendeten Abschnitt [Verträge](#) zur Registerkarte [Verkaufsbeleg](#) hinzu. Sie können auch das Kopfangebotsfeld [Angeforderter Endtermin](#) hinzufügen. Dieses Feld stellt die Vertragsgültigkeit sowie den [Wunschtermin](#) (Beginn) dar.

## 7.2.6 Angebote suchen

Zum Abfragen von Angebotsfeldern verwenden Sie die Optionen [Einfach](#) und [Erweiterter Filter](#).

Die folgenden Felder werden unterstützt, wenn die [Einfache](#) Suche für Angebote verwendet wird:

- [Angebotsnummer](#)
- [Beschreibung](#)
- [Produktnummer](#)
- [Beteiligtennummer](#) (für alle Beteiligte)
- [Beteiligter](#) (formatierter Name für alle Beteiligten)
- [Nummer des Hauptansprechpartners](#)
- Angebot [Externe ID](#)
- [Opportunity](#)

Sie können auch die Suchoption [Erweiterter Filter](#) verwenden, die eine umfassende Liste der Felder zur Einschränkung Ihrer Angebotssuche anzeigt.

1. Wählen Sie [Erweiterten Filter einblenden](#).

#### ⓘ Hinweis

Der Abschnitt [Allgemein](#) enthält eine umfangreiche Liste von Feldern, die für Sie möglicherweise nicht verfügbar sind.

2. Sichern Sie Ihre Eingaben, und verlassen Sie den Anpassungs- bzw. den Personalisierungsmodus.
3. Geben Sie in den gewünschten Abschnitten die Felddaten für die Suchabfrage ein.
4. Wählen Sie [Starten](#), um die Suchergebnisse anzuzeigen.

#### Hinweis

Wählen Sie [Sichern](#) oder [Abfragen organisieren](#), um bei der nächsten Suchabfrage Zeit zu sparen.

5. Wählen Sie [Erweiterten Filter ausblenden](#), um zur Registerkarte mit der Liste zurückzukehren.

## 7.2.7 Verkaufsvertragsarten mit der Daten-Workbench ändern

Administratoren können mit der [Daten-Workbench](#) Verkaufsvertragsarten ändern, auch nachdem diese angelegt wurden.

1. Navigieren Sie zur [Daten-Workbench](#).
2. Exportieren Sie Verträge.
3. Ändern Sie die Vertragsart.
4. Aktualisieren Sie die Verträge in der [Daten-Workbench](#).

## 7.2.8 Folgeverkaufsvertrag aus Angebot anlegen

Sie können direkt aus einem Angebot einen Folgevertrag anlegen.

Gehen Sie in einem Angebot zur Registerkarte [Verträge](#), und wählen Sie [Neu](#). Nach der Erstellung des Vertrags ändert sich der Status des Folgeangebots in [Gewonnen](#).

#### Hinweis

Um diese Funktion in [Angeboten](#) anzeigen und verwenden zu können, gehen Sie zu [Personalisierung](#) und fügen den ausgeblendeten Abschnitt [Verträge](#) zur Registerkarte [Verkaufsbeleg](#) hinzu. Sie können auch das Kopfangebotsfeld [Angeforderter Endtermin](#) hinzufügen. Dieses Feld stellt die Vertragsgültigkeit sowie den [Wunschtermin](#) (Beginn) dar.

## 7.2.9 Folgeaufträge aus SAP Cloud for Customer in SAP ERP anhand von bidirektionalen integrierten Angeboten anlegen

Sie können Folgekundenaufträge in SAP ERP aus einem bidirektionalen integrierten Angebot direkt aus SAP Cloud for Customer auslösen.

Da Aufträge als Folgeaktion direkt im SAP-ERP-System angelegt werden, ermöglicht Ihnen diese Funktion, Produktreservierungen, die in SAP-ERP-Angeboten vorgenommen wurden, oder bestimmte Preiskonditionen zu berücksichtigen. Die Details werden in den Folgekundenauftrag kopiert.

Legen Sie mehrere Folgekundenaufträge in SAP ERP an, bevor der Referenzstatus *Fertigstellen* lautet.

## 7.3 Angebote bearbeiten

Erfahren Sie z. B. mehr über das Hinzufügen von Produkten zu Angeboten, das Cross-/Up-/Down-Selling, das Zuordnen von Opportunitys und das Arbeiten mit Beteiligten.

### [Produkte zu einem Angebot hinzufügen \[Seite 475\]](#)

Wählen Sie basierend auf früheren Angeboten, Aufträgen und Produktvorschlägen Produkte aus, die Sie Ihren Angeboten hinzufügen möchten.

### [Angebote im Arbeitsvorrat bearbeiten \[Seite 476\]](#)

Sie können mehrere Angebote direkt in der Liste bearbeiten. Somit ist es nicht erforderlich, in die Detailsicht der einzelnen Angebote zu wechseln, um Änderungen vorzunehmen.

### [Position kopieren \[Seite 476\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Positionen kopieren.

### [Mindestbestellmenge festlegen \[Seite 477\]](#)

Legen Sie eine Mindestmenge für Positionen in Kundenaufträgen oder Angeboten fest.

### [Fehlermeldung zur Mindestbestellmenge \[Seite 477\]](#)

Erfahren Sie mehr über die Fehlermeldung zur Mindestbestellmenge.

### [Positionstypen verwenden \[Seite 478\]](#)

Hier erfahren Sie, wie Sie in Verkaufsvorgängen, z.B. in Folgebelegen, mit Positionstypen arbeiten.

### [Menge berechnen \[Seite 480\]](#)

Verwenden Sie die Aktion "Menge berechnen", um eine Zusammenfassung der Anzahl der Positionen für jede Mengeneinheit anzulegen.

### [Nettogewicht, Bruttogewicht und Gesamtvolumen im Angebotskopf anzeigen \[Seite 481\]](#)

Sie können das berechnete Netto- und Bruttogewicht sowie das Volumen in Angeboten anzeigen, wenn Ihr Administrator diese im Produktstamm konfiguriert.

### [Produkte aus Produktlisten schnell in Angeboten hinzufügen \[Seite 482\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Produkte und zugehörige Mengen mit der Aktion *Produktlisten* schnell in Angeboten oder Kundenaufträgen hinzufügen.

### [Bestandsinformationen für Produkte anzeigen \[Seite 482\]](#)

Sie können Bestandsinformationen für aus SAP S/4HANA synchronisierte Produkte anzeigen.

### [Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden \[Seite 483\]](#)

Erfahren Sie, wie die Lösung Cross-Selling verwendet, um Benutzern beim Anlegen von Verkaufsvorgängen vorgeschlagene Produkte anzuzeigen.

### [Kundenteilnummer einem Angebot hinzufügen \[Seite 484\]](#)

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie Kundenteilnummern in Angeboten hinzufügen und verwenden.

### [Produkte in Angeboten strukturieren und neu nummerieren \[Seite 485\]](#)

Sie können Textpositionen verwenden, mit denen Sie Unterpositionen definieren und strukturieren können. Wenn Sie eine Produktbeschreibung nur im zugehörigen Feld eingeben und keine Produktnummer hinzufügen, wird die Position als Textposition behandelt. Zusätzlich kann die Positionsnummer bearbeitet werden.



#### [Opportunitys Angeboten zuordnen \[Seite 485\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie eine Opportunity einem Angebot zuordnen.

#### [Opportunitys externen schreibgeschützten Angeboten zuordnen \[Seite 486\]](#)

Ordnen Sie Opportunitys externen Angeboten zu.

#### [Externe Produktnummer zu "Cross-/Up-/Down-Selling" für Angebote hinzugefügt \[Seite 486\]](#)

Zeigen Sie die Popup-Auswahl *Externe Produktnummer* für *Cross-/Up-/Down-Selling* oder die Sicht *Empfohlene Produkte* an. Um das Feld *Externe Produktnummer* hinzuzufügen, wechseln Sie zu *Anpassen* bzw. *Personalisierung*.

#### [Mit an Angeboten Beteiligten arbeiten \[Seite 486\]](#)

Ermitteln Sie die an Angeboten Beteiligten, indem Sie Beteiligtenrollen und die geltenden Ermittlungsregeln verwenden, was Ihnen die Optimierung von Teamzuordnungen ermöglicht. Darüber hinaus wird so sichergestellt, dass die Geschäftspartner den Geschäftsbelegen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen korrekt zugeordnet sind.

#### [Masseneinträge für Produkte in Angeboten kopieren und einfügen \[Seite 488\]](#)

Über die Funktionen Kopieren und Einfügen können Sie Elemente aus MS Excel in die Produkttabelle übernehmen.

#### [Funktion zum Kopieren und Einfügen für Angebote deaktivieren \[Seite 489\]](#)

Die Benutzer können die Funktion zum Kopieren und Einfügen, die ein schnelles Einfügen von Produkten in ein Angebot ermöglicht, in der Produkttabelle deaktivieren. Zum Deaktivieren der Funktion gehen Sie zu ► *Anpassung* ► *Angebote* ► *Produkte* ► und entmarkieren die Funktion *Kopieren und einfügen*.

#### [Personenbezogene Daten aus Verkaufsverträgen entfernen \[Seite 490\]](#)

Mit der Entpersonalisierungsfunktion können Benutzer persönliche Daten aus einem Geschäftsobjekt, z.B. einem Verkaufsvertrag, entfernen, um die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten.

## 7.3.1 Produkte zu einem Angebot hinzufügen

Wählen Sie basierend auf früheren Angeboten, Aufträgen und Produktvorschlägen Produkte aus, die Sie Ihren Angeboten hinzufügen möchten.

Wenn Benutzer Angebote anlegen und Produkte hinzufügen, wird als Verkaufspreis standardmäßig der Listenpreis des Produkts verwendet. Abhängig von Ihren Berechtigungen können Sie die Produktpositionspreise und -rabatte bearbeiten.

## Weitere Informationen

#### [Produkte aus Produktlisten schnell in Angeboten hinzufügen \[Seite 482\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Produkte und zugehörige Mengen mit der Aktion *Produktlisten* schnell in Angeboten oder Kundenaufträgen hinzufügen.

#### [Angebote anlegen \[Seite 466\]](#)

Erfahren Sie mehr zum Anlegen von Angeboten, um Ihre Kunden über die Preise der Produkte und Services zu informieren, die Ihr Unternehmen anbietet.

## 7.3.2 Angebote im Arbeitsvorrat bearbeiten

Sie können mehrere Angebote direkt in der Liste bearbeiten. Somit ist es nicht erforderlich, in die Detailsicht der einzelnen Angebote zu wechseln, um Änderungen vorzunehmen.

Navigieren Sie ausgehend von Fiori Client zu ► [Anwendungsexperte](#) ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ► [Bearbeitung im Datenset in Fiori Client aktivieren](#) ►.

Wenn die Funktion aktiviert ist, können Sie das Bleistiftsymbol oben rechts im Bild wählen, um in den Änderungsmodus zu wechseln.

Benutzer können den zu ändernden Arbeitsvorrat filtern und Daten direkt im Arbeitsvorrat ändern, ohne in die Detailsicht wechseln zu müssen.

### ⓘ Hinweis

Diese Funktion ist im Offline-Modus nicht aktiviert.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie die bidirektionale Angebotsintegration mit synchroner Preisfindung verwenden, ist im Fall von preisrelevanten Änderungen Sichern nicht erlaubt.

## 7.3.3 Position kopieren

Erfahren Sie, wie Sie Positionen kopieren.

### Vorgehensweise

1. Legen Sie ein neues Angebot an, und fügen Sie Positionen hinzu, oder öffnen Sie ein vorhandenes Angebot mit Positionen.
2. Wählen Sie die Registerkarte [Produkte](#).
3. Markieren Sie die Position, die Sie kopieren möchten.
4. Wählen Sie [Aktionen](#).
5. Wählen Sie [Kopieren](#).

Wenn Angebotspositionen kopiert werden, wird eine neue Positionsnummer vergeben. Die Positionsdetails sowie die Notizen und Anlagen der Position werden ebenfalls dupliziert.

### 7.3.3.1 Schweregrad einer Fehlermeldung ändern

Administratoren können die Fehlermeldung für die Mindestbestellmenge in eine Warnmeldung ändern. Außerdem können weitere Meldungen geändert werden, z. B. Meldungen für die Übereinstimmung der Verkaufsabteilung mit Verkaufsorganisationen.

Diese Aktion ist hilfreich, wenn das Customizing von SAP ERP weniger restriktiv ist und Ihre Vorschlagsmindestbestellmenge auf einem empfohlenen Niveau ist.

#### ⚠ Einschränkung

Diese Funktion ist zurzeit nicht für die Offline-Bearbeitung verfügbar.

1. Navigieren Sie zu ► [Fine-Tuning](#) ► [Angebote](#) ►.
2. Wählen Sie [Konfiguration des Schweregrads von Meldungen](#).
3. Wählen Sie den gewünschten Schweregrad aus.
4. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 7.3.4 Mindestbestellmenge festlegen

Legen Sie eine Mindestmenge für Positionen in Kundenaufträgen oder Angeboten fest.

Wenn Sie eine Mindestbestellmenge für ein Produkt festlegen, validiert das System die Menge und zeigt eine Fehlermeldung an, wenn die Mindestmenge nicht erreicht wurde. Für Produkte mit mehreren Mengeneinheiten können Sie eine Mengenumrechnung festlegen, um zu gewährleisten, dass die Prüfung der Mindestbestellmenge weiterhin für jede Mengeneinheit gilt.

Wenn Ihr Unternehmen eine Mindestbestellmenge für Angebote definiert hat, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die Meldung gibt die zum Fortsetzen der Angebotsbearbeitung erforderliche Mindestmenge der Produkte an. Um die Meldung zu übersteuern, geben Sie im Mengenfeld der Position den gewünschten Mindestbetrag ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ℹ Hinweis

Die Mindestbestellmenge für Angebote gilt für online oder offline angelegte Angebote.

Administratoren können die Mindestbestellmenge in den Produktstamm-Verkaufsdaten pflegen. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Produktverwaltung](#) ►. Rufen Sie das Produkt in der Detailsicht auf, und wählen Sie die Registerkarte [Verkauf](#). Verwenden Sie das Symbol  ([Bearbeiten](#)), um die Mindestbestellmenge festzulegen.

## 7.3.5 Fehlermeldung zur Mindestbestellmenge

Erfahren Sie mehr über die Fehlermeldung zur Mindestbestellmenge.

Wenn Ihr Unternehmen eine Mindestbestellmenge für Angebote definiert hat, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die Meldung gibt die zum Fortsetzen der Angebotsbearbeitung erforderliche Mindestmenge der Produkte an. Um die Meldung zu übersteuern, geben Sie im Mengenfeld der Position den gewünschten Mindestbetrag ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ℹ Hinweis

Die Mindestbestellmenge für Angebote gilt für online oder offline angelegte Angebote.

Administratoren können die Mindestbestellmenge verkaufsdatenabhängig im Produktstamm pflegen.

## 7.3.6 Positionstypen verwenden

Hier erfahren Sie, wie Sie in Verkaufsvorgängen, z.B. in Folgebelegen, mit Positionstypen arbeiten.

Ihr Administrator hat Positionstypen konfiguriert, um festzulegen, wie sich ein Positionstyp in einem Verkaufsbeleg verhält.

### 📘 Hinweis

Möglicherweise müssen Sie das Feld *Positionstyp* von der Registerkarte *Produkte* des Angebots aus über *Personalisieren* oder *Anpassen* hinzufügen.

### 📘 Hinweis

Mithilfe von Codelisteneinschränkungen können Sie Positionstypen nach der Belegart filtern.

Führen Sie die Fine-Tuning-Konfigurationsaufgabe für [Angebote](#) [Positionstypen](#) aus.

### 📘 Hinweis

Diese Aufgabe ähnelt der Konfigurationsaufgabe für Kundenaufträge. Der Unterschied besteht darin, dass die einzelnen Aufgaben separat ausgeführt werden, da die Werte nicht von einer Aufgabe in die andere übernommen werden.

Sie können auch Codelisteneinschränkungen definieren, um die verfügbaren Positionstypen basierend auf der Belegart zu filtern. Fügen Sie der Registerkarte *Produkte* für Angebote das Feld *Positionstyp* per Anpassung oder Personalisierung hinzu.

### 7.3.6.1 Positionstypen definieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Positionstypen definieren.

Positionstypen bestimmen, wie sich ein Positionstyp in einem Verkaufsbeleg verhält. Positionstypen sind beim Replizieren von Angeboten mit einem On-Premise-System nicht erforderlich, aber relevant, und Administratoren sollten Belegarten konfigurieren.

Sie können alternative Positionstypen für die in der Standardlösung bereitgestellten Positionstypen definieren. Diese alternativen Positionstypen werden dann für die entsprechenden Positionen auf der Registerkarte *Produkte* für Kundenaufträge angezeigt. Sie können die benutzerdefinierten Positionstypen zur Verarbeitung von Positionen verwenden, die auf SAP-ERP-Positionstypen basieren. Außerdem können Sie Positionstypen für Auftragssimulationen verwenden, um die externe Preisfindung abzurufen.

Definieren Sie eigene Positionstypen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen:

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie: [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Übersicht](#) [Sortieren nach: Aktivitäten](#) [Suche](#), und geben Sie *Angebote* ein.

2. Wählen Sie ► [Angebote](#) ► [Positionstypen](#) ► [Positionstypen bearbeiten](#) ►.
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
4. Geben Sie die gewünschten Details ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie eine Position als kostenlose Ware oder Probe ohne Auswirkung auf die Preisfindung definieren möchten, kennzeichnen Sie diese als [Nicht für Preisfindung relevant](#). Wenn eine Position, die für die Preisfindung nicht relevant ist, einem Angebot hinzugefügt wird, enthält es keinen Preis. Sie können diesem Produkt jedoch auch manuell einen Preis hinzufügen.

## 7.3.6.2 Positionstyp als "Für Preisfindung nicht relevant" definieren

Administratoren können Positionen als kostenlose Ware oder Probe ohne Auswirkung auf die Preisfindung definieren.

Sie können Positionstypen als nicht für die Preisfindung relevant definieren. Mit der Aktivität können Benutzer einer Position nur lediglich einen Positionstyp hinzufügen, ohne den Preis auf null zu setzen oder einen Rabatt von 100 % festzulegen. Beispielsweise wird ein Produkt einem Angebot als kostenlose Ware oder Probe hinzugefügt.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) ►, und geben Sie [Angebote](#) ein.
2. Wählen Sie ► [Angebote](#) ► [Positionstypen bearbeiten](#) ►.
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), oder wählen Sie eine vorhandene Zeile aus.
4. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Für Preisfindung nicht relevant](#).
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ⓘ Hinweis

Der Positionstyp [Nicht für Preisfindung relevant](#) ist in Kundenaufträgen mit externer Preisfindung und Offline-Preisfindung verfügbar. Sie können diesem Produkt jedoch auch manuell einen Preis hinzufügen.

## 7.3.6.3 Positionsinkrement pro Belegart definieren

Administratoren müssen Positionsinkrementnummern definieren, über die Sie die Bereiche für [Positionsinkremente](#) und [Untersinkremente](#) steuern können.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) ►, und geben Sie [Angebote](#) ein.
2. Wählen Sie ► [Angebote](#) ► [Belegarten pflegen](#) ►.
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), oder wählen Sie eine vorhandene Zeile aus.
4. Geben Sie die gewünschten [Positionsinkremente](#) ein, oder ändern Sie die vorhandenen Werte.

5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ⓘ Hinweis

Durch die Konfiguration von Inkrementen werden in der externen Preisfindung die Einschränkungen bei der Stücklistenauflösung aufgehoben, die bei Vorhandensein vieler *Unterpositionen* gelten.

## 7.3.6.4 Ermittlung des Folgepositionstyps konfigurieren

Administratoren können Ihre Lösung so konfigurieren, dass der Positionstyp für Folgebelege ermittelt wird. Im Prozess für Folgeangebote zu Kundenaufträgen können Sie die für die Bearbeitung in SAP ERP und CRM verwendeten Positionstypen übernehmen.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Übersicht](#) > [Aktivitäten](#) > [Suche](#) , und geben Sie [Angebote](#) ein.
2. Wählen Sie [Ermittlung des Folgepositionstyps bearbeiten](#).
3. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
4. Geben Sie die gewünschten Details ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ⓘ Hinweis

Benutzer können den Positionstyp über die Anpassung oder die Personalisierung zur Angebotsprodukttable hinzufügen.

#### ⓘ Hinweis

Sie können auch Codelisteneinschränkungen verwenden, um die Positionstypen nach einer Belegart zu filtern.

## 7.3.6.5 Positionstypen für Angebot verwenden

Mit Positionstypen können Sie Positionen basierend auf der *SAP-ERP*-Logik für die externe Preisfindung und Integration verarbeiten.

#### ⓘ Hinweis

Möglicherweise müssen Benutzer das Feld *Positionstyp* auf der Registerkarte *Produkte* des Angebots über *Personalisieren* oder *Anpassen* hinzufügen.

## 7.3.7 Menge berechnen

Verwenden Sie die Aktion "Menge berechnen", um eine Zusammenfassung der Anzahl der Positionen für jede Mengeneinheit anzulegen.

Mithilfe dieser Zusammenfassung können Sie potenzielle Up-Selling-Opportunitys identifizieren, wenn für eine Werbeaktion eine bestimmte Menge erforderlich ist.

## Weitere Informationen

### [Cross-, Up-, und Down-Selling in Kundenaufträgen \[Seite 561\]](#)

Verwenden Sie vordefinierte Einstellungen, um das Cross-, Up-, und Down-Selling beim Anlegen von Kundenaufträgen zu fördern.

## 7.3.8 Nettogewicht, Bruttogewicht und Gesamtvolumen im Angebotskopf anzeigen

Sie können das berechnete Netto- und Bruttogewicht sowie das Volumen in Angeboten anzeigen, wenn Ihr Administrator diese im Produktstamm konfiguriert.

Um diese Funktion anzuzeigen und zu verwenden, gehen Sie von [Angebote](#) zu [Personalisieren](#) oder [Anpassen](#) und fügen die ausgeblendeten Felder [Nettogewicht](#), [Gesamtgewicht](#) und [Volumen](#) zur Kopfposition hinzu.

The screenshot displays the SAP Cloud for Customer interface for a sales quote (9880 - gw). The 'Products' table shows three items: Product A (10006111), Product B (10006142), and Product C (10006111). The 'Product Pricing' table shows components like Gross Value, Discount Amount, and Rebate Basis. A red box highlights the 'Net Weight', 'Gross Weight', and 'Volume' columns in the 'Products' table. Another red box highlights the same fields in the 'Product Pricing' table.

| Line | Product ID | Description | Quantity | Net Weight | Gross Weight | Volume  |
|------|------------|-------------|----------|------------|--------------|---------|
| 100  | 10006111   | Product A   | 6 ea     | 4.800 kg   | 6.000 kg     | 600 l   |
| 200  | 10006142   | Product B   | 7 ea     | 1.400 kg   | 1.400 kg     | 1.400 l |
| 300  | 10006111   | Product C   | 2 ea     | 1.600 kg   | 2.000 kg     | 200 l   |

| Price Component | Description     | Status | Manually Ad... | Amount   | For  | Price Component Value |
|-----------------|-----------------|--------|----------------|----------|------|-----------------------|
|                 | Gross Value     |        |                | 9.99 EUR | 1 ea | 19.98 EUR             |
|                 | Discount Amount |        |                | 0.00 EUR | 1 ea | 0.00 EUR              |
|                 | Rebate Basis    |        |                | 9.99 EUR | 1 ea | 19.98 EUR             |

### ⓘ Hinweis

Angebote, bei denen die externe Preisfindung oder die bidirektionale Integration verwendet wird, bekommen das Nettogewicht, das Bruttogewicht und das Volumen direkt aus SAP ECC.

## 7.3.9 Produkte aus Produktlisten schnell in Angeboten hinzufügen

Erfahren Sie, wie Sie Produkte und zugehörige Mengen mit der Aktion [Produktlisten](#) schnell in Angeboten oder Kundenaufträgen hinzufügen.

### Vorgehensweise

1. Öffnen oder erstellen Sie ein Angebot oder einen Kundenauftrag.
2. Wählen Sie [Schnellanlage](#). Alternativ können Sie die Produkte über ► [Aktionen](#) ► [Mehr](#) ► schnell aus dem Angebot oder Auftrag hinzufügen.
3. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Mehr](#) ►.
4. Fügen Sie Produkte aus den definierten Produktlisten hinzu.

Wenn Ihr Administrator [Produktlisten](#) pflegt, können Sie über die Mehrfachauswahlfunktion Produkte basierend auf definierten Vorschlägen auswählen, die wiederum von folgenden Angaben abhängen können:

- Zielgruppen
- Kunden
- Kundenhierarchie
- Verkaufsdaten
- Gebiet

Sie können Produkte auch mithilfe von [Externe Nummer](#) kopieren und in die Liste einfügen.

## 7.3.10 Bestandsinformationen für Produkte anzeigen

Sie können Bestandsinformationen für aus SAP S/4HANA synchronisierte Produkte anzeigen.

Bestandsinformationen werden auf Werksebene abgerufen und auf der Registerkarte [Bestandsübersicht](#) angezeigt. Die Registerkarte [Bestandsübersicht](#) kann auf der Registerkarte "Produktdetailübersicht" und in der Schnellansicht angezeigt werden.

### ⓘ Hinweis

Die Daten werden nur aus einem verbundenen SAP-S/4HANA-System synchronisiert.

Sie können ein Werk basierend auf Bestandsergebnissen auswählen, um eine bessere Produktverfügbarkeit im Kundenauftrag oder Angebot zu erhalten. Außerdem können Sie einem Kunden Bestandsinformationen zur Verfügung stellen.



## 7.3.10.1 Aktualisierung der Bestandsinformationen für Produkt konfigurieren

Die Funktion muss von den Administratoren in den Lösungsumfang aufgenommen werden, bevor Sie sie verwenden können.

Um Bestandsinformationen aus SAP S/4HANA anzuzeigen, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration von Stammdaten](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie Bestandsinformationen von einer Fremdanwendung empfangen?](#)

## 7.3.11 Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden

Erfahren Sie, wie die Lösung Cross-Selling verwendet, um Benutzern beim Anlegen von Verkaufsvorgängen vorgeschlagene Produkte anzuzeigen.

Cross-, Up- und Down-Selling schlägt Produkte vor, die einem Verkaufsbeleg hinzugefügt werden können, wenn Sie vom Benutzer ausgewählt werden.

Wenn Angebote erforderliche Produkte aus der Liste enthalten, wird den Benutzern eine Liste der zugehörigen Produkte, Produkt-Upgrades oder wirtschaftlichen Produkte in den Verkaufsvorgängen angezeigt.

1. Wenn Sie Cross-Selling-Produkte für das Angebot oder den Kundenauftrag verwenden, navigieren Sie auf der Registerkarte [Produkte](#) zu [Empfohlene Produkte](#).

### ⓘ Hinweis

Die Registerkarte [Empfohlene Produkte](#) wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator Cross-Selling eingerichtet hat. Up- und Down-Selling wird über eine Aktion gekennzeichnet. Wenn Sie die Aktion wählen, können Sie das Produkt auswählen und austauschen. Für Angebote können Sie das Produkt als Alternativposition hinzufügen.

2. Wählen Sie ► [Aktion](#) ► [Up/Down-Selling-Produkte](#) ►.

### ⓘ Hinweis

Das Feld [Up/Down-Selling-Produkte](#) gibt an, dass die Benutzer das Produkt ersetzen können, um Up- oder Down-Selling zu verwenden. Das Symbol wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die jeweiligen Produktvorschläge festgelegt hat.

3. Geben Sie die gewünschten Mengen ein.
4. Sichern Sie Ihre Eingaben, und fahren Sie mit der Bearbeitung des Angebots fort.

### 7.3.11.1 Cross-, Up-, und Down-Selling aktivieren

Als Administrator können Sie Produktlisten vom Typ Cross-/Up-/Down-Selling anlegen, damit Benutzer in einem Angebot aus diesen Produkten auswählen können.

1. Wählen Sie [► Produkte > Produktlisten > Neu](#).
2. Ändern Sie das Bildschirmlayout entweder über das Menü [Personalisieren](#) oder das Menü [Anpassen](#).
3. Fügen Sie dem Fenster [Neue Produktliste](#) das Feld [Typ](#) hinzu, und sichern Sie die Änderungen.
4. Legen Sie eine neue Produktliste an, und wählen Sie [Cross-/Up-/Down-Selling](#).
5. Wechseln Sie zur Registerkarte [Erforderliche Produkte](#), und fügen Sie die Referenzprodukte hinzu.
6. Wechseln Sie zur Registerkarte [Vorgeschlagene Produkte](#), um Produkte hinzuzufügen und ihren Typ entweder als Cross-, Up- oder Down-Selling anzugeben. Sichern Sie Ihre Produktliste.  
Immer wenn ein Angebot eines der erforderlichen Produkte aus der Liste enthält, stehen die zugehörigen vorgeschlagenen Produkte je nach ihrem Typ in der Produktliste für Cross-, Up- oder Down-Selling zur Verfügung.
  - Cross-Selling: Listet empfohlene Produkte im Angebot auf, die der Benutzer dem Angebot direkt hinzufügen kann.
  - Up- oder Down-Selling: Generiert ein Symbol in der Produktliste eines Angebots, das dem Benutzer anzeigt, dass er über [Aktionen](#) das Produkt durch Up- oder Down-Selling ersetzen kann.

## Weitere Informationen

### Produktlisten [\[Seite 930\]](#)

Produktlisten von SAP Cloud for Customer bieten Ihrem Unternehmen flexible Produktvorschläge bei Verkaufsvorgängen und ermöglichen den Benutzern daher die Optimierung von Verkaufsprozessen.

## 7.3.12 Kundenteilnummer einem Angebot hinzufügen

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie Kundenteilnummern in Angeboten hinzufügen und verwenden.

Administratoren können einem Angebot Kundenteilnummern hinzufügen, indem Sie zu [► Produkte > Produktverwaltung](#) navigieren. Die Teilenummern sind in [SAP ERP](#) integriert.

Benutzer können die Kundenteilnummer auf der Registerkarte [Produkte](#) des Angebots in das Feld [Beschreibung](#) eingeben. Das System konvertiert die Nummer in eine interne Nummer.

1. Wählen Sie [Neu](#), um ein neues Produkt anzulegen, oder öffnen Sie ein vorhandenes.
2. Wählen Sie die Registerkarte [Verkauf](#) des Produkts.
3. Wählen Sie unter [Kundenteilnummer](#) die Option [Zeile hinzufügen](#).
4. Geben Sie den Kunden, die Kundenteilnummer und eine Beschreibung ein.

#### ⓘ Hinweis

Die Beschreibung der Kundenteilnummer ist sprachunabhängig.

5. Sichern Sie Ihre Eingaben.
6. Passen Sie Ausgabeformulare so an, dass sie die Kundenteilenummer enthalten.

#### 📘 Hinweis

Die Teilenummer ist unabhängig von der Verkaufsorganisation und dem Vertriebsweg.

## 7.3.13 Produkte in Angeboten strukturieren und neu nummerieren

Sie können Textpositionen verwenden, mit denen Sie Unterpositionen definieren und strukturieren können. Wenn Sie eine Produktbeschreibung nur im zugehörigen Feld eingeben und keine Produktnummer hinzufügen, wird die Position als Textposition behandelt. Zusätzlich kann die Positionsnummer bearbeitet werden.

Um Positionen neu anzuordnen, können Sie die Aktion [Neu nummerieren](#) verwenden. Diese Aktion ermöglicht Ihnen, Positionen zwischen anderen Positionen innerhalb einer bestimmten Reihenfolge einzufügen. Wenn das Angebot nicht an einen Kunden gesendet wurde, ist das Feld [Zeile](#) bearbeitbar.

#### 📘 Hinweis

Mithilfe von Textpositionen und dem Feld [Übergeordnete Zeile](#) können Sie Angebotspositionen gruppieren. Darüber hinaus können Sie über [Aktion](#) eine untergeordnete Zeile zu einer Textposition anlegen.

Außerdem können Sie über die Aktion [Neu nummerieren](#) Alternativpositionen hinzufügen.

## 7.3.14 Opportunitys Angeboten zuordnen

Erfahren Sie, wie Sie eine Opportunity einem Angebot zuordnen.

Ein Angebot kann als Folgebeleg aus einer Opportunity angelegt werden. Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, werden Beteiligte und Produkte in das Angebot übernommen.

1. Öffnen Sie ein vorhandenes Angebot, oder legen Sie ein neues an.
2. Fügen Sie im Kopfbereich der [Opportunity](#) eine Nummer oder Beschreibung für die Opportunity hinzu.

#### 📘 Hinweis

Falls bereits eine Opportunity zugeordnet ist, können Sie eine andere Nummer oder Beschreibung für die Opportunity eingeben.

3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### 📘 Hinweis

Sie können eine zugeordnete Opportunity als [Hauptangebot](#) festlegen. Mit dieser Aktion wird das Feld [Opportunity aktualisieren](#) angelegt. Wenn Sie [Opportunity aktualisieren](#) wählen,

4. beachten Sie, dass sich der [Erwartete Wert](#) der zugeordneten Opportunity nach dem Sichern Ihrer Eingaben ändert.

5. Wählen Sie [Aktualisieren](#).
6. Wählen Sie die Registerkarte [Belegfluss](#), um die zugeordnete Opportunity anzuzeigen.

## 7.3.15 Opportunities externen schreibgeschützten Angeboten zuordnen

Ordnen Sie Opportunities externen Angeboten zu.

Ordnen Sie eine vorhandene Opportunity einem externen Angebot (z.B. nur Angeboten, die aus SAP S/4HANA oder SAP ERP in SAP Cloud for Customer repliziert wurden) zu.

Mit der Funktion zum Hinzufügen von Opportunities zu externen schreibgeschützten Angeboten können Sie externe Angebote für eine Opportunity verknüpfen und verfolgen. Zeigen Sie die Verkäufe im [Belegfluss](#) an.

## 7.3.16 Externe Produktnummer zu "Cross-/Up-/Down-Selling" für Angebote hinzugefügt

Zeigen Sie die Popup-Auswahl [Externe Produktnummer](#) für [Cross-/Up-/Down-Selling](#) oder die Sicht [Empfohlene Produkte](#) an. Um das Feld [Externe Produktnummer](#) hinzuzufügen, wechseln Sie zu [Anpassen](#) bzw. [Personalisierung](#).

## 7.3.17 Mit an Angeboten Beteiligten arbeiten

Ermitteln Sie die an Angeboten Beteiligten, indem Sie Beteiligtenrollen und die geltenden Ermittlungsregeln verwenden, was Ihnen die Optimierung von Teamzuordnungen ermöglicht. Darüber hinaus wird so sichergestellt, dass die Geschäftspartner den Geschäftsbelegen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen korrekt zugeordnet sind.

### Beispiel

Sie können ein Angebot anlegen und darin einen Kunden als Warenempfänger hinzufügen. In diesem Beispiel ist der Kunde der Geschäftspartner, und der Warenempfänger ist die Beteiligtenrolle. Der Warenempfänger kann ein Tochterunternehmen einer Muttergesellschaft sein, die ein anderer Kunde ist. Sie haben das Konto der Muttergesellschaft ggf. als Rechnungsempfänger angegeben.

## 7.3.17.1 Anzeige der Ermittlungsmethode für Beteiligte aktivieren

Administratoren erfahren hier, wie sie die Ermittlung oder Neuermittlung der an einem Angebot Beteiligten analysieren können.

Durch die Aktivierung dieser Funktion werden die Ermittlung und die Neuermittlung von Beteiligten für Administratoren transparenter.

Wechseln Sie in den Personalisierungs- oder den Anpassungsmodus. Fügen Sie auf der Registerkarte [Beteiligte](#) für Angebote das Feld [Ermittlungsmethode](#) hinzu.

### ⓘ Hinweis

Wenn die Ermittlung als Folgevorgang beim Ändern von Kunden übernommen oder angelegt wird, geben Sie manuell die Beteiligtenrolle [Kunde](#) ein.

## 7.3.17.2 Fine-Tuning für benutzerdefinierte Beteiligtenrollen auf der Benutzungsoberfläche vornehmen

Administratoren können bis zu drei benutzerdefinierte Beteiligtenrollen auf der Benutzungsoberfläche zuordnen.

Rufen Sie die Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebote](#) ► [Beteiligter](#) ► [Beteiligten der UI zuordnen](#) ► auf, und ordnen Sie bis zu drei Rollen zu.

## 7.3.17.3 Belegadressen bearbeiten

Hier erfahren Sie, wie Sie den BeteiligteDetails eine Adresse hinzufügen.

Navigieren Sie zum Anpassungs- oder Personalisierungsmodus. Fügen Sie das Feld [Adresse](#) den Registerkarten [Details zum Beteiligten](#) und [Ansprechpartner](#) auf der Registerkarte [Beteiligte](#) hinzu.

## 7.3.17.4 Beteiligte auf Positionsebene verwalten

Benutzer können Beteiligte auf Positionsebene verwalten.

1. Wählen Sie auf der Registerkarte [Produkte](#) die Option zum Personalisieren oder Anpassen, um [An Position Beteiligte](#) hinzuzufügen.
2. Administratoren müssen zur Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebote](#) ► [An Position Beteiligte](#) ► gehen.
3. Beteiligtenrollen auf Positionsebene werden aus den Kopfbeteiligten kopiert. Wenn Sie keine Beteiligtenrollen für die Berichterstellung und Folgevorgänge benötigen, empfehlen wir, sie im Schema der an der Position Beteiligten zu deaktivieren.

#### Hinweis

Warenempfänger werden in der Angebotsprodukttablette verwaltet. Behalten Sie die Aktivierung im Positionsschema bei, falls eine Kopie und Folgeaktion auch den Positionsbeteiligten kopieren soll.

### 7.3.17.5 Benutzerdefinierte Beteiligtenrollen über Schnellanlage oder Übersicht hinzufügen

Fügen Sie wichtige benutzerdefinierte Beteiligtenrollen direkt in der [Schnellanlage](#) des Angebots oder über das Bild [Übersicht](#) des Angebots hinzu. Diese Funktion wird im Offline-Modus nicht unterstützt.

### 7.3.17.6 Warenempfänger auf Positionsebene in Angeboten verwenden

Ändern Sie die Lieferadresse auf Positionsebene, indem Sie einen anderen Warenempfänger oder Anlieferungsart auswählen.

Sie können auch eine Belegadresse ändern. Bei Änderung der Belegadresse gilt diese nur für den betreffenden Vorgang (wird auch als "Einmaladresse" bezeichnet).

Wenn das Feld "Warenempfänger" in Angeboten nicht sichtbar ist, fügen Sie es im Anpassungs- oder Personalisierungsmodus hinzu.

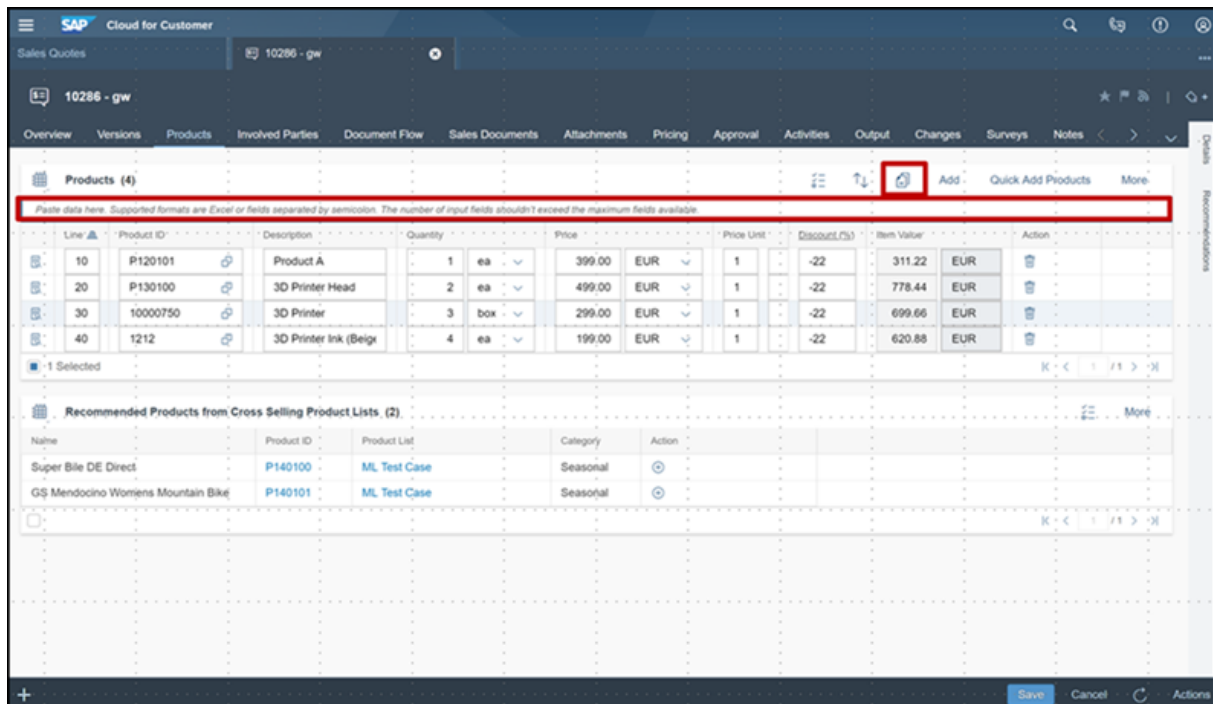
#### Hinweis

Wenn die Adresse nicht aus den Stammdaten übernommen wird, ändert sich das Feld [Adresse](#) in [Belegadresse](#).

### 7.3.18 Masseneinträge für Produkte in Angeboten kopieren und einfügen

Über die Funktionen Kopieren und Einfügen können Sie Elemente aus MS Excel in die Produkttablette übernehmen.

Mit dieser Aufgabe können Sie schnell Produkte in ein Angebot einfügen. Vergewissern Sie sich, dass die kopierten Daten exakt mit der Reihenfolge der Spalten auf der Benutzungsoberfläche übereinstimmen, so dass die kombinierten Felder zwei Spalten entsprechen.



1. Öffnen Sie ein Angebot mit Produktpositionen.
2. Gehen Sie zur Registerkarte **Produkte** des Angebots.
3. Wählen Sie das Symbol **Einfügen**, und das Feld "Einfügen" wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf das Feld **Unterstützte Daten wie Excel einfügen**.
5. Verwenden Sie die Tastenkombination Strg + V (oder Umschalt + Einfg), um die Daten in das Feld einzufügen.

#### ⓘ Hinweis

Die Anzahl der Eingabefelder sollte nicht größer als die maximale Anzahl der bereitgestellten Felder.

## 7.3.19 Funktion zum Kopieren und Einfügen für Angebote deaktivieren

Die Benutzer können die Funktion zum Kopieren und Einfügen, die ein schnelles Einfügen von Produkten in ein Angebot ermöglicht, in der Produkttabelle deaktivieren. Zum Deaktivieren der Funktion gehen Sie zu **Anpassung > Angebote > Produkte** und entmarkieren die Funktion **Kopieren und einfügen**.

## 7.3.20 Personenbezogene Daten aus Verkaufsverträgen entfernen

Mit der Entpersonalisierungsfunktion können Benutzer persönliche Daten aus einem Geschäftsobjekt, z.B. einem Verkaufsvertrag, entfernen, um die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten.

Die Entpersonalisierung ist nur für Benutzer mit Zugriff auf das Work Center [Datenschutz](#) verfügbar.

Die Registerkarte [Datenschutz](#) ermöglicht den für den Datenschutz zuständigen Mitarbeitern in einer Organisation, persönliche Daten zu entfernen und offenzulegen.

Sie können persönliche Daten in Verträgen entfernen, indem Sie zu [Verträge](#) [Alle Verträge \(oder ausgewählte Verträge auswählen\)](#) [Aktionen](#) [Entpersonalisieren](#) navigieren.

### Weitere Informationen

[Personal Data Protection and Privacy](#)

## 7.4 Angebote bearbeiten

Die Angebotsbearbeitung wird verwendet, um Kunden Produkte entsprechend bestimmten festen Bedingungen anzubieten. Der Verkäufer ist zudem für einen bestimmten Zeitraum durch dieses Angebot gebunden.

### Prozessablauf

Die folgenden Schritte beschreiben den typischen Prozessablauf bei der Angebotsbearbeitung. Während dieses Prozesses greifen Sie auf die Registerkarte [Verkauf](#) zu.

1. Der Vertriebsmitarbeiter legt ein Angebot an und gibt zunächst den Kunden und die Produkte ein, die angeboten werden sollen.
2. Das System berechnet mithilfe bestimmter Daten, wie Kunde, Produkt und Datum, den Nettowert. Der Benutzer kann die automatisch ermittelten Preise und Rabatte überschreiben oder weitere Rabatte und Zuschläge hinzufügen.
3. Wenn bestimmte Grenzwerte überschritten wurden, ist es möglicherweise erforderlich, dass das Angebot entsprechend Ihren Genehmigungsprozessen genehmigt wird.
4. Das Angebot wird mit der Aktion [Senden](#) entsprechend den Ausgabeeinstellungen an den Kunden gesendet.
5. Wenn der Kunde das Angebot annimmt, setzt der Benutzer es auf [Gewonnen](#), und der Status ändert sich in [Abgeschlossen](#). Mit einer externen Integration wie SAP ERP können Sie außerdem das Angebot über [Aktionen](#) [Kundenauftrag anlegen](#) in einen Kundenauftrag im externen System übertragen.



[Aktivitäten in Angeboten \[Seite 491\]](#)

Hier erhalten Sie Informationen zur Nachverfolgung aller angebotsbezogenen Aktivitäten.

[Sprachen des Angebots \[Seite 498\]](#)

Hier erfahren Sie, wie Sie die Ausgabesprache eines Angebots ändern.

[Angebotsgenehmigungsprozess \[Seite 498\]](#)

Erfahren Sie mehr über den Angebotsgenehmigungsprozess und das Definieren eines Genehmigungsprozesses für die Annahme von Angeboten, einschließlich Genehmigungen per E-Mail.

## 7.4.1 Aktivitäten in Angeboten

Hier erhalten Sie Informationen zur Nachverfolgung aller angebotsbezogenen Aktivitäten.

Folgeaktionen wie Termine, Aufgaben, Telefonate und E-Mails können direkt aus dem Angebot heraus angelegt werden. Aktivitäten können auch im Belegfluss eines Angebots angezeigt werden.

Benutzer können die Aktion [Aufgaben aus Aktivitätsplan hinzufügen](#) auswählen, um dem Angebot vordefinierte Aufgaben aus einem Aktivitätsplan hinzuzufügen. Der [Aktivitätsplan](#) unterstützt das Anlegen von Aufgaben, die zum Nachverfolgen einer Verkaufsmethodik verwendet werden können.

### Hinweis

Über die Integration mit Microsoft Outlook können dem Angebot auch E-Mails zugeordnet werden.

### 7.4.1.1 Aktivitäten für Angebote konfigurieren

Konfigurieren Sie Aktivitäten, z.B. Termine, E-Mails, Telefonate und Aufgaben, um aus Interaktionen zwischen Geschäftspartnern resultierende Informationen aus dem Angebot in der Lösung zu erfassen.

Administratoren können die Aktivitätenliste für Angebote in den Lösungsumfang aufnehmen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Festlegung des Lösungsumfangs](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.

Im Fine-Tuning können Sie die [Aktivitäten](#) noch detaillierter definieren.

### 7.4.1.2 Anlagen zu Angeboten hinzufügen

Sie können Belege auf Positionsebene und auf Kopfebene hinzufügen. Wenn die Anlagen Teil der Ausgabe sein sollen, wählen Sie die relevanten Anlagen in den Ausgabeeinstellungen aus. Wählen Sie [Senden](#), und die Ausgabe wird ausgelöst.

### 7.4.1.3 Rich-Text-Format für Angebotsausgabe-E-Mails konfigurieren

Der Administrator kann das Rich-Text-Format für Angebotsausgabe-E-Mails konfigurieren. Dies reduziert den Aufwand für die E-Mail-Bearbeitung.

1. Wechseln Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Wählen Sie ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kommunikation für Neugeschäft](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie für den E-Mail-Textkörper der Angebotsausgabe formatierten Text verwenden?](#)

### 7.4.1.4 Hinzufügen von Produktbildern zu Ausgabeformularen für Angebote konfigurieren

Administratoren können Ausgabeformulare so konfigurieren, dass Benutzer den Ausgabeformularen für Angebote Bilder hinzufügen können.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kommunikation für Neugeschäft](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie Produktbilder zur Angebotsformularvorlage hinzufügen?](#)

#### ⓘ Hinweis

Wenn Benutzer Produktbilder zu Ausgabeformularen hinzufügen, hat dies Auswirkungen auf die Systemleistung.

### 7.4.1.5 Status von Angebot anzeigen

Erfahren Sie, welche Bedeutung die verschiedenen Status von Angeboten und Kundenaufträgen haben.

#### Fortschrittsstatus für Angebote

- [Nicht relevant](#): Der Initialstatus eines Angebots.
- [Ausstehend](#): Angebot wurde an einen Kunden gesendet (impliziert, dass gesendete Angebotspositionen nicht gelöscht werden können). Im Fall einer bidirektionalen Replikation ist das Angebot ausstehend, sobald das Angebot an [SAP ERP](#) übertragen wurde.
- [Gewonnen](#): Wird angezeigt, wenn es für ein Angebot mindestens einen referenzierten Kundenauftrag gibt (SAP ERP) oder das Angebot mithilfe der Aktion [Als gewonnen kennzeichnen](#) manuell festgelegt wurde.

- **Verloren:** Wird zum Stornieren eines Angebots verwendet. Geben Sie im Feld **Absagegrund** einen Grund für die Absage ein. Alternativ können Sie auch die Aktion **Als verloren kennzeichnen** verwenden.

## Lebenszyklusstatus für Angebote

- **Offen:** Benutzer hat ein Initialangebot angelegt.
- **In Bearbeitung:** Benutzer hat eine Angebotsposition storniert oder mindestens eine Position verweist auf einen Kundenauftrag (**SAP ERP** (bidirektionale Replikation)). Darüber hinaus hat der Benutzer die Aktion **Externen Folgebeleg anlegen** ausgelöst.
- **Abgeschlossen:** Alle Positionen beziehen sich auf Aufträge in SAP Cloud for Customer oder Angebote wurden über das Feld **Absagegrund** (im Kopf) als gewonnen oder verloren festgelegt. Bei bidirektionaler Replikation basiert der Status **Abgeschlossen** auf SAP-ERP-Logik. Wenn Sie die Funktion **Externen Folgebeleg anlegen** verwendet haben, ändert sich der Status des Angebots in **Abgeschlossen**, wenn ein Folgekundenauftrag in SAP ERP angelegt wurde.

## Stornierungsstatus für Angebote

Die Status beziehen sich auf stornierte Positionen. Der Status befindet sich auf Kopf- und Positionsebene des Angebots.

- **Storno nicht beantragt:** Der Benutzer hatte keinen **Absagegrund** festgelegt.
- **Storniert:** Der Status des gesamten Angebots wurde auf Kopfebene storniert, der der Position auf Positionsebene.
- **Teilweise storniert:** Mindestens eine Position wurde storniert (Der Benutzer legt den Absagegrund auf Positionsebene fest).

### Hinweis

Der Status ist auf Positionsebene nicht anwendbar.

## Übertragungsstatus für Angebote

Die Status beziehen sich auf die bidirektionale **SAP-ERP**-Integration.

- **Nicht gestartet:** Der Initialstatus, wenn ein Angebot in SAP Cloud for Customer angelegt wird.
- **In Bearbeitung:** Eine Replikationsmeldung an das externe SAP-ERP-System wurde ausgelöst. Das Angebot ist in SAP Cloud for Customer schreibgeschützt. Wenn vom SAP-Cloud-for-Customer-System keine Bestätigungsmeldung empfangen wird, muss die Meldungsüberwachung die Ursache auf oberster Ebene analysieren. Über die Registerkarte "Übertragungsprotokolle" können Sie das Angebot (dessen Replikation) zurücknehmen. Das Zurücknehmen ermöglicht das Ändern des SAP-Cloud-for-Customer-Angebots und eine Korrektur der Daten. Diese Aktion führt dazu, dass die Meldung fehlschlägt und eine erneute Replikation erfolgt.

- **Beendet** Die Übertragung ist abgeschlossen und die Bestätigungsmeldung aus dem On-Premise-System wurde erfolgreich an SAP Cloud for Customer zurückgegeben.
- **Unterbrochen**: Die Übertragung wurde aufgrund eines Fehlers im externen System unterbrochen. Vom externen System bereitgestellte Fehlerinformationen werden auf der Registerkarte **Übertragungsprotokolle** angezeigt. Das Angebot ist editierbar und kann bearbeitet werden, sobald der Fehler behoben ist.
- **Nicht relevant**: Nicht anwendbar.

## Genehmigungsstatus für Angebote

- **Nicht gestartet**: Der Initialstatus.

### ⓘ Hinweis

Der Status für **Genehmigung** ändert sich in **Nicht gestartet**, sobald ein Angebot mit dem Status **Genehmigt** oder **In Überarbeitung** geändert wird. Diese Aktion ist nicht gültig für Belegarten bei der bidirektionalen Replikation. Ein genehmigtes Angebot wird automatisch an SAP ERP gesendet, sobald das Angebot genehmigt wurde. Wenn das Angebot in SAP ERP angelegt wurde, wird in SAP Cloud for Customer kein Genehmigungsstatus angezeigt.

- **Genehmigung nicht erforderlich**: Das Angebot wurde gesendet, und die Genehmigungsbedingungen sind nicht erfüllt.
- **In Genehmigung**: Die Angebotsaktion **Abgeben** wurde ausgelöst, und die Genehmigungsbedingungen sind erfüllt, sodass der Genehmigungsprozess gestartet werden kann.

### ⓘ Hinweis

Das Angebot kann nicht bearbeitet werden, mit Ausnahme der Eingabe von Text in der Genehmigungsnotiz.

- **Genehmigt**: Das Angebot wurde vom jeweiligen Vorgesetzten genehmigt.

### ⓘ Hinweis

Von der Genehmigung wird das Angebot auf Grundlage der Standardausgabeeinstellungen automatisch gesendet. Bei Verwendung der bidirektionalen Replikation führt die Genehmigung automatisch zur Einreichung des Angebots in SAP ERP.

- **Überarbeitung**: Ein Angebot wurde zur Überarbeitung zurück an den jeweiligen Vorgesetzten gesendet.
- **Abgelehnt**: Bei diesem Status sollten Benutzer die Option **Zur Überarbeitung zurückschicken** wählen.
- **Zurückgezogen**: Auf Basis der Benutzeraktion wurde der Einreichungsprozess für die Genehmigung eines entsprechenden Angebots widerrufen.

## Kreditstatus für Angebote

Der Kreditstatus wird aus der externen Preisfindung durch ein On-Premise-System abgeleitet.

- *Limit überschritten*
- *Limit nicht überschritten*
- *Manuell*
- *Zu prüfen*
- *Nicht relevant*

## Referenzstatus für Folgekundenaufträge

Die folgenden Status beziehen sich auf Folgekundenaufträge, die in SAP Cloud for Customer oder in SAP ERP angelegt werden.

- *Nicht gestartet*: Der Initialstatus.
- *In Bearbeitung*: Dieser Status entspricht dem SAP-ERP-Status *Teilweise referenziert*.

### Hinweis

Einige Positionen haben einen Bezug zu einem Kundenauftrag.

- *Beendet*: Alle Positionen haben einen Bezug zu einem Kundenauftrag.
- *Nicht relevant*: Bezieht sich auf eine Textposition (Positionsstatus).
- *Unterbrochen*: Nicht anwendbar.

## 7.4.1.6 Übertragungsstatus der Folgeaktion für ein Angebot verfolgen

Erfahren Sie, wie Sie einen externen Folgebeleg (hauptsächlich für einen Kundenauftrag in *SAP ERP* entwickelt) von Ihrer Cloud-Lösung aus verfolgen. Dies ist sinnvoll, wenn ein Fehler auftritt und der Status nicht in *Erledigt* geändert wird.

Solange keine Bestätigungsmeldung in SAP Cloud for Customer eingeht, ist der *Übertragungsstatus der Folgeaktion* auf *In Bearbeitung* gesetzt. Darüber hinaus muss die Meldungsüberwachung die Ursache auf oberster Ebene analysieren.

### Hinweis

Folgende Status werden unterstützt:

- *Nicht gestartet*
- *In Bearbeitung*
- *Erledigt*

Um das Feld *Übertragungsstatus der Folgeaktion* anzeigen und verwenden zu können, müssen Sie es über die Anpassungs- oder Personalisierungsoption hinzufügen. Sie können das Feld in der *erweiterten Suche*, der Ergebnisliste und im Detailbereich hinzufügen.

## 7.4.1.7 Folgeaktionen in Angeboten verwenden

Mit der Integration in ein Fremdsystem, in dem z.B. Ihre Kundenaufträge bearbeitet werden, können Sie die Referenzen auf die Folgebelege im Angebot unter ► [Verkaufsbelege](#) ► [Externe Folgebelege](#) ► erfassen.

Wenn Ihr Administrator externe Folgebelege konfiguriert hat, kann über die Aktion [Externen Folgebeleg anlegen](#) ein Folgekundenauftrag angelegt werden.

### Weitere Informationen

[Folgeangebot anlegen \[Seite 507\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Folgeangebote anlegen.

## 7.4.1.7.1 Externe Folgebelege für Interessenten sperren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator externe Folgebelege für Interessenten deaktivieren.

Zum Sperren externer Folgebelege für Interessenten deaktivieren Sie die Aktion [Externen Folgebeleg anlegen](#) in SAP ERP. Diese Aktion bewirkt, dass Interessenten keine Folgebelege erhalten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in SAP ERP](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie in der Cloud-Lösung angelegte Interessenten für die Replikation in Ihrer SAP-ERP-Lösung sperren?](#)

## 7.4.1.8 Notizen zu Angebotskopf und -positionen hinzufügen

Sie können einem Angebot interne und externe Notizen nur auf Kopfebene hinzufügen.

Als [Extern](#) gepflegte Notizen werden automatisch in dem mit der Lösung ausgelieferten Standarddruckformular für die Angebotsausgabe gedruckt. Diese Funktion umfasst verkaufsorganisations- und vertriebswegabhängige Notizen, die vom Administrator im Produktstamm gepflegt werden. Mit dieser Funktion werden die Notizen automatisch in die externe Produktnotiz des Angebots kopiert.

Beim Arbeiten auf der Registerkarte [Notizen](#) können Sie die Größe durch Erweitern des Bereichs erhöhen.

### ⓘ Hinweis

Für den Druck formatierter Hinweise gelten bestimmte Einschränkungen.

## 7.4.1.8.1 Formatierten Text aktivieren

Administratoren können die Verwendung von formatierten Texten für Notizen in Angeboten aktivieren.

Die Verwendung von externen und internen Notizen konfigurieren Sie unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Element: Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Fragen](#) ► [Angebote: Möchten Sie formatierte Texte für Angebote verwenden?](#) ►

Wenn die Festlegung des Lösungsumfangs abgeschlossen ist, können Benutzer auf Kopf- und Positionsebene Standardnotizen erfassen und bearbeiten (interne und externe Notizen).

Wenn Sie die Angebote aus der Formularvorlage [Angebotsdemo](#) verwenden, sind die formatierten Texte im Ausdruck enthalten.

### ⓘ Hinweis

Um formatierte Texte in anderen Angebotsvorlagen zu aktivieren, ändern Sie den Datentyp in Adobe® Lifecycle Designer von Nur-Text in Rich Text.

## 7.4.1.9 Angebotsversionierung konfigurieren

Administratoren können die Angebotsversionierung konfigurieren und Benutzern somit ermöglichen, Kunden Angebote mit der gleichen Angebotsnummer ([Gruppennummer](#)) und einer zusätzlichen Versionsnummer zu senden.

Zum Konfigurieren der Angebotsversionierung navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Element: Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Angebote](#) ►, und markieren Sie die Frage [Möchten Sie die Angebotsversionierung verwenden?](#)

Benutzer können nur einen externen Folgebeleg für SAP ERP für Angebote anlegen, die nicht den Status [Inaktiv](#) aufweisen und übermittelt wurden.

Angebotsversionen können nicht im Offline-Modus angelegt werden.

Wenn ein Angebot in ein oder aus einem Fremdsystem repliziert wird, ist keine Versionierung mehr möglich.

### → Nicht vergessen

Passen Sie die Formularvorlagen (neben der [Angebotsdemo](#)) so an, dass die [Gruppennummer](#) im Ausdruck enthalten ist.

## 7.4.1.10 Angebotsversionen anlegen

Benutzer können Kunden Angebote mit derselben Angebotsnummer ([Gruppennummer](#)) und einer zusätzlichen Versionsnummer senden.

Benutzer können Angebotsversionen auf der Registerkarte [Versionen](#) des Angebots anlegen und verfolgen. Wenn Sie ein Angebot markieren und [Aktion > Neue Version](#) wählen, wird das ausgewählte Angebot mit derselben [Gruppennummer](#) und einem Versionsinkrement kopiert.

#### → Nicht vergessen

Es kann immer nur eine aktive Angebotsversion mit derselben Gruppennummer vorhanden sein und bearbeitet werden. Wählen Sie [Aktion > Version aktivieren](#), um die Angebotsversion zu aktivieren.

Filtern Sie die Angebote nach dem Lebenszyklusstatus [Inaktive Version](#) für das Reporting.

Nutzen Sie die erweiterte oder einfache Suche, um in den Suchkriterien über das Feld [Gruppennummer](#) Angebotsversionen zu suchen und zu verfolgen.

## 7.4.2 Sprachen des Angebots

Hier erfahren Sie, wie Sie die Ausgabesprache eines Angebots ändern.

Standardmäßig wird diese entsprechend den von Ihrem Administrator eingerichteten Kundenstammdaten festgelegt.

1. Öffnen Sie ein Angebot.
2. Navigieren Sie zum Modus [Personalisierung](#) oder [Anpassen](#).
3. Wählen Sie im Kopf die Option [Positionen hinzufügen > Felder hinzufügen](#).
4. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Sprache](#).
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie Sprache ändern, nachdem Sie bereits einige Positionen eingegeben haben, werden die Positionsbeschreibungen nicht automatisch übersetzt.

Beachten Sie, dass Sie Formulare nur in Sprachen mit einem übersetzten Vorlagenformular drucken können.

## 7.4.3 Angebotsgenehmigungsprozess

Erfahren Sie mehr über den Angebotsgenehmigungsprozess und das Definieren eines Genehmigungsprozesses für die Annahme von Angeboten, einschließlich Genehmigungen per E-Mail.

Wenn Ihr Administrator Genehmigungen konfiguriert hat, wird eine Aufgabe ausgelöst, um das Angebot weiterzuleiten oder das Verschieben zur nächsten Stufe zu verhindern.

Administratoren können mehrstufige Genehmigungsprozesse einrichten. Basierend auf den Konfigurationseinstellungen kann der Benutzer Folgendes tun:

- Genehmigungsnotizen auf der Registerkarte [Genehmigung](#) anzeigen und bearbeiten
- unter [Aktionen](#) über das Feld [Von Genehmigung zurückziehen](#) eine Genehmigung zurückziehen



- Vorgesetzte können Angebote aus Benachrichtigungen oder direkt über die Registerkarte [Genehmigung](#) des Angebots genehmigen.

Bei der Genehmigung von Angeboten in E-Mails genehmigt der Vorgesetzte das Angebot, sendet es über die Aktionen der [Benachrichtigung](#) zur Überarbeitung zurück oder verwendet die Registerkarte [Genehmigung](#) des Angebots. Alternativ können Sie das Angebot auch direkt in der E-Mail genehmigen. Wenn kein Systemzugang verfügbar ist, wird ein Beleg zur Druckvorschau für das Angebot an die E-Mail angehängt.

Genehmigungen werden auf Grundlage der Ausgabeeinstellungen des Angebots automatisch gesendet.

#### 📘 Hinweis

Genehmigungen per E-Mail erfordern die Einrichtung von Zertifikaten für die Konfiguration von Microsoft Outlook und Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME).

### 7.4.3.1 Genehmigungen konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Bedingungen in den Angebotsgenehmigungsprozess aufnehmen können, z.B. die Grenzen für den Betrag, den ein Genehmigender genehmigen darf.

Aktivieren Sie den Angebotsgenehmigungsprozess unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ►.

Nach Festlegung des Lösungsumfangs für Angebote definieren Sie die Details des Genehmigungsprozesses. Bevor der Genehmigungsprozess verwendungsbereit ist, legen Sie in diesem Schritt die

Genehmigungsbedingungen und einen Genehmigenden fest. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#)

► [Genehmigungsprozesse](#) ►.

#### 📘 Hinweis

Es muss mindestens ein Genehmigungsprozess aktiv sein. Um einen Genehmigungsprozess zu definieren, kopieren Sie den Standardgenehmigungsprozess und passen die Genehmigungsgültigkeit an, wobei Sie sicherstellen müssen, dass einer der Prozesse über eine unbegrenzte Gültigkeit verfügt.

### 7.4.3.2 Ermittlung des Angebotsgenehmigenden konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator den Genehmigungsprozess für Angebote bearbeiten.

Administratoren können erweiterte Änderungen am Angebotsgenehmigungsprozess vornehmen.

Sie können Schritte bearbeiten oder hinzufügen, die Reihenfolge der vorhandenen Genehmigungsschritte ändern und Bedingungen für den Genehmigenden definieren. Navigieren Sie zu

► [Administrator](#) ► [Genehmigungsprozesse](#): ► [Angebot](#) ► [Arbeitsverteilung](#) ► [Kundendefinierter Beteiligter](#) ► oder [Kundendefinierter Gebietsverantwortlicher](#).

Führen Sie folgende Schritte zum Abschließen der erweiterten Ermittlung des Angebotsgenehmigenden aus:

1. Navigieren Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe [Definition von Beteiligtenrollen](#). Legen Sie eine neue Beteiligtenrolle an, und ordnen Sie die Beteiligtenkategorie [Genehmigender](#) zu.
2. Navigieren Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe [An den Angeboten Beteiligte](#). Fügen Sie die Rolle den an den Angeboten Beteiligten hinzu.

#### Hinweis

Sie können auch die Ermittlung für die Standardbeteiligtenrolle [Genehmigender](#) definieren.

3. Fügen Sie den neuen Ermittlungsschritt [Benutzerregeln](#) für [<Z-Beteiligter>](#) für den neu angelegten Beteiligten hinzu.
4. Fahren Sie fort, indem Sie zu  [Administrator](#)  [Vertriebs- und Marketingeinstellungen](#)  [Regeln für Angebotsbeteiligte definieren](#)  navigieren.
5. Navigieren Sie abschließend zu  [Administrator](#)  [Genehmigungsprozesse](#) , um die Arbeitsverteilung [Kundendefinierter Beteiligter](#) dem Angebotsgenehmigungsprozess hinzuzufügen.

## Weitere Informationen

### [Workflow-Regeln konfigurieren \[Seite 449\]](#)

Als Administrator erfahren Sie hier, wie Sie Workflow-Regeln zum Anstoßen von automatischen E-Mail-Nachrichten, Benachrichtigungen, Feldaktualisierungen und Aktionen für Angebote und andere Geschäftsobjekte konfigurieren.

## 7.4.3.3 Erneute Einreichung für Angebotsgenehmigungen konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie die erneute Einreichung für Angebote konfigurieren. Sobald ein Angebot genehmigt wurde, ermöglicht die Option Ihrem Unternehmen, den Genehmigungsstatus und/oder den Ausgabestatus zu steuern.

Wenn Sie die Option nicht auswählen, wird der Genehmigungsstatus bei jeder Änderung des Angebots (außer beim Hinzufügen von Anlagen) in [Nicht gestartet](#) geändert. Um das Angebot weiter zu bearbeiten, muss der Benutzer es erneut zur Genehmigung und Ausgabe einreichen.

#### Hinweis

Wenn ein Angebot mit einer bidirektionalen Replikation in das SAP-On-Premise-System vorhanden ist, ist ein Zurücksetzen des Genehmigungsstatus nicht möglich.

Wenn Sie diese Option auswählen, wird das automatische Zurücksetzen dieser Status aus den meisten Änderungen deaktiviert. Das Zurücksetzen kann stattdessen basierend auf den Bedingungen in den Workflow-Regeln konfiguriert werden. Das Zurücksetzen erfolgt mit einer der folgenden Aktionen:

- [Einreichen zurücksetzen](#) (bei Genehmigungs- und Ausgabestatus)
- [Ausgabestatus zurücksetzen](#) (nur bei Ausgabestatus).

Konfigurieren Sie *Erneute Einreichung für Angebotsgenehmigungen*, indem Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Element: Verkauf* ► *Neugeschäft* ► ► *Angebote* ► *Möchten Sie das Zurücksetzen des Genehmigungsstatus und des Ausgabestatus über Workflow-Regeln steuern?* ► navigieren.

Fahren Sie mit der Einrichtung fort.

1. Definieren Sie Workflow-Regeln, indem Sie zu ► *Administrator* ► *Workflow-Regeln* ► navigieren.
2. Definieren Sie in den Workflow-Regeln Bedingungen, die zusätzliche Genehmigungen auslösen sollen, und wählen Sie die gewünschte Aktion aus, die der Benutzer wählen kann:
  - *Einreichen zurücksetzen*: Die Aktion setzt den Genehmigungsstatus sowie den Ausgabestatus wieder auf *Nicht gestartet*. Um das Angebot weiter zu bearbeiten, wählt der Benutzer ► *Aktionen* ► *Einreichen zurücksetzen* ►.
  - *Ausgabestatus zurücksetzen*: Die Aktion setzt den Ausgabestatus zurück (Bestätigungsproblemstatus). Der Genehmigungsstatus bleibt *Genehmigt* oder *Genehmigung nicht erforderlich*.

#### ⓘ Hinweis

Die Aktion *Abschicken* generiert ein neues Ausgabedokument, ohne dass ein zusätzlicher Genehmigungsprozess erforderlich ist.

### 7.4.3.4 Konfigurieren einer Regel, um Angebote mit dem Status "In Genehmigung" zurückzunehmen

Wenn z. B. ein benutzerdefinierter Zeitraum überschritten wird, können Administratoren eine Regel anlegen, um Angebote mit dem Status *In Genehmigung* in den Status *Nicht gestartet* zu versetzen.

Administratoren können eine Regel anlegen, indem Sie die Aktion *Einreichen zurücksetzen* für *Regeltyp* definieren.

#### → Nicht vergessen

Ab dem Release Februar 2018 werden für das Zurücknehmen von Angeboten nur die Genehmigungsstatus *Genehmigung nicht erforderlich* und *Genehmigt* unterstützt.

### 7.4.3.5 Workflow-Regel für Empfängerermittlung verwenden

Beim Anlegen von Workflow-Regeln für Angebote oder Kundenaufträge können Sie die Lösung Empfänger ermitteln lassen, entweder vom Kunden- oder Gebietsteam.

## 7.4.3.6 Workflow-Regeln und Feldaktualisierungen verwenden

Workflow-Regeln können verwendet werden, um den Versand von Benachrichtigungen, Textnachrichten oder E-Mails an interne oder externe Beteiligte auf der Grundlage definierter Bedingungen zu konfigurieren.

Darüber hinaus können Sie Workflow-Regeln zum Aktualisieren von Feldern in den Angeboten verwenden. Der Benutzer kann die ausgeführten Workflow-Regeln im Angebot auf der Registerkarte [Workflow-Änderungen](#) anzeigen.

## 7.4.3.7 Weitere Angebotsdetails anzeigen

Erfahren Sie mehr darüber, welche Angebotsdetails Sie anzeigen oder ändern können.

### Registerkarten für Angebote

#### Übersicht

Auf der Registerkarte [Übersicht](#) sehen Sie die letzten Angebotsänderungen, die Produkte und die Beteiligten.

#### Produkte

- Auf der Registerkarte [Produkte](#) können Sie Produkte hinzufügen oder löschen, externe und interne Notizen eingeben und Anhänge hinzufügen.  
Sie können auch die internen und externen Notizen für das Angebot und dessen Produkte anzeigen und ändern. Die Details für die [Interne Notiz](#) werden nur mit dem Beleg gespeichert. Wenn Sie eine externe Integration verwenden, wird die [Externe Notiz](#) an den Kunden und an das externe System weitergeleitet. Wenn Sie die Integration mit einem externen System zum Berechnen von Produktpreisen verwenden, erhalten Sie die Produktpreise, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Preisfindung anfordern](#) ► wählen. In den Feldern [Preisfindungsstatus](#) und [Preisfindungsverfahren](#) erhalten Sie Informationen über den aktuellen Status der Anforderung.

#### ⓘ Hinweis

- Wenn Sie eine Position kopieren, werden auch die Notizen und Anlagen kopiert.
- Außerdem können Sie Produkte aus der Produktliste hinzufügen, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Aus Liste hinzufügen](#) ► wählen.

#### Beteiligte

- Auf der Registerkarte [Beteiligte](#) können Sie Beteiligte und Ansprechpartner hinzufügen oder löschen. Sie können auch eine Adresse auswählen, die in den Stammdaten angegeben wurde.

#### Verkaufsbelege

- Auf der Registerkarte [Verkaufsbelege](#) finden Sie eine Übersicht über die zugehörigen Angebote sowie die im SAP-ERP-System bearbeiteten Kundenauftragsanforderungen und Kundenaufträge.

## Belegfluss

- Auf der Registerkarte [Belegfluss](#) sehen Sie alle Vorgänger- und Folgebelege für ein bestimmtes Angebot.

## Anlagen

- Auf der Registerkarte [Anlagen](#) fügen Sie Anlagen hinzu, z.B. lokale Dateien, Weblinks und Links zu Bibliotheksinhalten.  
Wenn der Kunde das Angebot bei einem Besuch direkt angenommen und auf dem Tablet unterzeichnet hat, wird die Unterschrift des Kunden angezeigt.

### Hinweis

Eine rechtsverbindliche Integration von digitalen Signaturen wird durch Partnerlösungen unterstützt.

## Genehmigung

- Auf der Registerkarte [Genehmigung](#) können Sie zusätzliche Informationen für den Genehmigenden eingeben. Außerdem hat der Genehmigende die Möglichkeit, Kommentare hinzuzufügen.

## Aktivitäten

- Auf der Registerkarte [Aktivitäten](#) wird eine Übersicht der Aktivitäten angezeigt. Darüber hinaus können Sie Termine, Aufgaben und Telefonate hinzufügen. Zu einem Angebot gehörenden E-Mails werden angezeigt, und Sie können Aufgaben aus den festgelegten Aktivitätsplänen hinzufügen.

## Ausgabe

- Auf der Registerkarte [Ausgabe](#) können Sie die Ausgabehistorie und die gesendeten PDF-Dokumentdateien anzeigen. Sie können das Dokument erneut senden, indem Sie [Erneut übergeben](#) wählen.

## Feed

- Auf der Registerkarte [Feed](#) werden wichtige Aktualisierungen des Angebots angezeigt.

## Änderungen

- Auf der Registerkarte [Änderungen](#) können Sie alle im Beleg vorgenommenen Änderungen nachverfolgen.
- Auf der Registerkarte [Änderungen](#) eines Angebots können Sie alle an dem Angebot vorgenommenen Änderungen anzeigen und nach einem bestimmten Zeitraum filtern. Die Liste enthält die ursprünglichen Werte und die neuen Werte nach der Änderung.

## Tickets

- Auf der Registerkarte [Tickets](#) finden Sie alle zugehörigen Tickets für das jeweilige Angebot. Außerdem können Sie Tickets zum Angebot anlegen.

## Umfragen

- Auf der Registerkarte [Umfragen](#) können Sie Umfragen aus den festgelegten Aktivitätsplänen dem Beleg hinzufügen und diese bearbeiten.

### 7.4.3.7.1 Feed für Angebote nutzen

Erfahren Sie, wie Sie mithilfe des Feeds gemeinsam mit Kollegen für Sie relevante Angebote bearbeiten können.

Wenn Benutzer Angebote anlegen oder pflegen, wird auf der Registerkarte [Feed](#) unter [Feed](#) oder innerhalb des Angebots eine Aktion angezeigt.

Benutzer können die Feed-Einstellungen unter ► [Personalisieren](#) ► [Feed-Einstellungen](#) ► [Feed-Quellen](#) ► verwalten.

Wählen Sie eine Person aus, der Sie folgen, und wählen Sie [Bearbeiten](#), um das Bild [Quellenereignisse verwalten](#) zu öffnen. Markieren Sie die gewünschten Feed-Ereignisse für automatische Aktualisierungen, die von der Person, der Sie folgen, angestoßen werden, und fügen Sie bei Bedarf weitere Tags hinzu.

### 7.4.3.7.2 Änderungshistorie für Angebote verfolgen

Benutzer, die Angeboten zugeordnet sind, können Änderungen am Angebot verfolgen, indem sie die Registerkarte [Änderungen](#) zu Angeboten hinzufügen.

Navigieren Sie zu ► [Personalisieren](#) ► [Personalisierung starten](#) ►, und wählen Sie [Registerkarte hinzufügen](#), um die Registerkarte [Änderungen](#) einzublenden.

Suchen Sie nach Änderungen, indem Sie die folgenden Felder der Änderungshistorie filtern:

- [Änderungen ab](#)
- [Änderungen bis](#)
- [Attribut](#)
- [Geändert von Benutzer](#)

## 7.5 Workflow-Regel zur Aktualisierung benutzerdefinierter Opportunity-Status definieren

Administratoren können Workflow-Regeln definieren, um benutzerdefinierte Opportunity-Status und Gründe basierend auf Angebotsbedingungen zu aktualisieren.

Wählen Sie Feldaktionen als [Regeltyp](#) für Angebote aus. Diese Funktion ermöglicht Ihnen z.B., eine Opportunity auf [Gewonnen](#) zu setzen, wenn das zugehörige primäre Angebot in den Status [Gewonnen](#) wechselt.

#### ⚠ Einschränkung

Benutzerdefinierte Werte mit gleichen Bezeichnungen können in der Workflow-Regeldefinition nicht unterschieden werden.

## 7.5.1 Warnmeldung bezüglich mehrerer Vertriebsbereiche ändern

## 7.6 Angebote abschließen

Hier lernen Sie verschiedene Möglichkeiten zum Abschließen eines Angebots kennen.

Sie haben mehrere Möglichkeiten, ein Angebot abzuschließen. Wenn das Angebot akzeptiert wird, können Sie einen Folgekundenauftrag entweder in der Lösung oder als Folgeauftrag in SAP ERP anlegen. In beiden Fällen ändert sich durch den Folgeauftrag der Status des Auftrags in *Abgeschlossen* und der Fortschritt in *Gewonnen*.

Eine weitere Möglichkeit zum Abschließen eines Angebots ist das Stornieren des Angebots. Wenn Sie ein Angebot durch Setzen eines *Absagegrunds* auf Kopfebene stornieren, wird der Fortschritt in *Verloren* geändert.

### Hinweis

In der Regel können Angebote, die beim Kunden eingereicht wurden, nicht mehr gelöscht werden, es sei denn, Ihr Administrator hat *Löschung von Angebotspositionen nach Einreichung beim Kunden* konfiguriert. Bei dieser Konfiguration sind die Benutzer in der Lage, Positionen in Angeboten zu löschen, die bereits beim Kunden eingereicht wurden.

#### [Signaturen \[Seite 506\]](#)

Sie können grafische Signaturen erfassen und dem Angebot anhängen.

#### [Senden eines Angebots an Kundenkonten \[Seite 506\]](#)

Ermitteln Sie über die Ausgabeeinstellungen, wie das Angebot an Kunden gesendet wird.

#### [Folgeangebot anlegen \[Seite 507\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Folgeangebote anlegen.

#### [Angebotsvorschau \[Seite 508\]](#)

Zeigen Sie eine Vorschau der Angebote an, bevor Sie sie an Kunden oder Interessenten senden oder teilen Sie das Vorschaudokument mit Kollegen.

#### [Anlagen zu abgeschlossenen Angeboten hinzufügen \[Seite 508\]](#)

Für Angebote mit dem Status *Abgeschlossen* gehen Sie zu ► *Anlagen* ► und fügen Dateien hinzu (Kopf- und Positionsanlagen).

#### [Angebotsbelegfluss \[Seite 508\]](#)

Über den Belegfluss können Sie beispielsweise die Kette zugehöriger Belege des Angebots anzeigen, z.B. Opportunitys, Aufträge und Lieferung.

#### [Mehrere Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen \[Seite 509\]](#)

Die Benutzer können mehrere SAP-Cloud-for-Customer-Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen.

#### [Ausgabeformular für Angebote \[Seite 510\]](#)

Erfahren Sie mehr über Angebotsformulare für die Ausgabe von Geschäftsbelegen.

#### [Angebot stornieren \[Seite 511\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie ein Angebot stornieren.

[Angebotsausgabeabgabe mit bidirektionaler SAP-ERP-Integration aktivieren \[Seite 513\]](#)

Administratoren können die Fine-Tuning-Aufgabe konfigurieren und aktivieren, um das Drucken von Angeboten mit bidirektionaler SAP-ERP-Integration zu ermöglichen.

## 7.6.1 Signaturen

Sie können grafische Signaturen erfassen und dem Angebot anhängen.

1. Navigieren Sie zu ► [Aktionen](#) ► [Signieren](#) ►.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste [Beteiligter](#) einen Beteiligten aus.
3. Melden Sie sich in dem dafür vorgesehenen Feld an.
4. Wählen Sie [Hinzufügen und schließen](#), um die Signatur hinzuzufügen und zum Angebot zurückzukehren, oder [Hinzufügen und neu](#), um eine weitere Signatur hinzuzufügen.

Die Aktivierung von Signaturen erfolgt unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Angebot](#) ► [Grafische Signatur für Angebote](#) ► [Möchten Sie eine grafische Signatur erfassen und an das Angebot anhängen \(nur für Geräte mit Touchscreen gültig\)?](#)

Die Signatur wird in das Druckformular [Angebotsdemo](#) aufgenommen.

### ⓘ Hinweis

Eine rechtsverbindliche Integration von digitalen Signaturen wird durch Partnerlösungen unterstützt.

### 7.6.1.1 Grafische Signatur in Angeboten einbetten

Nach entsprechender Konfiguration können Mitarbeiter ein Angebot mit einer grafischen Signatur signieren und eine neue grafische Signatur anlegen.

Um die Signatur von Mitarbeitern in einem Angebot einzubetten, müssen Administratoren den Adobe LiveCycle Designer aufrufen und das Ausgabeformular anpassen.

## 7.6.2 Senden eines Angebots an Kundenkonten

Ermitteln Sie über die Ausgabeeinstellungen, wie das Angebot an Kunden gesendet wird.

Wählen Sie im Angebot ► [Aktionen](#) ► [Einreichen](#) ►. Die Ausgabe des Angebots wird ausgelöst, abhängig von den gepflegten Ausgabeeinstellungen. In den Ausgabeeinstellungen können Sie definieren, ob ein Angebot beispielsweise per E-Mail verschickt werden soll. Als Standard wird die E-Mail-Adresse des primären Ansprechpartners verwendet. Ein Angebot, dass bei einem Kunden eingereicht wurde, wird mit dem Fortschrittsstatus [Ausstehend](#) angezeigt.



#### Hinweis

Wenn eine Genehmigung des Angebots erforderlich ist, löst die Aktion zum Einreichen die Genehmigungsbenachrichtigung aus. Nach der abschließenden Genehmigung wird die Ausgabe automatisch basierend auf den definierten Ausgabeeinstellungen ausgelöst.

## 7.6.3 Folgeangebot anlegen

Erfahren Sie, wie Sie Folgeangebote anlegen.

### Kontext

Aus Ihrem Angebot legen Sie ein Folgeangebot basierend auf einem bereits vorhandenen Angebot an, was nicht dem Kopieren eines Angebots entspricht. Beim Anlegen eines Folgeangebots werden der Kopf, die Position und der Belegfluss aktualisiert. Beim Kopieren eines Angebots werden der Kopf und die Daten nicht kopiert, und der Belegfluss wird nicht aktualisiert.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in dem Angebot, aus dem Sie ein Folgeangebot anlegen möchten, die Registerkarte [Verkaufsbelege](#).
2. Wählen Sie unter [Angebote](#) die Option [Neu](#). Die Daten aus dem aktuellen Angebot werden in das neue Angebot kopiert.
3. Passen Sie die Einträge an, und wählen Sie [Sichern und öffnen](#).  
Das System kopiert das gesamte Angebot einschließlich der Produkte in einen neuen Beleg, und öffnet diesen.
4. Zeigen Sie das alte Angebot an. Das neue Angebot befindet sich unter [Verkaufsbelege](#).  
Setzen Sie die Arbeit nach Bedarf mit dem neuen Angebot fort.

### 7.6.3.1 Externe Folgebelege für Interessenten sperren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator externe Folgebelege für Interessenten deaktivieren.

Zum Sperren externer Folgebelege für Interessenten deaktivieren Sie die Aktion [Externen Folgebeleg anlegen](#) in SAP ERP. Diese Aktion bewirkt, dass Interessenten keine Folgebelege erhalten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#)

► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in SAP ERP](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie in der Cloud-Lösung angelegte Interessenten für die Replikation in Ihrer SAP-ERP-Lösung sperren?*

## 7.6.4 Angebotsvorschau

Zeigen Sie eine Vorschau der Angebote an, bevor Sie sie an Kunden oder Interessenten senden oder teilen Sie das Vorschaudokument mit Kollegen.

1. Öffnen Sie das Angebot.
2. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Vorschau](#) ►.
3. Ein neues Fenster wird geöffnet und das Angebot als PDF-Dokument angezeigt.

### 7.6.4.1 PDF-Vorschau für Angebot verwenden

Die Angebotsvorschau wird im PDF-Format angezeigt (durch Konfiguration von Formularvorlagen generiert), wenn Sie ► [Aktionen](#) ► [Vorschau](#) ► wählen.

## 7.6.5 Anlagen zu abgeschlossenen Angeboten hinzufügen

Für Angebote mit dem Status [Abgeschlossen](#) gehen Sie zu ► [Anlagen](#) ► und fügen Dateien hinzu (Kopf- und Positionsanlagen).

## 7.6.6 Angebotsbelegfluss

Über den Belegfluss können Sie beispielsweise die Kette zugehöriger Belege des Angebots anzeigen, z.B. Opportunitys, Aufträge und Lieferung.

Im [Belegfluss](#) werden zugehörige Vorgänge, wie Opportunitys oder Aktivitäten, angezeigt.

### ⓘ Hinweis

Im Belegfluss können Sie nicht auf die druckbaren Angebots-PDFs (abgeleitet aus [SAP ERP](#)) zugreifen.

### → Tipp

Navigieren Sie zu ► [Belegfluss](#) ► [PDF](#) ► des Angebots, um das neueste Angebot anzuzeigen, das an Kunden gesendet wurde.

1. Öffnen Sie einen Geschäftsbeleg (z.B. ein Angebot oder einen Kundenauftrag), oder suchen Sie nach einem Geschäftsbeleg.

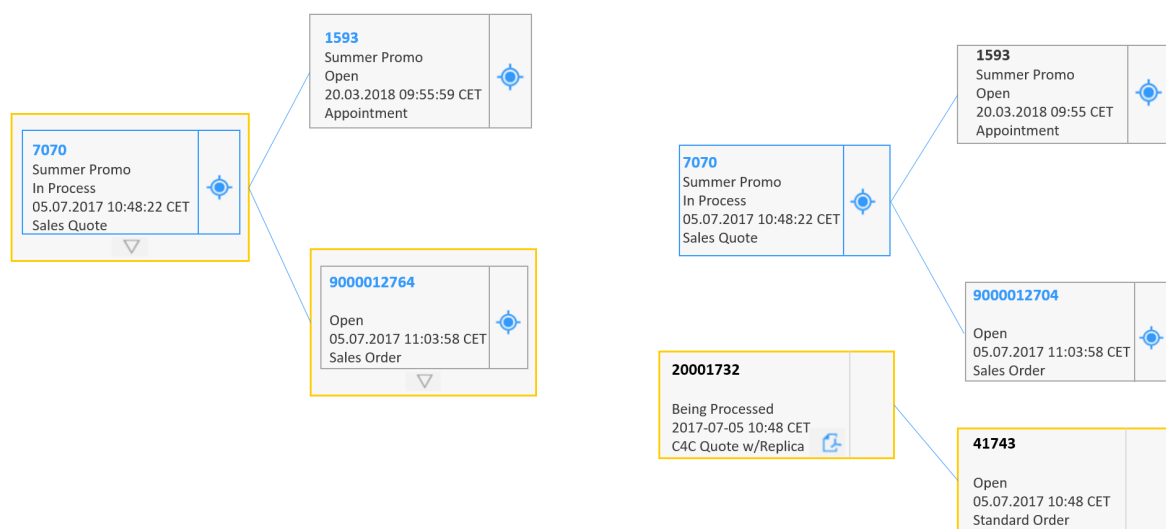
2. Auf der Registerkarte **Beleg** werden alle vorherigen Belege und Folgebelege für dieses Angebot angezeigt.
3. Wählen Sie die Links, um weitere Details der Belege anzuzeigen.

### **i** Hinweis

Sie können Vorgänge wie Aktivitäten im Angebotsbelegfluss anzeigen.

Im **Belegfluss** können Sie zudem Folgevorgänge in **SAP ERP** anzeigen. Dazu gehören z. B. Folgeaufträge, Lieferungs- oder Rechnungsvorgänge, einschließlich Zugriff auf die zugehörigen PDF-Dokumente (unter Verwendung des Webdienstes).

Im **Belegfluss** werden auch die SAP-ERP-Referenzen für Angebote und Kundenaufträge in SAP Cloud for Customer angezeigt. Klicken Sie auf das Dreieck im gelben Rahmen, um zugehörige SAP-ERP-Transaktionen zu öffnen und zu schließen.



## 7.6.7 Mehrere Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen

Die Benutzer können mehrere SAP-Cloud-for-Customer-Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen.

Der Angebotsstatus ändert sich in **Gewonnen**, wenn eine Kundenauftragsreferenz vorhanden ist.

Die Benutzer können die zugehörigen Abrufe im Feld **Bestellte Menge** der Produkttabelle nachverfolgen. Navigieren Sie zu **Personalisieren**, um das ausgeblendete Feld **Bestellte Menge** hinzuzufügen.

### **i** Hinweis

Durch bestellte Positionen, die nicht vollständig auf das SAP-Cloud-for-Customer-Angebot verweisen, wird der Angebotsstatus auf **In Bearbeitung** gesetzt. Ab dem Release 1902 ändert sich der Angebotsstatus nicht nur, wenn eine referenzierte Position in dem Auftrag komplett entfernt wurde, in **In Bearbeitung**, sondern auch, wenn die Menge der referenzierten Position verringert wird.

## 7.6.8 Ausgabeformular für Angebote

Erfahren Sie mehr über Angebotsformulare für die Ausgabe von Geschäftsbelegen.

Die Ausgabe von Angeboten und Kundenaufträgen hängt in erster Linie davon ab, wie Ihr Administrator die Formularvorlagen konfiguriert. Darüber hinaus ist nach der Konfiguration, wenn Benutzer Angebote oder Kundenaufträge an Kunden übermitteln, das Beleglayout von der Vorlagenauswahl abhängig, die die Benutzer unter [Ausgabeeinstellungen bearbeiten](#) vornehmen.

### ⓘ Hinweis

Der Ausdruck von Preiselementen hängt von der Druckkonfiguration des Preisfindungsschemas ab.

### ⓘ Hinweis

Die Vorlage [Angebotsdemo](#) umfasst Erweiterungen wie Produktbilder, formatierte Notizen, Signatur, GTIN oder Kundenteilenummer.

Administratoren konfigurieren **Druckformulare** – Belege im schreibgeschützten PDF-Format (Portable Document Format), die aus im System hinterlegten Daten generiert werden. Druckformulare können gedruckt, als E-Mail-Anlage versendet oder per Fax an Geschäftspartner übermittelt werden.

### 7.6.8.1 Ausgabeformular konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator den integrierten Adobe® LiveCycle® Designer verwenden, um erweiterte Änderungen an Angebotsformularvorlagen vorzunehmen.

#### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Formularvorlagenverwaltung](#) ►.

### ⓘ Hinweis

Passen Sie allgemeine Änderungen am Ausgabeformular aus der Mastervorlage in der [Vorlagenmasterverwaltung](#) an.

2. Wählen Sie die Formularvorlagenvariante aus, die Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie ► [Öffnen](#) ► [Adobe LiveCycle Designer](#) ►.
3. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor.
4. Zeigen Sie die Änderungen mithilfe von historischen Daten oder Beispieldaten in einer Vorschau an.
5. Wählen Sie [Sichern](#).
6. Wählen Sie [Veröffentlichen](#), um Ihre Einträge abzuschließen.

## 7.6.8.2 Angebotsausgabe und Kanalermittlung konfigurieren

Als Administrator erfahren Sie hier, wie Sie Formularvorlagen und Ausgabekanäle für Angebote nach Verkaufsorganisationen voreinstellen.

Passen Sie dazu die Spalten an, um eine neue Auswahl der in dieser Tabelle sichtbaren Attribute vorzunehmen. Sie müssen erst das Bild verlassen und dann wieder zurückkehren, damit die Änderungen angezeigt werden.

## 7.6.8.3 Absagegründe konfigurieren

Administratoren erfahren hier, wie sie Absagegründe konfigurieren. Die Codes werden in Belegen wie Angeboten, Aufträgen oder Verträgen zum Definieren von Gründen für eine Absage verwendet.

Sie definieren Absagegründe, um zu beschreiben, warum ein Beleg oder eine Position storniert wurde.

1. Um schnell zur entsprechenden Fine-Tuning-Aufgabe zu navigieren, wählen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) 🔍, und geben Sie [Absagegründe](#) ein.
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
3. Geben Sie den gewünschten [Absagegrund](#) ein.

### ⓘ Hinweis

Beim Hinzufügen eigener Einträge müssen die Daten im Feld [Absagegrund](#) mit einem **Z** beginnen.

4. Geben Sie die gewünschte Beschreibung ein.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben, und setzen Sie den gewünschten Status.

Benutzer können Angebote auf Kopf- und auf Positionsebene stornieren. Bei Stornierung auf Kopfebene wird der Absagegrund in die Positionen kopiert.

### ⓘ Hinweis

Bei auf Kopfebene stornierten Angeboten werden alle zugehörigen Positionen storniert.

## 7.6.9 Angebot stornieren

Erfahren Sie, wie Sie ein Angebot stornieren.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten zum Stornieren eines Angebots. Öffnen Sie das Angebot, und gehen Sie wie folgt vor:

- Setzen Sie einen [Absagegrund](#).
- Lösen Sie die Aktion [Als verloren kennzeichnen](#) aus.
- Pflegen Sie einen bestimmten Absagegrund auf Kopf- und Positionsebene.

#### Hinweis

Wenn ein Angebot teilweise storniert und beispielsweise nur eine einzelne Position auf "Verloren" gesetzt wird, erhält das Angebot den Status *In Bearbeitung*.

## 7.6.9.1 Angebot löschen

Erfahren Sie, wie und wann Sie Angebote löschen.

### Kontext

Sie können Angebote löschen, wenn die Angebote noch nicht an Kunden gesendet wurden und keine Folgebelege oder Folgeaktionen vorliegen.

### Vorgehensweise

1. Suchen Sie nach dem Angebot, das Sie löschen möchten.
2. Prüfen Sie den Status, um sicherzustellen, dass das Angebot gelöscht werden kann.

Der Fortschrittsstatus *Ausstehend* weist darauf hin, dass Angebote abgegeben wurden und nicht gelöscht werden können.

3. Wählen Sie *Aktionen*.
4. Wählen Sie *Löschen*, und das Angebot wird aus dem System gelöscht.

#### → Tipp

Angebote, die bei einem Kunden eingereicht wurden, können nicht gelöscht werden. Sie können diese jedoch stornieren.

## 7.6.9.2 Einzelposition stornieren

### Vorgehensweise

1. Suchen Sie das Angebot mit den Positionen, die Sie stornieren möchten.
2. Wählen Sie für die Position *Absagegrund*. Alternativ werden durch die Aktion *Als verloren kennzeichnen* alle Positionen storniert.

→ Tipp

Sie können für das Angebot auch einen bestimmten Absagegrund auf Positionsebene angeben.

Wenn ein Angebot teilweise storniert wird, erhält es den Status *In Bearbeitung*.

## 7.6.10 Angebotsausgabeabgabe mit bidirektionaler SAP-ERP-Integration aktivieren

Administratoren können die Fine-Tuning-Aufgabe konfigurieren und aktivieren, um das Drucken von Angeboten mit bidirektionaler SAP-ERP-Integration zu ermöglichen.

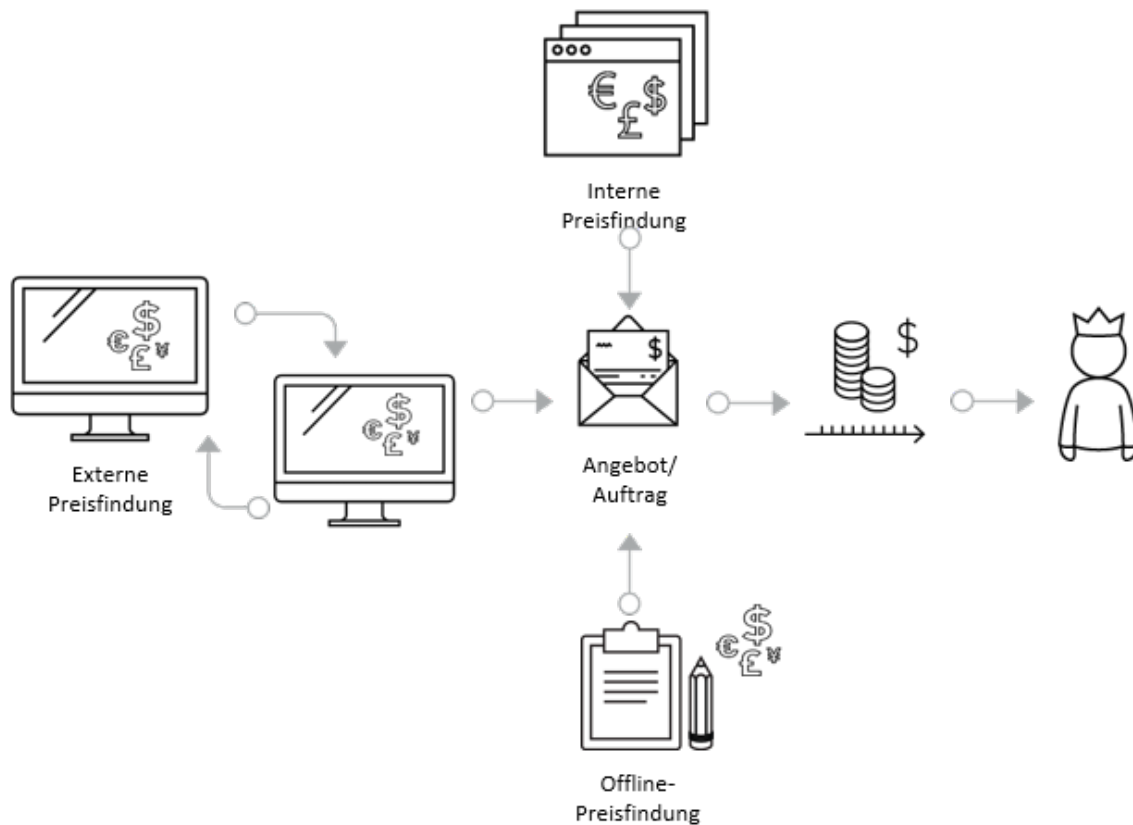
Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Angebote* ► *Belegarten* ► *Belegarten verwalten* ► *Angebotsreplikation* ►. Markieren Sie das Ankreuzfeld *Direkte Kundengenehmigung*, um die Angebotsabgabe mit der bidirektionalen Integration zu aktivieren.

ⓘ Hinweis

Die Konfiguration ist für Angebote mit asynchroner Preisfindung nicht aktiviert.

## 7.7 Preisfindung für Angebot

SAP Cloud for Customer hilft Ihnen dabei, wettbewerbsfähig zu bleiben, indem Sie eine flexible interne, externe und Offline-Preisfindung anwenden.



Benutzer können Ihren Kunden konkurrenzfähige Preise anbieten, wenn sie mit Angeboten und Kundenaufträgen arbeiten. Entweder hat Ihr Administrator vorgefertigte Produktpreislisten vorkonfiguriert oder Ihre Preisfindung in Transaktionen beruht auf Stammdaten für Preise, die anhand eines externen SAP-Systems ermittelt werden. Sie können manuell Rabatte gewähren und verschiedene Zuschläge auf Angebote und Aufträge anwenden. Benutzer können bestimmte Preiselemente überschreiben, um die Preisfindung flexibler zu machen.

Hier finden Sie eine Übersicht über die Preisfindungsart der SAP Cloud for Customer-Lösung:

**Interne Preisfindung:** Die Lösung bietet die interne Nettopreisfindung an. Sie wird verwendet, wenn Ihr Unternehmen Preise anhand von Preis- oder Rabattlisten auf Basis der Lösungsstammdaten ableitet. Die interne Preisfindung übernimmt Preise aus der von Ihrem Administrator erstellten Preisliste und kann optional vordefinierte Rabatte enthalten. Je nach Lösungs-Setup können Benutzer verschiedene Arten von Rabatten anwenden, z.B. Rabatte auf den Gesamtwert oder für Produktpositionen.

**Externe Preisfindung:** Die externe Preisfindung kann für Unternehmen eingesetzt werden, die ihre gesamten Preisdaten, einschließlich Steuerdetails, aus einem externen SAP-System abrufen. Endbenutzer fordern die Preisfindung über eine Benutzeraktion an, um damit das Ergebnis der externen Preisfindung abzurufen und bei Bedarf Rabatte und andere Preiselemente anzuwenden. Darüber hinaus kann Ihr Administrator die Lösung



verwenden, um anhand dieser Benutzeraktion Kreditlimits und Informationen zur Produktverfügbarkeit zu ermitteln.

**Offline-Preisfindung:** Wenn Ihr Unternehmen über SAP Cloud for Customer, Extended Edition verfügt, können Sie die Offline-Preisfindung nutzen. Damit können Sie für Ihre im Offline-Modus erstellten Angebote und Bestellpositionen offline einen Schätzpreiswert mit einem festen oder prozentualen Rabatt berechnen. Sobald Sie wieder online sind, können Sie die Rabattdetails synchronisieren. Außerdem können Sie im Offline-Modus das Ergebnis der externen Preisfindung anzeigen.

#### [Interne Preisfindung \[Seite 516\]](#)

Informieren Sie sich über die interne Preisfindung für Angebote und Kundenaufträge.

#### [Dynamische Kennzeichnung für Preiselemente \[Seite 518\]](#)

Administratoren können die Benutzeroberflächenfelder für Preiselemente um eine Beschreibung der zugeordneten Konditionsart oder des Preisfindungsverfahrens schrittweise erweitern. Die Konfiguration verbessert die Benutzerfreundlichkeit, wenn es unterschiedliche Preisfindungsverfahren gibt, die zu einer Änderung der Konditionsbeschreibung führen.

#### [Interne Preisfindung für Angebote ändern \[Seite 518\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Rabatte und verschiedene Zuschläge auf Angebote und Kundenaufträge anwenden.

#### [Neue Produktpreiselemente für Angebote und Aufträge hinzufügen \[Seite 519\]](#)

Administratoren können im Anpassungsmodus drei zusätzliche Preiselemente zur Angebots- und Kundenauftragsprodukttafel hinzufügen. Die Gesamtanzahl der Preiselemente wurde auf acht erhöht, um eine bessere Benutzerfreundlichkeit in Bezug auf die Preisdetails zu ermöglichen. Die Endbenutzer können diese neuen Felder mithilfe der Personalisierung hinzufügen, wenn sie von den Administratoren aktiviert wurden.

#### [Menge berechnen \[Seite 519\]](#)

Zur Kapazitätsplanung für die Lieferung kann der für einen Auftrag benötigte Platz geschätzt werden.

#### [Kreditlimit prüfen \[Seite 520\]](#)

Stellen Sie beim Bearbeiten eines Kundenauftrags sicher, dass Ihre Kunden sich innerhalb ihres Kreditlimits befinden.

#### [Externe Preisfindung mit SAP ERP, SAP CRM, SAP S/4HANA anfordern \[Seite 520\]](#)

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie die externe Preisfindung für Angebote mit SAP ERP, SAP CRM oder der SAP-S4/HANA-On-Premise-Lösung anfordern.

#### [Preisfindung für Ausgabe prüfen, um alle Preisbestandteile anzuzeigen \[Seite 523\]](#)

Administratoren können im Anpassungsmodus die neue Aktion *Preisfindung für Ausgabe prüfen* aktivieren. Mit dieser Aktion können Benutzer alle Preisbestandteile anzeigen, die im Ausgabeformular verfügbar sind, da sie jetzt im System als druckrelevant definiert sind.

#### [Verfügbarkeitsprüfung \(ATP-Prüfung\) \[Seite 523\]](#)

Erfahren Sie mehr über die Verfügbarkeitsprüfung (ATP-Prüfung).

#### [Naturalrabattfindung verwenden \[Seite 523\]](#)

Simulieren oder übertragen Sie einen Auftrag aus SAP ERP, um die verfügbaren kostenlosen Waren anzuzeigen. Sie haben mit der externen Preisfindung zusätzlich die Möglichkeit, die Naturalrabattfindung auszulösen.

#### [Stücklistenauflösung \[Seite 524\]](#)

Zeigen Sie die Stückliste aus dem SAP-ERP-System an.

#### [Preise für Unterpositionen einer Stückliste anpassen \[Seite 524\]](#)

Sie können die Preiskonditionen für Unterpositionen ändern, die in einer Fremdanwendung festgelegt werden.

#### [Produktsubstitution \[Seite 525\]](#)

Die Produktsubstitution verwenden Sie, um beim Bearbeiten eines Angebots ein eingegebenes Produkt automatisch durch ein anderes zu ersetzen.

## 7.7.1 Interne Preisfindung

Informieren Sie sich über die interne Preisfindung für Angebote und Kundenaufträge.

In SAP Cloud for Customer stehen verschiedene interne Preiselemente für Angebote und Kundenaufträge zur Verfügung. Öffnen Sie ein Angebot oder einen Kundenauftrag, und wechseln Sie zur Registerkarte [Produkte](#). In der Tabelle werden die wichtigsten Preisdetails angezeigt. Je nachdem, wie Ihr Administrator die Lösung konfiguriert, können diese Informationen leicht überschrieben werden.

Jedes Produkt und jede Dienstleistung, die Sie im Angebot oder Auftrag erfasst haben, verfügt über eine eigene Positionsnummer. Über die Position können Sie je nach den Lösungseinstellungen u.a. die Positionsnummer, die Produktnummer, die Beschreibung, den Preis, die Menge und den Rabatt anzeigen.

1. Öffnen Sie ein vorhandenes Angebot oder einen Kundenauftrag.
2. Auf der Registerkarte [Produkte](#) des Angebots wählen Sie [Bearbeiten](#).
3. Überschreiben Sie die Listenpreisposition oder den Positionsrabatt, und wählen Sie [Preisfindung aktualisieren](#).
4. Bei Bedarf bearbeiten Sie im Kopf den [Rabatt allgemein \(%\)](#).
5. Sichern Sie Ihre Änderungen.

### 7.7.1.1 Incoterms konfigurieren

Administratoren müssen Incoterms konfigurieren.

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Suche](#) 🔍, und geben Sie [Incoterms](#) ein.
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
3. Geben Sie eine [Incoterms](#)-Nummer und eine Beschreibung ein.
4. Setzen Sie das entsprechende Kennzeichen [Standort obligatorisch](#).
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

### 7.7.1.2 Zahlungsbedingungen und Incoterms konfigurieren

Als Administrator können Sie Zahlungsbedingungen und Incoterms (International Commercial Terms) konfigurieren, um festzulegen, wann eine Rechnung bezahlt werden muss und welche Gebühren Ihr Unternehmen oder der Käufer zahlt.

Suchen Sie unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ► [Suche](#) ► [Kunden](#) ► nach der Fine-Tuning-Aufgabe, und wählen Sie [Zahlungsbedingungen bearbeiten](#).

1. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
2. Geben Sie die gewünschten Details ein.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

#### ⓘ Hinweis

Die Zahlungsbedingungen werden standardmäßig aus den Verkaufsdaten des Kunden in das Angebot übernommen.

## 7.7.1.3 Kopie des Angebotspreisdats und der Incoterms konfigurieren

Beim Kopieren eines Angebots können Administratoren die Übernahme des [Preisdatums](#) und der [Incoterms](#) konfigurieren.

### Vorgehensweise

1. Um diese Aktion zu aktivieren, navigieren Sie zu [Fine-Tuning](#).
2. Wählen Sie ► [Angebot](#) ► [Belegarten](#) ►.
3. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsdetails für das [Preisdatum](#) aus.

### Weitere Informationen

[Preisdatum konfigurieren \[Seite 532\]](#)

Administratoren können ein Standard-[Preisdatum](#) für die Verwendung in neuen und kopierten [Kundenaufträgen](#) festlegen.

## 7.7.1.4 Standard-Preisdatum konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator das Standard-Preisdatum konfigurieren.

Definieren Sie die Standardlogik für das [Preisdatum](#).

- [\(aktuelles Datum\)](#)
- [Wunschtermin \(Kopf\)](#)

Navigieren Sie zum Konfigurieren der Standardwerte für das Preisdatum zur Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebot](#) ► [Belegarten](#) ►.

Markieren Sie die gewünschte Belegart, und wählen Sie im Dropdown-Feld "Preisdatum" den gewünschten Logiktyp aus.

## 7.7.1.5 Obligatorische Prüfung von Preislisten für interne Preisfindung deaktivieren

Administratoren und Anwendungsexperten können zu [Anpassen](#) navigieren, um die obligatorische Prüfung für den in der internen Preisfindung verwendeten Listenpreis zu deaktivieren. Die Funktion ist sinnvoll, wenn Ihr Unternehmen mit manuellen Preis arbeitet.

Sie können die obligatorische Prüfung für die interne Preisfindung deaktivieren, indem Sie zu [Fine-Tuning](#) [Preisstrategie konfigurieren](#) gehen und sicherstellen, dass im Feld *Obligatorisch* ein Häkchen gesetzt wurde.

## 7.7.2 Dynamische Kennzeichnung für Preiselemente

Administratoren können die Benutzeroberflächenfelder für Preiselemente um eine Beschreibung der zugeordneten Konditionsart oder des Preisfindungsverfahrens schrittweise erweitern. Die Konfiguration verbessert die Benutzerfreundlichkeit, wenn es unterschiedliche Preisfindungsverfahren gibt, die zu einer Änderung der Konditionsbeschreibung führen.

Administratoren können die Konfigurationseinstellungen unter [Fine-Tuning](#) [Externe Preisfindung](#) [Kennzeichnung externer Preiselemente](#) festlegen.

## 7.7.3 Interne Preisfindung für Angebote ändern

Erfahren Sie, wie Sie Rabatte und verschiedene Zuschläge auf Angebote und Kundenaufträge anwenden.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Rabatte und Zuschläge für Angebote anzuwenden:

Öffnen Sie eines Ihrer Angebote, oder legen Sie ein neues an. Wählen Sie auf der Registerkarte [Produkte](#) des Angebots [Bearbeiten](#), und überschreiben Sie den Gesamtrabatt, die Listenpreisposition oder den Positionsrabatt. Wählen Sie [Preisfindung aktualisieren](#) [Sichern Sie Ihre Änderungen](#).

Sie können weitere Preisbestandteile für jede Position bei der Navigation auf die Registerkarte [Preisfindung](#) und den Abschnitt [Preisfindung auf Positionsebene](#) des Angebots hinzufügen. Markieren Sie die Position, wählen Sie [Aufklappen](#), und wählen Sie aus dem Auswahlfeld den gewünschten Bestandteil aus.

#### → Tipp

Sie können die Positionsbeschreibung bei Bedarf auch ändern.

Sie können einen Preisbestandteil für ein gesamtes Angebot hinzufügen, wenn Sie Folgendes tun:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eines Ihrer Angebote, oder legen Sie ein neues an.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte "Angebote": ► [Preisfindung](#) ► [Gesamtpreisfindung](#) ► [Zeile hinzufügen](#) ►, und fügen Sie für das gesamte Angebot zusätzliche Preisbestandteile hinzu.
3. Wählen Sie ► [Preisfindung aktualisieren](#) ► [Manuelle Änderungen beibehalten](#) ► oder [Manuelle Änderungen entfernen](#).
4. Sichern Sie Ihre Eingaben.
5. Wählen Sie [Vorschau](#), um die Preisfindungsdetails im Angebotsformular anzuzeigen.

## 7.7.4 Neue Produktpreiselemente für Angebote und Aufträge hinzufügen

Administratoren können im Anpassungsmodus drei zusätzliche Preiselemente zur Angebots- und Kundenauftragsprodukttafel hinzufügen. Die Gesamtanzahl der Preiselemente wurde auf acht erhöht, um eine bessere Benutzerfreundlichkeit in Bezug auf die Preisdetails zu ermöglichen. Die Endbenutzer können diese neuen Felder mithilfe der Personalisierung hinzufügen, wenn sie von den Administratoren aktiviert wurden.

Die Bezeichnungen können Sie in der Fine-Tuning-Aufgabe ► [Externe Preisfindung](#) ► [Kennzeichnung externer Preiselemente](#) ► definieren.

## 7.7.5 Menge berechnen

Zur Kapazitätsplanung für die Lieferung kann der für einen Auftrag benötigte Platz geschätzt werden.

Verwenden Sie die Aktion "Menge berechnen", um eine Zusammenfassung der Anzahl der Positionen für jede Mengeneinheit anzulegen. Mithilfe dieser Zusammenfassung können Sie potenzielle Up-Selling-Opportunitys identifizieren, wenn Platz für eine größere Anzahl an Produkten verfügbar ist.

## Weitere Informationen

[Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden \[Seite 483\]](#)

Erfahren Sie, wie die Lösung Cross-Selling verwendet, um Benutzern beim Anlegen von Verkaufsvorgängen vorgeschlagene Produkte anzuzeigen.

## 7.7.6 Kreditlimit prüfen

Stellen Sie beim Bearbeiten eines Kundenauftrags sicher, dass Ihre Kunden sich innerhalb ihres Kreditlimits befinden.

Wenn Sie einen Auftrag simulieren oder übertragen, sehen Sie den Kreditstatus, das Kreditlimit und die Kreditanspruchnahme, die im SAP-ERP-System definiert wurde. Wenn der Betrag des Kundenauftrags das Kreditlimit des Kunden überschreitet, erhalten Sie eine Warnmeldung.

Sie können den Kreditstatus als Teil der Genehmigungsbedingungen für Ihren Kundenauftrag verwenden.

### Weitere Informationen

[Genehmigungsprozesse für Kundenaufträge definieren \[Seite 572\]](#)

Definieren Sie einen Genehmigungsprozess für die Annahme von Kundenaufträgen.

## 7.7.7 Externe Preisfindung mit SAP ERP, SAP CRM, SAP S/4HANA anfordern

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie die externe Preisfindung für Angebote mit SAP ERP, SAP CRM oder der SAP-S4/HANA-On-Premise-Lösung anfordern.

Ihr Administrator hat die externe Preisfindung korrekt eingerichtet. Sie legen ein Angebot an und fordern die Preisfindung aus dem Fremdsystem an, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Preisfindung anfordern](#) ► wählen. Sie können die externe Preisfindung für einen Kundenauftrag auch über die Aktion [Simulieren](#) abrufen.

Das Fremdsystem simuliert daraufhin einen vollständigen Beleg und gibt die Ergebnisse in Ihrem Angebot oder Auftrag zurück.

In der Lösung können Sie die folgenden ausgeblendeten Felder im Kopf anpassen und für die externe Preisfindung sichtbar machen:

- [Preisfindungsstatus](#) – Nur ein erfolgreich berechnetes Angebot kann eingereicht werden.
- [Preisdatum](#) – ein ausgeblendetes Feld, das auch bei der internen Preisfindung zur Verfügung steht.
- [Preisfindungsverfahren](#)
- [Gesamt \(brutto\)](#)

Auf der Detailregisterkarte der Registerkarte [Produkte](#) des Angebots werden die folgenden Felder angezeigt:

- [Produktpreisfindung](#) – Zeigt die Preisübersicht für das ausgewählte Produkt an.
- [Gesamtpreisfindung](#) – Zeigt die Preisübersicht für das gesamte Angebot an.
- [Angepasster Positionspreis](#) – Berücksichtigt Preiselemente in Positionen und Kopf
- [Angepasster Positionswert](#) – Berücksichtigt Preiselemente in Positionen und Kopf, multipliziert mit der angeforderte Menge

## Hinweis

Die Felder *Listenpreis* und *Produktrabatt (%)* sind in der Produkttabelle für externe Preisfindung nicht verfügbar.

### Folgebelege

Sie haben eine Integration mit einem externen System, bearbeiten Ihre Kundenaufträge und können die Verweise auf die Folgebelege im Angebot erfassen. Navigieren Sie zu ► *Verkaufsbelege* ► *Externe Folgebelege* ►.

Wenn Sie die externe Preisfindung als Teil des Lösungsumfangs ausgewählt haben, passen Sie die Konditionsarten und die Preisfindungsverfahren aus dem Fremdsystem in der Fine-Tuning-Aufgabe *Externe Preisfindung* an Ihre eigenen Anforderungen an.

Setzen Sie außerdem das Kennzeichen *Externe Preisfindung* für die entsprechenden Angebotsbelegarten.

## Zuordnung zur externen Preisfindung

Wenn Ihre Lösung die Integration mit einem Fremdsystem umfasst und Sie die externe Preisfindung aktiviert haben, können Sie die externen Preiselemente für Angebote auf Positions- und Kopfebene so konfigurieren, dass Sie die Preisfindungsdaten per Schnellzugriff anzeigen und bearbeiten können. Bei der Konfiguration dieser Elemente können Sie auch die Registerkarten *Produktpreisfindung* und *Gesamtpreisfindung* von der Registerkarte **Produkte** des Angebots entfernen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Konfiguration zu definieren:

1. Wählen Sie in der Fine-Tuning-Aufgabe ► *Externe Preisfindung* ► *Kennzeichnung externer Preiselemente* ► aus.
2. Geben Sie für die Preiselemente, die Sie verwenden möchten, die Beschreibung ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.
3. Rufen Sie die Fine-Tuning-Aufgabe ► *Externe Preisfindung* ► *Zuordnungen externer Preiselemente* ► auf.
4. Fügen Sie für jedes zuzuordnende Element eine Zeile hinzu, und wählen Sie für jedes die relevanten Parameter aus.  
Sie können das **Preisfindungsverfahren** für ein bestimmtes Element auswählen oder leer lassen. Wenn Sie es leer lassen, können Benutzer das Preiselement direkt im Verkaufsbeleg bearbeiten, ohne zunächst aus dem Fremdsystem die Aktion "Preisfindung anfordern" auslösen zu müssen.
5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 7.7.7.1 Aufruf der externen Preisfindung konfigurieren

Administratoren erhalten hier Informationen zur Konfiguration des Aufrufs der externen Preisfindung. Damit kann das komplette Preisfindungsergebnis aus SAP-On-Premise-Systemen abgerufen und in Ihrer Cloud-Lösung angezeigt werden.

Wenn die externe Preisfindung ausgewählt wurde, ist ein synchroner Aufruf notwendig, um das komplette Preisfindungsergebnis aus dem SAP-On-Premise-System abzurufen und in Ihrer Cloud-Lösung anzuzeigen.

Replizierte Verkaufsbelege erfordern auch eine Aktualisierung der synchronen Preisfindung, sobald der Verkaufsbeleg beim Sichern aktualisiert wurde.

Wenn der Beleg zuvor repliziert wurde, können Sie mit dieser Konfiguration den Aufruf der synchronen Preisfindung im System deaktivieren. Darüber hinaus können Sie den synchronen Aufruf vollständig deaktivieren. Dies gilt auch für Angebote, die in der Cloud-Lösung angelegt wurden. Für beide Konfigurationsoptionen wird der Preisfindungsstatus durch den asynchronen Aufruf aus dem externen System berechnet. Der Benutzer kann die Preisfindung weiterhin synchron auslösen, indem er die asynchrone Aufrufaktion auswählt.

Um den Aufruf der externen Preisfindung zu konfigurieren, gehen Sie zur Fine-Tuning-Aufgabe ► [Angebote](#) ► [Belegarten](#) ►.

Bei der asynchronen Preisfindung wird weder das [Kreditlimit](#), der [Betrag in Anspruch genommener Kredite](#) noch der [Kredit übersteigende Betrag](#) angezeigt. Wenn die Preisfindungssimulation im System für das entsprechende Preisfindungsverfahren ausgelöst wurde, können Sie Konditionen auf Kopf- und Positionsebene hinzufügen. Preisfindungselemente, die in der Position und im Kopf angezeigt werden, werden auch für die asynchrone Preisfindung unterstützt.

## 7.7.7.2 Erweiterte Ergebnisse der externen Preisfindung für Angebote

Die Benutzer können in SAP Cloud for Customer in den Preisfindungsdetails des Ergebnisses der externen Preisfindung den [Konditionsbasiswert](#) und das [Preisstellungsdatum zur Kondition](#) anzeigen.

Der Basiswert wird in Folgendes übertragen:

- [Konditionsbasistyp](#)
- [Konditionsbasiswert](#)
- [Konditionsbasismenge](#)

Die Benutzer müssen zum Hinzufügen der ausgeblendeten Felder der Konditionsbasis zu [Anpassen](#) oder [Personalisieren](#) navigieren.

| Product Pricing (14) |                    |                          |          |           |      |                       |                     |                         |                      |                        |
|----------------------|--------------------|--------------------------|----------|-----------|------|-----------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|
| Price Comp.          | Description        | Status                   | Manually | Amount    | For  | Price Component Value | Condition Base Type | Condition Base Quantity | Condition Base Value | Condition Pricing Date |
|                      | Gross Value        | <input type="checkbox"/> |          | 79,00 EUR | 1 ea | 869,00 EUR            | Quantity            | 11 ea                   |                      | 03.10.2018             |
|                      | Discount Amount    | <input type="checkbox"/> |          | -1,00 EUR | 1 ea | -11,00 EUR            | Quantity            | 11 ea                   |                      | 03.10.2018             |
|                      | Rebate Basis       | <input type="checkbox"/> |          | 78,00 EUR | 1 ea | 858,00 EUR            | Quantity            | 11 ea                   |                      | 03.10.2018             |
|                      | Net Value for Item | <input type="checkbox"/> |          | 78,00 EUR | 1 ea | 858,00 EUR            | Quantity            | 11 ea                   |                      | 03.10.2018             |
|                      |                    | <input type="checkbox"/> |          | 78,00 EUR | 1 ea | 858,00 EUR            | Quantity            | 11 ea                   |                      | 03.10.2018             |

| Total Pricing (14) |                 |                          |          |        |     |                       |                     |                         |                      |                        |
|--------------------|-----------------|--------------------------|----------|--------|-----|-----------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|------------------------|
| Price Component    | Description     | Status                   | Manually | Amount | For | Price Component Value | Condition Base Type | Condition Base Quantity | Condition Base Value | Condition Pricing Date |
| PR00               | Price           | <input type="checkbox"/> |          |        |     | 3.410,00 EUR          | Quantity            | 0 ea                    |                      | 03.10.2018             |
|                    | Gross Value     | <input type="checkbox"/> |          |        |     | 3.410,00 EUR          |                     |                         |                      |                        |
| K004               | Material        | <input type="checkbox"/> |          |        |     | -11,00 EUR            | Quantity            | 11 ea                   |                      | 03.10.2018             |
|                    | Discount Amount | <input type="checkbox"/> |          |        |     | -11,00 EUR            |                     |                         |                      |                        |
|                    | Rebate Basis    | <input type="checkbox"/> |          |        |     | 3.399,00 EUR          |                     |                         |                      |                        |



## 7.7.8 Preisfindung für Ausgabe prüfen, um alle Preisbestandteile anzuzeigen

Administratoren können im Anpassungsmodus die neue Aktion *Preisfindung für Ausgabe prüfen* aktivieren. Mit dieser Aktion können Benutzer alle Preisbestandteile anzeigen, die im Ausgabeformular verfügbar sind, da sie jetzt im System als druckrelevant definiert sind.

## 7.7.9 Verfügbarkeitsprüfung (ATP-Prüfung)

Erfahren Sie mehr über die Verfügbarkeitsprüfung (ATP-Prüfung).

Available-to-Promise (ATP), auch als Produktverfügbarkeit bezeichnet, ist die Projektion der zukünftigen Materialbestandsverfügbarkeit basierend auf den in SAP ERP definierten Regeln.

Benutzer wählen aus einem Angebot heraus ► *Aktionen* ► *Externe Preisfindung anfordern* ►, und das System gibt ein Available-to-Promise-Ergebnis (ATP-Ergebnis) aus dem On-Premise-SAP-ERP-System zurück.

### → Nicht vergessen

Die Bestätigung ist je nach *Wunschtermin* (in die Positionen kopiertes Kopfdatum) unverbindlich.

Der simulierte Lieferplan wird angezeigt, und die Liefertermine sind in der Ausgabenachricht enthalten; sie sind jedoch nicht Bestandteil des Standarddruckformulars.

Wenn die Produktverfügbarkeitsmenge und der Liefertermin in der Produkttabelle nicht angezeigt werden, fügen Sie diese Werte hinzu, indem Sie in den Anpassungs- oder den Personalisierungsmodus wechseln.

## 7.7.10 Naturalrabattfindung verwenden

Simulieren oder übertragen Sie einen Auftrag aus SAP ERP, um die verfügbaren kostenlosen Waren anzuzeigen. Sie haben mit der externen Preisfindung zusätzlich die Möglichkeit, die Naturalrabattfindung auszulösen.

Bei der Simulation oder Übertragung eines Auftrags sehen Sie die verfügbaren kostenlosen Waren. Wenn Sie in einem Kundenauftrag Produkte oder Produktmengen ändern, werden die Naturalrabattpositionen entfernt, und Sie müssen den Auftrag erneut simulieren bzw. übertragen. Die Naturalrabattfindung unterstützt sowohl exklusive (kaufen Sie z.B. zehn Produkte und erhalten Sie eines kostenlos) als auch inklusive (kaufen Sie z.B. zehn Produkte und bezahlen Sie nur neun) Verfahren.

### ⓘ Hinweis

Informationen zu Naturalrabatten sind schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden.

## 7.7.11 Stücklistenauflösung

Zeigen Sie die Stückliste aus dem SAP-ERP-System an.

Bei der Simulation oder bei der Übertragung eines Auftrags können Sie die mehrstufige Stücklistenauflösung aus SAP ERP/CRM anzeigen.

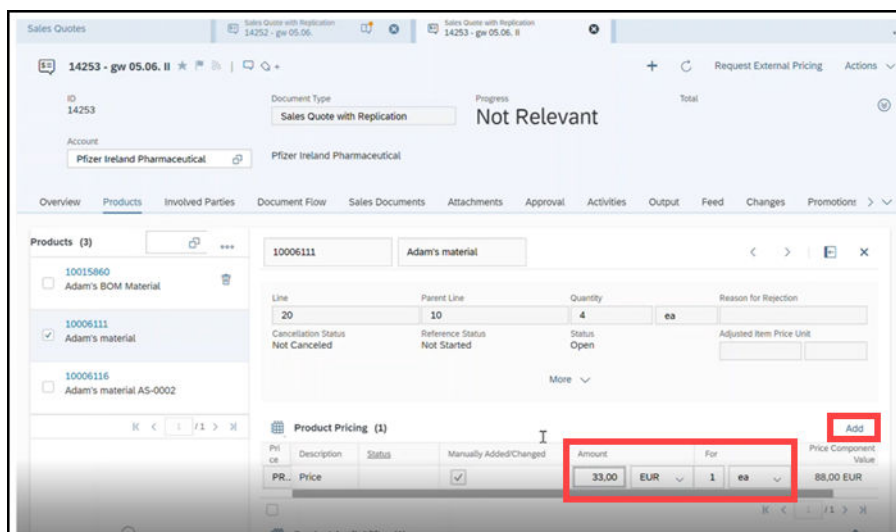
## 7.7.12 Preise für Unterpositionen einer Stückliste anpassen

Sie können die Preiskonditionen für Unterpositionen ändern, die in einer Fremdanwendung festgelegt werden.

Sie haben dadurch die Flexibilität, vereinbarte Preise oder Rabatte auf Unterpositionsebene einer Stückliste zu pflegen.

### 📌 Hinweis

Preisanpassungen für eine Stückliste werden sowohl für Kopfpositionen als auch für Unterpositionen unterstützt. Mengenanpassungen werden nur für Kopfpositionen unterstützt.



### ⚠️ Einschränkung

Im Offline-Modus nicht unterstützt

### 7.7.12.1 Preisänderungen für Unterpositionen einer Stückliste aktivieren

Administratoren erfahren, wie sie Preisänderungen für Unterpositionen einer Stückliste aktivieren.

Um diese Funktion zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)

► [Implementierungsprojekte](#) ► Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#)

➤ [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ➤ [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ➤ [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#) ➤ [Angebote](#) ➤, und wählen Sie die folgende Detailfrage: [Möchten Sie die in einer Fremdanwendung ermittelten Unterpositionen ändern?](#)

## 7.7.13 Produktsubstitution

Die Produktsubstitution verwenden Sie, um beim Bearbeiten eines Angebots ein eingegebenes Produkt automatisch durch ein anderes zu ersetzen.

Die Anpassung von Produktsubstitutionen nehmen Administratoren in [SAP-ERP](#)-Systemen vor.

Wenn Benutzer ein Angebot mit einer Produktsubstitution anzeigen, wird im Feld [Originalprodukt](#) das ausgetauschte Produkt angezeigt. Bei Aufruf der externen Preisfindung werden Produkte entsprechend ersetzt. Es wird beispielsweise dann ein Ersatzprodukt angezeigt, wenn das ursprünglich eingegebene Produkt nicht vorrätig ist.

## 7.8 Integration von Angeboten und CLM

Erfahren Sie, wie Sie Angebote aus SAP Cloud for Customer mit CLM konfigurieren und integrieren.

[Cloud-for-Customer-Angebote für die CLM-Integration konfigurieren \[Seite 525\]](#)

Abhängig von der ausgewählten Belegart können Administratoren CLM direkt in Angebote von SAP Cloud for Customer integrieren.

[Cloud-for-Customer-Angebote mit CLM integrieren \[Seite 526\]](#)

Integrieren Sie basierend auf der ausgewählten Belegart CLM direkt in Angebote von SAP Cloud for Customer.

### 7.8.1 Cloud-for-Customer-Angebote für die CLM-Integration konfigurieren

Abhängig von der ausgewählten Belegart können Administratoren CLM direkt in Angebote von SAP Cloud for Customer integrieren.

#### Hinweis

Diese Funktion ist als Beta-Version verfügbar. Um diese Funktion zu verwenden und CLM Ihrem Lösungsumfang hinzuzufügen, legen Sie eine Meldung an, oder wenden Sie sich an Ihren SAP-Ansprechpartner.

1. Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ➤ [Implementierungsprojekte](#) ➤.
2. Markieren Sie das aktuelle Projekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#).

3. Gehen Sie zu  **Fine-Tuning**  **Aktivitäten: Angebote**  **Belegarten pflegen**  **507550**  und ändern Sie die Optionen entsprechend.
4. Fügen Sie das Work Center **Kontrakte** Ihrem Lösungsumfang hinzu.
5. Ordnen Sie die Sicht **CLM-Verwaltung** der Benutzerrolle des Anwendungsexperten zu.

#### → Nicht vergessen

Konfigurieren Sie CLM so, dass Funktionen wie Vorlagen, digitale Signaturen, Genehmigungen, Geschäftsbedingungen und Verhandlungen (interner und externer Kunde) unterstützt werden.

#### 📘 Hinweis

Das Release vom August 2019 enthält unter anderem folgende Einschränkungen bezüglich der Funktionalität:

- Fehlende Sprachunterstützung (Verwendung der Kundensprache anstelle der Anmeldesprache).
- Fehlende Vorlagenermittlung.
- Ändern oder Löschen von Vorlagen ist während des CLM-Prozesses nicht möglich.
- In Tabellen werden keine detaillierten Positionsinformationen angezeigt.
- Keine Kommunikation zu Privatkunden.

Weitere Informationen zu Callidus-CLM finden Sie unter <https://docs.calliduscloud.com/articles/#!contract-lifecycle-management-publication/c4c-integration> .

## 7.8.2 Cloud-for-Customer-Angebote mit CLM integrieren

Integrieren Sie basierend auf der ausgewählten Belegart CLM direkt in Angebote von SAP Cloud for Customer.

#### 📘 Hinweis

Diese Funktion ist als Beta-Version verfügbar. Um diese Funktion zu verwenden und CLM Ihrem Lösungsumfang hinzuzufügen, legen Sie eine Meldung an, oder wenden Sie sich an Ihren SAP-Ansprechpartner.

Wenn CLM für eine Belegart ausgewählt ist, ist die Standardabgabe des Angebotsausgabebelegs für diese Belegart deaktiviert.

1. Öffnen Sie ein Angebot für SAP Cloud for Customer.
2. Zum Starten von CLM,  **Aktion**  **Beleg öffnen** .
3. Wählen Sie für die Zusammenstellung einer Vereinbarung eine Vorlage.
4. Daten aus dem Angebot werden nach CLM kopiert.
5. Sobald der CLM-Beleg abgeschlossen ist, wird dieser dem Angebot von SAP Cloud for Customer angehängt.

#### 📘 Hinweis

Das Release vom August 2019 enthält unter anderem folgende Einschränkungen bezüglich der Funktionalität:

- Fehlende Sprachunterstützung (Verwendung der Kundensprache anstelle der Anmeldesprache).
- Fehlende Vorlagenermittlung.
- Ändern oder Löschen von Vorlagen ist während des CLM-Prozesses nicht möglich.
- In Tabellen werden keine detaillierten Positionsinformationen angezeigt.
- Keine Kommunikation zu Privatkunden.

Weitere Informationen zu Callidus-CLM finden Sie unter <https://docs.calliduscloud.com/articles/#!contract-lifecycle-management-publication/c4c-integration> .

## 7.9 Berichte zu Angeboten

Sofern dieser von Ihrem Administrator konfiguriert wurde, steht der Bericht *Angebotsvolumen* unter  *Analyse*  *Berichte*  zur Verfügung.

Dieser Bericht ist in zwei Sichten verfügbar: *Angebotsvolumen (Diagramm)* und *Angebotsvolumen nach Kunde*. In beiden Sichten werden die Werte in Angeboten angezeigt. Standardmäßig werden die Nettowerte für das laufende Jahr angezeigt.

## 7.10 Angebote im Offline-Modus bearbeiten

Beim Arbeiten mit Angeboten im Offline-Modus steht Ihnen ein begrenzter Funktionsumfang zur Verfügung.

Hier finden Sie hilfreiche Informationen zum Arbeiten mit Angeboten im Offline-Modus. Im Offline-Modus können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Angebote anlegen, bearbeiten und kopieren.
- Produkte, Beteiligte, Anlagen (Kopf) und Aktivitäten hinzufügen, bearbeiten und anzeigen
- zugehörige Angebote innerhalb von Kunden, Privatkunden und Ansprechpartnern anzeigen
- alle online in der externen Preisfindung erzeugten Preisdetails für Angebote anzeigen

### 7.10.1 Offline-Rabatte für Angebote verwenden

Sie können Schätzpreise ableiten und für Ihre hinzugefügten Produkte manuelle Rabatte im Offline-Modus bereitstellen.

## 7.11 Häufige Fragen zu Angeboten

Probleme bei der Arbeit mit Angeboten? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 7.11.1 Wie versioniere ich ein Angebot?

Verwenden Sie die Versionierung, um die bestehende Versionsnummerierung beizubehalten und das Referenzangebot zu verfolgen.

Sie können Folgeangebote aus einem Angebot auf der Registerkarte [Verkaufsbelege](#) eines Angebots anlegen.

Bei der Verwendung der Angebotsversionierung kopieren Sie eine Version in eine andere, um die bestehende Version beizubehalten und das Referenzangebot zu verfolgen. Sie können ein Angebot auch kopieren, indem Sie zum Angebotskopf navigieren und [Kopieren](#) wählen. Bei dieser Aktion werden Angebotsreferenzen nicht beibehalten.

#### Hinweis

Im gleichen Angebot vorgenommene Änderungen können teilweise im Abschnitt [Änderungen](#) oder in der im Abschnitt [Ausgabe](#) angezeigten Angebotshistorie verfolgt werden.

Sie können auch Folgeangebote aus einem Angebot auf der Registerkarte [Verkaufsbelege](#) anlegen. Diese Folgeaktivität ermöglicht das Kopieren einer Version in eine andere, um die bestehende Version beizubehalten und das referenzierte Angebot zu verfolgen. Sie können ein Angebot auch kopieren, bei einer Kopie wird jedoch die Referenz auf das ursprüngliche Angebot nicht beibehalten. In jedem Fall können Sie die Versionen, die an den Kunden gesendet wurden, in der Ausgabehistorie anzeigen.

### 7.11.2 Wie werden Datumsangaben in Angeboten verwendet?

Erfahren Sie mehr über Datumsangaben in Angeboten.

Das Feld [Datum](#) bezieht sich auf das Erstellungsdatum des Angebots. Dieses Datum wird im Ausdruck angezeigt, es stellt das relevante Datum für Berichte zum Angebotsvolumen dar, und es wird zum Ableiten des [Preisdatums](#) verwendet. Darüber hinaus ist ein [Wunschtermin](#) enthalten, für den über die Fine-Tuning-Aufgabe [Terminprofile](#) ein Standardwert konfiguriert werden kann.

### 7.11.3 Welche Währung wird als Standard für ein Angebot verwendet?

Erfahren Sie, wie die Lösung mit Währungen für Angebote arbeitet.

Die Währung wird standardmäßig aus den Verkaufsdaten des Kundenstammsatzes übernommen. Wenn für Kunden keine Währung gepflegt ist, übernimmt das System die Währung der Verkaufsorganisation aus

der Organisationsstruktur (sofern zutreffend). Andernfalls wählt es die im Organisationsmodell gepflegte Hauswährung, die aus der Verkaufsabteilung im Angebot abgeleitet wird.

#### 📘 Hinweis

Die *Währung*, ein ausgeblendetes Feld, kann im Angebot von einem Benutzer geändert werden.

#### → Nicht vergessen

Die interne Preisfindung erfordert eine Währungsumrechnung, die in *Produkte* unter der allgemeinen Aufgabe *Wechselkurse für Währungen* gepflegt werden kann. Wenn die SAP-ERP-Integration eingerichtet ist, können Sie Wechselkurse aus *SAP ERP* in *SAP Cloud for Customer* replizieren.

## 7.11.4 Wie kann ich Standardausgabeeinstellungen festlegen?

Erfahren Sie, wie Sie Standardausgabeeinstellungen festlegen, sodass Angebote an die gewünschte Ausgabe gesendet werden.

Zum Senden von Angeboten per E-Mail an Kunden und Interessenten können Sie Standardausgabeeinstellungen festlegen, z. B. Drucken oder E-Mail.

Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Ausgabekanalauswahl](#) ►

## 7.11.5 Wie replizieren Sie Angebote in SAP ERP?

Erfahren Sie mehr über das Replizieren und Bearbeiten von Angeboten in und aus SAP ERP, was nur beim Arbeiten mit der externen Preisfindung unterstützt wird.

Für ein Angebot mit Replikationsbeleg sind folgende Status verfügbar:

- Übertragungsstatus: "Nicht gestartet", "In Bearbeitung", "Beendet"
- Referenzstatus (angelegter Folgeauftrag): "Nicht gestartet", "In Bearbeitung" (entspricht "Teilweise referenziert" in ERP), "Beendet"
- Stornierungsstatus: "Storniert", "Nicht storniert", "Teilweise storniert"

Anwendungsexperten können in SAP ERP Folgekundenaufträge für in SAP ERP oder SAP CRM bidirektional replizierte Angebote anstoßen.

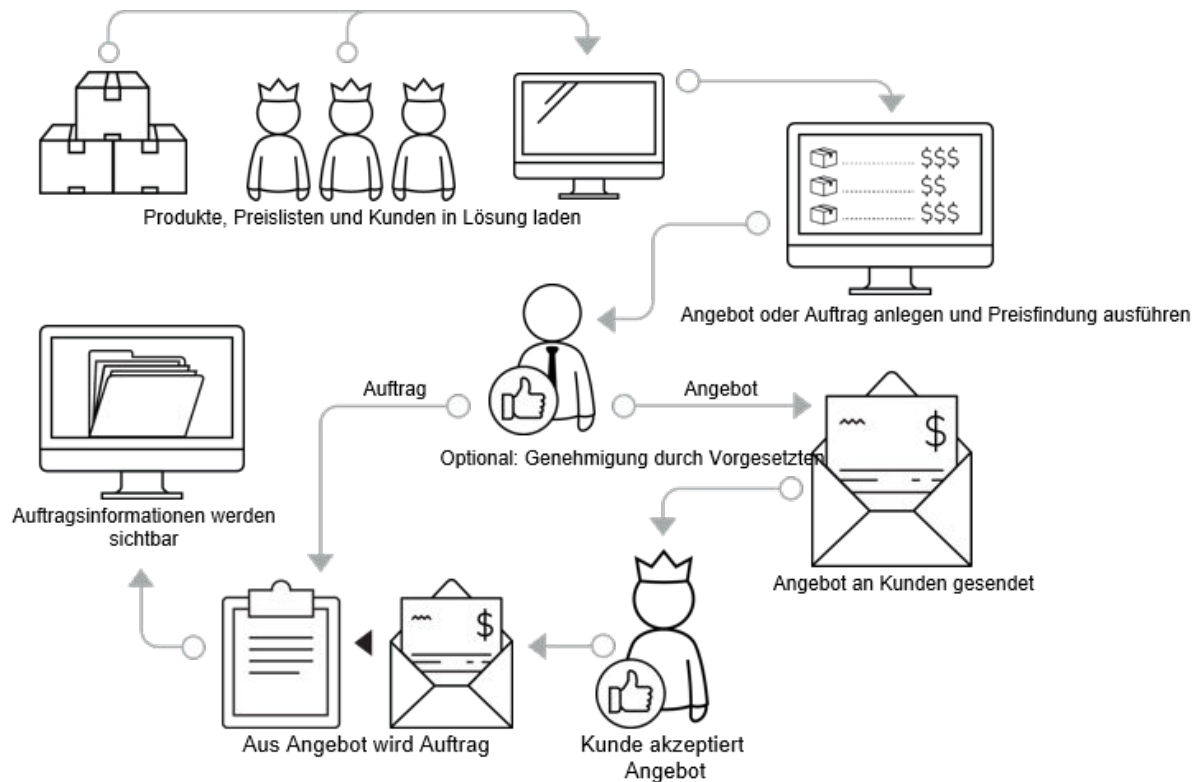
Ein PDF-Ausdruck des (in SAP ERP abgeleiteten) Angebots kann innerhalb des Belegflusses aufgerufen werden.

#### 📘 Hinweis

Unter *Übertragungsprotokolle* können Sie Details zu unterbrochenen Übertragungen anzeigen und die Übertragung von Daten zurücknehmen.

## 8 Kundenaufträge

Mithilfe von SAP Cloud for Customer können Sie Verkaufsinteraktionen im Zusammenhang mit Angeboten und Aufträgen reflektieren und erfassen.



Im Verkauf verfügen Sie über eine Liste mit Produkten, die Sie verkaufen möchten. Wenn Sie auch über eine Liste mit Kunden verfügen, die an diesen Produkten interessiert sind, können Sie die ersten Schritte eines Verkaufs ausführen.

Als Voraussetzung sollten Ihre Produkte in SAP Cloud for Customer vorhanden sein. Sie können sie entweder alle gleichzeitig hinzufügen, oder Sie können neue Produkte in der Lösung hinzufügen, wenn Sie sie Ihrer Produktlinie hinzufügen. Sie können Details wie Preise und Rabatte für bestimmte Produkte hinzufügen.

Wenn Sie das Interesse potenzieller Kunden an Ihren Produkten wecken möchten, können Sie ihnen ein Angebot unterbreiten. Sie können die meisten Informationen aus einer vorhandenen Opportunity im Angebot wiederverwenden und dadurch den Zeit- und Eingabeaufwand minimieren. Sie wählen die Produkte aus, für die sich der Kunde interessiert, und fügen eventuell ein paar Cross-Selling-Produkte oder Produkte aus einer auf diesen Kunden zugeschnittenen Produktliste hinzu.

Wenn Sie die Produkte festgelegt haben, können Sie die Preisfindung ausführen. Die Preisfindung wird entweder direkt in SAP Cloud for Customer ausgeführt, oder Sie können die Pricing Engine im SAP-ERP-System verwenden. Durch die externe Preisfindung kann eine Verfügbarkeitsprüfung ausgelöst werden, sodass Sie zu diesem Zeitpunkt wissen, ob die gewünschten Positionen verfügbar sind.



Wenn für das Angebot eine Genehmigung erforderlich ist, können Sie es direkt im System zur Genehmigung einreichen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde, wird es im PDF-Format an den Kunden übergeben. Wenn der Kunde das Angebot nicht annimmt, können Sie es entweder ändern und erneut an den Kunden übergeben oder angeben, dass das Angebot als verloren gilt. Wenn der Kunde das Angebot annimmt, können Sie angeben, dass das Angebot als gewonnen gilt.

Sie können einen Kundenauftrag direkt über das Angebot anlegen, woraufhin alle Details aus dem Angebot kopiert werden und das Angebot abgeschlossen wird. Sie können Aufträge auch nach einem Kundenbesuch direkt in der Lösung anlegen. Alternativ können Sie den Auftrag als Folgebeleg in SAP ERP oder direkt in SAP Cloud for Customer anlegen. Wenn SAP ERP integriert ist, können Sie die Preisfindung, eine Produktverfügbarkeitsprüfung und eine Kreditlimitprüfung ausführen. In SAP Cloud for Customer angelegte Kundenaufträge können in Ihr integriertes SAP-ERP-System repliziert werden, und in SAP ERP angelegte Kundenaufträge können in SAP Cloud for Customer repliziert werden.

Auftragsinformationen einschließlich Lieferungs- und Rechnungsinformationen werden auch in andere Bereiche in SAP ERP und in SAP Cloud for Customer übernommen, z.B. die 360-Grad-Übersicht, sodass Sie diese Informationen auf einen Blick sehen können.

## 8.1 Umfänge und Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können Kundenaufträge beim Festlegen des Umfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Unkomplizierte Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### 8.1.1 Belegarten für Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration Belegarten für Kundenaufträge konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kundenaufträge](#) ► [Belegarten verwalten](#) ►, und definieren Sie die benutzerdefinierten Belegarten. Alle benutzerdefinierten Belegarten müssen im "Z"-Raum angelegt werden (beginnend mit dem Buchstaben "Z").

### 8.1.2 Beteiligte und an Positionen Beteiligte für Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können die erlaubten Beteiligten auf Kopf- und Positionsebene des Kundenauftrags konfigurieren.

Ordnen Sie Partnerrollen und einen Ansprechpartner zu, und geben Sie an, ob diese für den Auftrag obligatorisch und eindeutig sind. Wählen Sie für [Eingangsintegration](#) die Option [Ausschließen](#),

wenn Sie keine ERP-Eingangsintegration für Beteiligtenrollen benötigen. Pflegen Sie diese Zuordnung unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Kundenaufträge](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ► [An den Positionen Beteiligte bearbeiten](#) ►.

Sie können auch festlegen, ob nur die Hauptbeteiligtenrolle oder alle Beteiligten (bei Standard- und benutzerdefinierten Beteiligtenrollen) aus dem Kundenteam, dem Gebietsteam oder den Kundenbeziehungen ermittelt werden müssen. Das Feld [Übernehmen](#) (unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Beteiligte](#) ► [Ermittlung bearbeiten](#) ►) zeigt drei Möglichkeiten an:

- Alle Beteiligten
- Hauptbeteiligter, sonst beliebiger
- Nur Hauptbeteiligter

#### ⓘ Hinweis

Diese Funktion ist in der Offline-Ermittlung für Beteiligte nicht verfügbar.

#### ⓘ Hinweis

Sie müssen die entsprechenden Beteiligtenrollen gepflegt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Beteiligte](#) [Seite 610].

## 8.1.3 Preisdatum konfigurieren

Administratoren können ein Standard-[Preisdatum](#) für die Verwendung in neuen und kopierten [Kundenaufträgen](#) festlegen.

Um die Genauigkeit der Preisdaten beim Anlegen und Kopieren von [Kundenaufträgen](#) zu gewährleisten, können Administratoren konfigurieren, welches Datum als Standard-[Preisdatum](#) in einem [Kundenauftrag](#) verwendet werden soll. Anhand der folgenden Optionen können Sie wählen, wie die unterschiedlichen Arten von [Kundenaufträgen](#) konfiguriert werden:

- [\(Aktuelles\) Datum](#)
  - Das Preisdatum neuer Kundenaufträge wird auf das aktuelle Datum vorbelegt.
  - Das Preisdatum kopierter Kundenaufträge wird auf das Preisdatum aus dem ursprünglichen Kundenauftrag vorbelegt.
- [\(Heutiges\) Datum in Kopie enthalten](#)
  - Das Preisdatum neuer Kundenaufträge wird auf das aktuelle Datum vorbelegt.
  - Das Preisdatum kopierter Kundenaufträge wird auf das aktuelle Datum vorbelegt.
- [Wunschtermin \(Kopf\)](#)
  - Das Preisdatum neuer Kundenaufträge wird auf den Wunschtermin aus dem Kopf vorbelegt.
  - Das Preisdatum kopierter Kundenaufträge wird auf das Preisdatum aus dem ursprünglichen Kundenauftrag vorbelegt.
- [Wunschtermin \(Kopf\) in Kopie enthalten](#)

- Das Preisdatum neuer Kundenaufträge wird auf den Wunschtermin aus dem Kopf vorbelegt.
- Das Preisdatum kopierter Kundenaufträge wird auf den Wunschtermin aus dem Kopf vorbelegt.

Administratoren können zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► navigieren. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kundenaufträge](#) ► [Belegarten verwalten](#) ►, und wählen Sie die Konfiguration für jede Belegart.

## Beispiel

Wenn heute der 5. März ist und Sie einen bestehenden Auftrag mit dem Preisdatum 1. März kopieren, gestalten sich die Standard-Preistermine für die jeweiligen Einstellungen wie folgt:

Beispiel für die Konfiguration des Preisdatums

|                                                          | (Aktuelles) Datum | (Heutiges) Datum in<br>Kopie enthalten | Wunschtermin (Kopf)<br>Wunschtermin (Kopf)<br>in Kopie enthalten |         |
|----------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------|
| Standard-Preisdatum<br>des neuen Kundenauf-<br>trags     | 5. März           | 5. März                                | 7. März                                                          | 7. März |
| Standard-Preisdatum<br>des kopierten Kunden-<br>auftrags | 1. März           | 5. März                                | 1. März                                                          | 7. März |

## 8.1.4 Möglichkeit zum Ändern von Unterpositionen der Stückliste konfigurieren

Möglichkeit, Preise oder Rabatte für Unterpositionen einer Stückliste zu ändern.

Pflegen und ändern Sie Preise oder Rabatte für Unterpositionen einer Stückliste, die aus einer externen Anwendung ermittelt werden. Beachten Sie, dass alle neuen Funktionen, die auf Unterpositionsebene hinzugefügt werden, automatisch mit dieser Detailfrage aktiviert werden.

Administratoren müssen diese Funktion unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#) ► [Angebote](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage: *Möchten Sie die in einer Fremdanwendung ermittelten Unterpositionen ändern?*

## 8.1.5 Sperrzuordnung konfigurieren

Administratoren können Sperrgründe für Belegarten angeben. Mithilfe der Sperrzuordnungen können Sie verhindern, dass für bestimmte Kunden Angebote, Kundenaufträge oder andere Transaktionen je nach deren Vertriebsbereich angelegt werden.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Kunden](#).
2. Wählen Sie [Auftragssperre für Verkaufsbelege](#) aus.
3. Fügen Sie für jeden Auftragsspergrund, den Sie zum Sperren von Verkaufsbelegen verwenden möchten, eine Zeile hinzu, und treffen Sie eine Auswahl aus der Liste der Belegarten.
4. Definieren Sie Folgendes:

- **Auftragsspergrund:** Gründe, die Sie verwenden möchten, um das Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu sperren.

#### ⓘ Hinweis

Die Sperrgründe, die Sie hier pflegen, werden den im ERP-System konfigurierten Sperrgründen zugeordnet.

- **Belegart:** Ordnen Sie den Auftragsspergründen eine Belegart zu, um die Sperrung zum Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu aktivieren.
5. Ordnen Sie den Kunden die Sperrung zu, und sperren Sie sie im Kopfbereich der Konten.

## 8.1.6 Externe Preisfindung konfigurieren

Administratoren können die Komponenten für die externe Preisfindung konfigurieren.

In dieser Aktivität können Sie konfigurierbare Preiskomponenten zur Produkttabelle hinzufügen, damit der Benutzer so Preiskomponenten aus ERP manuell hinzufügen und sie hier den Belegarten direkt zuordnen kann. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Externe Preisfindung](#).

- **Kennzeichnung externer Preiselemente**

In dieser Aktivität können Sie Standard-Preiselementen Etiketten zuordnen.

- **Zuordnungen externer Preiselemente**

In diesem Schritt können Sie Preiselementen Preisfindungsverfahren und Konditionsarten die zuordnen. Durch diese Zuordnungen aktivieren Sie Folgendes:

- Die Tabelle [Produkte](#) zeigt die entsprechenden Felder zu den Preisfindungsverfahren an.
- Die Tabelle [Produktpreisfindung](#) zeigt die (dem Preiselement zugeordneten) Bedingungen pro Produktposition an.

- Die Tabelle [Gesamtpreisfindung](#) zeigt die (dem Preiselement zugeordneten) Bedingungen für den gesamten Kundenauftrag an.

## 8.1.7 Preisfindung für interne Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können Preisfindungsoptionen für Innenaufträge konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Preisstrategie konfigurieren](#) > [Preisfindungsverfahren konfigurieren](#), um Ihre Preisfindungsoptionen einzustellen.

## 8.1.8 Werksbezogene Bestellung konfigurieren

Administratoren können in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration auf Kopfebene des Kundenauftrags das Werk als einen Beteiligten konfigurieren.

Dies ist ein zweistufiger Prozess, der Folgendes umfasst:

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) > [Integration von Stammdaten](#), und wählen Sie das Ankreuzfeld von der Detailfrage: [Möchten Sie Werke aus einer Fremdanwendung in Ihrer Cloud-Lösung replizieren?](#)
2. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Kundenaufträge](#) > [Beteiligte verwalten](#), und wählen Sie [Werk](#) als Beteiligter. Die Ermittlung basiert auf **Kunden** oder **Warenempfänger**.

## 8.1.9 Genehmigungsprozess für Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können Genehmigungsprozesse für Kundenaufträge konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Genehmigung für Kundenaufträge](#), um Ihre Genehmigungsaufgaben zu definieren.

Der Genehmigungs-Workflow für mehrstufige Genehmigungen kann auch zur Ermittlung der Vorgesetzten der nächsthöheren Ebene der Berichtsstruktur verwendet werden. Wenn der entsprechende Genehmigungsprozess und die Bedingungen für die Genehmigungsaufgabe angegeben und die definierten Bedingungen erfüllt sind, ermittelt das System den Vorgesetzten der nächsthöheren Ebene der Berichtsstruktur aus der im System hinterlegten Organisationsstruktur.

Legen Sie Genehmigungsprozesse mit den drei Preiselementen an, die auf Kopfebene des Kundenauftrags als Rabatte (oder eine andere Preiskondition) angezeigt werden.

Der mehrstufige Genehmigungsprozess muss in Ihrem System aktiviert sein. Um die Aktivierung durchzuführen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kundenauftrag](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage: [Mehrstufige Genehmigung für Kundenaufträge aktivieren?](#)

## 8.1.10 Kundenauftragsgenehmigung per E-Mail konfigurieren

Administratoren können die Genehmigung von Kundenaufträgen per E-Mail mit den Aktivitäten zur Festlegung des Lösungsumfangs konfigurieren.

Stellen Sie vor der Verwendung der Genehmigung per E-Mail Folgendes sicher:

- Die beteiligten Mitarbeiter sind Anwendungsbenutzer und verfügen über gültige E-Mail-Adressen. Darüber hinaus müssen die CA-Zertifikate der Mitarbeiter in das System für ausgehende E-Mails hochgeladen sein.
- Die beteiligten Mitarbeiter müssen die E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren, indem sie die Sicht [Benachrichtigungen](#) öffnen und [E-Mail abonnieren](#) wählen
- In den E-Mail-Clients der beteiligten Mitarbeiter ist der Empfang verschlüsselter E-Mails aktiviert

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Systemverwaltung](#) ► [Sicherheit](#) ►, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Detailfrage zur Verschlüsselung und zu Signaturen in E-Mails.

Detailfragen zum Aktivieren automatischer Genehmigungsprozesses

| Geschäftsobjekt | Navigation im System                                                                                                     | Detailfrage                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Kampagnen       | ► <a href="#">Verkaufskampagne</a><br>► <a href="#">Kampagnenmanagement</a><br>► <a href="#">Kampagnendurchführung</a> ► | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Kampagnen verwenden?    |
| Opportunitys    | ► <a href="#">Verkauf</a> ► <a href="#">Neugeschäft</a><br>► <a href="#">Opportunitys</a> ►                              | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys verwenden? |

| Geschäftsobjekt | Navigation im System                                                                           | Detailfrage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                | <p>Möchten Sie, dass das System eine Opportunity automatisch zur Genehmigung einreicht?</p> <div> <p> Hinweis</p> <p>Diese Frage ist optional. Sie ist nur relevant, wenn Sie automatisch eine Genehmigung für Ihre Opportunities auslösen möchten, wenn die eingegebenen Daten die festgelegten Kriterien erfüllen.</p> </div> |
| Angebote        | <p>» <i>Verkauf</i> » <i>Neugeschäft</i></p> <p>» <i>Angebote</i> »</p>                        | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Angebote verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tickets         | <p>» <i>Service</i> » <i>Kundenpflege</i></p> <p>» <i>Abwicklung von Serviceanfragen</i> »</p> | Möchten Sie für Tickets eine mehrstufige Genehmigung verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                 |                                                                                                | Möchten Sie Tickets automatisch für einen Genehmigungs-Workflow einreichen, nachdem eine oder mehrere festgelegte Bedingungen erfüllt sind?                                                                                                                                                                                     |
|                 | <p>» <i>Service</i> » <i>Mitarbeiter-Support</i></p> <p>» <i>Ticketverwaltung</i> »</p>        | Möchten Sie für Tickets eine mehrstufige Genehmigung verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Geschäftsobjekt                                                  | Navigation im System                                                                                                                    | Detailfrage                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |                                                                                                                                         | <p>Möchten Sie, dass das System ein Ticket automatisch zur Genehmigung einreicht?</p> <div> <p> Hinweis</p> <p>Diese Frage ist optional. Sie ist nur relevant, wenn Sie automatisch eine Genehmigung für Ihre Tickets auslösen möchten, wenn die eingegebenen Daten die festgelegten Kriterien erfüllen.</p> </div> |
| Verträge                                                         | <p>► <a href="#">Service</a> ► <a href="#">Regelungen von Kundenansprüchen</a></p> <p>► <a href="#">Servicevertragsmanagement</a> ►</p> | Möchten Sie für Serviceverträge eine mehrstufige Genehmigung verwenden?                                                                                                                                                                                                                                             |
| E-Mail-Benachrichtigungen - E-Mail-Verschlüsselung und -Signatur | <p>► <a href="#">Integrierte Services und Support</a></p> <p>► <a href="#">Systemverwaltung</a> ► <a href="#">Sicherheit</a> ►</p>      | Möchten Sie Verschlüsselungen und Signaturen für E-Mails verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                 |

### 8.1.11 E-Mail- und Faxeinstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren müssen der Unternehmensdomäne für E-Mail-Benachrichtigungen angeben.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Einstellungen für E-Mail und Fax](#) ►.

Geben Sie Ihre Unternehmensdomäne, zum Beispiel **beispiel.com**, im Feld [Zulässige Domänen von E-Mail-Absendern](#) ein.

### 8.1.12 S/MIME für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Zertifikate hochladen, die für E-Mail-Benachrichtigungen für alle Mitarbeiter benötigt werden.



## Kontext

Um E-Mail-Benachrichtigungen zu aktivieren, laden Sie die CA-Zertifikate in diesem Bereich für die E-Mail-Adresse zur generischen Aufgabensteuerung für alle beteiligten Mitarbeiter und Vorgesetzten hoch.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Aufgaben](#) ► [S/MIME konfigurieren](#) ►.
2. Laden Sie auf der Registerkarte [Eingehende E-Mail](#) die CA-Zertifikate aller beteiligten Mitarbeiter für die generische Eingangs-E-Mail-Adresse [Aufgabensteuerung: E-Mail-Benachrichtigungen](#) hoch.
3. Auf der Registerkarte [Ausgehende E-Mail](#) installieren Sie das System-CA-Zertifikat im E-Mail-Client des beteiligten Mitarbeiters wie folgt:
  - a. In der Spalte [SAP Trust Center Service](#) wählen Sie [Link zu SAP CA](#), um den [SAP Trust Center Service](#) zu öffnen.
  - b. Im Bildbereich [Root Certificates](#) wählen Sie [SAP Passport CA Certificate](#). Ein Dialogfenster wird geöffnet.
  - c. Wählen Sie [Install Certificate...](#) und anschließend [Next >](#) im Installationsassistenten.
  - d. Wählen Sie [Place all certificate in the following store](#) und anschließend [Browse...](#)
  - e. Wählen Sie [Trusted Root Certification Authorities](#) und [OK](#) und dann [Next >](#).

Nun wird das CA-Zertifikat des Systems lokal installiert.

4. Aktivieren Sie jetzt S/MIME auf der Registerkarte [S/MIME aktivieren](#), wählen Sie die Optionen für die [Signatur eingehender E-Mails prüfen](#), [Ausgehende E-Mails verschlüsseln](#) (optional) und [Signieren ausgehender E-Mails](#).

## 8.1.13 Benutzerdefinierte Tastatur für Auftragsannahme im Offline-Modus konfigurieren

Administratoren können eine benutzerdefinierte Tastatur für Smartphones konfigurieren.

Vertriebsmitarbeiter können diese benutzerdefinierte Tastatur in Smartphones verwenden, um Aufträge schnell offline anzunehmen. Beachten Sie, dass diese Tastatur bereits online verfügbar ist.

Konfigurieren Sie diese Funktion unter ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Verkaufsbelege](#) ► [Voreinstellungen für Verkaufsbelege konfigurieren](#) ► [UI für Eingabe neuer Produkte auf Smartphones aktivieren](#) ►.

## 8.2 Kundenaufträge anlegen

Nach dem Eingang der genauen Preis- und Verfügbarkeitsinformationen können Sie Ihre Aufträge mit SAP Cloud for Customer erfassen, bestätigen und zur weiteren Verarbeitung an das ERP-System übertragen.

Aufträge können folgendermaßen angelegt werden:

- Als Folgeaktivität zu einem Besuch, einem Angebot oder einer Opportunity
- Direkt mit dem Schnellanlagesymbol auf der Startseite oder in der Kundenauftragssicht auf der Registerkarte "Verkauf".
- Durch Kopieren eines vorhandenen Kundenauftrags

### ⚠ Achtung

Sie werden feststellen, dass die Systemperformance beeinträchtigt wird, wenn Sie mit Angeboten oder Kundenaufträgen mit mehr als 500 Produkten arbeiten. Das Hinzufügen von Produkten zum Verkaufsbeleg schränkt die Performance von allen positionsbezogenen Funktionen wie Preisfindung, Ausgabe oder Übertragung an Fremdsysteme ein.

#### [Belegarten für Kundenaufträge pflegen \[Seite 541\]](#)

Mit Vorlagen für Kundenauftragsbelegarten können Sie verschiedene Geschäftsszenarios unterstützen.

#### [Kundenauftragsarten \[Seite 541\]](#)

Je nach Einrichtung Ihres Systems verfügen Sie über unterschiedliche Arten von Kundenaufträgen.

#### [Produkte zu einem Kundenauftrag hinzufügen \[Seite 542\]](#)

Wählen Sie basierend auf früheren Aufträgen, Produktlisten und Produktvorschlägen die Produkte aus, die Sie zu Ihrem Kundenauftrag hinzufügen möchten.

#### [Kundenaufträge auf der Grundlage von Kontosperrungen sperren \[Seite 552\]](#)

Sperren Sie für bestimmte Konten die Funktion zum Anlegen von Kundenaufträgen.

#### [Beteiligte Personen für Kundenaufträge auf Kopf- und Positionsebene ermitteln \[Seite 553\]](#)

Ermitteln Sie beteiligte Personen für Kundenaufträge, indem Sie Beteiligtenrollen und die geltenden Ermittlungsregeln verwenden.

#### [Andere in Kundenaufträgen unterstützte Aktionen \[Seite 555\]](#)

Zeigen Sie die Details eines Kundenauftrags und die zugehörigen Aktivitäten an.

#### [Cross-, Up-, und Down-Selling in Kundenaufträgen \[Seite 561\]](#)

Verwenden Sie vordefinierte Einstellungen, um das Cross-, Up-, und Down-Selling beim Anlegen von Kundenaufträgen zu fördern.

#### [Interne Preisfindung für Kundenaufträge verwenden \[Seite 562\]](#)

Verwenden Sie die interne Preisfindung für Kundenaufträge mit dem Pflegemodus *Intern* und ohne Integration in das SAP-ERP-System. Zur Verwendung der internen Preisfindung müssen Sie die Preislisten und kundenspezifischen Preislisten gemeinsam mit den Rabattlisten und einem einzigen Preisfindungsverfahren pflegen.

#### [Werksbezogene Bestellung \[Seite 563\]](#)

Sie können Kundenaufträge für Produkte anlegen, die zu einem Werk gehören.

#### [Mehrere Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen \[Seite 564\]](#)

Die Benutzer können mehrere SAP-Cloud-for-Customer-Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen.

#### [Kundenauftrag in Detailsicht anlegen \[Seite 564\]](#)

Sie können die Einstellung zum Anlegen von Kundenaufträgen in der Detailsicht aktivieren. Dadurch wird das Kundenauftragsdetailbild direkt geöffnet und das Schnellanlage- und das Schnellerfassungsbild für Aufträge übersprungen.

[Kundenaufträge und Angebote als Folgebelege anlegen \[Seite 564\]](#)

Legen Sie einen Kundenauftrag oder ein Angebot als Folgebeleg aus einem Kundenauftrag an.

## 8.2.1 Belegarten für Kundenaufträge pflegen

Mit Vorlagen für Kundenauftragsbelegarten können Sie verschiedene Geschäftsszenarios unterstützen.

Mit Vorlagen können Sie einen Pflegemodus vorgeben, auswählen, ob die asynchrone Preisfindung gültig ist (nur für eine Kombination aus externem und internem Modus), und Preisdatum, Vertragsermittlung und Werte für das Positionsinkrement festlegen. Die Belegart Terminauftrag (TA) wird mit dem Standardsystem ausgeliefert. Legen Sie benutzerdefinierte Belegarten im "Z"-Raum an.

### 8.2.1.1 Belegarten für Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration Belegarten für Kundenaufträge konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Kundenaufträge](#) > [Belegarten verwalten](#), und definieren Sie die benutzerdefinierten Belegarten. Alle benutzerdefinierten Belegarten müssen im "Z"-Raum angelegt werden (beginnend mit dem Buchstaben "Z").

## 8.2.2 Kundenauftragsarten

Je nach Einrichtung Ihres Systems verfügen Sie über unterschiedliche Arten von Kundenaufträgen.

- **Extern und intern**  
Dies ist der Standardmodus, der das Anlegen von Kundenaufträgen sowie die bidirektionale Übertragung von Kundenaufträgen zwischen der Cloud-Lösung und SAP ERP ermöglicht.
- **Nur extern**  
Dieser Modus unterstützt die **Schreibgeschützte Anzeige** von Kundenaufträgen, die im externen System angelegt und in der Cloud-Lösung angezeigt werden.
- **Nur intern**  
Diese Aufträge sind nur innerhalb von SAP Cloud for Customer vorhanden und unterstützen die Funktionen [Simulieren](#) und [Übertragen](#) sowie die Verwendung von SAP ERP nicht. Die Aufträge diesen Typs können nur als Vorschau angezeigt, gedruckt und per E-Mail versendet werden.

Sie können Aufträge im SAP Cloud for Customer-System bearbeiten, solange sie nicht den Status "Abgeschlossen" oder "Storniert" aufweisen.

#### Hinweis

Für Aufträge, die mit ERP angelegt wurden, können zusätzliche Regeln gelten.

## 8.2.3 Produkte zu einem Kundenauftrag hinzufügen

Wählen Sie basierend auf früheren Aufträgen, Produktlisten und Produktvorschlägen die Produkte aus, die Sie zu Ihrem Kundenauftrag hinzufügen möchten.

Wenn Sie einen Auftrag aus einem Besuch oder einem Kunden heraus anlegen, werden die anfänglichen Formular Daten mit Informationen aus dem Besuch/Kunden vorausgefüllt (z.B. Beziehungen, Verkaufsorganisationsdaten, Zahlungsbedingungen usw.).

Für eine schnelle Auftragserfassung unterstützt der Kundenauftrag außerdem die Suche nach und das Hinzufügen von Produkten über [Scannen von Barcodes](#) mit der Gerätekamera oder mit bestimmten externen Geräten.

### 8.2.3.1 Produkte zu Kundenaufträgen hinzufügen

Optimieren Sie die Auftragserfassung.

Wenn Sie einen neuen Kundenauftrag anlegen, wählen Sie [Produkt hinzufügen](#). Das Bild [Produkt hinzufügen](#) kann über automatische Vorschläge mit Produkten vorbelegt sein, falls dies von Ihrem Administrator so konfiguriert wurde. Darüber hinaus ermöglicht es die Produktauswahl mit einer schnellen Produktsuchhilfe und das Hinzufügen von Massendaten zu Produkten über Optionen wie [Produktlisten](#), [Alle Produkte](#), [Frühere Aufträge](#) und [Werbeaktionen](#).

Wenn Sie auf die Registerkarte [Produkte](#) und dann auf [Mehr](#) klicken, finden Sie folgende Optionen:

- [Aus allen Produkten hinzufügen](#): Mit dieser Option werden alle Produkte in verschiedenen Produktkategorien, die für den Vertriebsbereich im Kundenauftrag gelten, zur Auswahl angezeigt.
- [Aus Produktlisten hinzufügen](#): Diese Option enthält Gruppierungen von Produkten, die für den Kunden gültig sind, sofern sie von Ihrem Administrator aktiviert wurden.
- [Aus Werbeaktionen hinzufügen](#): Mit dieser Option werden alle Produkte aus gültigen Werbeaktionen für den Kunden zur Auswahl angezeigt. Wählen Sie die Produkte aus, die Sie hinzufügen möchten, geben Sie eine Menge ein, und fügen Sie sie Ihrem Kundenauftrag hinzu. Wenn Sie den Auftrag sichern und die Preisfindungsdaten abrufen, wird schließlich der Aktionspreis angewendet.

#### Hinweis

Sie sehen in der Registerkarte [Kundenauftrag](#) nur die Werbeaktionen mit dem Status [Freigegeben](#).

- [Aus früheren Aufträgen hinzufügen](#): Mit dieser Option können Sie Produkte aus früheren Aufträgen auswählen, die für diesen Kunden bzw. von Ihnen erteilt wurden. Die früheren Aufträge werden durch die verschiedenen verfügbaren Abfragevarianten aufgeteilt.
  - [Meine früheren Aufträge](#) zeigt die Liste aller von Ihnen angelegten früheren Aufträge an. Die Option [Kundenaufträge des Kunden](#) zeigt eine Liste aller Kundenaufträge für den angegebenen Kunden an. Die

Option [Meine früheren Aufträge für Kunden](#) zeigt eine Liste aller von Ihnen für den jeweiligen Kunden erstellten Kundenaufträge an.

- [Aus kombinierten Listen hinzufügen](#): Mit dieser Option können Sie eine Kombination von Produkten aus Produktlisten, Produktvorschlägen und Werbeaktionen auswählen.

#### Hinweis

Bei einer Einschränkungs- oder Vorschlagsartproduktliste, die keine direkten Produkte hat, der aber eine Kategorie zugeordnet ist, werden die Produkte nicht in der kombinierten Liste angezeigt.

- [Scannen von Strichcodes](#): Fügen Sie Produkte mithilfe eines Strichcodescanners hinzu. Die gescannten Produkte werden automatisch Ihrer Auswahl hinzugefügt. Wenn Sie auf das Symbol für den Strichcodescanner klicken, wird die Kamera geladen, und Sie können den Strichcode erfassen. Beachten Sie, dass das Scannen von Strichcodes nur verfügbar ist, wenn Sie die App der Extended Edition für die Lösung verwenden.
- [Produkte schnell hinzufügen](#): Zum Bild für das schnelle Hinzufügen gelangen Sie über [Produkt hinzufügen](#), wenn Sie einen neuen Kundenauftrag anlegen, oder über die Registerkarte [Produkte](#) im Kundenauftrag. Ausführliche Informationen zur Funktion "Produkte schnell hinzufügen" finden Sie in der Dokumentation im nächsten Thema **Produkte schnell hinzufügen**.

#### Hinweis

- Diese Optionen sind auch verfügbar, nachdem Sie einen Kundenauftrag bereits gesichert haben. Auf dieses Bild gelangen Sie, indem Sie in einem vorhandenen Kundenauftrag unter [Produkte](#) die Option [Produkte schnell hinzufügen](#) auswählen.
- Wenn Sie die flexible Offline-Preisfindung eingerichtet haben, können Sie den Preis pro Mengeneinheit für alle Produkte bei der Auswahl aus den Produktauswahlbereichen sehen. Die Anzeige ist sowohl im Online- als auch im Offline-Modus verfügbar.

## 8.2.3.2 Mit "Produkte schnell hinzufügen" neue Produkte hinzufügen

Sie können neue Produkte dynamisch hinzufügen, wenn Sie die Feldhilfe in der Spalte [Produkt](#) verwenden, oder Sie können die Produktnummer direkt eingeben. Es ist auch möglich, bereits vorhandene Produkte zu bearbeiten. Wechseln Sie über das Symbol neben dem Feld zu den Produktstammdaten.

Die Funktion zum schnellen Hinzufügen von Produkten ist auf dem Schnellanlagebild eines neuen Kundenauftrags oder im Auftrag über [Produkte schnell hinzufügen](#) auf der Registerkarte [Produkte](#) verfügbar. Alle Aktionen stehen in der Symbolleiste über der Tabelle als Symbole zur Verfügung. Dazu gehören [Produkte als Massenprozess hinzufügen](#), [Positionen mit Nullmengen entfernen](#), [Menge berechnen](#) und [Kopieren und Einfügen](#).

#### Hinweis

Diese Voreinstellungen sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie die neuen Einstellungen deaktivieren und die bisherigen Einstellungen verwenden möchten, markieren Sie das Ankreuzfeld [Zusätzliche Funktionen für die Verwendbarkeit deaktivieren](#) unter  [Administrator](#)  [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#)  [Verkaufsbelege](#)  [Voreinstellungen für Verkaufsbelege konfigurieren](#) .

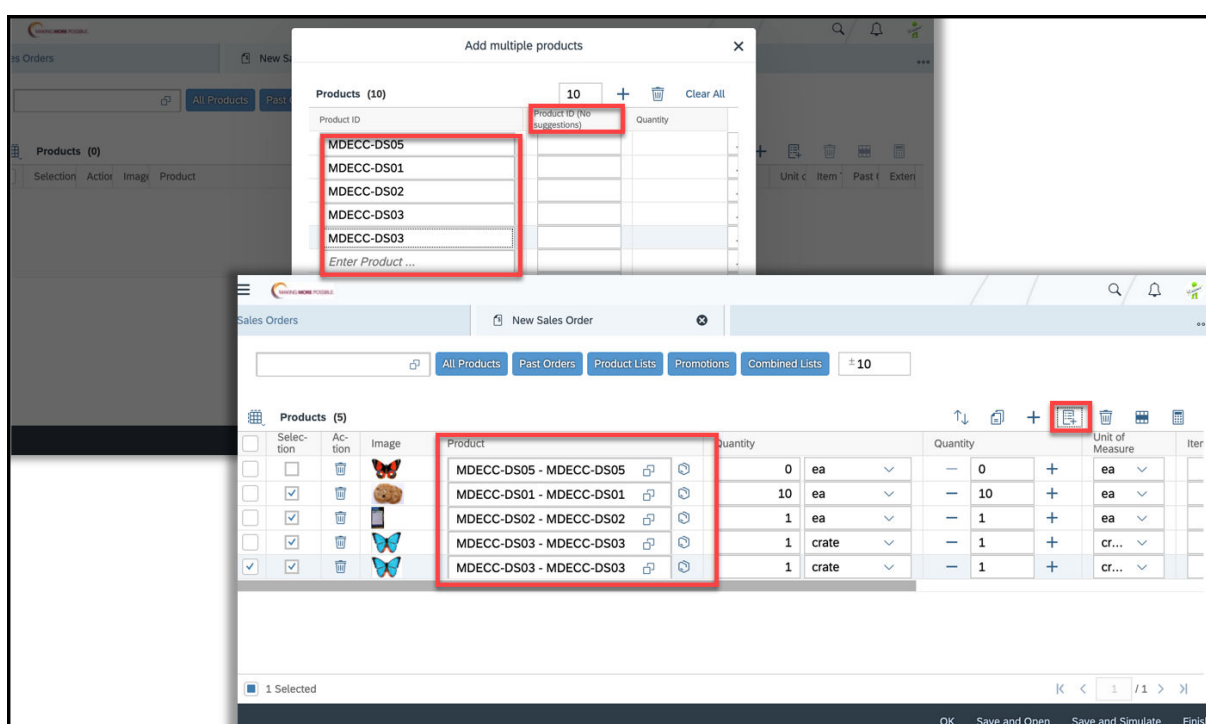
Wenn Sie in einem Schritt mehrere Produkte hinzufügen, wird die Reihenfolge der Produkte im Schnellerfassungsbild für Aufträge beibehalten.

In der Spalte *Produktnummer* können Sie Produkte unter Verwendung der externen oder internen Produktnummer hinzufügen. Diese Spalte ist mit der Eingabehilfe aktiviert, und Sie müssen ein Produkt aus der Produktsuche auswählen.

In der Spalte *Produktnummer (keine Vorschläge)* können Sie Produkte unter Verwendung der internen Produktnummer aus SAP Sales Cloud hinzufügen. Diese Spalte löst keine Produktsuche bei der Eingabe der Produktnummer aus.

### ⓘ Hinweis

Nur eine der Spalten ist aktiviert.



## 8.2.3.3 Textfeld "Suchen und hinzufügen" zum Hinzufügen von Produkten verwenden

Das Textfeld *Suchen und hinzufügen* steht auf dem Bild für die Auftragsschnellerfassung und auf der Registerkarte *Produkte* zur Verfügung.

Die Logik funktioniert wie folgt:

- Wenn gesuchte Produkt noch nicht in der Produktliste enthalten ist, wird es automatisch hinzugefügt (als oberste Zeile in der Tabelle).
- Wenn das gesuchte Produkt in der Tabelle vorhanden ist, wird die relevante Zeile zur Identifikation hervorgehoben.

- Wenn sich die vorhandenen Produkte auf verschiedenen Seiten befinden, werden diese ebenfalls hervorgehoben.

### 8.2.3.4 Massenkopieren von Produkten mit MS Excel (nur Fiori Client)

Fügen Sie mehrere Produkte gleichzeitig hinzu, indem Sie sie aus MS Excel kopieren und in die Produkttabelle einfügen. Das neue UI-Element [Einfügen](#) steht auf der Registerkarte [Produkte](#) und auf dem Bild für die Auftragsschnellerfassung zur Verfügung.

Die Funktion ermöglicht nicht nur das Kopieren und Einfügen, sondern validiert auch die kopierten Mengen anhand der für den Auftrag konfigurierten Mindestbestellmenge. Wenn z.B. die Menge für ein kopiertes Produkt größer oder kleiner als die Mindestbestellmenge ist, wird die betreffende Zeile in der Tabelle zur Korrektur hervorgehoben.

#### 📘 Hinweis

Die Reihenfolge der Spalten in Ihrer MS-Excel-Datei muss mit der Reihenfolge auf der Benutzungsoberfläche übereinstimmen. Außerdem darf, genau wie in Excel, die Anzahl der Eingabefelder nicht größer sein als die maximale Anzahl der bereitgestellten Spaltenfelder.

### 8.2.3.5 Produkte mit Strichcodescan von Produktnummern hinzufügen

Sie können Produkte durch das Scannen von Strichcodes hinzufügen, die aus Produktnummern generiert wurden. Dies ist ein Zusatz zum GTIN-basierten Scannen von Strichcodes für das Hinzufügen von Produkten. Deshalb können Sie Produkte entweder anhand der Produktnummer oder anhand der GTIN scannen und suchen.

### 8.2.3.6 Strichcodescan mit Produktnummern konfigurieren

Administratoren können das Scannen von Strichcodes mithilfe von Produktnummern konfigurieren, indem sie die Detailfrage auswählen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Produkt- und Serviceportfolio für den Verkauf](#) > [Standardprodukte verkaufen](#) > [Strichcodescan für Produkte](#), und wählen Sie die Detailfrage: [Produkte beim Scannen eines Strichcodes anhand der Produktnummer suchen](#)

### 8.2.3.7 Vorschlagsproduktmenge festlegen

Setzen Sie den Vorschlagswert für die Produktmenge auf "0", wenn Sie für die hinzugefügten Produkte eine Reihe pflegen müssen oder Produkte in Vielfachen pflegen möchten.

Wenn keine anderen Vorschlagsmengen verfügbar sind, können Sie die Produktmenge auch über den Inkrementzähler pflegen. Diese Option ist besonders für eine größere Benutzerfreundlichkeit von Mobilgeräten nützlich. Sie können jetzt die Vorschlagsmenge auf "0" setzen, indem Sie die betreffende Detailfrage auswählen.

### 8.2.3.8 Vorschlagsproduktmenge konfigurieren

Administratoren können die Vorschlagsproduktmenge mithilfe der Konfiguration auf null setzen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Produkt- und Serviceportfolio für den Verkauf](#) > [Standardprodukte verkaufen](#) > [Vorschlagswert für Produktmenge](#), und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie den Vorschlagswert für die Produktmenge in Verkaufsbelegen von 1 auf 0 ändern?](#)

### 8.2.3.9 Aggregation von Auftrags- und Positionsgewicht verwenden

Wenn Sie in den Produktstammdaten Werte für [Nettogewicht Produkt](#) und [Bruttogewicht](#) gepflegt haben, werden anhand dieser Informationen in SAP Cloud for Customer die Werte für [Gewicht Auftragposition](#) und [Auftragsgewicht gesamt](#) berechnet.

Wenn Sie mit dem Auftrag arbeiten, z.B. die Mengen ändern, erfolgt die Gewichtsaggregation automatisch, und dieselben Daten werden simulativ über Berechnungen im SAP-ERP-System in SAP ERP aktualisiert. Auf Kopfebene wird die Aggregation in der höchsten Mengeneinheit (ME) angezeigt.

#### Hinweis

Anwendungsexperten müssen über die Anpassung die Felder [Nettogewicht](#), [Bruttogewicht](#) oder [Volumen](#) im Kundenauftragskopf und in der Kundenauftragsposition hinzufügen.

### 8.2.3.10 Ausschluss von Positionsarten für die Gewichtsaggregation konfigurieren

Administratoren können mithilfe der Konfiguration Positionsarten aus der Gewichtsaggregation ausschließen.

Es kann sein, dass Sie Positionsarten von der Gewichtsrechnung ausschließen möchten, z.B. im Szenario für kostenlose Waren, bei dem das Gewicht nicht aggregiert werden soll.



Um diese Funktion zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Kundenaufträge](#) ► [Positionsarten bearbeiten](#) ►, und setzen Sie das Kennzeichen *Nicht relevant für Gewichtsberechnung* für Positionsarten.

Wenn die Basispositionsart bereits nicht gewichtsrelevant ist, ist diese Option deaktiviert. Vergewissern Sie sich, dass die Konfiguration für Positionsarten mit dem entsprechenden Customizing im SAP-ERP-System übereinstimmt.

### 8.2.3.11 Produktposition in Kundenaufträge kopieren

Verwenden Sie die Aktion "Kopieren", um eine vollständige Position in einen Kundenauftrag zu kopieren.

### 8.2.3.12 Mengenumrechnungen für Mindestbestellmengen verwenden

Automatisieren Sie Mengenumrechnungen für Mindestbestellmengen in Kundenaufträgen.

Wenn Sie eine *Mindestbestellmenge* für ein Produkt in den Produktstammdaten festlegen, validiert das System die Menge und zeigt eine Fehlermeldung an, wenn der Mindestmenge nicht entsprochen wird. Für Produkte mit mehreren *Mengeneinheiten* können Sie eine *Mengenumrechnung* in den Produktstammdaten festlegen, um zu gewährleisten, dass die Prüfung der Mindestbestellmenge weiterhin für jede *Mengeneinheit* gilt.

Mengenumrechnungen werden auch im Offline-Modus berechnet.

#### Beispiel

- Wenn die *Mindestbestellmenge* = 22 Stück lautet
- und die *Mengenumrechnung* 1 Charge = 10 Stück ist,
- entspricht die *Mindestbestellmenge* mit *Mengenumrechnung* = 22 Stück oder 3 Chargen.

### 8.2.3.13 Menge berechnen

Verwenden Sie die Aktion "Menge berechnen", um eine Zusammenfassung der Anzahl der Positionen für jede Mengeneinheit anzulegen.

Mithilfe dieser Zusammenfassung können Sie potenzielle Up-Selling-Opportunitys identifizieren, wenn für eine Werbeaktion eine bestimmte Menge erforderlich ist.

## Weitere Informationen

### [Cross-, Up-, und Down-Selling in Kundenaufträgen \[Seite 561\]](#)

Verwenden Sie vordefinierte Einstellungen, um das Cross-, Up-, und Down-Selling beim Anlegen von Kundenaufträgen zu fördern.

## 8.2.3.14 Lieferpriorität auf Positionsebene verwalten

Sie können die Lieferpriorität auf Positionsebene mithilfe der Spalte [Lieferpriorität](#) in der Produkttabelle festlegen.

## 8.2.3.15 Positionstypen in Kundenaufträgen verwenden

Positionstypen ermöglichen Ihnen, Positionen basierend auf der SAP-ERP-Logik für die externe Preisfindung und Integration zu verarbeiten.

Sie können Positionstypen verwenden, um auf interne und externe Aufträge manuelle Rabatte anzuwenden.

## 8.2.3.16 Positionstypen konfigurieren

Administratoren können Positionstypen konfigurieren und sie auch als kostenlose Ware oder Probe ohne Auswirkung auf die Preisfindung definieren.

Definieren Sie eigene Positionstypen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen. Administratoren können zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► navigieren. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kundenaufträge](#) ► [Positionstypen bearbeiten](#) ►, und wählen Sie die Konfiguration für jeden Positionstyp.

Positionstypen bestimmen, wie sich ein Positionstyp in einem Verkaufsbeleg verhält. Positionstypen sind nicht erforderlich, aber beim Replizieren von Aufträgen mit einem On-Premise-System relevant. Administratoren sollten daran denken, Belegarten zu konfigurieren.

Sie können alternative Positionstypen für die in der Standardlösung bereitgestellten Positionstypen definieren. Diese alternativen Positionstypen werden dann für die entsprechenden Positionen auf der Registerkarte [Produkte](#) für Kundenaufträge angezeigt. Sie können die benutzerdefinierten Positionstypen zur Verarbeitung von Positionen verwenden, die auf SAP-ERP-Positionstypen basieren. Außerdem können Sie Positionstypen für Auftragssimulationen verwenden, um die externe Preisfindung abzurufen.

Setzen Sie zum Festlegen eines Positionstyps als Probe das Kennzeichen. Administratoren können Positionen als kostenlose Ware oder Probe festlegen, sodass die Preisfindung nicht betroffen ist. Wenn eine Position, die für die Preisfindung nicht relevant ist, einem Auftrag hinzugefügt wird, enthält es keinen Preis. Sie können diesem Produkt jedoch auch manuell einen Preis hinzufügen.

#### Hinweis

Der Positionstyp *Nicht für Preisfindung relevant* ist in Kundenaufträgen mit externer Preisfindung und Offline-Preisfindung verfügbar. Sie können diesem Produkt jedoch auch manuell einen Preis hinzufügen.

### 8.2.3.17 Möglichkeit zum Ändern von Unterpositionen der Stückliste konfigurieren

Möglichkeit, Preise oder Rabatte für Unterpositionen einer Stückliste zu ändern.

Pflegen und ändern Sie Preise oder Rabatte für Unterpositionen einer Stückliste, die aus einer externen Anwendung ermittelt werden. Beachten Sie, dass alle neuen Funktionen, die auf Unterpositionsebene hinzugefügt werden, automatisch mit dieser Detailfrage aktiviert werden.

Administratoren müssen diese Funktion unter  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu  [Projektumfang bearbeiten](#)  [Fragen](#)  [Kommunikation und Informationsaustausch](#)  [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#)  [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#)  [Angebote](#)  , und wählen Sie die folgende Detailfrage: *Möchten Sie die in einer Fremdanwendung ermittelten Unterpositionen ändern?*

### 8.2.3.18 Positionsinkrement pro Belegart definieren

Administratoren müssen Positionsinkrementnummern definieren, über die Sie die Bereiche für [Positionsinkremente](#) und [Unterpositionsinkremente](#) steuern können.

Durch die Konfiguration von Inkrementen werden in der externen Preisfindung die Einschränkungen bei der Stücklistenauflösung aufgehoben, die bei Vorhandensein vieler [Unterpositionen](#) gelten. Pflegen Sie Positionsinkremente unter  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  . Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu  [Aufgabenliste öffnen](#)  [Fine-Tuning](#)  [Kundenaufträge](#)  [Belegarten verwalten](#)  .

### 8.2.3.19 Validierungsprüfung für Mindestbestellmenge

Die Mindestbestellmenge ist vertriebsbereichsabhängig. Administratoren können diesen Wert in den Produktstammdaten pflegen.

Das System validiert die Menge und zeigt eine Fehlermeldung an, wenn die Mindestmenge nicht erreicht wurde. Für Produkte mit mehreren Mengeneinheiten können Sie auch eine Mengenumrechnung festlegen, um zu gewährleisten, dass die Prüfung der Mindestbestellmenge weiterhin für jede Mengeneinheit gilt. Wenn die Validierungsprüfung fehlschlägt, gibt das System eine Fehlermeldung aus. Geben Sie zum Überschreiben dieser Meldung einen Wert gleich oder größer der Mindestmenge ein, und sichern Sie Ihre Eingaben.

## 8.2.3.20 Produktlisten-Reihenfolge für Kundenaufträge festlegen

Sie legen eine Reihenfolge für Produkte in der *Produktliste* fest, die in einem *Kundenauftrag* angewendet wird.

### Kontext

Sie können die Reihenfolge wählen, in der Produkte in einer *Produktliste* angezeigt werden. Die Reihenfolge, die Sie in Ihrer *Produktliste* wählen, wird auf die Liste der Produkte in einem *Kundenauftrag* angewendet. Wenn Sie einem Auftrag Produkte hinzufügen möchten, wählen Sie *Produkte schnell hinzufügen* und dann *Aus Produktlisten hinzufügen*, um diese Funktion zu verwenden.

Wenn Sie einem *Kundenauftrag* Produkte aus mehreren *Produktlisten* hinzufügen, spiegelt sich die Reihenfolge der Produkte in jeder Liste in Ihrem *Kundenauftrag* wider. Für die einzelnen Positionen werden jeweils neue Reihenfolgewerte im Auftrag vergeben, um diese Reihenfolge abzubilden. Die Reihenfolge der *Produktlisten* auf dem Bild *Produkte schnell hinzufügen* spiegelt sich auch in Ihrem Kundenauftrag wider, wenn Sie mehrere Produkte aus mehreren *Produktlisten* gleichzeitig hinzufügen.

#### → Tipp

Wenn Sie möchten, dass Produkte aus einzelnen *Produktlisten* in einer bestimmten Reihenfolge in Ihrem Auftrag angezeigt werden, fügen Sie mit *Produkte hinzufügen* immer nur Produkte aus einer *Produktliste* gleichzeitig hinzu. Wenn Sie beispielsweise Produkte aus Liste A auswählen und *Produkte hinzufügen* wählen und ebenso für die Produktlisten B, C und D verfahren, sehen Sie in Ihrem Auftrag Produkte aus der Liste A in ihrer festgelegten Reihenfolge, gefolgt von Positionen aus den Listen B, C und D in ihrer festgelegten Reihenfolge.

#### ⓘ Hinweis

Produkte auf dem Bild *Produkte schnell hinzufügen* werden in umgekehrter Reihenfolge angezeigt. Nachdem Sie Ihren Auftrag gespeichert und geöffnet haben, sind die Produkte in der korrekten Reihenfolge gelistet.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine *Produktliste*, und fügen Sie unter *Vorgeschlagene Produkte* das ausgeblendete Feld *Reihenfolge* hinzu, um die Reihenfolgewerte anzuzeigen.
2. Wählen Sie *Mehr* und dann *Neu nummerieren*, um Ihre Reihenfolge zu bearbeiten.
3. Geben Sie einen beliebigen numerischen Wert in der Spalte *Reihenfolge* ein.
4. Wenn Sie die neuen Werte gesichert haben, ordnet das System die Liste automatisch nach den Nummernwerten in dieser Spalte neu.

### 8.2.3.21 Produktreihenfolge aus früheren Aufträgen auf dem Bild "Produkte schnell hinzufügen" beibehalten

Beim Hinzufügen von Produkten aus früheren Kundenaufträgen wird die Reihenfolge der Produkte im neuen Auftrag übernommen.

Wenn Sie auf dem Bild "Produkte schnell hinzufügen" einem Kundenauftrag Produkte aus früheren Aufträgen hinzufügen, wird die Reihenfolge der Produkte im früheren Auftrag im neuen Kundenauftrag beibehalten. Wenn Sie Produkte aus mehreren Aufträgen hinzufügen, wird die Reihenfolge in den einzelnen Aufträgen im neuen Auftrag übernommen.

#### Beispiel

Auf dem Bild "Produkte schnell hinzufügen" werden die früheren Aufträge nach Erstellungsdatum mit dem letzten Produkt zuerst aufgeführt. In Ihren früheren Aufträgen gibt es die früheren Aufträge A, B und C. Auf dem Bild "Produkte schnell hinzufügen" fügen Sie drei Produkte aus dem früheren Auftrag A, vier Produkte aus dem früheren Auftrag B und zwei Produkte aus dem früheren Auftrag C hinzu. In Ihrem neuen Kundenauftrag werden zuerst die drei Produkte aus dem früheren Auftrag A in derselben Reihenfolge wie im früheren Auftrag dann die vier Produkte aus dem früheren Auftrag B in derselben Reihenfolge wie im früheren Auftrag und zum Schluss die beiden Produkte aus dem früheren Auftrag C in derselben Reihenfolge wie im früheren Auftrag aufgeführt.

### 8.2.3.22 Mehrere Produkte mit derselben GTIN auswählen

Wählen Sie aus verschiedenen Produkte mit derselben GTIN aus.

In Szenarios, in denen mehrere Produkte der gleichen GTIN zugeordnet sind, ist es möglich, in einer Liste von Produkten, die die gleiche GTIN aufweisen, eine Auswahl zu treffen. Dies gilt für die Auftragserfassung per Barcode-Scan oder bei der Suche nach Produkten anhand der GTIN. Um einen GTIN-Konflikt zu vermeiden, können Sie nun ein Produkt aus der Liste der Produkte mit der gleichen GTIN auswählen. Ähnlich wie bei der Suche nach Produkten zeigt das System eine Liste der Produkte an, die mit der GTIN übereinstimmen, und Sie können ein Produkt aus der Ergebnisliste auswählen.

### 8.2.3.23 Kombinierte Listen zum Hinzufügen von Produkten aus mehreren Produktlisten oder Werbeaktionen verwenden

Durchsuchen Sie alle Produktlisten oder Werbeaktionen zu einem Konto.

Wenn Sie im Auftragserfassungsbild *Kombinierte Listen* wählen, können Sie die entsprechende Kategorie für *Produktlisten* oder *Werbeaktionen* auswählen. In den Suchergebnissen werden die Produkte zusammen mit dem Namen der Produktliste bzw. Werbeaktion aufgelistet.

#### ⓘ Hinweis

1. Ein Produkt wird nur einmal in den Suchergebnissen angezeigt, auch wenn es mehreren Produktlisten oder Werbeaktionen zugeordnet ist.
2. Diese Funktion ist sowohl online als auch offline verfügbar.

### 8.2.3.24 Produkte Kundenaufträgen standardmäßig mit automatischen Vorschlägen hinzufügen

Wenn Ihr Administrator beim Konfigurieren von Produktlisten das Kennzeichen *Automatischer Vorschlag* ausgewählt hat, werden Produkte Kundenaufträgen standardmäßig hinzugefügt.

#### Weitere Informationen

<https://help.sap.com/viewer/DRAFT/24765b551a014b779b95c7b07d8e9079/1808/en-US/6c33d68751ae492fb2128ecd36d06f64.html>

### 8.2.3.25 Kundenspezifische Felder in Produktsuche in kombinierten Listen verwenden

Kundenspezifische Felder zur Erweiterung der Produktsuche in kombinierten Listen.

Sie können nun benutzerdefinierte Felder verwenden, um Produkte in einer kombinierten Liste zu suchen und zu filtern. Diese benutzerdefinierten Felder können zum Produktkopf oder Produktlistenkopf gehören. Die neuen Filter mit benutzerdefinierten Feldern können Produktlisten, früheren Aufträgen und Werksoptionen hinzugefügt werden.

#### ⓘ Hinweis

Administratoren müssen die erforderlichen kundenspezifischen Felder mithilfe von SAP Cloud Application Studio anlegen und diese dann mit dem Anpassungsmodus den Filtern hinzufügen.

### 8.2.4 Kundenaufträge auf der Grundlage von Kontosperrungen sperren

Sperren Sie für bestimmte Konten die Funktion zum Anlegen von Kundenaufträgen.

Wenn Konten gesperrt wurden, können für diese Konten keine Kundenaufträge angelegt werden. Falls Sie versuchen, ein Angebot oder einen Auftrag anzulegen, wird eine Fehlermeldung mit dem Auftragssperrgrund angezeigt.

## 8.2.4.1 Sperrzuordnung konfigurieren

Administratoren können Sperrgründe für Belegarten angeben. Mithilfe der Sperrzuordnungen können Sie verhindern, dass für bestimmte Kunden Angebote, Kundenaufträge oder andere Transaktionen je nach deren Vertriebsbereich angelegt werden.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Kunden](#) ►.
2. Wählen Sie [Auftragssperre für Verkaufsbelege](#) aus.
3. Fügen Sie für jeden Auftragssperrgrund, den Sie zum Sperren von Verkaufsbelegen verwenden möchten, eine Zeile hinzu, und treffen Sie eine Auswahl aus der Liste der Belegarten.
4. Definieren Sie Folgendes:

- [Auftragssperrgrund](#): Gründe, die Sie verwenden möchten, um das Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu sperren.

#### ⓘ Hinweis

Die Sperrgründe, die Sie hier pflegen, werden den im ERP-System konfigurierten Sperrgründen zugeordnet.

- [Belegart](#): Ordnen Sie den Auftragssperrgründen eine Belegart zu, um die Sperrung zum Anlegen von Kundenaufträgen für Kunden zu aktivieren.
5. Ordnen Sie den Kunden die Sperrung zu, und sperren Sie sie im Kopfbereich der Konten.

## 8.2.5 Beteiligte Personen für Kundenaufträge auf Kopf- und Positionsebene ermitteln

Ermitteln Sie beteiligte Personen für Kundenaufträge, indem Sie Beteiligtenrollen und die geltenden Ermittlungsregeln verwenden.

Verwenden Sie die Registerkarte [Beteiligte](#) für einen Kundenauftrag, um weitere beteiligte Geschäftspartner (Beteiligte) hinzuzufügen oder zu ermitteln, z.B. Partner oder Wettbewerber. Über die Registerkarte [Beteiligte](#) können Sie die Adresse Beteiligter und die Ansprechpartner in eine [Belegadresse](#), d.h. eine einmalige Adresse, ändern. Diese Adresse hat keinen Einfluss auf die Stammdaten und gilt nur für die Belegbearbeitung.

Optimieren Sie die Teamzuweisungen und stellen Sie sicher, dass die Geschäftspartner den Geschäftsbelegen entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen korrekt zugeordnet sind.

## Beispiel

Sie können einen Kundenauftrag anlegen und darin einen Kunden als Warenempfänger hinzufügen. In diesem Beispiel ist der Kunde der Geschäftspartner, und der Warenempfänger ist die Beteiligtenrolle. Der Warenempfänger kann ein Tochterunternehmen einer Muttergesellschaft sein, die ein anderer Kunde ist. Sie haben das Konto der Muttergesellschaft ggf. als Rechnungsempfänger angegeben.

### 8.2.5.1 Beteiligte und an Positionen Beteiligte für Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können die erlaubten Beteiligten auf Kopf- und Positionsebene des Kundenauftrags konfigurieren.

Ordnen Sie Partnerrollen und einen Ansprechpartner zu, und geben Sie an, ob diese für den Auftrag obligatorisch und eindeutig sind. Wählen Sie für [Eingangsintegration](#) die Option [Ausschließen](#), wenn Sie keine ERP-Eingangsintegration für Beteiligtenrollen benötigen. Pflegen Sie diese Zuordnung unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration > Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen > Kundenaufträge > Beteiligte bearbeiten > An den Positionen Beteiligte bearbeiten](#).

Sie können auch festlegen, ob nur die Hauptbeteiligtenrolle oder alle Beteiligten (bei Standard- und benutzerdefinierten Beteiligtenrollen) aus dem Kundenteam, dem Gebietsteam oder den Kundenbeziehungen ermittelt werden müssen. Das Feld [Übernehmen](#) (unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration > Implementierungsprojekte](#)). Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen > Fine-Tuning > Beteiligte > Ermittlung bearbeiten](#) zeigt drei Möglichkeiten an:

- Alle Beteiligten
- Hauptbeteiligter, sonst beliebiger
- Nur Hauptbeteiligter

#### ⓘ Hinweis

Diese Funktion ist in der Offline-Ermittlung für Beteiligte nicht verfügbar.

#### ⓘ Hinweis

Sie müssen die entsprechenden Beteiligtenrollen gepflegt haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Beteiligte \[Seite 610\]](#).

### 8.2.5.2 Regeln zur Arbeitsverteilung für Ermittlung von Beteiligtenrollen verwenden

Ermitteln Sie mithilfe der Arbeitsverteilungsregeln Beteiligtenrollen für Aufträge.



Um diese Funktion zu verwenden, navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ►. Wählen Sie unter [Arbeitsverteilung](#) die Option [Regeln für Kundenauftragsbeteiligte definieren](#).

## 8.2.5.3 Benutzerdefinierte Beteiligtenrollen in Schnellanlage und Übersicht zuordnen

Verwenden Sie die Zuordnung benutzerdefinierter Beteiligtenrollen für Aufträge in der Schnellanlage und auf der Registerkarte [Übersicht](#) in der Detailansicht.

### 8.2.5.3.1 Benutzerdefinierte Beteiligtenrollen in Schnellanlage und Übersicht konfigurieren

Administratoren können die Verwendung benutzerdefinierter Beteiligtenrollen (z.B. Vertriebspartner) beim Anlegen von Aufträgen aktivieren. Es ist möglich, bis zu drei benutzerdefinierte Beteiligtenrollen im Bild zum Anlegen von Aufträgen (Schnellanlage und Übersicht) hinzuzufügen.

Definieren Sie für die Konfiguration zuerst die erforderlichen benutzerdefinierten Beteiligtenrollen, und wählen Sie unter [Beteiligten der UI zuordnen](#) das [Kopfelement des Beteiligten](#) für die Rolle aus. Pflegen Sie diese Konfiguration unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Kundenaufträge](#) ► [Beteiligte bearbeiten](#) ►.

## 8.2.6 Andere in Kundenaufträgen unterstützte Aktionen

Zeigen Sie die Details eines Kundenauftrags und die zugehörigen Aktivitäten an.

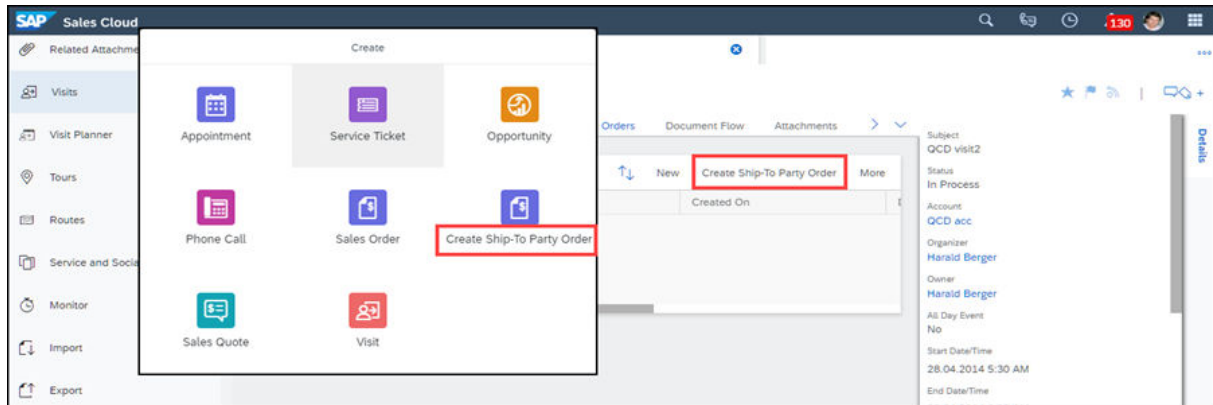
### 8.2.6.1 Auftrag für Warenempfänger aus Besuchen anlegen

Legen Sie Aufträge für Warenempfängerbesuche über die Symbolleistenaktion [Warenempfängerauftrag anlegen](#) an.

Beim Anlegen eines Folgeauftrags aus dem Besuch schlägt diese Aktion standardmäßig den Warenempfänger im Auftrag anstelle des Auftraggebers vor. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, die Beteiligten in einem Auftrag schnell vorzuschlagen und Ihren Auftragsannahmeprozess zu beschleunigen.

#### 📘 Hinweis

Diese Funktion steht nur im Fiori Client zur Verfügung.



## 8.2.6.2 Änderungshistorie für Kundenaufträge anzeigen

Zeigen Sie einen Nachweis der an einem Kundenauftrag vorgenommenen Änderungen an.

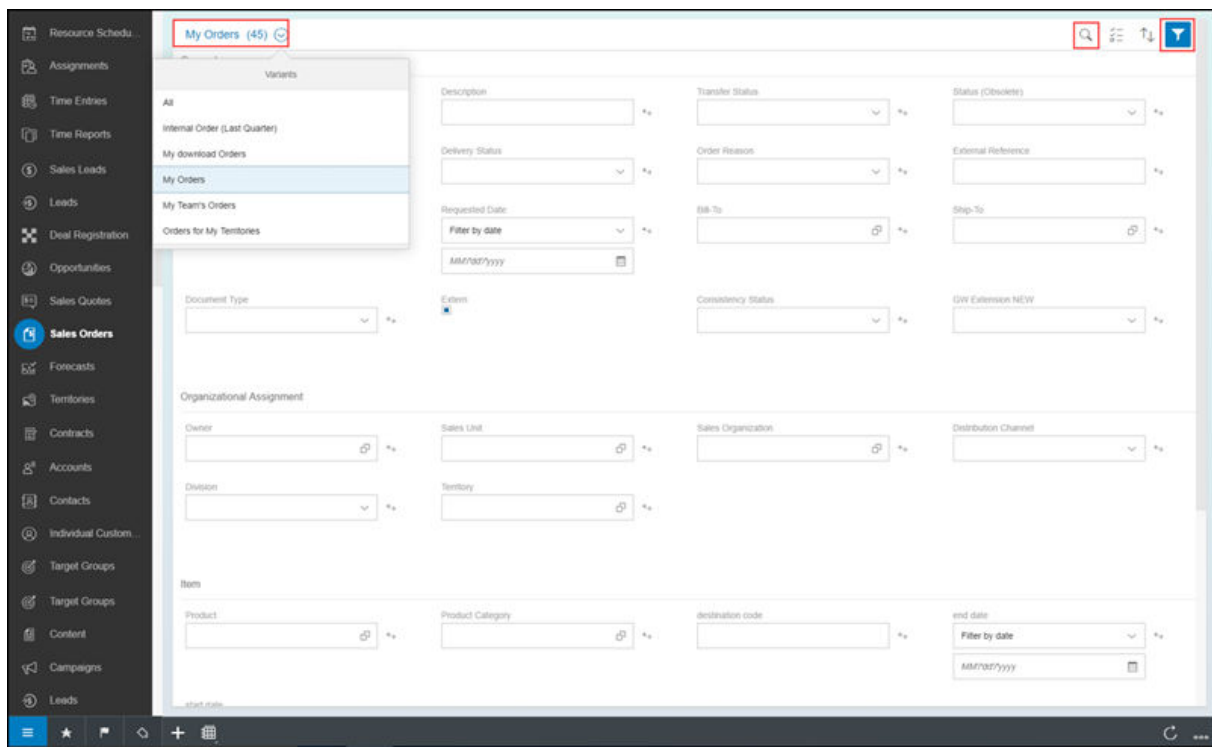
Sie können innerhalb eines Kundenauftrags in der Sicht [Änderungen](#) detaillierte Informationen zu den am Auftrag vorgenommenen Änderungen anzeigen. Sie können sehen, wer die Änderungen vorgenommen hat, welche Änderungen vorgenommen wurden und zu welchem Zeitpunkt diese erfolgten. Sie können zum Suchen von Änderungen, die in einem bestimmten Zeitraum, von einem bestimmten Benutzer oder basierend auf Attributen vorgenommen wurden, die Suchfelder verwenden.

## 8.2.6.3 Kundenaufträge suchen

Suchen Sie schnell nach Kundenaufträgen basierend auf vordefinierten oder benutzerdefinierten Suchkriterien.

Verwenden Sie das Dropdown-Menü, um vordefinierte Kategorien, wie "Meine Aufträge" oder "Aufträge für meine Gebiete", anzuzeigen. Hier können Sie einen bestimmten Suchbegriff eingeben und über das Lupensymbol die aus dem Dropdown-Menü ausgewählte Kategorie suchen.

Wählen Sie das Filtersymbol aus, um auf die erweiterte Suche zuzugreifen und die Option zur Suche nach zusätzlichen Attributen nutzen zu können.



## 8.2.6.4 Aktivitäten mit Bezug auf Kundenaufträge nachverfolgen

Verfolgen Sie zentral alle Aktivitäten zu einem Kundenauftrag.

Verwalten Sie Aktivitäten, wie Termine, Aufgaben, Telefonate und E-Mails, innerhalb eines Kundenauftrags. Aktivitäten können angezeigt und direkt aus einem Kundenauftrag angelegt werden. So können Sie Ihre Kunden einfach nachverfolgen. Alle Aktivitäten mit Bezug auf einen Kundenauftrag können auch auf der Registerkarte *Belegfluss* angezeigt werden.

Aktivitäten können auch im Belegfluss angezeigt werden.

## 8.2.6.5 Anlagen zu Kundenaufträgen hinzufügen

Laden Sie einen Weblink oder eine lokale Datei in Ihren Kundenauftrag hoch.

Sie können Anlagen zu Ihren Kundenaufträgen hinzufügen oder löschen. Alle Aktualisierungen, die Sie an Anlagen in der Cloud-Lösung vornehmen, werden im Kundenauftrag im externen System berücksichtigt – und umgekehrt.

### ⓘ Hinweis

Die erfassten grafischen Signaturen werden in diesem Bild als Anlagen abgelegt. Sie können auf den Hyperlink klicken, um die Signatur anzuzeigen.

## Weitere Informationen

[Zwei Signaturen zu Kundenaufträgen hinzufügen \[Seite 570\]](#)

Sie können in einem Kundenauftrag grafische Signaturen Ihres Mitarbeiters und des Einkäufers erfassen.

### 8.2.6.6 Folgetickets für Kundenaufträge anlegen

Sie können innerhalb eines Kundenauftrags in der Sicht "Tickets" oder in der Sicht "Produkte" über das Menü "Mehr" ein Ticket anlegen.

### 8.2.6.7 Arbeitsvorräte bearbeiten

Für Arbeitsvorräte für Kundenaufträge ist die Massenänderung aktiviert.

Sie können die Bearbeitung des Arbeitsvorrats aktivieren, indem Sie das Benutzerprofil wählen. Wählen Sie dann ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ►, und aktivieren Sie die Umschaltdrucktaste für die Unternehmenseinstellung [Bearbeitung im Datenset in Fiori Client aktivieren](#).

In Kundenaufträgen können Sie die folgenden Felder bearbeiten:

- Kunde
- Absagegrund
- Auftragsgrund
- Externe Referenz
- Beschreibung
- Lieferpriorität
- Incoterm
- Incoterm-Ort
- Opportunity
- Kampagne
- Hauptansprechpartner
- Anlegedatum
- Preisdatum
- Wunschlieferttermin
- Verantwortlicher
- Warenempfänger
- Rechnungsempfänger
- Gebiet
- Verkaufsabteilung
- Verkäufergruppe
- Verkaufsniederlassung
- Vertriebsweg

- Sparte

The screenshot shows the SAP Fiori 'Sales Orders' app interface. The main table displays a list of sales orders. A calendar widget is visible on the right side of the table. A settings menu is open in the bottom left, and the 'Company Settings' dialog is displayed in the foreground. In the 'Company Settings' dialog, the 'General' tab is selected, and the 'Enable Editing in Dataset in Fiori Client' option is highlighted with a red box.

## 8.2.6.8 Feed für Kundenauftrag anzeigen

Zeigen Sie Aktualisierungen zu Kundenaufträgen an, die in Ihrem Feed veröffentlicht wurden.

Wechseln Sie zu [Feed-Einstellungen](#), um die Art von Aktualisierungen der Kundenaufträge zu konfigurieren, die Sie in Ihrem Feed sehen möchten. Sie können an Kundenaufträgen vorgenommene Änderungen nachverfolgen, wie z.B. Änderung des Verantwortlichen oder Genehmigung eines Kundenauftrags.

## 8.2.6.9 Anzeigen des neuen Layouts für Produkte und Beteiligte bei Kundenaufträgen

Sie können ein vertikal geteiltes Bildschirmlayout für Details zu Produkten und Beteiligten anzeigen.

Wählen Sie  in einem Kundenauftrag auf der Registerkarte [Produkte](#) oder [Beteiligte](#), um die Masterliste und die Positionsdetails auf einem Bild anzuzeigen. Auf der linken Seite können Sie mithilfe der Liste auf einfache Weise zwischen den Positionen wechseln. Wenn Sie eine Position in der Liste auswählen, sehen Sie die Details zur ausgewählten Position auf der rechten Seite. Über das Symbol zum Komprimieren in der oberen

rechten Ecke können Sie die Liste auf der linken Seite komprimieren und expandieren. Sie können die geteilte Sicht schließen, indem Sie "X" wählen.

#### 📘 Hinweis

Indem Sie als Administrator zu [Anpassen](#) > [Unternehmenseinstellungen](#) wechseln und das Ankreuzfeld [Vertikal geteilte Sicht für Master-Detail in Kundenauftrag deaktivieren](#) entmarkieren, können Sie diese Sicht deaktivieren. Nach dem 1902-Release ist die vertikal geteilte Sicht jedoch die Standardsicht; Sie können Sie daher nicht deaktivieren.

## 8.2.6.10 Anzeigen der Historie und der Status von E-Mails, die aus Kundenaufträgen heraus gesendet wurden

Sie können Details anzeigen, wie z.B. das Sendedatum, den Empfänger und den Status von E-Mails, die aus einem Kundenauftrag heraus gesendet wurden.

In einem Kundenauftrag können Sie über [Aktionen](#) > [E-Mail senden](#) eine E-Mail direkt aus dem Kundenauftrag heraus senden. Unter [Aktivitäten](#) > [Aktionshistorie zum Senden von E-Mails](#) können Sie alle E-Mails mit dieser Aktion und diesem Status anzeigen.

#### 📘 Hinweis

Unter [Aktivitäten](#) zu einem Kundenauftrag können Sie im Bereich [E-Mails](#) die E-Mail-Aktivitäten in Bezug auf einen bestimmten Kundenauftrag sowie alle über Workflows für Benachrichtigungen gesendete E-Mails anzeigen. Die [Aktionshistorie zum Senden von E-Mails](#) zeigt nur E-Mails an, die über [Aktionen](#) > [E-Mail senden](#) in Ihrem SAP Cloud for Customer-System gesendet wurden.

## 8.2.6.11 Erweiterte Analysen aus der Historie früherer Aufträge verwenden

Über den Hyperlink [Frühere Aufträge](#) erhalten Sie im Online- und im Offline-Modus unzählige Informationen über frühere Aufträge, sowohl abgeschlossene als auch historische Aufträge. Diese Funktion steht in der Spalte "Frühere Aufträge" unter "Auftragspositionen" zur Verfügung.

In der Online-Variante zeigt die Tabelle eine Chronologie aller früheren Aufträge an, einschließlich der abgeschlossenen früheren Aufträge. Die grafische Analyse für abgeschlossene Aufträge wurde erweitert. Sie können jetzt auf der x-Achse drei Variablen anzeigen: [Angeforderte Positionsmenge](#), [Positionsnettobetrag](#) und [Positionsnettopreis](#). Auf der y-Achse werden die Werte mit einer Schrittweite von 1000 Einheiten angezeigt.

In der Offline-Variante zeigt die Tabelle eine Liste aller bisherigen Aufträge mit den zugehörigen Summen und Bestellmengen an.

## 8.2.7 Cross-, Up-, und Down-Selling in Kundenaufträgen

Verwenden Sie vordefinierte Einstellungen, um das Cross-, Up-, und Down-Selling beim Anlegen von Kundenaufträgen zu fördern.

Sie haben beim Anlegen eines Kundenauftrags die Möglichkeit, Ihr Verkaufsvolumen mithilfe des Up- und Cross-Selling zusätzlicher Produkte zu steigern. Sie können Kunden auch dazu bewegen, neue oder andere Produkte aufzurufen, indem Sie mithilfe des Down-Selling eingestellte oder nachteilige Produkte anbieten.

### Cross-Selling

Verwenden Sie auf der Registerkarte [Produkte](#) des Kundenauftrags den Abschnitt [Empfohlene Produkte](#), um ergänzende Produkte schnell zu Ihren Kundenaufträgen hinzuzufügen, wenn sich die Gelegenheit dazu ergibt.

### Up- und Down-Selling

Auf der Registerkarte [Produkte](#) des Kundenauftrags gibt das Symbol neben einem Produkt an, ob für das Produkt die Up- oder Down-Selling-Option verfügbar ist. Verwenden Sie Produktlisten zum Definieren von Up- und Down-Selling-Opportunities.

### 8.2.7.1 Produktlisten für Cross-, Up-, und Down-Selling anlegen

Erfahren Sie, wie Sie Produktlisten vom Typ "Cross-/Up-/Down-Selling" anlegen können, damit Benutzer in einem Kundenauftrag aus diesen Produkten auswählen können.

1. Navigieren Sie zu ► [Produkte](#) ► [Produktlisten](#) ► [Neu](#) ►.
2. Ändern Sie das Bildschirmlayout entweder über das Menü [Personalisieren](#) oder [Anpassen](#).
3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+), um das Feld [Typ](#) hinzuzufügen, und sichern Sie Ihre Änderungen.
4. Verlassen Sie den Personalisierungs- bzw. Anpassungsmodus.
5. Wählen Sie den [Typ](#) (Up-, Down- oder Cross-Selling) des Produktvorschlags aus.
6. Fügen Sie über ► [Vorgeschlagene Produkte](#) ► [Hinzufügen](#) ► Produkte hinzu, und geben Sie einen Produktnamen oder eine ID ein.

#### ⓘ Hinweis

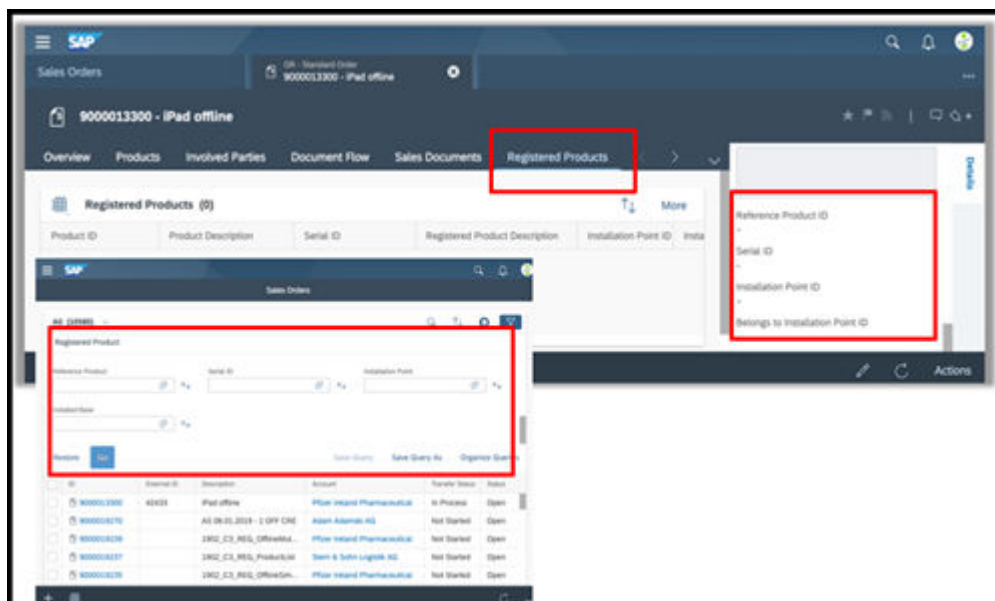
In der neu angelegten Produktliste erscheint die Registerkarte [Erforderliche Produkte](#). Bei anderen Arten von Produktlisten werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt. Beispielsweise wird beim Anlegen einer neuen Produktliste des Typs "Produktausschluss" die Registerkarte [Ausgeschlossene Produkte](#) angezeigt.

7. Wählen Sie die Art der gewünschten vorgeschlagenen Produkte, z.B. [Cross-Selling](#), [Down-Selling](#) oder [Up-Selling](#).

### 8.2.7.2 Registrierte Produkte im Kundenauftrag anzeigen

Sie können registrierte Produkte anzeigen und die erweiterte Suche verwenden, um sie auf der neuen Registerkarte [Registrierte Produkte](#) anzuzeigen. Das registrierte Hauptprodukt wird auch in der

Auftragsübersicht angezeigt. Folgende Felder werden angezeigt: *Produktnummer*, *Produktbeschreibung*, *Seriennummer*, *Beschreibung des registrierten Produkts*



## 8.2.8 Interne Preisfindung für Kundenaufträge verwenden

Verwenden Sie die interne Preisfindung für Kundenaufträge mit dem Pflegemodus *Intern* und ohne Integration in das SAP-ERP-System. Zur Verwendung der internen Preisfindung müssen Sie die Preislisten und kundenspezifischen Preislisten gemeinsam mit den Rabattlisten und einem einzigen Preisfindungsverfahren pflegen.

Einige Funktionen der internen Preisfindung sind im Folgenden aufgeführt:

- Preisanpassungen, einschließlich der Aktion *Preisfindung aktualisieren* auf der Registerkarte *Preisfindung* (Diese Registerkarte wird nur bei Kundenaufträgen mit dem Pflegemodus *Intern* angezeigt.)
- Bearbeiten von *Listenpreis* und *Produkttrabatt (%)* in der Tabelle *Produkte*
- Bearbeiten von *Rabatt allgemein (%)* in der *Übersicht*.

### Weitere Informationen

[Mit der externen Preisfindung arbeiten \[Seite 958\]](#)

Informieren Sie sich über die externe Preisfindung in SAP Cloud for Customer und über das Abrufen vollständiger Preisinformationen einschließlich Steuern aus einem Fremdsystem.



## 8.2.8.1 Preisfindung für interne Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können Preisfindungsoptionen für Innenaufträge konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Preisstrategie konfigurieren](#) [Preisfindungsverfahren konfigurieren](#), um Ihre Preisfindungsoptionen einzustellen.

## 8.2.8.2 Preise schätzen

Die Preisschätzung ist getrennt für online und offline angelegte Aufträge möglich. Diese Aktionen sind für Aufträge beschränkt, die zwischen Online und Offline synchronisiert werden.

[Preis schätzen](#) (offline) – Diese Aktion zum Schätzen von Preisen ist nur für offline angelegte und noch nicht synchronisierte Aufträge verfügbar.

[Simulieren](#) (online) – Diese Aktion zum Schätzen von Preisen ist nur für Aufträge verfügbar, die im Online-Modus angelegt wurden.

## 8.2.9 Werksbezogene Bestellung

Sie können Kundenaufträge für Produkte anlegen, die zu einem Werk gehören.

Ihr Administrator kann in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration Werk als einen Beteiligten konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Werksbezogene Bestellung konfigurieren \[Seite 535\]](#)

Um das Feld [Werk](#) hinzuzufügen, verwenden Sie die **Anpassung** oder die **Personalisierung**.

Sie können das Werk im Auftragskopf auswählen. Auf diese Weise können Sie Produkte anhand des Werks filtern. Sie können das Werk im Kopf auch ändern.

Wenn Sie Produkte anhand des Werks filtern möchten, können Sie die Standardabfrage auf [Bezogen auf Belege](#) setzen. Die Eingabehilfe zeigt dann nur die Produkte zu dem Vertriebsbereich an, für den dieses Werk gepflegt ist und zu dem es gehört.

### 📘 Hinweis

Wenn das Werk geändert wird, ändert sich auch das Ergebnis der Produktverfügbarkeit.

Die Option **Werk** ist als Auswahlknopf im Bereich der kombinierten Liste für alle Aufträge verfügbar, bei denen das Werk im Kopf gepflegt ist.

In dieser Liste werden alle Produkte angezeigt, die zu diesem Werk gehören.

Sie können auch dem Knoten [Werk](#) in [Produkte](#) kundenspezifische Felder als Suchparameter für den erweiterten Filter in der Werksoption hinzufügen.

#### 📘 Hinweis

- Das Feld wird zu den Kopf- und Positionsdatenquellen des Auftrags hinzugefügt.
- Die OData-Sammlung für Aufträge wird für das Werk auf Kopf- und Positionsebene erweitert.
- Wenn ein Auftrag an ECC geht und der Kunde und das Produktwerk nicht übereinstimmen, hat das Produktwerk Vorrang.

## 8.2.10 Mehrere Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen

Die Benutzer können mehrere SAP-Cloud-for-Customer-Kundenaufträge aus einem Angebot anlegen.

Der Angebotsstatus ändert sich in *Gewonnen*, wenn eine Kundenauftragsreferenz vorhanden ist.

Die Benutzer können die zugehörigen Abrufe im Feld *Bestellte Menge* der Produkttabelle nachverfolgen.

Navigieren Sie zu *Personalisieren*, um das ausgeblendete Feld *Bestellte Menge* hinzuzufügen.

#### 📘 Hinweis

Durch bestellte Positionen, die nicht vollständig auf das SAP-Cloud-for-Customer-Angebot verweisen, wird der Angebotsstatus auf *In Bearbeitung* gesetzt. Ab dem Release 1902 ändert sich der Angebotsstatus nicht nur, wenn eine referenzierte Position in dem Auftrag komplett entfernt wurde, in *In Bearbeitung*, sondern auch, wenn die Menge der referenzierten Position verringert wird.

## 8.2.11 Kundenauftrag in Detailsicht anlegen

Sie können die Einstellung zum Anlegen von Kundenaufträgen in der Detailsicht aktivieren. Dadurch wird das Kundenauftragsdetailbild direkt geöffnet und das Schnellanlage- und das Schnellerfassungsbild für Aufträge übersprungen.

Navigieren Sie hierfür zu ► *Administrator* ► *Vertriebs- und Kampagneneinstellungen* ► *Verkaufsbelege* ► *Voreinstellungen für Verkaufsbelege konfigurieren* ⌵, und setzen Sie unter *Kundenauftrag in Detailsicht anlegen* die Umschalttaste auf *Ja*.

## 8.2.12 Kundenaufträge und Angebote als Folgebelege anlegen

Legen Sie einen Kundenauftrag oder ein Angebot als Folgebeleg aus einem Kundenauftrag an.

Ein Kundenauftrag oder ein Angebot muss einen konsistenten Status sowie den Preisfindungsstatus "Erfolgreich berechnet" aufweisen, um als Folgebeleg angelegt werden zu können.

Beim Anlegen eines Kundenauftrags als Folgebeleg gilt Folgendes:

- Es werden alle Positionen übernommen, einschließlich stornierte Positionen und Textpositionen.

- Die Kopfpositionen der Stückliste werden übernommen, aber nicht die untergeordneten Positionen. Wenn ein Auftrag dann simuliert oder übertragen wird, werden die untergeordneten Positionen angezeigt.
- Unterpositionen, die Textpositionen sind, werden übernommen.

## 8.2.12.1 Folgekundenaufträge aus Angeboten direkt in ERP-System anlegen

Legen Sie Folgekundenaufträge in Ihrem SAP-ERP-System aus einem Angebot in Ihrer SAP-Sales-Cloud-Lösung an.

Diese Funktion erfordert, dass Angebote bidirektional in Ihr SAP-ERP-System integriert sind. Der wesentliche Vorteil besteht darin, dass ein Folgeauftrag angelegt wird, der Produktreservierungen und bestimmte Preiskonditionen berücksichtigt, die im ERP-System vorhanden sind.

Markieren Sie die Aktion [Externen Folgebeleg anlegen](#) in Ihrer SAP Cloud for Customer-Lösung, um direkt in Ihrem ERP-System einen Folgekundenauftrag anzulegen. Sie können mehrere Folgekundenaufträge in ERP anlegen. Beachten Sie, dass der [Referenzstatus](#) für das Angebot auf [Noch nicht beendet](#) gesetzt sein muss, damit Folgeaufträge angelegt werden können.

### 8.2.12.1.1 Direktes Anlegen von Kundenaufträgen aus Angeboten konfigurieren

Administratoren können das Anlegen von Folgekundenaufträgen in Ihrem SAP-ERP-System direkt aus einem Kundenauftrag im SAP Cloud for Customer-System konfigurieren.

Konfigurieren Sie folgende Einstellungen:

- Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Kommunikation und Informationsaustausch](#) [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#), und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie Folgebelege für Angebote aus Ihrer Cloud-Lösung in einer Fremdanwendung anlegen?](#)
- Richten Sie die Kommunikationsvereinbarung [Folgekundenauftrag für repliziertes Angebot in SAP Business Suite anlegen](#) ein.

## 8.3 Flexible Offline-Preisfindung für Kundenaufträge

Die flexible Offline-Preisfindung wird für mehrere Felder (Preis-, Rabatt- und Zuschlagsermittlung) unterstützt. Kundenaufträge unterstützen die flexible Offline-Preisfindung einschließlich der Gesamtauftragspreisfindung.

Verwenden Sie bestehende Preisfindungsverfahren für unterstützte Felder aus ERP, indem Sie sie einfach aus SAP ERP exportieren und in SAP Cloud for Customer hochladen.

### ⚠ Achtung

Die möglicherweise von Ihnen implementierte schlanke Offline-Preisfindung ist veraltet und wird nur bis 1805 unterstützt. Sobald Sie die neue flexible Offline-Preisfindung aktiviert haben, funktioniert die vorherige schlanke Offline-Preisfindung nicht mehr.

### ℹ Hinweis

Sie müssen sicherstellen, dass Ihr ERP-Add-on für SAP Cloud for Customer (CODERINT) CODERINT-Ebene 6.0 SP26 oder höher aufweist.

Um die Funktion nutzen zu können, müssen die unterstützten Felder bei der Definition des Preisfindungsverfahrens verwendet werden. Das Offline-Preisfindungsverfahren für einen Dokumenttyp sollte eine Teilmenge des Online-Preisfindungsverfahrens sein und über denselben Namen verfügen. Folgende Felder unterstützen eine flexible Offline-Preisfindung in Kundenaufträgen:

- Kunde
- Produkte
- Verkaufsorganisation
- Vertriebsweg
- Sparte
- Land des Auftraggebers
- Kundengruppe der Auftraggeber
- Incoterms
- Incoterms-Ort
- Zahlungsbedingungen
- Belegart
- Verkaufsabteilung
- Verkäufergruppe
- Verkaufsniederlassung
- Kundenklassifikation
- Positionstyp
- Belegverkaufsorganisation
- Warengruppen 1-5/Produktgruppen 1-5 (in SAP Cloud for Customer)
- Materialgruppe/Produktkategorie (in SAP Cloud for Customer)
- Kundenhierarchie
- Werk

### ℹ Hinweis

Die Offline-Preisfindung ist nur dann verfügbar, nachdem ein Kundenauftrag simuliert wurde. Dazu müssen Sie für jede Kombination aus Auftragsart, Preisfindungsverfahren und Vertriebsbereich, die in der Fine-Tuning-Aufgabe unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekt](#) ► definiert ist, online sein. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Offline-Preisberechnung mit externer Preisfindung](#) ► [Regeln für Preisfindungsverfahren ermitteln](#) ►.

Erhalten Sie weitere Informationen zur [flexiblen Offline-Preisfindung](#).

### 8.3.1 Stammdaten zur Preisfindung mit dem Offline-Modus synchronisieren

Synchronisieren Sie Ihre Stammdaten zur Preisfindung mit dem Offline-Modus. Als Voraussetzung müssen Sie die Konfiguration pflegen, die für die Synchronisierung Ihrer Stammdaten zur Preisfindung mit dem Offline-Modus erforderlich sind.

Basierend auf der Konfiguration wird das geeignete Verfahren für die Kalkulation in der Offline-Laufzeit ermittelt. Der Umfang der Preisstammdaten für den Download wird ebenfalls basierend auf dieser Einstellung aus Sicht der Verkaufsorganisation bestimmt.

### 8.3.2 Offline-Geschäftsobjektverfügbarkeit für Synchronisierung der Stammdaten zur Preisfindung

Die Synchronisierung der Stammdaten zur Preisfindung hängt von der Offline-Verfügbarkeit der zugehörigen Geschäftsobjekte ab.

Folgende Objekte dienen als Kontext für den Download der Stammdaten zur Preisfindung:

- Verkaufsorganisation des angemeldeten Benutzers.
- Kunden
- Produkte

#### ⓘ Hinweis

Wenn die Stammdaten zur Preisfindung Kunden, Produkte und Verkaufsorganisationen umfassen, werden die zugehörigen Daten nur dann in den Offline-Modus heruntergeladen, wenn diese Kunden, Produkte und Verkaufsorganisationen bereits mit dem Offline-Modus synchronisiert sind.

### 8.3.3 Offline-Verfügbarkeit für konfigurierbare Preiselemente

Mithilfe von konfigurierbaren Preiselementen in Kundenaufträgen können Sie im Offline-Modus einer Auftragsposition oder einem Auftragskopf einen Rabatt hinzufügen und diesen einem konfigurierbaren Preiselement zuordnen.

Wenn Sie den Rabatt einem konfigurierbaren Preiselement zuordnen, wird das Feld sowohl im Online- als auch im Offline-Modus angezeigt. Zuvor waren konfigurierbare Preiselemente nur im Online-Modus verfügbar. Das Standardsystem unterstützt bis zu fünf konfigurierbare Preiselemente auf Positionsebene und drei auf Kopfebene.

Die konfigurierbaren Preiselemente können von Administratoren gepflegt werden. Rufen Sie

► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Externe Preisfindung](#) ► [Konfigurierbare Preiselemente pflegen](#) ►, und pflegen Sie die folgende Konfiguration:

- Ordnen Sie Preiselemente wie Preise, Zuschläge, Rabatte, Steuern usw. den entsprechenden konfigurierbaren Preiselementen zu.
- Geben Sie für das Preiselement eine Bezeichnung ein.
- Weisen Sie unter [Berechtigungsstufen für externe Preisfindung](#) die entsprechenden Berechtigungen zu.
- Ordnen Sie das Preiselement aus dem Preisfindungsverfahren der Konditionsart zu.

#### ⓘ Hinweis

Um diese konfigurierbaren Preiselemente verwenden zu können, fügen Sie sie im Anpassungsmodus Ihrer Benutzungsoberfläche hinzu.

### 8.3.4 Offline-Preisberechnung basierend auf Nettogewicht und Bruttogewicht

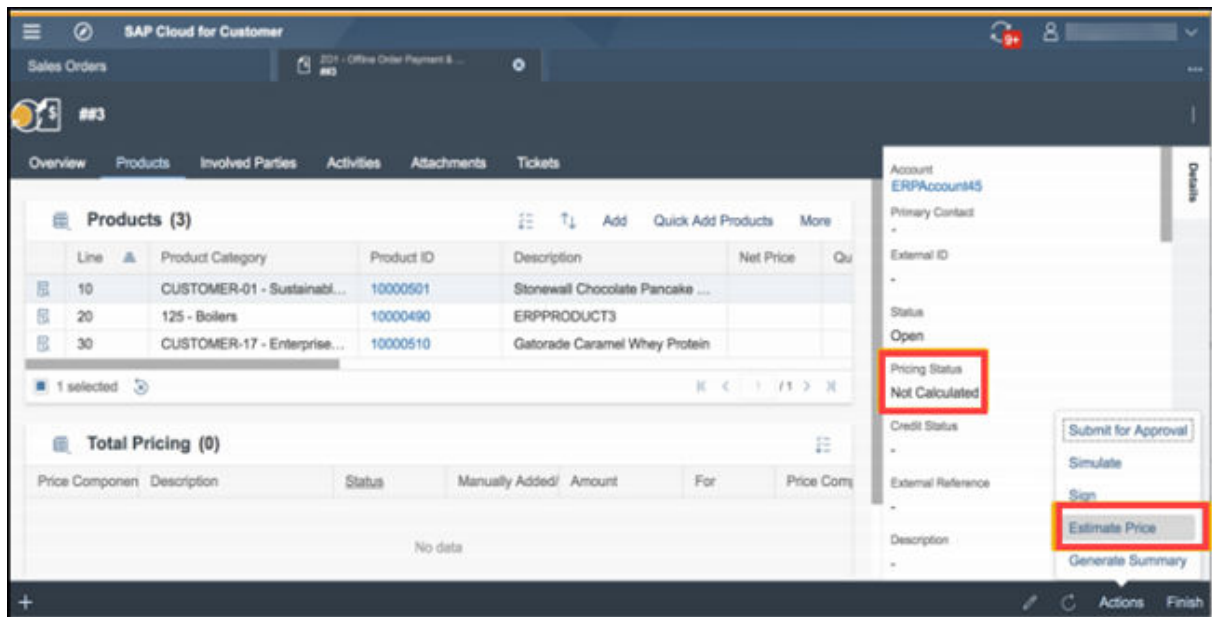
Berechnen Sie Preise anhand des Produktgewichts im Offline-Modus. Administratoren können die Preisberechnung anhand des Gewichts in der flexiblen Offline-Preisfindung aktivieren.

Damit diese Funktion verwendet werden kann, müssen Administratoren Konditionsarten für die Preisberechnung basierend auf Netto- oder Bruttogewicht des Produkts aktivieren. Außerdem müssen die Gewichte für Produkte in den Produktstammdaten gepflegt sein. Um die Funktion zu konfigurieren, richten Sie eine Konditionsart basierend auf der Konditionsklasse [Bruttogewicht](#) oder [Nettogewicht](#) ein.

### 8.3.5 Preisfindungsstatus für die Offline-Verwendung

Zeigen Sie den Preisfindungsstatus offline an, um zu ermitteln, ob Sie den neuesten Preis schätzen und abrufen müssen. Berechnen Sie mit der Aktion [Preis schätzen](#) die Offline-Preise auf Grundlage der letzten Änderungen am Verkaufsbeleg.

Wenn Sie den Preis schätzen, ändert sich der [Preisfindungsstatus](#) von [Nicht berechnet](#) in [Erfolgreich berechnet](#), und anschließend wird die Aktion [Preis schätzen](#) deaktiviert. Wenn Sie nach der Preisberechnung Aktualisierungen des Belegs vornehmen, wird der Preisfindungsstatus auf [Nicht berechnet](#) zurückgesetzt, und die Aktion [Preis schätzen](#) wird wieder aktiviert. Dies deutet darauf hin, dass Sie die Preisberechnung erneut anstoßen müssen.



### 8.3.6 Manuellen Rabatt als Kopfkondition in Kundenaufträgen aktivieren

Administratoren können manuelle Rabatte als Kopfkondition im Preisfindungsverfahren aktivieren. Dies ermöglicht Benutzern, im Kopf des Kundenauftrags manuell einen Rabatt einzugeben.

#### ⓘ Hinweis

Im ERP/S/4HANA-Preisfindungsverfahren müssen Sie eine Kopfkonditionsart für manuelle Rabattkonditionen festgelegt haben.

Um die Funktion zu aktivieren, navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)

➤ [Implementierungsprojekte](#) ➤ Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) ➤ [Fine-Tuning](#) ➤ [Externe Preisfindung](#) ➤ [Zuordnungen externer Preiselemente](#) ➤, und pflegen Sie die folgende Konfiguration:

- Ordnen Sie das Rabattpfeld einem konfigurierbaren Preiselement für den Kopf [Gesamtpreiselement](#) zu.
- Geben Sie eine passende Bezeichnung für das Feld ein.
- Weisen Sie die entsprechenden Berechtigungen zu.
- Ordnen Sie das Feld der Kopfkonditionsart im Preisfindungsverfahren zu.

## 8.4 Kundenaufträge abschließen

Schließen Sie Kundenaufträge mit Signaturen, Genehmigungsprozessen, Simulationen für externe Bestellungen und Auftragszusammenfassungen ab.

#### [Zwei Signaturen zu Kundenaufträgen hinzufügen \[Seite 570\]](#)

Sie können in einem Kundenauftrag grafische Signaturen Ihres Mitarbeiters und des Einkäufers erfassen.

#### [Workflows konfigurieren, um E-Mail-Benachrichtigungen an Privatkunden zu senden \[Seite 572\]](#)

Richten Sie Ihre E-Mail-Workflows für Kundenaufträge mit Privatkunden als Empfänger ein. Verwenden Sie dazu in den Workflow-Regeln unter *Empfängerermittlung* die Option *Kundenauftrag: Ansprechpartner beim Kunden*.

#### [Workflows verwenden, um Aufträge zur Genehmigung einzureichen \[Seite 572\]](#)

Sie können Kundenaufträge zur Genehmigung einreichen, indem Sie die neue Workflow-Aktion *Zur Genehmigung einreichen* verwenden.

#### [Genehmigungsprozesse für Kundenaufträge definieren \[Seite 572\]](#)

Definieren Sie einen Genehmigungsprozess für die Annahme von Kundenaufträgen.

#### [Zusammenfassung des Kundenauftrags in der Vorschau anzeigen \[Seite 578\]](#)

Legen Sie eine Zusammenfassung Ihres Kundenauftrags als PDF an, und zeigen Sie sie an, um sie an Ihre Kunden zu senden.

#### [Konsistenzstatus für Kundenaufträge anzeigen \[Seite 579\]](#)

Verwenden Sie den Konsistenzstatus für die Bewertung Ihrer Aufträge.

#### [Interne Kundenaufträge abschließen \[Seite 579\]](#)

Schließen Sie einen internen Kundenauftrag in Ihrem System schnell ab.

#### [Belegfluss im Kundenauftrag anzeigen \[Seite 579\]](#)

Im Belegfluss werden zugehörige Transaktionen, wie Opportunitys oder Aktivitäten, angezeigt.

#### [Auftrag mit Ansprechpartner beim Beteiligten mithilfe von Live-Aktivität nachverfolgen \[Seite 580\]](#)

Wenn sich der Ansprechpartner für einen Auftrag an das Contact Center wendet, können Sie den Auftrag mithilfe der Live-Aktivität identifizieren, was eine schnellere Bearbeitung ermöglicht.

#### [Verwenden von Click-to-Call in Kundenaufträgen \[Seite 581\]](#)

In einem Kundenauftrag können Sie unter *Beteiligte* die Telefonnummern anklicken, um die jeweiligen Beteiligten unter den aufgelisteten Festnetz- oder Mobiltelefonnummern anzurufen

## 8.4.1 Zwei Signaturen zu Kundenaufträgen hinzufügen

Sie können in einem Kundenauftrag grafische Signaturen Ihres Mitarbeiters und des Einkäufers erfassen.

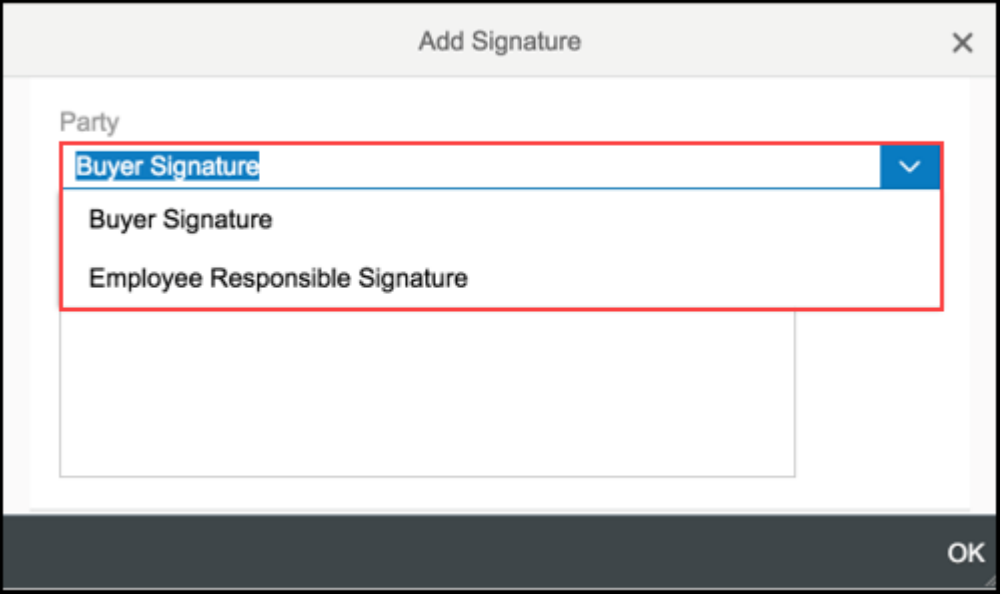
### Kontext

Wenn Sie eine grafische Signatur zu Ihrem Kundenauftrag hinzufügen, haben Sie die Möglichkeit, zwei Arten von Signaturen hinzuzufügen: *Signatur des Einkäufers* oder *Signatur des zuständigen Mitarbeiters*. Diese Funktion steht sowohl online als auch offline zur Verfügung.



## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie einen Kundenauftrag, und navigieren Sie zu ► [Aktionen](#) ► [Signieren](#) ►.
2. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü [Beteiligter](#) die Option [Signatur des Einkäufers](#) oder [Signatur des zuständigen](#)



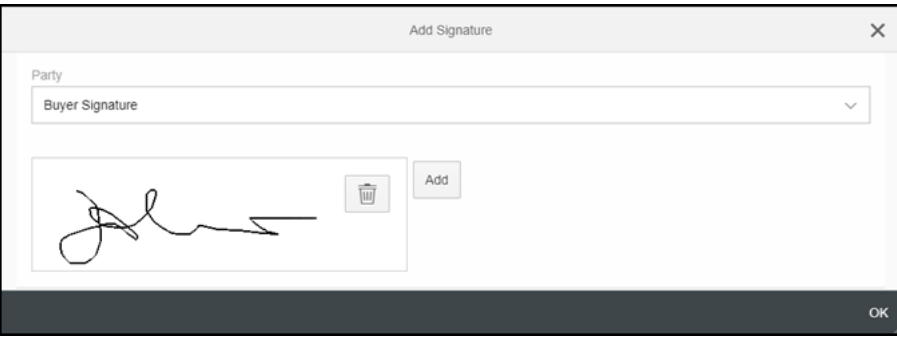
The screenshot shows a dialog box titled "Add Signature". Inside, there is a "Party" dropdown menu. The menu is open, showing two options: "Buyer Signature" and "Employee Responsible Signature". A red rectangle highlights the dropdown menu. The "OK" button is visible at the bottom right of the dialog box.

Mitarbeiters.

### ⓘ Hinweis

Sie können insgesamt zwei grafische Signaturen hinzufügen, jedoch nur eine für jede Art von Beteiligtem. Sobald Sie eine Art von Signatur hinzugefügt haben, wird die Option aus dem Dropdown-Menü entfernt.

3. Fügen Sie im Dialogfenster [Signatur hinzufügen](#) eine Signatur im entsprechenden Feld hinzu, und wählen Sie [Hinzufügen und neu](#) (um die zweite Signatur hinzuzufügen), [Hinzufügen und schließen](#) (wenn Sie nur eine Signatur hinzufügen möchten) und [Abbrechen](#), um das Dialogfenster zu schließen, ohne Signaturen



The screenshot shows the "Add Signature" dialog box. The "Party" dropdown menu is set to "Buyer Signature". Below the dropdown, there is a signature input field containing a handwritten signature. To the right of the signature is a trash icon and an "Add" button. The "OK" button is visible at the bottom right of the dialog box.

hinzuzufügen.

## Ergebnisse

Sobald eine Signatur hinzugefügt wurde, können Sie sie auf der Registerkarte [Anhänge](#) des Kundenauftrags anzeigen. Nachdem Sie die Signatur eines Käufers und die eines zuständigen Mitarbeiters gesichert haben, ist unter [Aktionen](#) die Option [Signieren](#) deaktiviert.

### 8.4.2 Workflows konfigurieren, um E-Mail-Benachrichtigungen an Privatkunden zu senden

Richten Sie Ihre E-Mail-Workflows für Kundenaufträge mit Privatkunden als Empfänger ein. Verwenden Sie dazu in den Workflow-Regeln unter [Empfängerermittlung](#) die Option [Kundenauftrag: Ansprechpartner beim Kunden](#).

### 8.4.3 Workflows verwenden, um Aufträge zur Genehmigung einzureichen

Sie können Kundenaufträge zur Genehmigung einreichen, indem Sie die neue Workflow-Aktion [Zur Genehmigung einreichen](#) verwenden.

Die folgenden Workflow-Aktionen stehen nun für Kundenaufträge zur Verfügung: [Widerrufen](#), [Zur Genehmigung einreichen](#), [Übertragen](#), [Von Genehmigung zurückziehen](#).

### 8.4.4 Genehmigungsprozesse für Kundenaufträge definieren

Definieren Sie einen Genehmigungsprozess für die Annahme von Kundenaufträgen.

Administratoren können verschiedene Genehmigungsprozesse für abzuschließende Kundenaufträge festlegen, damit der Auftrag zur Verarbeitung übermittelt wird. Ein Kundenauftrag kann mehrere Genehmigungsstufen durchlaufen. Er folgt dem vom Administrator definierten Prozess. Administratoren können als Teil des Genehmigungsprozesses auch den automatischen Versand von Kundenaufträgen festlegen.

Der Genehmigungsprozess und -verlauf sowie die Details werden auf der Registerkarte [Genehmigungen](#) angezeigt.

Um einen Auftrag zur Genehmigung einzureichen, wechseln Sie zu [Aktionen](#) [Zur Genehmigung einreichen](#), oder wählen Sie [Von Genehmigung zurückziehen](#), wenn Sie den Auftrag versehentlich zur Genehmigung eingereicht haben.

Vorgesetzte können Kundenaufträge per E-Mail-Benachrichtigung oder auf der Registerkarte [Genehmigungen](#) des Kundenauftrags genehmigen.

## Weitere Informationen

### Genehmigungen

#### 8.4.4.1 Voraussetzungen für Genehmigungen von Kundenaufträgen per E-Mail

Bevor Sie Genehmigungen per E-Mail verwenden, stellen Sie sicher, dass folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

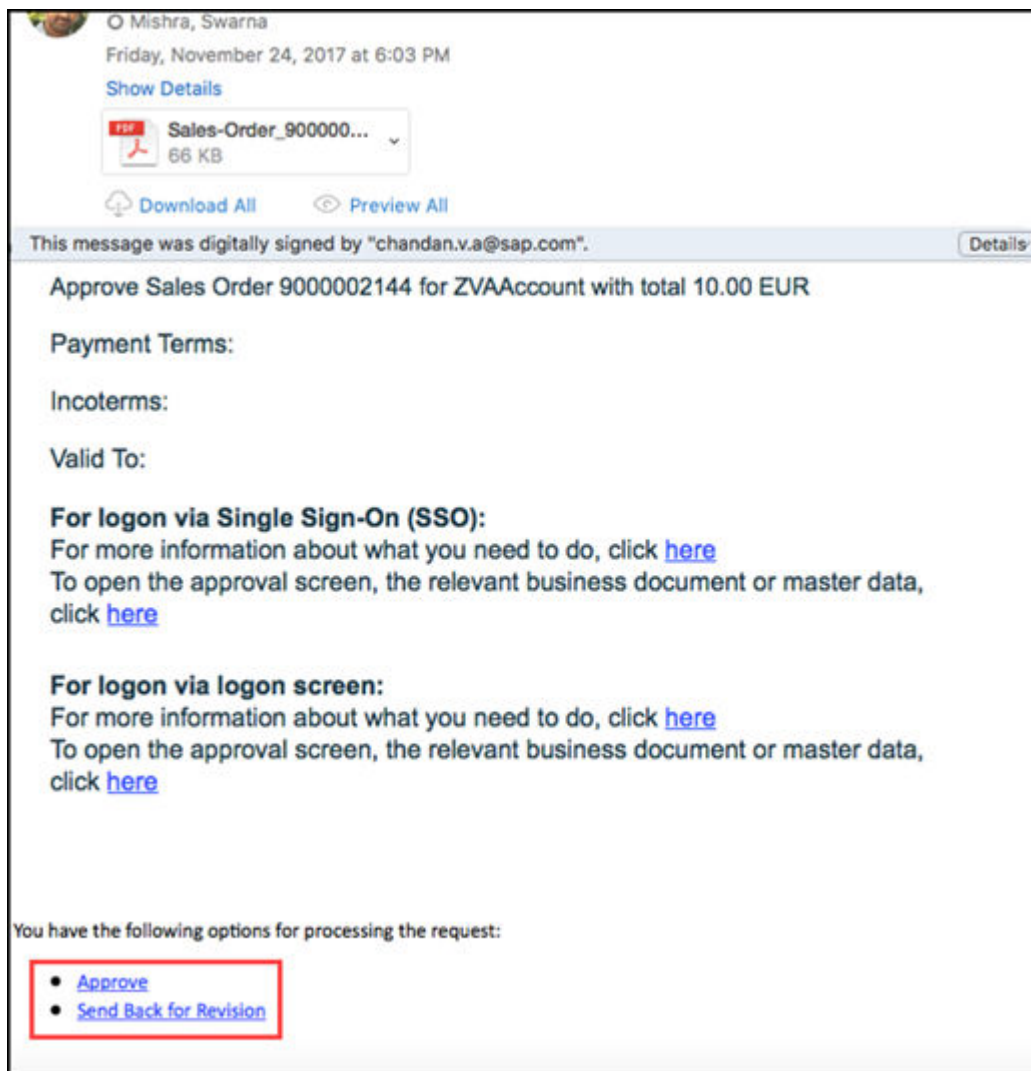
- **E-Mail-Benachrichtigungen:** Stellen Sie sicher, dass die beteiligten Mitarbeiter Anwendungsbenutzer sind und über gültige E-Mail-Adressen verfügen. Darüber hinaus müssen die CA-Zertifikate der Mitarbeiter in das System für ausgehende E-Mails hochgeladen sein.
- **E-Mail-Benachrichtigungen:** Alle beteiligten Mitarbeiter müssen die E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren, indem sie die Sicht [Benachrichtigungen](#) öffnen und [E-Mail abonnieren](#) wählen.
- **E-Mail-Benachrichtigungen:** Prüfen Sie, ob in den E-Mail-Clients der beteiligten Mitarbeiter der Empfang verschlüsselter E-Mails aktiviert ist.

#### 8.4.4.2 Kundenaufträge per E-Mail genehmigen

Kundenaufträge können direkt in einer E-Mail genehmigt werden.

Ein Kundenauftrag kann innerhalb einer E-Mail genehmigt oder zur Überprüfung zurückgesendet werden, ohne dass eine Anmeldung am System erforderlich ist.

Die Genehmigung per E-Mail erfordert die Einrichtung von Zertifikaten für die Konfiguration von Outlook und Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME).



### 8.4.4.3 Kundenauftragsgenehmigung per E-Mail konfigurieren

Administratoren können die Genehmigung von Kundenaufträgen per E-Mail mit den Aktivitäten zur Festlegung des Lösungsumfangs konfigurieren.

Stellen Sie vor der Verwendung der Genehmigung per E-Mail Folgendes sicher:

- Die beteiligten Mitarbeiter sind Anwendungsbenutzer und verfügen über gültige E-Mail-Adressen. Darüber hinaus müssen die CA-Zertifikate der Mitarbeiter in das System für ausgehende E-Mails hochgeladen sein.
- Die beteiligten Mitarbeiter müssen die E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren, indem sie die Sicht [Benachrichtigungen](#) öffnen und [E-Mail abonnieren](#) wählen
- In den E-Mail-Clients der beteiligten Mitarbeiter ist der Empfang verschlüsselter E-Mails aktiviert

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Systemverwaltung](#)

➤ **Sicherheit** ➤ und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Detailfrage zur Verschlüsselung und zu Signaturen in E-Mails.

Detailfragen zum Aktivieren automatischer Genehmigungsprozesses

| Geschäftsobjekt | Navigation im System                                                                                                     | Detailfrage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kampagnen       | ▶ <a href="#">Verkaufskampagne</a><br>▶ <a href="#">Kampagnenmanagement</a><br>▶ <a href="#">Kampagnendurchführung</a> ➤ | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Kampagnen verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Opportunitys    | ▶ <a href="#">Verkauf</a> ▶ <a href="#">Neugeschäft</a><br>▶ <a href="#">Opportunitys</a> ➤                              | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Opportunitys verwenden?<br><br>Möchten Sie, dass das System eine Opportunity automatisch zur Genehmigung einreicht?                                                                                                                                                              |
|                 |                                                                                                                          | <div>  <b>Hinweis</b><br/>           Diese Frage ist optional. Sie ist nur relevant, wenn Sie automatisch eine Genehmigung für Ihre Opportunitys auslösen möchten, wenn die eingegebenen Daten die festgelegten Kriterien erfüllen.         </div> |
| Angebote        | ▶ <a href="#">Verkauf</a> ▶ <a href="#">Neugeschäft</a><br>▶ <a href="#">Angebote</a> ➤                                  | Möchten Sie einen mehrstufigen Genehmigungsprozess für Angebote verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tickets         | ▶ <a href="#">Service</a> ▶ <a href="#">Kundenpflege</a><br>▶ <a href="#">Abwicklung von Serviceanfragen</a> ➤           | Möchten Sie für Tickets eine mehrstufige Genehmigung verwenden?<br><br>Möchten Sie Tickets automatisch für einen Genehmigungs-Workflow einreichen, nachdem eine oder mehrere festgelegte Bedingungen erfüllt sind?                                                                                                                      |

| Geschäftsobjekt                                                  | Navigation im System                                                                                         | Detailfrage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  | <a href="#">▶ Service ▶ Mitarbeiter-Support</a><br><a href="#">▶ Ticketverwaltung ▶</a>                      | <p>Möchten Sie für Tickets eine mehrstufige Genehmigung verwenden?</p> <hr/> <p>Möchten Sie, dass das System ein Ticket automatisch zur Genehmigung einreicht?</p> <div> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Diese Frage ist optional. Sie ist nur relevant, wenn Sie automatisch eine Genehmigung für Ihre Tickets auslösen möchten, wenn die eingegebenen Daten die festgelegten Kriterien erfüllen.</p> </div> |
| Verträge                                                         | <a href="#">▶ Service ▶ Regelungen von Kundenansprüchen</a><br><a href="#">▶ Servicevertragsmanagement ▶</a> | Möchten Sie für Serviceverträge eine mehrstufige Genehmigung verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E-Mail-Benachrichtigungen - E-Mail-Verschlüsselung und -Signatur | <a href="#">▶ Integrierte Services und Support</a><br><a href="#">▶ Systemverwaltung ▶ Sicherheit ▶</a>      | Möchten Sie Verschlüsselungen und Signaturen für E-Mails verwenden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### 8.4.4.4 Genehmigungsprozess für Kundenaufträge konfigurieren

Administratoren können Genehmigungsprozesse für Kundenaufträge konfigurieren.

Rufen Sie [▶ Betriebswirtschaftliche Konfiguration ▶ Implementierungsprojekte ▶](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [▶ Aufgabenliste öffnen ▶ Fine-Tuning ▶ Genehmigung für Kundenaufträge ▶](#), um Ihre Genehmigungsaufgaben zu definieren.

Der Genehmigungs-Workflow für mehrstufige Genehmigungen kann auch zur Ermittlung der Vorgesetzten der nächsthöheren Ebene der Berichtsstruktur verwendet werden. Wenn der entsprechende Genehmigungsprozess und die Bedingungen für die Genehmigungsaufgabe angegeben und die definierten Bedingungen erfüllt sind, ermittelt das System den Vorgesetzten der nächsthöheren Ebene der Berichtsstruktur aus der im System hinterlegten Organisationsstruktur.

Legen Sie Genehmigungsprozesse mit den drei Preiselementen an, die auf Kopfebene des Kundenauftrags als Rabatte (oder eine andere Preiskondition) angezeigt werden.

Der mehrstufige Genehmigungsprozess muss in Ihrem System aktiviert sein. Um die Aktivierung durchzuführen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kundenauftrag](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage: [Mehrstufige Genehmigung für Kundenaufträge aktivieren?](#)

## 8.4.4.5 E-Mail- und FaxEinstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren müssen der Unternehmensdomäne für E-Mail-Benachrichtigungen angeben.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Einstellungen für E-Mail und Fax](#) ►.

Geben Sie Ihre Unternehmensdomäne, zum Beispiel **beispiel.com**, im Feld [Zulässige Domänen von E-Mail-Absendern](#) ein.

## 8.4.4.6 S/MIME für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Zertifikate hochladen, die für E-Mail-Benachrichtigungen für alle Mitarbeiter benötigt werden.

### Kontext

Um E-Mail-Benachrichtigungen zu aktivieren, laden Sie die CA-Zertifikate in diesem Bereich für die E-Mail-Adresse zur generischen Aufgabensteuerung für alle beteiligten Mitarbeiter und Vorgesetzten hoch.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Aufgaben](#) ► [S/MIME konfigurieren](#) ►.
2. Laden Sie auf der Registerkarte [Eingehende E-Mail](#) die CA-Zertifikate aller beteiligten Mitarbeiter für die generische Eingangs-E-Mail-Adresse [Aufgabensteuerung: E-Mail-Benachrichtigungen](#) hoch.
3. Auf der Registerkarte [Ausgehende E-Mail](#) installieren Sie das System-CA-Zertifikat im E-Mail-Client des beteiligten Mitarbeiters wie folgt:
  - a. In der Spalte [SAP Trust Center Service](#) wählen Sie [Link zu SAP CA](#), um den [SAP Trust Center Service](#) zu öffnen.
  - b. Im Bildbereich [Root Certificates](#) wählen Sie [SAP Passport CA Certificate](#). Ein Dialogfenster wird geöffnet.

- c. Wählen Sie [Install Certificate...](#) und anschließend [Next >](#) im Installationsassistenten.
- d. Wählen Sie [Place all certificate in the following store](#) und anschließend [Browse...](#)
- e. Wählen Sie [Trusted Root Certification Authorities](#) und [OK](#) und dann [Next >](#).

Nun wird das CA-Zertifikat des Systems lokal installiert.

4. Aktivieren Sie jetzt S/MIME auf der Registerkarte [S/MIME aktivieren](#), wählen Sie die Optionen für die [Signatur eingehender E-Mails prüfen](#), [Ausgehende E-Mails verschlüsseln](#) (optional) und [Signieren ausgehender E-Mails](#).

## 8.4.5 Zusammenfassung des Kundenauftrags in der Vorschau anzeigen

Legen Sie eine Zusammenfassung Ihres Kundenauftrags als PDF an, und zeigen Sie sie an, um sie an Ihre Kunden zu senden.

Die Kundenauftragszusammenfassung wird unter [Aktionen > Vorschau](#) als PDF angezeigt. Sie können eine Kundenauftragszusammenfassung online und offline anzeigen. Die Zusammenfassung kann in der Online- und Offline-Version verschiedene Daten enthalten, je nachdem, wie Ihr Administrator die Vorlagen konfiguriert hat.

### 8.4.5.1 Kundenauftragszusammenfassung per E-Mail senden

Mit [Aktionen > E-Mail](#) können Sie einen Kundenauftrag in einer E-Mail senden. Zur Verwendung dieser Funktion müssen Sie die erforderlichen Formularvorlagen konfigurieren. Für Kundenaufträge können unter [Administrator > Formularvorlagenverwaltung](#) Formularvorlagen angelegt werden, die als Bestandteil der aktiven Vorlagen verfügbar sind.

Wählen Sie den [Kundenauftrag](#) als Vorlagengruppe aus, wählen Sie dann [Aktionen > E-Mail-Vorlage anlegen](#). Sie können gemäß Ihrer Anforderungen verschiedene Vorlagen anlegen.

Die Formularvorlage für Kundenaufträge hat folgende Abschnitte, denen Sie zusätzliche Felder hinzufügen können: [Kundenauftragsnummer](#), [Kontaktinformationen](#), [Geschäftsbedingungen](#), [Notizen](#), [Tabelle](#) (mit Spalten für Produktspezifikation für Position und Positionsnotizen), [Brieftext](#) und [Signaturtext](#).

Wählen Sie in der [Formularvorlagenauswahl](#), die Option [Regeln anzeigen](#) für [Kundenauftrag](#), und geben Sie [Belegart](#), [Kunde](#), [Ländercode](#), [Kundengruppe](#) und [Verkaufsabteilung](#) ein, für die die Formularvorlage gültig ist.

#### Hinweis

Wenn Sie hier beispielsweise eine Belegart angeben, verwendet die Aktion [E-Mail](#) die Vorlage für alle Kundenaufträge mit dieser Belegart.



## 8.4.5.2 Sprachen für Kundenauftragszusammenfassungen festlegen

Die Sprache für die Kundenauftragszusammenfassung wird durch den Vorschlagswert des Kunden festgelegt bzw., wenn kein Wert festgelegt wurde, wird die im System für Ihren Benutzer eingestellte Standardsprache festgelegt.

Sie können innerhalb des Kundenauftrags eine andere Sprache für die Zusammenfassung wählen. Suchen Sie in der [Kundenauftragsübersicht](#) das Feld [Sprache](#), und wählen Sie eine Sprache aus dem Dropdown-Menü aus. Die Sprachen in dieser Liste sind basierend auf den von Ihrem Administrator definierten Kommunikationssprachen festgelegt.

### Hinweis

Für die bereits als Positionen eingegebenen Produkte wird die Sprache der Produktbeschreibung nicht geändert.

## 8.4.6 Konsistenzstatus für Kundenaufträge anzeigen

Verwenden Sie den Konsistenzstatus für die Bewertung Ihrer Aufträge.

Ihr SAP Cloud for Customer-System prüft, dass die funktionalen Parameter eingehalten werden und zeigt den Status "Konsistent" oder "Inkonsistent" an. Diese Status geben an, ob ein Kundenauftrag abgeschlossen werden kann. Kundenaufträge mit dem Status "Inkonsistent" können nicht abgeschlossen werden.

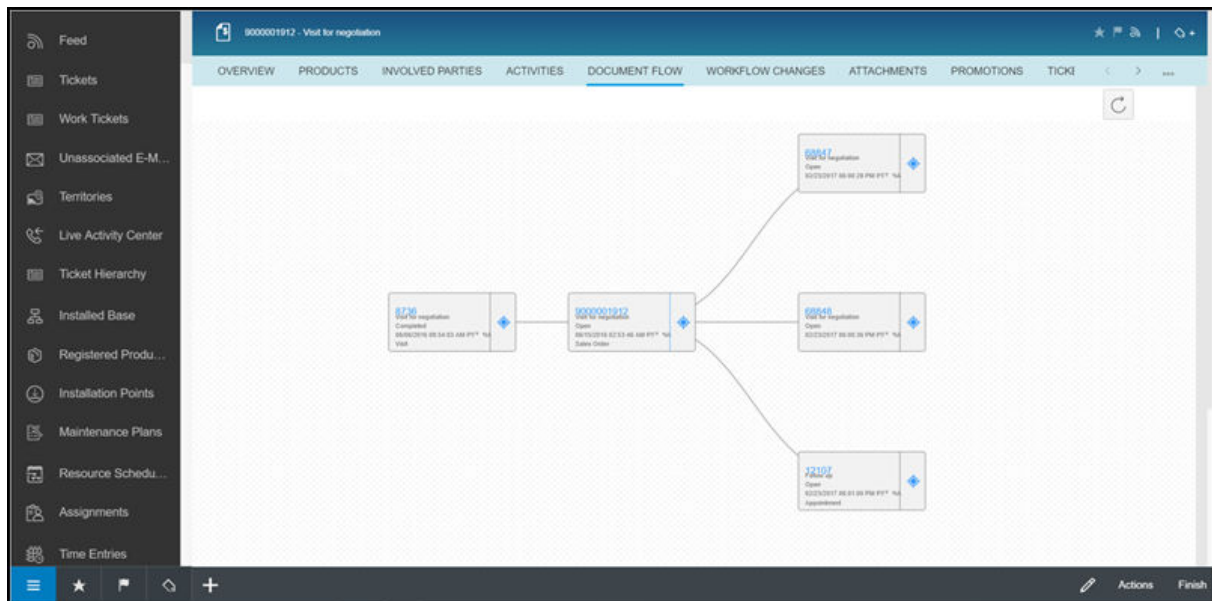
## 8.4.7 Interne Kundenaufträge abschließen

Schließen Sie einen internen Kundenauftrag in Ihrem System schnell ab.

Verwenden Sie  [Aktionen](#)  [Als "Abgeschlossen" kennzeichnen](#) , um einen internen Kundenauftrag abzuschließen. Sie müssen interne Kundenaufträge weder simulieren noch übertragen.

## 8.4.8 Belegfluss im Kundenauftrag anzeigen

Im Belegfluss werden zugehörige Transaktionen, wie Opportunitys oder Aktivitäten, angezeigt.



## 8.4.9 Auftrag mit Ansprechpartner beim Beteiligten mithilfe von Live-Aktivität nachverfolgen

Wenn sich der Ansprechpartner für einen Auftrag an das Contact Center wendet, können Sie den Auftrag mithilfe der Live-Aktivität identifizieren, was eine schnellere Bearbeitung ermöglicht.

### ⓘ Hinweis

Diese Funktion steht nur im Fiori Client zur Verfügung.

| Involved Parties (7) | Name                         | Address                     | E-Mail             | Phone   |
|----------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------|---------|
| 800001912            | Piper Ireland Pharmaceutical | 6 Parkway Rd. / Dublin / IE |                    | +353 34 |
| 800001912            | Piper Ireland Pharmaceutical | 6 Parkway Rd. / Dublin / IE |                    | +353 34 |
| 800001912            | Piper Ireland Pharmaceutical | 6 Parkway Rd. / Dublin / IE |                    | +353 34 |
| 800001912            | Almika Incorporation         | 6 Parkway Rd. / Dublin / IE | contact@almika.com | +353 34 |
| 800001912            | Almika Incorporation         | 6 Parkway Rd. / Dublin / IE | contact@almika.com | +353 34 |

## 8.4.10 Verwenden von Click-to-Call in Kundenaufträgen

In einem Kundenauftrag können Sie unter [Beteiligte](#) die Telefonnummern anklicken, um die jeweiligen Beteiligten unter den aufgelisteten Festnetz- oder Mobiltelefonnummern anzurufen

Wenn Sie auf den Telefonnummern-Link klicken, gelangen Sie auf das Live-Aktivitäts-Center. Hier können Sie Notizen erfassen und das Telefonat speichern. Wenn Sie fertig sind, wird Ihr Telefonat beim Kundenauftrag abgelegt (unter [Aktivitäten](#) [Telefonate](#)).

### ⓘ Hinweis

Die Funktion "Auswählen, um einen Anruf zu tätigen" (Click-to-Call) steht nur im SAP Fiori Client zur Verfügung. Die Computer-Telefonie-Integration (CTI) Lösung muss eingebettet sein.

## Weitere Informationen

## 8.5 Kundenaufträge mit SAP ERP integrieren

Integrieren Sie Ihr SAP Cloud for Customer-System mit SAP ERP, um alle Preisfindungs-, Versand- und Lieferungsinformationen für externe Kundenaufträge zu erhalten.

Die Integration mit einem ERP-System ist für die Ausführung der meisten Vorgänge in Kundenaufträgen eine Voraussetzung. Das Integration-Framework ist im Einführungsleitfaden zur vorkonfigurierten Integration mit SAP ERP dokumentiert.

### ⓘ Hinweis

Die Integration mit SAP ERP wird nur im aktuellen Release unterstützt. Wenn eine Verbindung mit einem ERP-On-Premise-System hergestellt wurde, werden die von Ihnen angelegten Kundenaufträge im externen ERP-System repliziert. Beachten Sie, dass eine [Übertragung](#) nur dann möglich ist, wenn der Preisfindungsstatus auf [Erfolgreich berechnet](#) gesetzt ist. Deshalb können Sie erst übertragen, wenn die Simulation abgeschlossen ist.

Die folgenden Daten werden zwischen den beiden Systemen ausgetauscht:

- Aus SAP Cloud for Customer:
  - Konto und Beschreibung für den Kunden
  - Belegart
  - Produkt- und positionsbezogene Daten
  - Notizen
  - Beteiligte
- Aus SAP ERP:
  - Externe Referenzdaten ([Externe Nummer](#) bzw. die Kundenauftragsnummer im Fremdsystem, [Externe Referenz](#) und [Beschreibung](#))

- Alle Kopfstatus für den Kundenauftrag, einschließlich *Rechnungsstatus Ext. Gesamtstatus*, *Kreditstatus*, *Stornostatus* und *Status "Gesperrt"*, *Absagestatus* usw.
- für Produktpositionen
- *Absagestatus*
- Beteiligte
- *ATP-Menge* (vom Fremdsystem bestätigte verfügbare Menge) und *ATP-Lieferung* (vom Fremdsystem bestätigter geplanter Liefertermin)
- Im Fremdsystem angelegte externe Notizen.

#### Mit der externen Preisfindung arbeiten [Seite 582]

Informieren Sie sich über die externe Preisfindung in SAP Cloud for Customer und über das Abrufen vollständiger Preisinformationen einschließlich Steuern aus einem Fremdsystem.

#### Kundenaufträge in SAP ERP simulieren [Seite 583]

Bieten Sie Ihren Kunden vor der Bestätigung eines Auftrags genaue Preisfindungs- und Lieferinformationen.

#### Kundenaufträge in SAP ERP abschließen [Seite 587]

Schließen Sie einen Kundenauftrag ab, und senden Sie ihn zur Auftragsabwicklung, zur Fakturierung und zum Versand.

#### Auftragsreplikation – Änderungen auf SAP Cloud for Customer einschränken [Seite 588]

Verwenden Sie die Belegart *Externer Eingang*, um sicherzustellen, dass die an Aufträgen vorgenommenen Änderungen, die aus Ihrer SAP-ERP-Lösung repliziert werden, auf SAP Cloud for Customer eingeschränkt und nicht zurück in Ihr ERP-System repliziert werden.

#### Replikation von Aufträgen für Interessenten [Seite 588]

Für Interessenten, die nach ERP repliziert werden, sind die Aktionen *Simulieren*, *Übertragen* und *Fertigstellen* aktiviert.

#### Mit "Fertigstellen" Simulation und Übertragung von Aktionen zusammen auslösen [Seite 589]

Mit der Aktion *Fertigstellen* können Sie einen Auftrag mit einem einzigen Klicken gleichzeitig sichern, simulieren und in das ERP-System übertragen. Aufträge können mehrmals überarbeitet werden, bis alle Auftragspositionen und der Auftrag selbst abgeschlossen sind. Beachten Sie, dass mit der Option *Fertigstellen* die Simulation und Übertragung zusammen als Hintergrundaktionen ausgelöst werden.

## 8.5.1 Mit der externen Preisfindung arbeiten

Informieren Sie sich über die externe Preisfindung in SAP Cloud for Customer und über das Abrufen vollständiger Preisinformationen einschließlich Steuern aus einem Fremdsystem.

Wenn Ihr Administrator die externe Preisfindung in Ihrem System eingerichtet hat, können Sie für Ihre Angebotsbelege vollständige Preisinformationen einschließlich Steuern von einem Fremdsystem abrufen. Die Konfiguration der externen Preisfindung (falls relevant) hängt von der gewählten Belegart ab.

Wenn Sie ein Angebot in Ihrem System anlegen und mit einem Fremdsystem wie SAP CRM oder SAP ERP verbunden sind, kann eine Anforderung an das Fremdsystem zur Simulation eines Kundenauftrags angestoßen werden.

### 8.5.1.1 Externe Preisfindung mit kostenlosen Waren, Produktverfügbarkeit und Kreditstatus

Informieren Sie sich über die externe Preisfindung für kostenlose Waren, die Prüfung der Produktverfügbarkeit und die erweiterte externe Preisfindung in SAP Cloud for Customer.

Wenn die externe Preisfindung in Ihrem System aktiviert wurde, können Sie für eine Angebotsbelegart Preisfindungsdetails aus dem Fremdsystem abrufen. Darüber hinaus bietet die Lösung folgende Informationen:

- Vollständige Preisfindungsdaten einschließlich Steuern und Brutto- und Nettobeträge
- Ermittlung von kostenlosen Waren
- Prüfung der Produktverfügbarkeit
- Kreditstatus

Voraussetzung dafür ist, dass Ihr Administrator in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration die externe Preisfindung für die Belegart aktiviert und für die Preisfindung selbst die Preisfindungstexte (Konditionen und Beschreibungen für Zwischensummen) aktiviert hat.

#### Erweiterte externe Preisfindung

Sie können eine begrenzte Anzahl [externer Preiselemente](#) direkt im Kopf oder in der Produkttabelle von Angeboten oder Kundenaufträgen anzeigen und bearbeiten. Sie können auch die Sichten [Produktpreisfindung](#) und [Gesamtpreisfindung](#) vollständig ausblenden, um sich auf die wichtigsten Preiselemente zu konzentrieren.

## 8.5.2 Kundenaufträge in SAP ERP simulieren

Bieten Sie Ihren Kunden vor der Bestätigung eines Auftrags genaue Preisfindungs- und Lieferinformationen.

Verwenden Sie die Simulationsaktion, wenn Sie einen Auftrag erfassen möchten und genaue Informationen zu Preis (Nettopreis, Rabatte und Nettowert), Produktverfügbarkeit (Liefertermine, ATP-Mengen und ATP-Typ) und Status (Gutschrift und Ablehnung) benötigen. Über die Aktion kann das System den in SAP Cloud for Customer erfassten Auftrag in ERP simulieren und die oben erwähnten Informationen zurückgeben. Sie können daraufhin Positionen oder Mengen in einem Auftrag anpassen und ihn mehrmals simulieren, bevor Sie den Auftrag zur Übertragung fertigstellen.

#### Hinweis

- Vor der Simulation sind keine umfassenden Preisfindungsinformationen verfügbar und der Preisfindungsstatus des Kundenauftrags ist auf [Nicht berechnet](#) gesetzt. Wenn die Simulation abgeschlossen ist, wird der Nettopreis im Kopf des Kundenauftrags aktualisiert und der Preisfindungsstatus ordnungsgemäß eingestellt (z.B. auf [Erfolgreich berechnet](#) oder [Berechnet mit Fehlern](#)). Die gesamten Preiskomponentendetails werden auf der Registerkarte [Produkte](#) aktualisiert.
-  [Aktionen](#)  [Übertragen](#)  ist deaktiviert, wenn Sie den Auftrag nach der Simulation ändern. Sie müssen erneut eine Simulation durchführen, um den Auftrag an das externe ERP-System übertragen zu können.

Sie finden die Simulationsoption auf dem Bild unter [Aktionen](#).

## 8.5.2.1 Naturalrabattfindung verwenden

Simulieren oder übertragen Sie einen Auftrag aus SAP ERP, um die verfügbaren kostenlosen Waren anzuzeigen. Sie haben mit der externen Preisfindung zusätzlich die Möglichkeit, die Naturalrabattfindung auszulösen.

Bei der Simulation oder Übertragung eines Auftrags sehen Sie die verfügbaren kostenlosen Waren. Wenn Sie in einem Kundenauftrag Produkte oder Produktmengen ändern, werden die Naturalrabattpositionen entfernt, und Sie müssen den Auftrag erneut simulieren bzw. übertragen. Die Naturalrabattfindung unterstützt sowohl exklusive (kaufen Sie z.B. zehn Produkte und erhalten Sie eines kostenlos) als auch inklusive (kaufen Sie z.B. zehn Produkte und bezahlen Sie nur neun) Verfahren.

### Hinweis

Informationen zu Naturalrabatten sind schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden.

## 8.5.2.2 Kreditlimit prüfen

Stellen Sie beim Bearbeiten eines Kundenauftrags sicher, dass Ihre Kunden sich innerhalb ihres Kreditlimits befinden.

Wenn Sie einen Auftrag simulieren oder übertragen, sehen Sie den Kreditstatus, das Kreditlimit und die Kreditinanspruchnahme, die im SAP-ERP-System definiert wurde. Wenn der Betrag des Kundenauftrags das Kreditlimit des Kunden überschreitet, erhalten Sie eine Warnmeldung.

Sie können den Kreditstatus als Teil der Genehmigungsbedingungen für Ihren Kundenauftrag verwenden.

## Weitere Informationen

[Genehmigungsprozesse für Kundenaufträge definieren \[Seite 572\]](#)

Definieren Sie einen Genehmigungsprozess für die Annahme von Kundenaufträgen.

## 8.5.2.3 Stücklistenauflösung

Zeigen Sie die Stückliste aus dem SAP-ERP-System an.

Bei der Simulation oder bei der Übertragung eines Auftrags können Sie die mehrstufige Stücklistenauflösung aus SAP ERP/CRM anzeigen.

## 8.5.2.4 Produktersetzungen anzeigen

Erhalten Sie Vorschläge für Produktersetzungen von nicht vorrätigen oder eingestellten Produkten.

Konfigurieren Sie die Ersatzprodukte, die durch ein Produkt aus Ihrem SAP-ERP-System ersetzt werden sollen. Wenn Sie dann einen Kundenauftrag simulieren oder übertragen und das Produkt ein Ersatzprodukt besitzt, können Sie es auf der Registerkarte [Produkte](#) anzeigen. Sie können sowohl das ursprüngliche Produkt als auch die an seiner Stelle ersetzte Position anzeigen.

## 8.5.2.5 Externe Preiselemente anzeigen

Geben Sie an, welche Preisfindungselemente in einem Kundenauftrag angezeigt werden sollen.

Zeigen Sie Preiselemente in Ihren Kundenaufträgen an, und bearbeiten Sie sie. Zeigen Sie Ihr Preisfindungsverfahren im Kopf des Kundenauftrags und die [Produktpreisfindung](#) und [Gesamtpreisfindung](#) auf der Registerkarte [Produkte](#) an.

## 8.5.2.6 Externe Preisfindung konfigurieren

Administratoren können die Komponenten für die externe Preisfindung konfigurieren.

In dieser Aktivität können Sie konfigurierbare Preiskomponenten zur Produkttabelle hinzufügen, damit der Benutzer so Preiskomponenten aus ERP manuell hinzufügen und sie hier den Belegarten direkt zuordnen kann. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Externe Preisfindung](#) ►.

- **Kennzeichnung externer Preiselemente**

In dieser Aktivität können Sie Standard-Preiselementen Etiketten zuordnen.

- **Zuordnungen externer Preiselemente**

In diesem Schritt können Sie Preiselementen Preisfindungsverfahren und Konditionsarten die zuordnen. Durch diese Zuordnungen aktivieren Sie Folgendes:

- Die Tabelle [Produkte](#) zeigt die entsprechenden Felder zu den Preisfindungsverfahren an.
- Die Tabelle [Produktpreisfindung](#) zeigt die (dem Preiselement zugeordneten) Bedingungen pro Produktposition an.
- Die Tabelle [Gesamtpreisfindung](#) zeigt die (dem Preiselement zugeordneten) Bedingungen für den gesamten Kundenauftrag an.

## 8.5.2.7 Produktverfügbarkeit prüfen

Zeigen Sie nach einer erfolgten Simulation oder Auftragsübertragung die geschätzte Produktverfügbarkeit an.

Zeigen Sie in der Sicht [Produkte](#) unter [Produktverfügbarkeit](#) die geschätzte Verfügbarkeitsmenge (ATP, Available To Promise) und den in SAP ERP simulierten Liefertermin an.

Die Felder [ATP-Menge](#) und [ATP-Lieferung \(Datum\)](#) in der Produkttabelle können über die Personalisierung hinzugefügt werden.

## 8.5.2.8 Synchronisierungsstatus von Kundenauftrag mit ERP-System anzeigen

Kundenaufträge können verschiedene Status haben, die intern in der Cloud-Lösung generiert werden.

Zeigen Sie die verschiedenen Status in der Kundenauftragsübersicht an.

- Der **Kreditstatus** gibt an, ob die Anzahl an Einheiten überschritten wurde bzw. ob der Kreditstatus für den Auftrag relevant ist.
- Der **Preisfindungsstatus** ist ein interner Status der Cloud-Lösung, der angibt, ob die Übertragung des Kundenauftrags initiiert werden kann. Die folgenden Preisfindungsstatus sind für Aufträge möglich:
  - **Erfolgreich berechnet:** Die Simulation wurde durchgeführt und die Daten wurden erfolgreich aus dem ERP-System geladen und in der Cloud-Lösung angezeigt.
  - **Nicht berechnet:** Keine Simulation wurde bisher für den Kundenauftrag initiiert.
  - **Berechnet mit Fehlern:** Bei der Simulation sind Fehler aufgetreten.
- Der **Stornostatus** zeigt an, ob die Bestellung storniert wurde.
- Der **Absagestatus** wird auf Kopf- und Positionsebene zusammen mit dem Absagegrund angezeigt.
- Der **Lieferstatus** wird ebenfalls für die Kopf- und Positionsebene zusammen mit der ATP-Lieferung und -Menge angezeigt.

## 8.5.2.9 Kundenaufträge offline simulieren

Sichern Sie zuerst Ihre Aufträge, und simulieren bzw. übertragen Sie sie dann, wenn Sie im Offline-Modus sind.

### ⓘ Hinweis

Um Kundenaufträge offline simulieren zu können, müssen Sie mit dem Netzwerk verbunden sein.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie einen Auftrag offline anlegen, verwenden Sie die Aktion [Sichern und öffnen](#) auf dem Positionsvorschlagsbild, um Ihren Auftrag zu sichern. Wählen Sie dann zum Abrufen der Preisfindungsdaten die Aktion [Simulieren](#) oder [Übertragen](#) auf dem Kundenauftragsbild.

## 8.5.2.10 Anzeigen von SAP-ERP-Meldungen während der Bearbeitung von Kundenaufträgen

Beim Bearbeiten Ihrer Kundenaufträge können Sie zur Behebung von Validierungsfehlern SAP-ERP-Fehlermeldungen anzeigen.

Wenn SAP ERP bei der Simulation eines Kundenauftrags Fehler bei der Validierung oder Bestimmung des Kundenauftrags feststellt, werden auf dem Bildschirmbild des Kundenauftrags Fehlermeldungen angezeigt. Die Fehlermeldungen werden solange angezeigt, bis der Kundenauftrag abgeschlossen wird. Sie können die



Fehlermeldungen während der Bearbeitung des Kundenauftrags einsehen. Simulieren Sie anschließend den Auftrag erneut, um die Fehlermeldungen zu aktualisieren, und prüfen Sie, ob die Probleme gelöst wurden.

## 8.5.3 Kundenaufträge in SAP ERP abschließen

Schließen Sie einen Kundenauftrag ab, und senden Sie ihn zur Auftragsabwicklung, zur Fakturierung und zum Versand.

Nachdem Sie einen Auftrag simuliert haben und bereit sind fortzufahren, müssen Sie den Auftrag an SAP ERP übertragen, damit er abgeschlossen werden kann.

### 8.5.3.1 SAP-ERP-Übertragungsstatus anzeigen

Der Übertragungsstatus ist ein interner Status der Cloud-Lösung, der beim Identifizieren des Synchronisierungsstatus des Kundenauftrags mit dem ERP-System hilft.

Einer der folgenden Werte wird abhängig vom Status der Synchronisierung als Übertragungsstatus angezeigt:

- **Nicht gestartet:** Übertragung wurde noch nicht initiiert.
- **In Bearbeitung:** Übertragung wurde initiiert, aber noch nicht im ERP-System empfangen.
- **Beendet:** Daten wurden erfolgreich aus der Cloud-Lösung an das ERP-System übertragen.
- **Unterbrochen:** Datenübertragung wurde aufgrund eines technischen Fehlers angehalten.
- **Nicht relevant:** Für Aufträge, die aus technischen Gründen nicht ans ERP-System übertragen werden können (zum Beispiel Kundenaufträge, die mit einem Interessenten erstellt wurden).

### 8.5.3.2 Kundenaufträge in SAP ERP übertragen

Die Übertragung eines Auftrags umfasst das eigentliche Anlegen des Auftrags in ERP und stößt alle im ERP konfigurierten Folgeprozesse, wie Erfüllung und Abrechnung, an.

Die Übertragungsstatus zeigen den Status der Synchronisierung des SAP Cloud for Customer-Kundenauftrags mit SAP ERP an.

Einer der folgenden Werte wird abhängig vom Status der Synchronisierung als Übertragungsstatus angezeigt:

- *Nicht gestartet:* Übertragung wurde noch nicht initiiert.
- *In Bearbeitung:* Übertragung wurde gestartet, es werden Daten ans ERP-System übertragen.
- *Beendet:* Daten wurden erfolgreich von SAP Cloud for Customer ans ERP-System übertragen.
- *Unterbrochen:* Datenübertragung aus technischen Gründen angehalten.
- *Nicht relevant:* Für Aufträge, die aus technischen Gründen nicht ans ERP-System übertragen werden können (zum Beispiel Kundenaufträge, die mit einem Interessenten erstellt wurden).

#### Hinweis

Eine Übertragung ist nur dann möglich, wenn der Preisfindungsstatus auf *Erfolgreich berechnet* gesetzt ist. Deshalb können Sie erst übertragen, wenn die Simulation abgeschlossen ist. Mit der Aktion *Fertigstellen* können Sie die Simulation und Übertragung zusammen im Hintergrund anstoßen.

Wählen Sie  *Aktionen*  *Übertragen* , um den in SAP Cloud for Customer angelegten Auftrag ans ERP-System zu übertragen.

### 8.5.3.3 Kundenaufträge fertigstellen

Mit der Aktion "Fertigstellen" können Sie alle Aktionen kombinieren, um den Auftrag mit nur einem Klick im ERP zu sichern, zu simulieren und dorthin zu übertragen.

Aufträge können mehrmals überarbeitet werden, bis alle Auftragspositionen und der Auftrag selbst abgeschlossen sind.

Wählen Sie  *Aktionen*  *Fertigstellen* , um das Sichern, Simulieren und Übertragen in einem Arbeitsgang durchzuführen (sofern die Simulation keine Fehler enthält).

### 8.5.4 Auftragsreplikation – Änderungen auf SAP Cloud for Customer einschränken

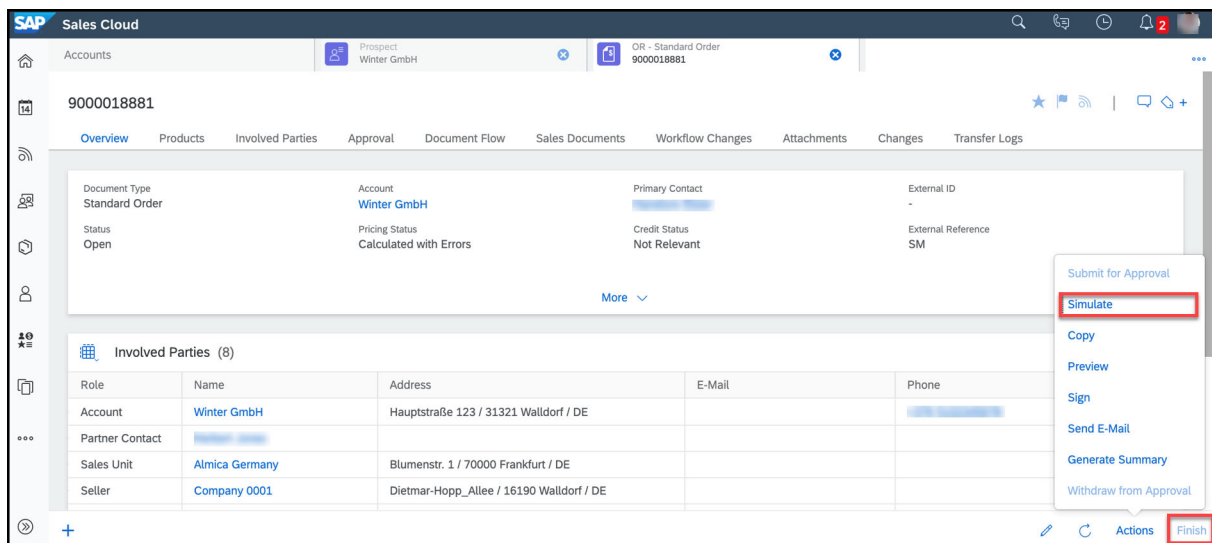
Verwenden Sie die Belegart *Externer Eingang*, um sicherzustellen, dass die an Aufträgen vorgenommenen Änderungen, die aus Ihrer SAP-ERP-Lösung repliziert werden, auf SAP Cloud for Customer eingeschränkt und nicht zurück in Ihr ERP-System repliziert werden.

Rufen Sie  *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*  *Implementierungsprojekte*  auf. Wählen Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu  *Aufgabenliste öffnen*  *Kundenaufträge*  *Belegarten verwalten* , wählen Sie die Belegart *Externer Eingang*, wenn in SAP Cloud for Customer vorgenommene Aktualisierungen nicht in Ihrem ERP-System widergespiegelt werden sollen.

### 8.5.5 Replikation von Aufträgen für Interessenten

Für Interessenten, die nach ERP repliziert werden, sind die Aktionen *Simulieren*, *Übertragen* und *Fertigstellen* aktiviert.

Für Interessenten, die nicht nach ERP repliziert werden, sind die Aktionen *Übertragen* und *Fertigstellen* deaktiviert. Die Aktion "Simulieren" ist weiterhin aktiviert, sodass Sie die geschätzten Preise bei Bedarf prüfen können.



## 8.5.6 Mit "Fertigstellen" Simulation und Übertragung von Aktionen zusammen auslösen

Mit der Aktion *Fertigstellen* können Sie einen Auftrag mit einem einzigen Klicken gleichzeitig sichern, simulieren und in das ERP-System übertragen. Aufträge können mehrmals überarbeitet werden, bis alle Auftragspositionen und der Auftrag selbst abgeschlossen sind. Beachten Sie, dass mit der Option *Fertigstellen* die Simulation und Übertragung zusammen als Hintergrundaktionen ausgelöst werden.

## 8.6 Berichte zu Kundenaufträgen

Folgende Standardberichte stehen für Kundenaufträge unter **Analyse > Berichte** zur Verfügung, sofern sie von Ihrem Administrator konfiguriert wurden.

- **Wert der Kundenauftragspositionen nach Produktkategorie:** Zeigt die Historie der bestellten Produktmenge und den Nettobetrag der Position an.
- **Kundenauftragswert nach Kunde:** Zeigt den Nettobetrag und weitere Kundenauftragsdaten an.
- **Kundenauftragswert nach Monat:** Zeigt den Nettobetrag und weitere Kundenauftragsdaten an.

[Datenquellen für Kundenaufträge \[Seite 589\]](#)

Verwenden Sie Datenquellen für Ihre Analyse von Kundenaufträgen.

### 8.6.1 Datenquellen für Kundenaufträge

Verwenden Sie Datenquellen für Ihre Analyse von Kundenaufträgen.

Folgende Datenquellen stehen im Standardsystem für Kundenaufträge zur Verfügung:

- Kundenauftragsposition
- Beteiligte an Kundenauftrag
- Kundenauftragskopf
- Externe Sicht für aggregierten Kundenauftrag des Kunden
- Externe Positionssicht für aggregierten Kundenauftrag des Kunden
- Geschäftsvorfallreferenzen für Kundenauftragspositionen

## 8.7 Kundenaufträge offline

Dieser Abschnitt enthält folgende Informationen zu Kundenaufträgen im Offline-Modus: Validierungen, Ermittlungen, Felder und unterstützte Aktionen sowie zusätzliche Informationen.

### Validierungen und Ermittlungen

Nachstehend finden Sie die Informationen zur Implementierungslogik bei Kundenaufträgen für das Änderungsszenario im Offline-Modus.

Übersicht der Implementierungslogik für Kundenaufträge im Offline-Modus

| Funktion          | Merkmalsfindung                  | Standardlogik                                                          | Implementierungslogik für Änderungsszenario im Offline-Modus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verkaufsabteilung | Ermittlung der Verkaufsabteilung | Verkaufsabteilung im Organisationsmodell aus dem angemeldeten Benutzer | <p>Wenn der Vertriebsbereich geändert wird, wird die folgende Logik angewendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn der Vertriebsbereich auf Kontenebene mit der geänderten Verkaufsmengeneinheit als Verkäufergruppe oder Verkaufsbüro gepflegt wird, wird der übereinstimmende Vertriebsbereich (Verkaufsorganisation + Vertriebsweg + Sparte) berücksichtigt.</li> </ul> |

| Funktion                                                                                                                                                                     | Merkmalsfindung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Standardlogik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Vertriebsbereich:</p> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Die Zahlungsbedingungen, Incoterms, der Incoterms-Ort und die Währung ergeben sich aus den Verkaufsdaten des Kunden.</p> | <p>Vertriebsbereich:</p> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Wenn der Vertriebsweg und die Sparte manuell geändert wurden, werden diese nach der Änderung der Verkaufsorganisation nicht neu ermittelt.</p> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Zusätzlich werden die folgenden Bereiche mithilfe der Verkaufsdaten ermittelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verantwortlicher:</b> Angemeldeter Benutzer</li> <li>• <b>Hauptansprechpartner:</b> Hauptansprechpartner des Kunden</li> <li>• <b>Warenempfänger:</b> Der zentrale Warenempfänger des Kunden wird berücksichtigt. Wenn Sie zuerst den Warenempfänger eingeben, wird der entsprechende Auftraggeber (Kunde) ermittelt.</li> <li>• <b>Preisdatum:</b> Aktuelles Datum</li> <li>• <b>Wunschtermin:</b> Aktuelles Datum + 2 Tage</li> <li>• <b>Gebiet:</b> Das Gebiet wird ermittelt, wenn das Konto ein einzelnes Gebiet hat. Anderenfalls wird eine Warnmeldung angezeigt, um das Gebiet manuell auszuwählen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verkaufsdaten des Mitarbeiters:</b><br/>Die Vertriebsbereichszuordnung des angemeldeten Benutzers wird berücksichtigt. Wenn der Benutzer mehreren Vertriebsbereichen zugeordnet ist, wird die erste Vertriebsbereichszuordnung berücksichtigt.</li> <li>• <b>Verkaufsdaten zum Kunden</b> Überprüfen Sie, ob dem auf Kontenebene gepflegten Vertriebsbereich diese Verkaufsabteilung als Verkäufergruppe oder Verkaufsbüro zugeordnet ist. Falls vorhanden, wird der übereinstimmende Vertriebsbereich (Verkaufsorganisation + Vertriebsweg + Sparte) berücksichtigt.</li> <li>• <b>Verkaufsdaten zum Kunden</b></li> <li>• Die Verkaufsorganisation des angemeldeten Benutzers wird berücksichtigt, ohne dass der Vertriebsweg und die Sparte vorgeschlagen werden.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verkaufsdaten zum Mitarbeiter:</b> Wenn die Verkaufsorganisation für den angemeldeten Benutzer gültig ist, werden der Vertriebsweg und die Sparte vorgeschlagen.</li> <li>• <b>Verkaufsdaten zum Kunden</b> Wenn die Verkaufsorganisation im Vertriebsbereich des Kunden gepflegt wird, werden der Vertriebsweg und die Sparte des übereinstimmenden Vertriebsbereichs vorgeschlagen. Wenn mehr als eine Vertriebsbereichszuordnung vorhanden ist, wird der erste Vertriebsbereich berücksichtigt.</li> </ul> |

| Funktion      | Merkmalsfindung                               | Standardlogik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Implementierungslogik für<br>Änderungsszenario im Off-<br>line-Modus |
|---------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Produktlisten | Manuelle Vorschläge (aus Liste<br>hinzufügen) | <p>Alle Produktlisten, die für<br/>den aktuellen Tag gültig<br/>sind und:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv und für alle Kon-<br/>ten gültig<br/><b>ODER:</b></li> <li>• Gültig für Konto im<br/>Kundenauftrag<br/><b>ODER:</b><br/>Kontenhierarchie<br/>(übergeordnete Kon-<br/>ten) + Hierarchie-<br/>kennzeichen<br/><b>ODER:</b></li> <li>• Zielgruppen des Kun-<br/>den und Vertriebs-<br/>bereich oder nur<br/>Verkaufsorganisation<br/>oder nur Vertriebs-<br/>weg oder nur Sparte<br/>und Gebiet (wenn<br/>im Kundenauftrag<br/>vorhanden)</li> </ul> |                                                                      |

| Funktion         | Merkmalsfindung                                   | Standardlogik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Implementierungslogik für<br>Änderungsszenario im Off-<br>line-Modus |
|------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                  | Automatische Vorschläge                           | <p>Alle Produkte aus den Produktlisten, die für die automatische Zuordnung gekennzeichnet sind. Diese umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zum aktuellen Tagesdatum gültig und aktiv.</li> </ul> <p><b>ODER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gültig für Konto im Kundenauftrag (ODER</li> <li>• Kontenhierarchie (übergeordnete Konten) + Hierarchiekennzeichen</li> <li>• <b>ODER:</b></li> <li>• Zielgruppen des Kunden UND Vertriebsbereich oder nur Verkaufsorganisation oder nur Vertriebsweg oder nur Sparte und Gebiet [wenn im Kundenauftrag vorhanden].</li> </ul> |                                                                      |
| Produktkategorie | Produktkategorie                                  | Alle Produkttypen unterstützt für Offline-Aufträge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                      |
| Werbeaktionen    | Aktionsfindung, wenn ein Produkt hinzugefügt wird | <p>Zum aktuellen Datum gültig und freigegeben (Einkaufsdatum) <b>UND:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gültig für Konten</li> </ul> <p><b>ODER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gültig für übergeordnetes Konto mit Hierarchie</li> </ul> <p><b>ODER:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gültig für Zielgruppen des Kunden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |                                                                      |

| Funktion             | Merkmalsfindung                                         | Standardlogik                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Implementierungslogik für<br>Änderungsszenario im Off-<br>line-Modus |
|----------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                      | Aktionsfindung bei Verfügbarkeit mehrerer Werbeaktionen | <p>Wenn mehrere Werbeaktionen verfügbar sind, wird die Priorität nach der unten angegebenen Reihenfolge festgelegt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Werbeaktionen direkt auf Kontoebene</li> <li>2. Werbeaktionen auf übergeordneter Kontoebene</li> <li>3. Werbeaktionen auf Zielgruppenebene</li> </ol> |                                                                      |
| Produktmengeneinheit |                                                         | Die Mengeneinheit auf Vertriebsbereichsebene (Verkaufsorganisation + Vertriebsweg) wird vorgeschlagen                                                                                                                                                                                                                   |                                                                      |



|                                                |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Implementierungslogik für<br>Änderungsszenario im Off-<br>line-Modus                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Funktion                                       | Merkmalsfindung                                                                     | Standardlogik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Preisfindung                                   | Die Preisfindung erfolgt auf Basis der aus dem ERP-System replizierten Konditionen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Basispreis oder kundenspezifische Preisfindung:</b> - Der Preis, der für ein neu hinzugefügtes Produkt hinzugefügt wird, wird als Basispreis betrachtet.</li> <li>• <b>Manuelle Rabattkondition (% und absoluter Rabatt) auf Positionsebene</b> - Mit dieser Rabattkondition, falls zutreffend, wird festgelegt, dass der Rabattprozentsatz und der absolute Rabatt vom Nettopreis abgezogen wird.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Hinweis</b></p> <p>Die Berechnung und die Synchronisierung von Konditionen basiert auf der Annahme, dass die ersten beiden flexiblen Konditionen (PPE1 und PPE2) dem manuellen Rabattprozentsatz (%) und dem manuellen absoluten Rabatt zugeordnet sind.</p> |
| Aktionen in Bild <b>Produkte</b><br>hinzufügen | Aktion <i>Sichern</i>                                                               | Sichert den Auftrag und kehrt zur Suchliste zurück                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Funktion      | Merkmalsfindung                      | Standardlogik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Implementierungslogik für<br>Änderungsszenario im Off-<br>line-Modus                                                                                                             |
|---------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | Aktion <i>Sichern und simulieren</i> | Sichert den Auftrag und<br>öffnet ihn im Offline-Modus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <div>  <b>Hinweis</b><br/> Für Offline-Aufträge<br/>wird keine Simulation<br/>ausgeführt </div> |
| Validierungen |                                      | Folgende Validierungen<br>werden für Offline-Auf-<br>träge durchgeführt: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prüfung der Mindest-<br/>bestellmenge auf der<br/>Grundlage des Ver-<br/>triebsbereichs in Pro-<br/>dukten</li> <li>2. Prüfung der Konto-<br/>sperren auf der<br/>Grundlage des Auf-<br/>tragssperrgrundes in<br/>Konto + Belegart in<br/>der Fine-Tuning-Konfi-<br/>guration</li> <li>3. Mehrere Gebietsprü-<br/>fungen und Warnung</li> </ol> |                                                                                                                                                                                  |
| Belegart      |                                      | Mögliche Auftragsbelegar-<br>ten werden zur Auswahl<br>angezeigt. Belegarten des<br>Typs <i>Nur extern</i> werden<br>nicht zur Auswahl ange-<br>zeigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                  |

| Funktion                            | Merkmalsfindung | Standardlogik                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Implementierungslogik für Änderungsszenario im Offline-Modus |
|-------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Detailsicht des Kundenauftrags      |                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Detailsicht des Kundenauftrags enthält die Registerkarten für <i>Übersicht</i>, <i>Produkte</i> und <i>Beteiligte</i>.</li> <li>2. Kopffelder können geändert werden</li> <li>3. Ein einzelnes Produkt kann über <i>Produkt hinzufügen</i> hinzugefügt werden.</li> </ol> |                                                              |
| Kundenaufträge in der Vergangenheit |                 | Alle abgeschlossenen Kundenaufträge für Konto <b>ODER</b> Konto + angemeldeten Mitarbeiter <b>ODER</b> für angemeldeten Mitarbeiter                                                                                                                                                                                     |                                                              |

## Felder

Informationen über die Verfügbarkeit der Offline-Kundenaufträge auf Feldebene finden Sie in diesem Abschnitt.

### Hinweis

Die meisten Felder im Kundenauftrag sind jetzt auch offline verfügbar. Die Felder mit Offline-Funktion werden in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt.

Dynpros anlegen – Informationen zur Verfügbarkeit auf Feldebene

| Objektkopf   | Feld              | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung online | Vorschlag/Ermittlung offline |
|--------------|-------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Auftragskopf |                   |                       |                             |                              |
|              | Kunde             | J                     | N                           | N                            |
|              | Belegart          | J                     | J                           | J                            |
|              | Beschreibung      | J                     | N                           | N                            |
|              | Wunschtermin      | J                     | J                           | J                            |
|              | Verkaufsabteilung | J                     | J                           | J                            |

| Objektkopf                      | Feld                                       | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung online | Vorschlag/Ermittlung offline |
|---------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
|                                 | Vertriebsweg                               | J                     | J                           | N                            |
|                                 | Externe Notizen                            | J                     | N                           | N                            |
|                                 | Warenempfänger                             | N                     | J                           | J                            |
|                                 | Preisdatum                                 | J                     | J                           | J                            |
|                                 | Verantwortlicher                           | J                     | J                           | J                            |
|                                 | Verkaufsorganisation                       | J                     | J                           | J                            |
|                                 | Gebiet                                     | J (deaktiviert)       | J                           | NA                           |
|                                 | Interne Notizen                            | J                     | N                           | N                            |
|                                 | Sparte                                     | J                     | N                           | N                            |
|                                 | Hauptansprechpartner                       | J                     | N                           | J                            |
|                                 | Externe Referenz                           | J                     | N                           | N                            |
|                                 | Sprache                                    | J                     | J                           | N                            |
|                                 | Währung                                    | J                     | J                           | N                            |
| Hinzufügen von Produkten (Bild) |                                            |                       |                             |                              |
|                                 | Produkt                                    | J                     | J                           | J                            |
|                                 | Menge                                      | J                     | J                           | N                            |
|                                 | Produktkategorie                           | J                     | J                           | J                            |
|                                 | Werbeaktion                                | J                     | J                           | J                            |
|                                 | Manueller Rabatt % (nur offline)           | J                     | N                           | N                            |
|                                 | Währung für manuellen Rabatt (nur offline) | J                     | N                           | N                            |

| Objektkopf | Feld                                                                           | Offline-Verfügbarkeit | Vorschlag/Ermittlung online | Vorschlag/Ermittlung offline |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
|            | Geschätzter Preis (nur offline) - [Preis x Menge - Rabatt% - Rabatt (Währung)] | J                     | N                           | J                            |
|            | Erweiterungsszenario                                                           | J                     | J                           | N                            |
|            | Positionstyp                                                                   | J                     | N                           | N                            |
|            | Mengeneinheit                                                                  | J                     | J                           | J                            |
|            | GTIN                                                                           | J                     | J                           | N                            |
|            | Externe Produktnummer                                                          | J                     | J                           | N                            |

Detailsicht des Auftrags – Verfügbarkeit auf Feldebene

| Registerkarte | Abschnitt  | Feld                  | Anzeigen | Bearbeiten (direkt ODER über Aktionen ODER über Navigationen) |
|---------------|------------|-----------------------|----------|---------------------------------------------------------------|
| Übersicht     |            |                       | J        | J                                                             |
|               | Kopffelder | Kunde                 | J        | J                                                             |
|               |            | Hauptansprechpartner  | J        | J                                                             |
|               |            | Externe Nummer        | J        | N                                                             |
|               |            | Externer Gesamtstatus | J        | N                                                             |
|               |            | Preisfindungsstatus   | J        | N                                                             |
|               |            | Kreditstatus          | J        | N                                                             |
|               |            | Externe Referenz      | J        | J                                                             |
|               |            | Beschreibung          | J        | J                                                             |
|               |            | Erstellungsdatum      | J        | J                                                             |
|               |            | Wunschtermin          | J        | J                                                             |
|               |            | Stornierungsstatus    | J        | N                                                             |
|               |            | Absagegrund           | J        | N                                                             |

| Registerkarte | Abschnitt                 | Feld                | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Navigatio-<br>nen) |
|---------------|---------------------------|---------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|
|               |                           | Nettowert           | J        | N                                                                        |
|               |                           | Steuer              | J        | N                                                                        |
|               |                           | Zahlungsbedingungen | J        | J                                                                        |
|               |                           | Incoterms           | J        | J                                                                        |
|               |                           | Incoterms-Ort       | J        | J                                                                        |
|               |                           | Verantwortlicher    | J        | J                                                                        |
|               |                           | Verkaufsabteilung   | J        | J                                                                        |
|               |                           | Vertriebsweg        | J        | J                                                                        |
|               |                           | Sparte              | J        | J                                                                        |
|               | <b>Produkte</b>           | Liniendiagramm      | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Produkt             | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Beschreibung        | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Nettopreis          | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Menge               | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Nettowert           | J        | NA                                                                       |
|               | <b>Beteiligte</b>         | Rolle               | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Name                | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Adresse             | J        | NA                                                                       |
|               |                           | E-Mail              | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Telefon             | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Zentral             | J        | NA                                                                       |
|               | <b>Produkte (Tabelle)</b> | Position            | J        | NA                                                                       |
|               |                           | Produktnummer       | J        | J                                                                        |
|               |                           | Produktbeschreibung | J        | J                                                                        |

| Registerkarte     | Abschnitt                                     | Feld                            | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Navigatio-<br>nen) |
|-------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                               | Nettopreis                      | J        | J                                                                        |
|                   |                                               | Menge                           | J        | NA                                                                       |
|                   |                                               | Nettowert                       | J        | J                                                                        |
|                   |                                               | Steuerbetrag                    | J        | NA                                                                       |
|                   | <b>Produktpreisfindung<br/>(Tabelle)</b>      | Preisbestandteil                | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Beschreibung                    | J        | NA                                                                       |
|                   |                                               | Status                          | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Manuell hinzugefügt             | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Betrag                          | J        | NA                                                                       |
|                   | <b>Tabelle zur Produkt-<br/>verfügbarkeit</b> | Liefertermin                    | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Menge                           | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | ATP-Typ                         | J        | N                                                                        |
|                   | Notizen                                       | Externe Notizen                 | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Interne Notizen                 | J        | N                                                                        |
|                   | <b>Gesamtpreisfindung<br/>(Tabelle)</b>       | Preisbestandteil                | J        | NA                                                                       |
|                   |                                               | Beschreibung                    | J        | NA                                                                       |
|                   |                                               | Status                          | J        | NA                                                                       |
|                   |                                               | Manuell hinzugefügt             | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Wert des Preisbes-<br>tandteils | J        |                                                                          |
| <b>Beteiligte</b> | <b>Beteiligte</b>                             | Rolle                           | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Name                            | J        | N                                                                        |
|                   |                                               | Adresse                         | J        | N                                                                        |

| Registerkarte      | Abschnitt                              | Feld                          | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Navigatio-<br>nen) |
|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                        | E-Mail                        | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Telefon                       | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Zentral                       | J        | J                                                                        |
|                    |                                        | Aktion löschen                | N        | J                                                                        |
| <b>Anlagen</b>     | <b>Anlagen</b>                         | Titel                         | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Art                           | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Geändert am                   | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Geändert von                  | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Aktion löschen                | J        | J                                                                        |
| <b>Aktivitäten</b> | <b>Termine / Anrufe /<br/>Aufgaben</b> | Betreff                       | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Status                        | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Startdatum/-uhrzeit           | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Verantwortlicher              | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Hauptansprechpartner          | J        | N                                                                        |
| <b>Tickets</b>     | <b>Tickets</b>                         | Nummer                        | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Beschreibung                  | J        | J                                                                        |
|                    |                                        | Beziehung                     | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Priorität                     | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Status                        | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Angelegt am                   | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Zugeordnet zu                 | J        | N                                                                        |
|                    |                                        | Aktion - neu                  | N        | J                                                                        |
|                    |                                        | Neue Aktion - geführt,<br>neu | N        | J                                                                        |



## Aktionen

Erhalten Sie weitere Informationen über die verschiedenen Aktionen, die für Kundenaufträge im Offline-Modus verfügbar sind.

Detailsicht des Auftrags – Verfügbarkeit der Aktionen

| Global/Registerkarte | Aktionen                   | Offline-Verfügbarkeit                                                                                                  |
|----------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Global               | Neu                        | J                                                                                                                      |
|                      | Vorschau                   | N                                                                                                                      |
|                      | Kopieren                   | N                                                                                                                      |
|                      | E-Mail senden              | N                                                                                                                      |
|                      | Zur Genehmigung einreichen | J                                                                                                                      |
|                      | Übertragen                 | N                                                                                                                      |
|                      | Simulieren                 | J                                                                                                                      |
|                      | Abschließen                | J                                                                                                                      |
|                      | Sichern                    | J                                                                                                                      |
|                      | Abbrechen                  | J                                                                                                                      |
| Produkte             | Alle Produkte              | J                                                                                                                      |
|                      | Frühere Aufträge           | J                                                                                                                      |
|                      | Produktlisten              | Direkte Zuordnung zu einem Konto oder für alle Konten gültig.                                                          |
|                      | Werbeaktionen              | Direkte Zuordnung zum Konto.                                                                                           |
|                      | Hinzufügen                 | J                                                                                                                      |
|                      | In Zeile löschen           | J                                                                                                                      |
|                      | Sortieren                  | J                                                                                                                      |
|                      | OK                         | Navigiert zurück zum Dialogfenster für die Schnellanlage.                                                              |
|                      | Sichern und öffnen         | J                                                                                                                      |
|                      | Sichern und simulieren     | Sichern Sie den simulierten Auftrag, und öffnen Sie den Kundenauftrag. Die Registerkarte "Produkt" wird hervorgehoben. |

| Global/Registerkarte | Aktionen          | Offline-Verfügbarkeit                                                                                                   |
|----------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | Abschließen       | Startet die relevanten Aktionen beim Synchronisieren. Nach der Synchronisation sind die anderen nicht mehr bearbeitbar. |
|                      | Strichcodescanner | Ermöglicht das Hinzufügen von Produkten durch Scannen auf der Basis der in den Produktstammdaten gepflegten GTIN.       |
|                      | Inkrementmenge    | Die angegebene Zahl ermöglicht das Hinzufügen dieser Zahl zu einer Produktmenge.                                        |

## Zusätzliche Informationen

Beachten Sie bei der Arbeit mit Kundenaufträgen Folgendes:

- Sie können Produkte in der Offline-Auftragsschnellerfassung durch Scannen des Strichcodes hinzufügen. Die folgenden Bedingungen gelten für Strichcodescans:

### Hinweis

Diese Funktion ist nur für die erweiterte Edition auf dem Gerät verfügbar.

- Wenn Sie zum Scannen eine Fremdanwendung verwenden, können Sie nur ein Produkt gleichzeitig scannen. Beachten Sie, dass Sie die App für jeden Scan starten müssen.
  - Wenn Sie einen auf dem Gerät integrierten Strichcodescanner verwenden, können Sie nach dem Start des Plug-Ins für diese Anwendung bei der ersten Verwendung gleich mehrere Produkte scannen.
  - Auswahl des Positionstyps:** Sie können den Positionstyp einer Position für Aufträge im Pflegemodus *Intern und extern* ändern.
  - Verfügbarkeit geschätzter Preise während der Produktauswahl für Offline-Aufträge.
  - Zuordnung der konfigurierbaren Preiselemente für manuellen Offline-Rabatt:** Zuordnung zwischen Preiskonditionen und konfigurierbaren Preiselementen für die Aktivierung von manuellen Offline-Rabatten im Kundenauftrag. Eine neue Konfiguration ist für diese Funktion unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Aufgabenliste öffnen](#) > [Externe Preisfindung](#) > [Zuordnung von externen Preiselementen für Offline-Preisfindung](#) > verfügbar.
  - Signaturerfassung anlegen und bearbeiten:** Es ist möglich, Signaturen offline anzulegen und zu bearbeiten und wieder mit der Cloud-Lösung zu synchronisieren.

## 8.7.1 Benutzerdefinierte Beteiligtenermittlung für Offline

Die benutzerdefinierte Ermittlung von Beteiligtenrollen wird nun offline unterstützt. Zurzeit wird die Offline-Ermittlung von Beteiligtenrollen nur für die Beteiligtenrolle *Partner* unterstützt.

Administratoren können Beteiligtenrollen unter ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* konfigurieren. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Definition von Beteiligtenrollen*.

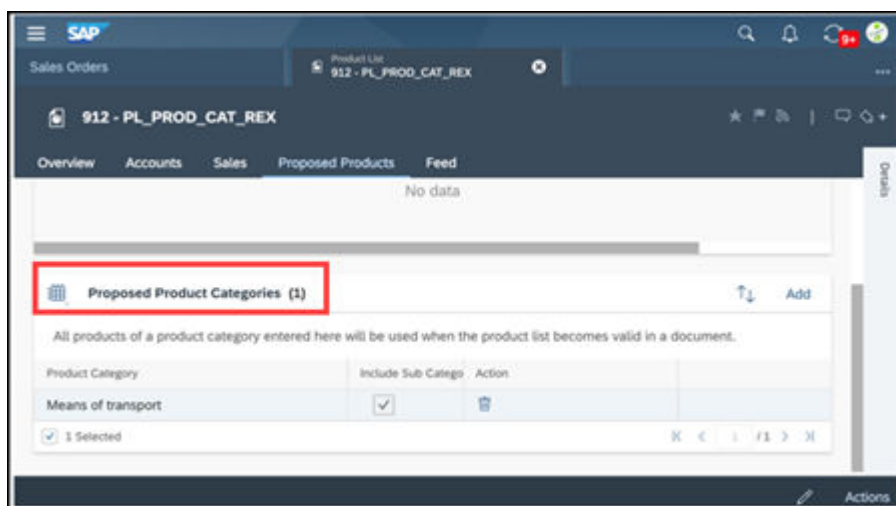
Definieren Sie in der *Definition von Beteiligtenrollen* zunächst eine benutzerdefinierte Beteiligtenrolle der Kategorie *Partner* als Beteiligten.

Navigieren Sie als nächstes zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte*.

Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Kundenaufträge* ► *Beteiligte bearbeiten*, und aktivieren Sie die Ermittlungsschritte für die Beteiligtenrolle. Verwalten Sie darüber hinaus das *Übernehmen*-Verhalten des Beteiligten. Für Kundenaufträge sind nur zwei Übernahmeoptionen zulässig: *Nur Haupt* und *Vom Kunden kopiert*. Wenn ein Benutzer offline einen neuen Verkaufsbeleg anlegt, ruft die benutzerdefinierte Ermittlung der Beteiligtenrolle mithilfe der Ermittlungsregeln den relevanten Beteiligten aus dem Kunden ab.

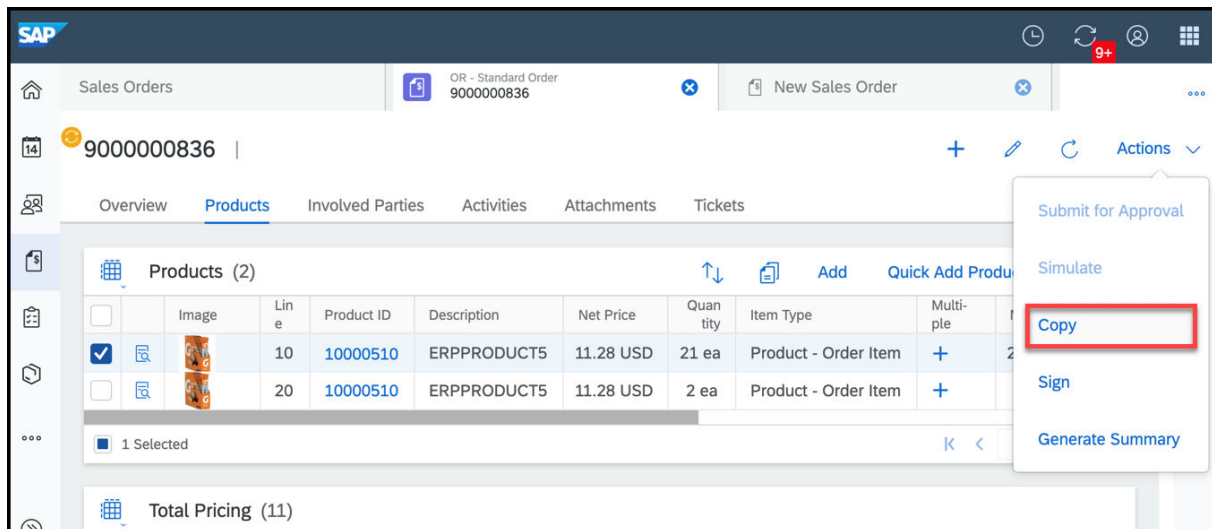
## 8.7.2 Produktlisten basierend auf Kategorien für Offline-Verwendung konfigurieren

Sie können Produktlisten basierend auf Produktkategorien konfigurieren. Die Benutzer können im Offline-Modus auf die Produktliste mit allen Produkten, die zu einer Produktkategorie gehören, zugreifen.



## 8.7.3 Aufträge offline kopieren

Bei der Arbeit im Offline-Modus können Sie Aufträge zusammen mit den Produkt- und Mengendetails kopieren.



## 8.7.4 Benutzerdefinierte Tastatur für Auftragsannahme im Offline-Modus konfigurieren

Administratoren können eine benutzerdefinierte Tastatur für Smartphones konfigurieren.

Vertriebsmitarbeiter können diese benutzerdefinierte Tastatur in Smartphones verwenden, um Aufträge schnell offline anzunehmen. Beachten Sie, dass diese Tastatur bereits online verfügbar ist.

Konfigurieren Sie diese Funktion unter **Administrator** > **Vertriebs- und Kampagneneinstellungen** > **Verkaufsbelege** > **Voreinstellungen für Verkaufsbelege konfigurieren** > **UI für Eingabe neuer Produkte auf Smartphones aktivieren**.

## 8.7.5 Kundenaufträge offline simulieren

Sichern Sie zuerst Ihre Aufträge, und simulieren bzw. übertragen Sie sie dann, wenn Sie im Offline-Modus sind.

### **Hinweis**

Um Kundenaufträge offline simulieren zu können, müssen Sie mit dem Netzwerk verbunden sein.

### **Hinweis**

Wenn Sie einen Auftrag offline anlegen, verwenden Sie die Aktion **Sichern und öffnen** auf dem Positionsvorschlagsbild, um Ihren Auftrag zu sichern. Wählen Sie dann zum Abrufen der Preisfindungsdaten die Aktion **Simulieren** oder **Übertragen** auf dem Kundenauftragsbild.

## 8.8 Häufige Fragen zu Kundenaufträgen

Probleme bei der Arbeit mit Kundenaufträgen? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 8.8.1 Wie wird der Vertriebsbereich ermittelt, wenn ein Kundenauftrag im Offline-Modus angelegt wird?

Kombinierte Reihenfolge zur Ermittlung des Vertriebsbereichs.

Die kombinierte Reihenfolge zur Ermittlung des Vertriebsbereichs sieht wie folgt aus:

- Schnittmenge zwischen Verkaufsdaten des Kunden und Verkaufsdaten des Mitarbeiters
- Übereinstimmungen von Verkaufsorganisation + Vertriebsweg + Sparte vergleichen
- Übereinstimmungen von Verkaufsorganisation + Vertriebsweg vergleichen
- Übereinstimmung der Verkaufsorganisation
- Verkaufsdaten des Mitarbeiters
- Schnittmenge zwischen Verkaufsdaten des Kunden und der Zuordnung der Verkaufsorganisation des Mitarbeiters
- Verkaufsdaten des Kunden
- Zuordnung der Verkaufsorganisation des Mitarbeiters

#### Hinweis

Werden für einen Mitarbeiter oder Kunden mehrere Verkaufsbereiche gefunden, empfiehlt das System den ersten.

### 8.8.2 Warum ist die Positionstabelle beim Anlegen eines Auftrags mit Produkten vorbelegt?

Produktlisten sind für Kunden und einen Vertriebsbereich konfiguriert. Wenn das Kennzeichen für *Automatischer Vorschlag* bei der Konfiguration einer Produktliste ausgewählt wurde, werden die Produkte beim Initiieren eines Auftrags im Positionsvorschlag vorbelegt.

### 8.8.3 Wie wird der Mengenvorschlag in einem Kundenauftrag bewertet?

Für Produkte in einer Produktliste können Mengenvorschläge gepflegt werden. Wenn Sie einem Auftrag Positionen aus einer Produktliste hinzufügen, können Sie diese Mengen anzeigen und als Bestellreferenz verwenden.

Wenn für das Produkt kein Mengenvorschlag eingepflegt ist, wird die Mindestbestellmenge für das Produkt berücksichtigt. Die Mindestbestellmenge wird auf der Vertriebsbereichsebene der einzelnen Produkte gepflegt. Wenn das Produkt aus einem früheren Auftrag hinzugefügt wird, wird auch die Menge aus dem früheren Auftrag vorgeschlagen.

## **8.8.4 Wie werden Werbeaktionen ermittelt, wenn ich einen Kundenauftrag erstelle?**

Alle aktiven Werbeaktionen, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Kundenauftrags und zudem für den gewählten Kunden gültig sind, werden beim Erstellen eines Kundenauftrags angezeigt.

## **8.8.5 Wie kann ich einem bereits erstellten Auftrag schnell zusätzliche Produkte hinzufügen?**

Sie können einem Auftrag nach dem Sichern schnell mehrere Produkte hinzufügen. Wechseln Sie dazu im Kundenauftrag zur Registerkarte [Produkte](#), und wählen Sie ► [Mehr](#) ► [Produkte schnell hinzufügen](#) ►. Dort können Sie unter [Alle Produkte](#), [Frühere Aufträge](#), [Produktlisten](#) und [Werbeaktionen](#) Produkte auswählen.

. Dabei wird dasselbe Bild geöffnet, das Sie auch für die Auftragserfassung verwenden, mit dem Unterschied, dass die Positionsvorschlagstabelle leer ist.

## **8.8.6 Kann ich während der Arbeit an meinem Auftrag ein Serviceticket anlegen?**

Im Kundenauftrag auf der Registerkarte [Produkte](#) können Sie für jede Position ein neues Folgeticket anlegen.

## **8.8.7 Warum wird mir die Option zum Simulieren, Übertragen und Fertigstellen meines Kundenauftrags nicht angezeigt?**

Je nachdem, welche Belegart von Ihrem Administrator für die externe Preisfindung im Pflegemodus eingerichtet wurde, werden die Optionen "Simulieren", "Übertragen" und "Fertigstellen" in Ihrem Kundenauftrag angezeigt.

Nur in Kundenaufträgen, deren Belegarten im Pflegemodus auf Extern und Intern gesetzt wurden, sind die Optionen "Simulieren", "Übertragen" und "Fertigstellen" im Aktionsmenü verfügbar.

## 8.8.8 Wie kann ich verhindern, dass Kundenaufträge im Übertragungsprozess festhängen?

Sie halten den Übertragungsprozess eines *Kundenauftrags* an, um diesen löschen zu können.

### Kontext

Wenn ein *Kundenauftrag* im Übertragungsprozess festhängt, können Sie ihn nicht löschen. Die Aktion *Übertragung zurücknehmen* stoppt den Prozess und ändert so den Übertragungsstatus. Sobald der Übertragungsstatus des Auftrags in *Nicht gestartet* geändert ist, können Sie ihn löschen. Die Option *Übertragung zurücknehmen* steht nur für Aufträge mit dem Übertragungsstatus *In Bearbeitung* zur Verfügung.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie einen *Kundenauftrag* mit dem *Übertragungsstatus In Bearbeitung*.
2. Navigieren Sie zur Sicht *Übertragungsprotokolle*.
3. Wählen Sie *Mehr* und dann *Übertragung zurücknehmen*. Der Übertragungsstatus wird auf *Nicht gestartet* gesetzt. Eine Löschung ist jetzt möglich.

## 9 Beteiligte

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator Beteiligte – d.h. die Personen, mit denen Sie in Geschäftsvorfällen interagieren – konfigurieren und verwenden.

Sie können beteiligte Personen für Geschäftsvorfälle ermitteln, indem Sie Beteiligtenrollen und die verbundenen Ermittlungsregeln verwenden. Diese Ermittlung ermöglicht Ihnen die Optimierung von Teamzuordnungen. Darüber hinaus wird so sichergestellt, dass die Zuordnung zwischen Geschäftspartnern und Geschäftsbelegen mit Ihrem Unternehmensprozess übereinstimmt.

*Geschäftspartner* ist der Sammelbegriff für alle Unternehmen und Personen, mit denen Sie im Rahmen Ihrer Geschäftstätigkeit interagieren. Dazu zählen u.a. Kunden, Ansprechpartner, Partner und Mitarbeiter. Wenn Sie einen Beleg erstellen, können Sie einen Geschäftspartner als Beteiligten festlegen und ihm eine Rolle zuordnen.

Sie können Rollen für Angebote, Leads, Opportunitys, Servicetickets oder Aktivitäten festlegen. Anhand von Ermittlungsregeln und Stammdaten können Sie dann automatisch die Beteiligten für diese Geschäftsvorgänge bestimmen.

### Beispiel

Sie können ein Angebot anlegen und darin einen Mitarbeiter als *Warenempfänger* hinzufügen. In diesem Fall ist der Mitarbeiter der Geschäftspartner, und *Warenempfänger* ist die Beteiligtenrolle.

### 9.1 Beteiligte in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Beteiligte beim Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Sich selbst erklärende Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

#### Voraussetzungen für Beteiligte

##### ⓘ Hinweis

Wenn Sie die Ermittlung von Beziehungen für benutzerdefinierte Partner verwenden, stellen Sie sicher, dass in Ihrem System die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind.

- Sie haben in der Fine-Tuning-Aufgabe *Allgemeine Geschäftspartner* bereits Beziehungen festgelegt. Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Allgemeine Geschäftspartner* ►, um alle benutzerdefinierten Beziehungen anzulegen und anzupassen, die Sie bei der Ermittlung der Beteiligten verwenden möchten.



- Sie haben auf der Registerkarte [BeteiligteBeziehungen](#) die Beziehungen zwischen Kunden, Ansprechpartnern, Partnern und Ansprechpartnern beim Partner im entsprechenden Detailbild zugewiesen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ►, und suchen Sie nach der gewünschten Geschäftsvorfallaktivität, z.B. [Beteiligte für registriertes Produkt](#), [Leads](#), [Angebote](#) oder [Opportunitys](#). Wählen Sie dann [Beteiligte bearbeiten](#).

## 9.1.1 Beteiligtenrollen definieren

Als Administrator können Sie bestimmen, welche Beteiligtenrollen in Ihrer Anwendung verwendet werden sollen.

### Kontext

Einige Beteiligtenrollen sind standardmäßig obligatorisch und können nicht deaktiviert werden. Sie werden bemerken, dass diese Felder ausgegraut sind.

Wenn Sie Beteiligte für Opportunitys verwenden, markieren Sie das Feld [Intern](#). Mit der Markierung [Intern](#) kann das System steuern, ob der Beteiligte der Opportunity nur im Abschnitt [Verkaufsteam](#) hinzugefügt werden kann.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ►, und suchen Sie nach der gewünschten Geschäftsvorfallaktivität.
2. Wählen Sie [Beteiligte bearbeiten](#).
3. Stellen Sie sicher, dass die in Ihrem Geschäft verwendeten Rollen aktiviert sind.

Der Abschnitt [Beteiligtenrolle](#) kann über [Codelisteneinschränkungen](#) gesteuert werden. Dies ist in Fällen sinnvoll, in denen eine Beteiligtenrolle von der Belegart abhängt. Das Beteiligstenschema selbst ist nicht von der Belegart abhängig.

4. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), und geben Sie die Details für die neue benutzerdefinierte Beteiligtenrolle ein.

Zuerst navigieren Sie zu ► [Fine-Tuning](#) ► [Definition von Beteiligtenrollen](#) ►, um neue Beteiligtenrollen festzulegen. Standardbeteiligtenrollen können dem Beteiligstenschema nicht vom Administrator oder Anwendungsexperten zugeordnet werden, aber die vordefinierte sollte die meisten Anforderungen erfüllen.

5. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Obligatorisch](#), um eine Beteiligtenrolle für einen Beleg als obligatorisch festzulegen.

Wenn Sie eine Rolle als obligatorisch definieren, können Benutzer keine Transaktionen im Beleg speichern. Das Sichern der Transaktion wird durch eine Fehlermeldung verhindert.

Das definierte Systemverhalten ist für die Benutzer vorteilhaft, da sie trotzdem ihren aktuellen Dateneintrag im Beleg vollständig sichern können. Wenn ein obligatorischer Beteiligter fehlt und somit z.B. das Anlegen eines Folgekundenauftrags aus einem Angebot verhindert wird, enthält der Beleg inkonsistente Informationen.

Speicherfehler bei der Beteiligtenverarbeitung können nur verhindert werden, wenn im SAP Cloud Applications Studio benutzerdefinierter Quelltext verwendet wird.

6. Markieren Sie das Ankreuzfeld *Eindeutig*, damit immer nur eine Beteiligtenrolle auf einmal in einem Beleg vorkommen kann.

Wenn Beteiligte aus einer Kundenbeziehung ermittelt werden, wird nur die Hauptbeziehung vom System im Beleg übernommen.

Wenn Sie versuchen, mehr als eine Beteiligtenrolle hinzuzufügen, wird eine Fehlermeldung angezeigt, aber das System lässt trotzdem zu, dass die inkonsistente Transaktion gesichert wird.

7. Markieren Sie das Ankreuzfeld *Manuelle Änderungen nicht zulassen*.  
Es wird empfohlen, die Beteiligtenrolle aus der Auswahl mithilfe von *Codelisteneinschränkungen* einzuschränken. Beteiligtenrollen, die nicht automatisch ermittelt werden, können noch gelöscht werden. Das Kennzeichen *Manuelle Änderungen nicht zulassen* beschränkt auch die Pflege von Belegadressen in der Transaktion der betroffenen Beteiligtenrolle.
8. Wählen Sie im Feld *Eingangsintegration* die Option *Ausschließen*, um Belege mit SAP ERP/SAP CRM zu replizieren. Wenn Sie *Ausschließen* wählen, wird die Beteiligtenfindung während der Eingangsverarbeitung in SAP Cloud for Customer vermieden. In diesem Fall sind die Beteiligten Eigentum des On-Premise-Systems. Wenn später in SAP Cloud for Customer Änderungen vorgenommen werden, wird trotzdem die Beteiligtenfindung ausgeführt.

## 9.1.2 Beteiligtenrollen definieren

Administratoren können neue Rollen für Beteiligte anlegen, um sie dem Beteiligtschema des Unternehmens hinzuzufügen. Durch die Definition von Beteiligtenrollen können Sie Mitarbeiter bestimmten Kunden zuordnen. Beim Anlegen neuer Beteiligtenrolleneinträge muss der *Beteiligtenrollencode* mit dem Buchstaben **Z** beginnen.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ►.
2. Suchen und wählen Sie *Definition von Beteiligtenrollen*.
3. Im Feld *Beschreibung* können Sie vorhandene Rollen umbenennen. Eine Änderung der Beschreibung ist für alle zugeordneten Geschäftsobjekte gültig.

Sie können eine Beteiligtenrolle auch mithilfe der *Sprachanpassung* umbenennen.

Da die folgenden Begriffe in Transaktionen verwendet werden, nennen Sie die Standardbeteiligtenrollen *39- Zuständiger Mitarbeiter* und *142- Zuständiger Mitarbeiter - Vertrieb* um. *142- Zuständiger Mitarbeiter - Vertrieb* wird in Kundenvertriebs- und Gebietsteams verwendet und in Transaktionen zu *39- Zuständiger*

[Mitarbeiter](#) zugeordnet. Das Feld [Beteiligtenkategorie](#) erlaubt Ihnen, bestimmte Geschäftslogik zu steuern, z.B.:

- Die Beteiligtenkategorie [Wettbewerber](#) steuert beispielsweise die Rollenauswahl auf der Opportunitys-Registerkarte [Wettbewerber](#).
  - Die Beteiligtenkategorie [Genehmigender](#) erlaubt Ihnen, diese Beteiligtenrolle zur Arbeitsverteilung in Genehmigungsprozessen zu verwenden.
  - Der Kategoriefilter [Anderer an OrgEinheit Beteiligter](#) bezieht sich nur auf Organisationseinheiten für die Beteiligtenauswahl und ermöglicht die Ermittlung über Regeln.
4. In der Fine-Tuning-Aufgabe [Allgemeine Geschäftspartner](#) können Sie auch neue Beziehungstypen definieren. Dies ermöglicht Ihnen die Verwendung der Beteiligtenfindung auf Grundlage der im [Kunden](#)- Stammsatz gepflegten Beziehung des Kunden. Die [Hauptbeziehung](#) zu einem Kunden kann in die Transaktion kopiert werden, wenn die Beteiligtenrolle Teil des Beteiligtschemas ist und der zugehörige Ermittlungsschritt aktiv ist.
  5. Wenn Sie das Ankreuzfeld [Zuständigkeitsrolle](#) markieren, können Sie diese Beteiligtenrolle zum [Kundenteam](#) und/oder [Gebietsteam](#) hinzufügen. Falls erforderlich, können Sie diese Beteiligtenrolle zur Beteiligtenfindung im Beteiligtschema hinzufügen.
  6. Wählen Sie die erforderlichen [Verkaufsdaten](#).
  7. Wählen Sie bei Bedarf [Im Kundenteam eindeutig](#).

## 9.1.3 Konfigurieren – Beteiligtenermittlung für Standardbeteiligte übernehmen

Administratoren können die Ermittlung von Standardbeteiligtenrollen so konfigurieren, dass Sie unterscheiden können, ob nur der Hauptbeteiligte oder alle Beteiligten vom Kundenteam (Gebietsteam oder Kundenbeziehung) ermittelt werden sollen.

### Kontext

In der Lösung können Administratoren unter [Ermittlung der Beteiligten](#) Optionen für [Übernehmen](#) festlegen. Diese Konfiguration gilt nicht für die Offline-Ermittlung.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekt](#) [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Angebote \(oder das gewünschte Objekt\)](#) [Beteiligte](#) [Beteiligte bearbeiten](#)
2. Wählen Sie die gewünschte Beteiligtenrolle, z.B. [Warenempfänger](#) aus.
3. Wählen Sie [Ermittlung bearbeiten](#), um das Fenster [Ermittlung von Beteiligten](#) zu öffnen.
4. Wählen Sie in der Spalte [Übernehmen](#) aus der Auswahlliste Folgendes:
  - Alle Beteiligten

- Hauptbeteiligter, sonst beliebiger
  - Nur Hauptbeteiligter
5. Wählen Sie *OK*, um Ihre Eingaben zu sichern.

## 9.1.4 Beteiligtermittlung beim Zusammenführen von Kunden deaktivieren

Die Funktion muss von den Administratoren in den Lösungsumfang aufgenommen werden, bevor Sie sie verwenden können.

Um die Beteiligtermittlung beim Zusammenführen von Kunden zu deaktivieren, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Allgemeine Geschäftsdaten* ► *Geschäftspartner* ► *Geschäftspartnerabwicklung* ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Neuermittlung von Beteiligten bei der Kundenzusammenführung für offene Vorgänge deaktivieren?*

## 9.2 Beteiligte ermitteln

Administratoren können vordefinierte Ermittlungsschritte für den ausgewählten Beteiligten hinzufügen, löschen, aktivieren oder deaktivieren. Die Ermittlungsschritte für die ausgewählten Beteiligtenrollen hängen von der in der Fine-Tuning-Aufgabe *Definition von Beteiligtenrollen* vorgenommenen Konfiguration der Beteiligtenrolle ab.

### 9.2.1 Beteiligtenrollen definieren

Als Administrator können Sie bestimmen, welche Beteiligtenrollen in Ihrer Anwendung verwendet werden sollen.

#### Kontext

Einige Beteiligtenrollen sind standardmäßig obligatorisch und können nicht deaktiviert werden. Sie werden bemerken, dass diese Felder ausgegraut sind.

Wenn Sie Beteiligte für Opportunities verwenden, markieren Sie das Feld *Intern*. Mit der Markierung *Intern* kann das System steuern, ob der Beteiligte der Opportunity nur im Abschnitt *Verkaufsteam* hinzugefügt werden kann.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ►, und suchen Sie nach der gewünschten Geschäftsvorfallaktivität.
2. Wählen Sie [Beteiligte bearbeiten](#).
3. Stellen Sie sicher, dass die in Ihrem Geschäft verwendeten Rollen aktiviert sind.

Der Abschnitt [Beteiligtenrolle](#) kann über [Codelisteneinschränkungen](#) gesteuert werden. Dies ist in Fällen sinnvoll, in denen eine Beteiligtenrolle von der Belegart abhängt. Das Beteiligtschema selbst ist nicht von der Belegart abhängig.

4. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), und geben Sie die Details für die neue benutzerdefinierte Beteiligtenrolle ein.

Zuerst navigieren Sie zu ► [Fine-Tuning](#) ► [Definition von Beteiligtenrollen](#) ►, um neue Beteiligtenrollen festzulegen. Standardbeteiligtenrollen können dem Beteiligtschema nicht vom Administrator oder Anwendungsexperten zugeordnet werden, aber die vordefinierte sollte die meisten Anforderungen erfüllen.

5. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Obligatorisch](#), um eine Beteiligtenrolle für einen Beleg als obligatorisch festzulegen.

Wenn Sie eine Rolle als obligatorisch definieren, können Benutzer keine Transaktionen im Beleg speichern. Das Sichern der Transaktion wird durch eine Fehlermeldung verhindert.

Das definierte Systemverhalten ist für die Benutzer vorteilhaft, da sie trotzdem ihren aktuellen Dateneintrag im Beleg vollständig sichern können. Wenn ein obligatorischer Beteiligter fehlt und somit z.B. das Anlegen eines Folgekundenauftrags aus einem Angebot verhindert wird, enthält der Beleg inkonsistente Informationen.

Speicherfehler bei der Beteiligtenverarbeitung können nur verhindert werden, wenn im SAP Cloud Applications Studio benutzerdefinierter Quelltext verwendet wird.

6. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Eindeutig](#), damit immer nur eine Beteiligtenrolle auf einmal in einem Beleg vorkommen kann.

Wenn Beteiligte aus einer Kundenbeziehung ermittelt werden, wird nur die Hauptbeziehung vom System im Beleg übernommen.

Wenn Sie versuchen, mehr als eine Beteiligtenrolle hinzuzufügen, wird eine Fehlermeldung angezeigt, aber das System lässt trotzdem zu, dass die inkonsistente Transaktion gesichert wird.

7. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Manuelle Änderungen nicht zulassen](#).

Es wird empfohlen, die Beteiligtenrolle aus der Auswahl mithilfe von [Codelisteneinschränkungen](#) einzuschränken. Beteiligtenrollen, die nicht automatisch ermittelt werden, können noch gelöscht werden. Das Kennzeichen [Manuelle Änderungen nicht zulassen](#) beschränkt auch die Pflege von Belegadressen in der Transaktion der betroffenen Beteiligtenrolle.

8. Wählen Sie im Feld [Eingangsintegration](#) die Option [Ausschließen](#), um Belege mit SAP ERP/SAP CRM zu replizieren. Wenn Sie [Ausschließen](#) wählen, wird die Beteiligtenfindung während der Eingangsverarbeitung in SAP Cloud for Customer vermieden. In diesem Fall sind die Beteiligten Eigentum des On-Premise-Systems. Wenn später in SAP Cloud for Customer Änderungen vorgenommen werden, wird trotzdem die Beteiligtenfindung ausgeführt.

## 9.2.2 Konfigurieren – Beteiligtenermittlung für Standardbeteiligte übernehmen

Administratoren können die Ermittlung von Standardbeteiligtenrollen so konfigurieren, dass Sie unterscheiden können, ob nur der Hauptbeteiligte oder alle Beteiligten vom Kundenteam (Gebietsteam oder Kundenbeziehung) ermittelt werden sollen.

### Kontext

In der Lösung können Administratoren unter *Ermittlung der Beteiligten* Optionen für *Übernehmen* festlegen. Diese Konfiguration gilt nicht für die Offline-Ermittlung.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekt](#) [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Angebote \(oder das gewünschte Objekt\)](#) [Beteiligte](#) [Beteiligte bearbeiten](#)
2. Wählen Sie die gewünschte Beteiligtenrolle, z.B. *Warenempfänger* aus.
3. Wählen Sie *Ermittlung bearbeiten*, um das Fenster *Ermittlung von Beteiligten* zu öffnen.
4. Wählen Sie in der Spalte *Übernehmen* aus der Auswahlliste Folgendes:
  - Alle Beteiligten
  - Hauptbeteiligter, sonst beliebiger
  - Nur Hauptbeteiligter
5. Wählen Sie *OK*, um Ihre Eingaben zu sichern.

## 9.2.3 Ermittlungsschritte für Beteiligte aktivieren oder deaktivieren

Administratoren können vordefinierte Ermittlungsschritte für den ausgewählten Beteiligten aktivieren oder deaktivieren.

#### Hinweis

Wir empfehlen, die in Ihrem Unternehmen nicht benötigten Ermittlungsschritte zu deaktivieren.

1. Navigieren Sie zum *Fine-Tuning* der Beteiligtenrolle, z.B. *Angebote*, *Leads*, *Opportunities* [Beteiligte bearbeiten](#) [Beteiligtenrollenzuordnung](#)
2. Wählen Sie *Zeile hinzufügen*.
3. Fügen Sie benutzerdefinierte Rollen zu einem Beteiligtschema hinzu.
4. Wenn Sie bestimmte Beteiligtenrollen nicht mehr benötigen, löschen Sie diese.

#### 📘 Hinweis

Sie können nur benutzerdefinierte Beteiligtenrollen aus Ihrem Beteiligtschema entfernen. Alternativ können Sie diese deaktivieren.

#### 📘 Hinweis

In der Eingabehilfe **Beteiligte** werden nur aktive Beteiligtenrollen angezeigt.

5. Wählen Sie **Ermittlung bearbeiten** > **Aktivieren** , oder **Deaktivieren** Sie die gewünschten Beteiligtenrollen.

## 9.3 Vorkonfigurierte Kombinationen von Beteiligten und Geschäftspartnern

Informieren Sie sich über die vordefinierten Beteiligtenrollen und Empfehlungen für die Zuordnung von Geschäftspartnern zu Beteiligtenrollenkombinationen.

| Partnerrolle       | Beschreibung                                                                              | Geschäftspartner                                                            |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Kunde              | Ein Beteiligter, der Waren oder Dienstleistungen erwirbt.                                 | Kunde oder Privatkunde                                                      |
| Wettbewerber       | Ein Partner, der im selben Zielmarkt um Marktanteile konkurriert.                         | Kunde oder Privatkunde                                                      |
| Ansprechpartner    | Ein Beteiligter, der in einem Beleg als Ansprechpartner angegeben ist.                    | Ansprechpartner oder Ansprechpartner beim Partner                           |
| Warenempfänger     | Ein Beteiligter, der mit Waren oder Dienstleistungen beliefert wird.                      | Kunde oder Privatkunde                                                      |
| Rechnungsempfänger | Ein Beteiligter, der die Rechnung für die gelieferten Waren oder Dienstleistungen erhält. | Kunde oder Privatkunde                                                      |
| Absender           | Ein Beteiligter, von dem die Nachricht stammt.                                            | Mitarbeiter, Ansprechpartner, Ansprechpartner beim Partner oder Einzelkunde |
| Empfänger          | Ein Beteiligter, der eine Nachricht erhalten soll.                                        | Mitarbeiter, Ansprechpartner, Ansprechpartner beim Partner oder Einzelkunde |
| Empfänger (CC)     | Ein Beteiligter, der die Kopie einer Nachricht erhalten soll.                             | Mitarbeiter, Ansprechpartner, Ansprechpartner beim Partner oder Einzelkunde |

| Partnerrolle                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                            | Geschäftspartner                                                            |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Blindkopieempfänger           | Ein Beteiligter, der eine Kopie einer Nachricht erhalten soll, ohne dass die anderen Empfänger Kenntnis davon haben.                                                                                                    | Mitarbeiter, Ansprechpartner, Ansprechpartner beim Partner oder Einzelkunde |
| Service- und Supportteam      | Ein Beteiligter, der für die Bearbeitung von Kundenreklamationen zuständig ist.                                                                                                                                         | Organisationseinheit mit der Funktion "Kundenservice"                       |
| Vertriebspartner              | Ein Beteiligter, der Geschäftsvorfälle für ein anderes Unternehmen initiiert und ausführt.                                                                                                                              | Partner                                                                     |
| Ansprechpartner beim Partner  | Ein Mitarbeiter eines Vertriebspartners                                                                                                                                                                                 | Ansprechpartner beim Partner                                                |
| Zahlender                     | Ein Beteiligter, der Waren oder Services bezahlt.                                                                                                                                                                       | Kunde oder Privatkunde                                                      |
| Organisator                   | Ein Beteiligter, der für die Organisation eines Termins verantwortlich ist.                                                                                                                                             | Mitarbeiter, Ansprechpartner, Ansprechpartner beim Partner oder Einzelkunde |
| Teilnehmer                    | Ein Beteiligter, der als Teilnehmer eines Termins erforderlich ist.                                                                                                                                                     | Mitarbeiter, Ansprechpartner, Ansprechpartner beim Partner oder Einzelkunde |
| Bearbeiter                    | Ein Beteiligter, der für etwas zuständig ist. Oft muss dieser Mitarbeiter auch Aufgaben ausführen oder ist für das Aktualisieren des Belegs zuständig. Der Beteiligte kann ein interner oder externer Mitarbeiter sein. | Mitarbeiter oder Ansprechpartner beim Partner                               |
| Bearbeiter                    | Ein Beteiligter, der eine Aufgabe oder ein Ticket bearbeitet.                                                                                                                                                           | Mitarbeiter oder Ansprechpartner beim Partner                               |
| Ansprechpartner der Aktivität | Ein Beteiligter mit einem Bezug auf die aktuelle Aktivität.                                                                                                                                                             | Ansprechpartner oder Ansprechpartner beim Partner                           |
| Dienstleister                 | Ein Beteiligter, der Leistungen erbringt.                                                                                                                                                                               | Mitarbeiter oder Ansprechpartner beim Partner                               |
| Verkaufseinheit               | Eine Organisationseinheit, die für den Vertrieb und die Verteilung von Produkten in Geschäftsprozessen zuständig ist.                                                                                                   | Organisationseinheit mit der Funktion "Vertrieb"                            |



| Partnerrolle         | Beschreibung                                                                                                  | Geschäftspartner                                                            |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Gesprächspartner     | Ein Beteiligter, der an Echtzeitkommunikation teilnimmt, z.B. einem Telefonat oder einer Internetchatsitzung. | Mitarbeiter, Ansprechpartner, Ansprechpartner beim Partner oder Einzelkunde |
| Vertriebsmitarbeiter | Ein Beteiligter, der der Vertriebsabteilung eines Unternehmens angehört oder der Vertriebsaufgaben ausführt.  | Mitarbeiter oder Ansprechpartner beim Partner                               |
| Organisationseinheit | Ein Element Ihres Organisationsmodells, das einer Aktivität zugeordnet ist.                                   | Organisationseinheit                                                        |

## 9.3.1 Beteiligtenrollen definieren

Administratoren können neue Rollen für Beteiligte anlegen, um sie dem Beteiligtschema des Unternehmens hinzuzufügen. Durch die Definition von Beteiligtenrollen können Sie Mitarbeiter bestimmten Kunden zuordnen. Beim Anlegen neuer Beteiligtenrolleneinträge muss der [Beteiligtenrollencode](#) mit dem Buchstaben **Z** beginnen.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#).
2. Suchen und wählen Sie [Definition von Beteiligtenrollen](#).
3. Im Feld [Beschreibung](#) können Sie vorhandene Rollen umbenennen. Eine Änderung der Beschreibung ist für alle zugeordneten Geschäftsobjekte gültig.

Sie können eine Beteiligtenrolle auch mithilfe der [Sprachanpassung](#) umbenennen.

Da die folgenden Begriffe in Transaktionen verwendet werden, nennen Sie die Standardbeteiligtenrollen [39- Zuständiger Mitarbeiter](#) und [142- Zuständiger Mitarbeiter - Vertrieb](#) um. [142- Zuständiger Mitarbeiter - Vertrieb](#) wird in Kundenvertriebs- und Gebietsteams verwendet und in Transaktionen zu [39- Zuständiger Mitarbeiter](#) zugeordnet. Das Feld [Beteiligtenkategorie](#) erlaubt Ihnen, bestimmte Geschäftslogik zu steuern, z.B.:

- Die Beteiligtenkategorie [Wettbewerber](#) steuert beispielsweise die Rollenauswahl auf der Opportunitys-Registerkarte [Wettbewerber](#).
  - Die Beteiligtenkategorie [Genehmigender](#) erlaubt Ihnen, diese Beteiligtenrolle zur Arbeitsverteilung in Genehmigungsprozessen zu verwenden.
  - Der Kategoriefilter [Anderer an OrgEinheit Beteiligter](#) bezieht sich nur auf Organisationseinheiten für die Beteiligtenauswahl und ermöglicht die Ermittlung über Regeln.
4. In der Fine-Tuning-Aufgabe [Allgemeine Geschäftspartner](#) können Sie auch neue Beziehungstypen definieren. Dies ermöglicht Ihnen die Verwendung der Beteiligtenfindung auf Grundlage der im [Kunden](#)- Stammsatz gepflegten Beziehung des Kunden. Die [Hauptbeziehung](#) zu einem Kunden kann in die

Transaktion kopiert werden, wenn die Beteiligtenrolle Teil des Beteiligtschemas ist und der zugehörige Ermittlungsschritt aktiv ist.

5. Wenn Sie das Ankreuzfeld [Zuständigkeitsrolle](#) markieren, können Sie diese Beteiligtenrolle zum [Kundenteam](#) und/oder [Gebietsteam](#) hinzufügen. Falls erforderlich, können Sie diese Beteiligtenrolle zur Beteiligtenfindung im Beteiligtschema hinzufügen.
6. Wählen Sie die erforderlichen [Verkaufsdaten](#).
7. Wählen Sie bei Bedarf [Im Kundenteam eindeutig](#).

## 9.4 Beteiligtenrollen zu relevanten Geschäftsobjekten hinzufügen

Administratoren können erfahren, neue oder vorhandene Beteiligtenrollen zu Geschäftsobjekten, wie Leads, Opportunitys und Angeboten, hinzugefügt werden.

### Kontext

Um neue oder vorhandene Rollen zu verwenden, fügen Sie dem relevanten Geschäftsobjekt in der zugehörigen Fine-Tuning-Aufgabe neue Beteiligtenrollen hinzu. Sie können Beteiligtenrollen Angeboten, Leads, Opportunitys, Servicetickets oder Aktivitäten hinzufügen.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) zur relevanten Fine-Tuning-Aufgabe für Angebote, Leads, Opportunitys, Servicetickets oder Aktivitäten.
2. Wählen Sie [Beteiligte bearbeiten](#).
3. Wählen Sie [Hinzufügen](#), [Bearbeiten](#) oder [Löschen](#) von Rollen.

Die vorab bereitgestellten Beteiligtenrollen können nicht umbenannt oder neu zugeordnet werden. Wenn Sie das Ankreuzfeld [Manuelle Änderungen nicht zulassen](#) markiert haben, können die automatisch ermittelte Rolle und der automatisch ermittelte [Mitarbeiter](#) nicht geändert werden.

Wenn Sie das Ankreuzfeld [Manuelle Änderungen nicht zulassen](#) markiert haben, können die automatisch ermittelte Rolle und der automatisch ermittelte Mitarbeiter nicht geändert werden.

4. Um zu entscheiden, wie die Rolle zugeordnet wird, wählen Sie [Ermittlung bearbeiten](#).

Wenn Sie eine neue Rolle hinzufügen, werden automatisch Ermittlungen hinzugefügt.

Wenn Sie eine neue Rolle hinzufügen, werden automatisch Ermittlungen hinzugefügt.

Sie können keine Ermittlungen selbst hinzufügen, aber Sie können die vom System vorgeschlagenen Ermittlungen aktivieren oder deaktivieren.

Wenn mehr als ein Ermittlungsschritt angezeigt wird, verwendet das System die aktivierten Schritte in der angegebenen Reihenfolge.

#### ❁ Beispiel

Die Rolle *Zuständiger Mitarbeiter* für eine Opportunity wird eventuell zuerst durch den Schritt *Verantwortlicher für Kundenteam* ermittelt, und anschließend durch den Schritt *Verantwortlicher für Gebietsteam*. Nachdem eine Opportunity angelegt wurde, sucht das System zuerst nach einem *zuständigen Mitarbeiter* für den *Kunden*, für den die Opportunity angelegt wurde. Findet das System einen *zuständigen Mitarbeiter* für das *Kundenteam*, wird diese Person für die Opportunity als Beteiligter ermittelt. Wenn für den Kunden kein *zuständiger Mitarbeiter* aufgeführt ist, wird die Ermittlung fortgesetzt, bis der *zuständige Mitarbeiter* für das Gebiet gefunden wird, der dann für die Opportunity als Beteiligter verwendet wird.

## 9.5 Kunden ohne Beteiligtenermittlung zusammenführen

Sie können die Beteiligtenermittlung beim Zusammenführen von Kunden deaktivieren.

Auf diese Weise können Sie beim Zusammenführen von Kunden alle Beteiligten und Organisationsdaten wie Gebiet oder Verantwortlicher (zuständiger Mitarbeiter) in den Vorgängen beibehalten.

#### ℹ Hinweis

Sie können auch eine manuelle Neuermittlung von Beteiligten im Vorgang anstoßen, wenn der Vorgang die manuelle Neuermittlung von Beteiligten unterstützt.

### 9.5.1 Beteiligtenermittlung beim Zusammenführen von Kunden deaktivieren

Die Funktion muss von den Administratoren in den Lösungsumfang aufgenommen werden, bevor Sie sie verwenden können.

Um die Beteiligtenermittlung beim Zusammenführen von Kunden zu deaktivieren, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►, und wählen Sie Ihr Projekt aus.
2. Navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Allgemeine Geschäftsdaten* ► *Geschäftspartner* ► *Geschäftspartnerabwicklung* ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Neuermittlung von Beteiligten bei der Kundenzusammenführung für offene Vorgänge deaktivieren?*

## 9.6 Häufige Fragen zu Beteiligten

Probleme im Umgang mit Beteiligten? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 9.6.1 Werden Konsistenzprüfungen für Beteiligtenrollen durchgeführt?

Wenn ein Geschäftspartner in einer Beteiligtenrolle für einen Beleg anhand des Beteiligtenrollentyps angegeben wird, werden mehrere Konsistenzprüfungen ausgeführt. Administratoren können zur Fine-Tuning-Aufgabe wechseln, um eine Definition der *Beteiligtenrolle* einzurichten oder zu ändern.

Beispielsweise können Sie mit dem Partnerrollentyp *Wettbewerber* nur die Geschäftspartnerart *Wettbewerber* erfassen.

Es gibt eine Reihe von Prüfungen, die bestimmen, ob Sie eine Beteiligtenrolle ändern können; Administratoren können einen Beteiligten in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration als schreibgeschützt einrichten, um die Konsistenz in den Geschäftsprozessen Ihres Unternehmens zu gewährleisten.

### 9.6.2 Welche Beteiligtenrollen werden beim Anlegen neuer Belege auf der Grundlage vorhandener kopiert?

Wenn Sie einen neuen Beleg basierend auf einem vorhandenen Beleg anlegen, werden in den meisten Fällen die Beteiligten in den neuen Beleg übernommen.

Beim Anlegen neuer Belege auf der Grundlage eines vorhandenen Belegs werden die Beteiligten in den neuen Beleg übernommen, es sei denn, bei der Beteiligtenrolle handelt es sich um den zuständigen Mitarbeiter oder die Verkaufseinheit. Stattdessen stößt das System eine neue Ermittlung dieser Rollen im neuen Beleg an.

Wenn Sie eine Beteiligtenrolle angelegt haben, wird diese ebenfalls in einen neuen Beleg übernommen, vorausgesetzt die Rolle wurde auch dem Zielbeleg hinzugefügt. Beispiel: Sie haben eine Beteiligtenrolle angelegt, diese einem Angebot hinzugefügt, und anschließend eine Position aus diesem Angebot angelegt. Nun fügen Sie die Rolle den Positionen für die zu übernehmende Rolle hinzu.

### 9.6.3 Wie werden die Beteiligtenrollen bestimmt?

Erfahren Sie, wie Sie die Beteiligtenrollen in Ihren Belegen ermitteln können.

Beim ersten Anlegen eines Belegs, wie einem Angebot, werden zunächst keine Beteiligten zugeordnet. Wenn Sie einen Kunden eingeben, werden andere Beteiligtenrollen, wie der zuständige Mitarbeiter oder der Warenempfänger, automatisch bestimmt.

Diese Beteiligten können auch manuell geändert werden, sofern diese Option in Ihrem System eingerichtet wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ►, und suchen Sie nach der gewünschten Geschäftsvorfallaktivität.

#### 📘 Hinweis

Bei Änderungen an einem Beleg werden die Beteiligtenrollen automatisch neu ermittelt, es sei denn, der Beteiligte wurde manuell geändert.

## 9.6.4 Können Sie kundenspezifische Felder für Beteiligte für Angebote definieren?

Anwendungsexperten können kundenspezifische Felder für die Registerkarte "Beteiligte" für Angebote definieren. Kundenspezifische Felder sind Teil von [Quote-Party-MDAV CODCQTPTYB](#). Es gibt auch andere Datenquellen, die Ihnen ermöglichen, Informationen zu den Beteiligten zu erhalten.

## 9.6.5 Wie verwalten Sie die Fehlerbehandlung bei Beteiligten?

Wenn Sie feststellen, dass das System bei der Ermittlung der Beteiligten Fehler macht oder keine Beteiligten findet, kann dies mehrere Ursachen haben:

Die Schritte zur Beteiligtermittlung stimmen nicht mit Ihrem Geschäftsfall überein. Zur Behebung dieses Problems können Sie Ermittlungsregeln für Beteiligte aktivieren oder deaktivieren.

Die zur Ermittlung von Beteiligten erforderlichen Stammdaten fehlen oder sind inkonsistent. Stellen Sie sicher, dass Sie die Rolle dem richtigen Geschäftsobjekt hinzugefügt haben und dass Sie die Zuständigkeits- und/oder Beziehungszuordnungen angelegt haben.

# 10 Aktivitäten

Aktivitäten sind Methoden zur Erfassung von Informationen aus Interaktionen zwischen Geschäftspartnern während der Kundenbeziehung. Die ordnungsgemäße Verwaltung von Aktivitäten sorgt darüber hinaus für Transparenz für Teammitglieder, die denselben Kunden betreuen.

In SAP Cloud for Customer umfassen Aktivitäten Termine, E-Mails, Telefonate und Aufgaben. Besuche ähneln Terminen in technischer Hinsicht und können auch als eine Art von Aktivität betrachtet werden. Sie können in der Lösung angelegt und vielen anderen Geschäftsobjekten zugeordnet werden.



## ❖ Beispiel

Wenn ein Vertriebspartner eine Frage zu einem Produkt hat, das sein Unternehmen gerade in das Produktangebot aufgenommen hat, kann er sich an Ihren Kundensupport wenden. Der Kundensupportmitarbeiter protokolliert den Anruf in der Lösung als Telefonat. Die Kundeninformationen sind Teil des Telefonatdatensatzes, das heißt, das Telefonat ist im System dem Kunden zugeordnet. Je nachdem, wie Ihr System eingerichtet ist, kann der Kundenservicemitarbeiter ein Serviceticket anlegen, um Folgemaßnahmen zu einem vorherigen Telefonat einzuleiten. Alle relevanten E-Mails und Termine können ebenfalls dem gleichen Kunden zugeordnet werden. Später können Sie anhand der zugordneten Aktivitäten den Fortschritt in diesem Fall und die Lösung des Problems verfolgen.

## 10.1 Aktivitäten in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Aktivitäten bei der Festlegung des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Sich selbst erklärende Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### → Empfehlung

Wenn Sie sich als Administrator anmelden, können Sie die Detailfragen unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► finden. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.

Wir empfehlen, dass Sie die Detailfragen in den Bereichen überprüfen, die relevant sind und die Sie in Ihren Lösungsumfang aufgenommen haben. Wenn Sie eine Frage auswählen, werden im Detailbereich des Bildes weitere Informationen angezeigt.

## 10.1.1 Aktivitäten aktivieren

Bevor Benutzer verschiedene Aktivitäten in der Lösung verwalten können, müssen Administratoren diese dem Umfang des Projekts hinzufügen.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Festlegung des Lösungsumfangs](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil, um das Aktivitätsmanagement verwenden zu können.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Wählen Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechenden Detailfragen, um Termine, E-Mails, Telefonate, Aufgaben und Aktivitätenlisten im System aufzuzeichnen.
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Aktivitäten](#) (ID: [COD\\_ACTIVITIES](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.

Weitere Details finden Sie unter [Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#).

## 10.1.2 Kategorien konfigurieren

Administratoren können Kategorien verwalten, die Ihre Elemente, z.B. Aktivitäten, Leads und Opportunities, klassifizieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Kategorien verwalten](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

### ⓘ Hinweis

Diese Liste wird abhängig von Ihrer Festlegung des Lösungsumfangs für Aktivitäten, Leads und Opportunities verwendet. Wenn Sie einen Eintrag in einem Bereich ändern, wird dieser Eintrag auch in den anderen Bereichen geändert.

Wenn Sie Einträge löschen, die in Belegen verwendet werden, werden die technischen Codes in den Belegen beibehalten. Nur die Codebeschreibungen werden entfernt.

## Weitere Informationen

### [Zuordnung von Kategorien konfigurieren \[Seite 626\]](#)

Der Administrator muss alle benutzerdefinierten Kategorien aktivieren, indem er sie den jeweiligen Aktivitätsarten zuordnet.

## 10.1.3 Zuordnung von Kategorien konfigurieren

Der Administrator muss alle benutzerdefinierten Kategorien aktivieren, indem er sie den jeweiligen Aktivitätsarten zuordnet.

### ⓘ Hinweis

Erstellen bzw. aktualisieren Sie die Kategorien, bevor sie für die Zuordnung in der Liste erscheinen.

Um den Aktivitätsarten Ihre benutzerdefinierten Kategorien zuzuordnen, navigieren Sie zu

► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Kategorien zuordnen](#) ►, um Kategorien für Termine, E-Mails, Aufgaben und Telefonate zuzuordnen.

## Weitere Informationen

### [Kategorien konfigurieren \[Seite 625\]](#)

Administratoren können Kategorien verwalten, die Ihre Elemente, z.B. Aktivitäten, Leads und Opportunities, klassifizieren.

## 10.1.4 Belegarten konfigurieren

Administratoren können benutzerdefinierte Aktivitätsarten erstellen, um die Filterung zu optimieren, Berichte zu definieren und Zuordnungen zu erleichtern.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Belegarten verwalten](#) ►, um Ihre Aktivitätsarten zu bearbeiten.

### ⓘ Hinweis

Sie können keine Belegarten löschen, die in Aktivitäten verwendet werden.



## 10.1.5 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können Beteiligte für Termine und Besuche, E-Mails, Telefonate oder Aufgaben angeben, indem sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aktivitäten](#) ► [An <Positionstyp> Beteiligte](#) ► [An den <Positionstyp> Beteiligte verwalten](#) ►, um Ihre Beteiligten zu bearbeiten.

### ⓘ Hinweis

Neben einigen vordefinierten Beteiligtenrollen können Sie auch benutzerdefinierte Rollen zu Aktivitäten zuordnen. Als Voraussetzungen müssen Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► navigieren. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Definition von Beteiligtenrollen](#) ►, um benutzerdefinierte Beteiligtenrollen zu definieren. Nur benutzerdefinierte Beteiligtenrollen, die unter den Kategorien [Vertriebsmitarbeiter](#), [Ansprechpartner beim Partner](#) oder [Anderer Beteiligter](#) angelegt werden, können Aktivitäten zugeordnet werden.

## Weitere Informationen

[Beteiligtenrollen definieren \[Seite 614\]](#)

Als Administrator können Sie bestimmen, welche Beteiligtenrollen in Ihrer Anwendung verwendet werden sollen.

## 10.1.6 Schweregrad von Systemmeldungen konfigurieren

Administratoren stufen den Schweregrad von Systemmeldungen in Terminen, E-Mails, Telefonaten und Aufgaben hoch oder herunter.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aktivitäten](#) ► [Meldungen für <Positionstyp>](#) ► [Konfiguration des Schweregrads von Meldung für <Positionstyp>](#) ►, um den Schweregrad der Meldung zu bearbeiten.

## 10.1.7 Auswahl von Kombinationen aus Vertriebsbereichsdaten konfigurieren

Der Administrator kann den Benutzern ermöglichen, bei der Erstellung einer Aktivität eine Kombination aus Vertriebsbereichsdaten, einschließlich Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte, auszuwählen. Die Kombinationen müssen im zugehörigen Kunden und/oder Mitarbeiter in den Work Centern [Kunden](#) und/oder [Mitarbeiter](#) vordefiniert werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechenden Detailfragen, um eine vordefinierte Kombination aus Vertriebsbereichsdaten anzugeben.

## 10.1.8 Standardmäßige Vertriebsbereichsdaten bei Aktivitätserstellung konfigurieren

Der Administrator kann die Lösung so einrichten, dass bei der Aktivitätserstellung Vertriebsbereichsdaten, einschließlich Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte, vorbelegt werden. Die Standardwerte müssen im zugehörigen Kunden und/oder Mitarbeiter in den Work Centern [Kunden](#) und [Mitarbeiter](#) vordefiniert werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechenden Detailfragen, um Vertriebsbereichsdaten vorzubelegen.

## 10.1.9 Generierung von Zusammenfassungen für Aktivitäten und Besuche konfigurieren

Der Administrator kann Benutzern ermöglichen, Zusammenfassungen als Aufzeichnung einer Aktivität oder eines Besuchs zu generieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechende Detailfragen, um Zusammenfassungen als Besprechungsprotokolle für Termine, Telefonate und Besuche zu verwenden.

## 10.1.10 Senden von Zusammenfassungen an externe Beteiligte verhindern

Administratoren können das Teilen von Aktivitäts- und Besuchszusammenfassungen auf interne Parteien einschränken.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechende Detailfrage, um das Senden von Zusammenfassungen an externe Beteiligte zu verhindern.

## 10.1.11 Umfragen- und Aufgabenermittlung/-ausführung für Telefonate konfigurieren

Administratoren können Vertriebsmitarbeitern oder Kundenbetreuern ermöglichen, mithilfe von Aktivitätsplänen und Routing-Regeln Standardumfragen und -aufgaben zu Telefonaten zuzuordnen. Sofern entsprechend konfiguriert, können auch Vertriebsmitarbeiter während Telefonaten Umfragen und Aufgaben durchführen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechenden Detailfragen, um Umfragen und Aufgaben während Telefonaten durchführen zu können.

## 10.1.12 Absenderinformationen für ausgehende E-Mails konfigurieren

Der Administrator kann das System so einrichten, dass bei ausgehenden E-Mails anstelle der E-Mail-Adresse des Absenders und "im Auftrag von" einer automatisierten System-E-Mail-Adresse nur die E-Mail-Adresse des Absenders angezeigt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und aktivieren Sie die Detailfrage, um nur die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters als Absender zu verwenden.

## 10.1.13 Vorschlagsdauer für Aktivitäten beim Anlegen konfigurieren

Administratoren können eine Vorschlagsdauer festlegen, die beim Anlegen von Terminen, Telefonaten und Aufgaben vorausgefüllt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Terminprofile](#) ►. Legen Sie unter [Aktivitäten](#) die Vorschlagsdauer für Termine, Telefonate und Aufgaben fest.

## 10.1.14 Automatisches Generieren und Teilen von Aktivitätszusammenfassungen konfigurieren

Der Administrator kann das System so einrichten, dass mithilfe von Workflow-Regeln Zusammenfassungen von Terminen und Telefonaten automatisch generiert und gesendet werden.

## Voraussetzungen

Sie haben Vorlagen für Termin- und Telefonatszusammenfassungen im Work Center [Formularvorlagenverwaltung](#) hinterlegt. Weitere Informationen finden Sie unter [Formularvorlagen](#).

## Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum automatischen Generieren und Senden von Termin- oder Telefonatszusammenfassungen. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie unter [Geschäftsobjekt](#) [Termin](#) oder [Telefonat](#) aus.
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.

Sie können die Regel beispielsweise auslösen lassen, wenn der Status eines Termins oder Telefonats auf [Abgeschlossen](#) gesetzt wird.

6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
7. Für [Regeltyp](#) wählen Sie [E-Mail](#).
8. Geben Sie den [Betreff](#) der Zusammenfassungs-E-Mail ein.
9. Wählen Sie eine Vorlagen-HTML-Datei aus, die den Inhalt der Zusammenfassungs-E-Mail enthält.
10. Um eine Zusammenfassung als PDF anzuhängen, wählen Sie die Vorlage für die Termin- oder Telefonatszusammenfassung sowie die Variante aus, die Sie hinterlegt haben.
11. Wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#), und wählen Sie die Empfänger aus.

Sie können beispielsweise eine Zusammenfassung eines Termins an alle Teilnehmer des Termins oder eine Zusammenfassung eines Telefonats an alle Gesprächspartner des Telefonats senden.

12. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
13. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.

## 10.1.15 Automatische Zustellungsbestätigungen für E-Mails konfigurieren

Administratoren können das System so einrichten, dass mithilfe von Workflow-Regeln sofort automatisch eine Bestätigung zu einer eingehenden E-Mail gesendet wird.

### Voraussetzungen

Sie haben Kommunikationskanäle für eingehende und ausgehende E-Mails aktiviert und hinterlegt. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Kommunikationskanal](#).

### Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Einrichten von Zustellungsbestätigungen für E-Mails. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [E-Mail](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.  
  
Zum Beispiel können Sie festlegen, dass das System die Regel bei allen eingehenden E-Mails mit dem Status "Offen" auslöst.
6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
7. Für [Regeltyp](#) wählen Sie [E-Mail](#).
8. Geben Sie den [Betreff](#) der E-Mail-Zustellungsbestätigung ein.
9. Wählen Sie eine Vorlagen-HTML-Datei aus, die den Inhalt der E-Mail-Zustellungsbestätigung enthält.
10. Wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#) und dann [Nachricht von](#).
11. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
12. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.

## 10.1.16 Einschränkung zum Herunterladen von Aktivitäten nach Rolle konfigurieren

Administratoren können für bestimmte Benutzerrollen die Exportaktivitäten nach Microsoft Excel deaktivieren.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
2. Wählen Sie die gewünschte Rolle aus, und wählen Sie [Bearbeiten](#).
3. Navigieren Sie zur Registerkarte [Felder und Aktionen](#).
4. Fügen Sie unter [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) eine Zeile hinzu.
5. Suchen Sie nach [XLS\\_CRM\\_ACT\\_LIST](#), und wählen Sie den Eintrag aus.

Das Feld [Zugriffseinschränkung](#) wird standardmäßig [deaktiviert](#).

## 10.1.17 Formatierungseeditor für Terminnotizen konfigurieren

Administratoren können einen Rich-Text-Editor aktivieren, damit Sie die Formatierung in Terminnotizen verwenden können.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie formatierte Texte für Termine verwenden?](#)

### Weitere Informationen

[Notiztext in Terminen formatieren \[Seite 637\]](#)

Sie können nun einen Rich-Text-Editor (RTE) verwenden, um den Text in den Notizen von Terminen in SAP Cloud for Customer zu formatieren.

## 10.1.18 Deaktivierung der automatischen Ermittlung von Teilnehmern konfigurieren

Sie können die automatische Ermittlung des Hauptansprechpartners als Teilnehmer bei Terminen, Besuchen und Telefonaten deaktivieren, während Sie Aktivitäten aus Kunden, Leads und Opportunitys anlegen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf.
2. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ► [Teilnehmer](#) ►.
3. Markieren Sie das Ankreuzfeld *Im Lösungsumfang* für die Detailfrage *Möchten Sie die automatische Ermittlung von Teilnehmern für Aktivitäten deaktivieren, die über Kunden, Leads und Opportunitys angelegt werden?*

### 10.1.19 Neutermminierung von Besuchen und Terminen auf Verantwortliche und Organisatoren beschränken

Sie können die Neutermminierung von Besuchen und Terminen auf Verantwortliche und Organisatoren beschränken.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf.
2. Wählen Sie Ihr Projekt aus.
3. Navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.
4. Wählen Sie unter *Kalender* die folgende Detailfrage: *Möchten Sie das Neutermminieren von Besuchen und Terminen nur durch den Organisator und den Verantwortlichen zulassen?*
5. Sichern Sie Ihre Einstellungen.

### 10.1.20 Farbkategorisierung für Kalender konfigurieren

Sie können für Aktivitäten und Besuche im Kalender eine Farbkategorisierung festlegen.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Farbkategorisierung für Kalender](#) ►.
2. Wählen Sie im Abschnitt *Konfiguration der Farbkodierung anpassen* die Option *Hinzufügen*.
3. Wählen Sie *Farbe*, *Aktivitätsart*, *Parameter* und *Parameterwert*.
4. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 10.2 Termine

Termine sind geplante Aktivitäten, die in Kalendern angezeigt werden. Dazu gehören auch externe Termine sowie geplante Besprechungen mit Geschäftspartnern wie Kunden. Termine enthalten die zu erwartenden Details, wie Informationen zu den Teilnehmern sowie Datum und Uhrzeit.

Aus technischer Sicht sind Besuche auch eine Art von Termin, die ähnlich funktionieren. Besuche enthalten mehr Details, wie Werbeaktionen, Aufgaben, Umfragen, Planogramme, Notizen zum letzten Besuch, oder Folgeaktivitäten.

Sie können Termine verwenden, um Besprechungen nachzuverfolgen und sie in Ihrer SAP-Lösung zu erfassen:

- Mit vordefinierter Abfragen können Sie sich auf bestimmte Aktivitäten konzentrieren, beispielsweise auf Ihre Termine heute.
- Termine werden in der SAP-Lösung in Kalendern angezeigt. Ihre Termine können auch von Teilnehmern in ihren Kalendern eingesehen werden.
- Wenn Sie einem Termin einen Ansprechpartner oder einen Teilnehmer hinzufügen, werden dessen Detailinformationen auch dann im Termin angezeigt, wenn keine Geschäftsbeziehung zwischen dem Teilnehmer und dem an dem Termin beteiligten Kunden definiert ist.
- Sie können eine Kampagne mit einer bestimmten Antwortoption referenzieren.
- Falls Ihr Unternehmen ein E-Mail-Add-In verwendet, können in und aus Ihrem Posteingang Termine synchronisiert werden.

Sofern Ihr Administrator einige Funktionen aktiviert, haben Sie noch weitere Möglichkeiten:

- Generieren Sie eine Zusammenfassung eines Termins im PDF-Format. Verwenden Sie die Zusammenfassung als interne Aufzeichnung, oder senden Sie sie als Besprechungsprotokoll an die Gesprächspartner.

### [Abwesenheitskennzeichen für Termine setzen \[Seite 635\]](#)

Sie können Terminvereinbarungen so definieren, dass Ihre Abwesenheitszeiten in Ihrem Kalender visuell hervorgehoben werden.

### [Private Termine mit einem Sperrsymbol anzeigen \[Seite 635\]](#)

Aus Groupware synchronisierte private Termine werden deutlich sichtbar mit einem Sperrsymbol angezeigt. Private Termine werden in der Liste und im Kalender angezeigt, um Terminierungskonflikte zu vermeiden. Ein privater Termin kann jedoch nicht neu terminiert werden; aus Datenschutzgründen können außerdem keine Termindetails angezeigt werden.

### [Aktivitätszusammenfassungen mithilfe von Regeln generieren und senden \[Seite 636\]](#)

Das System kann Zusammenfassungen von Terminen und Telefonaten automatisch generieren und diese an bestimmte Empfänger senden.

### [Notiztext in Terminen formatieren \[Seite 637\]](#)

Sie können nun einen Rich-Text-Editor (RTE) verwenden, um den Text in den Notizen von Terminen in SAP Cloud for Customer zu formatieren.

## Weitere Informationen

[E-Mail-Add-Ins \[Seite 1003\]](#)



Sie können täglich verwendete Tools wie den E-Mail-Posteingang wirksam einsetzen, um produktiver zu arbeiten.

#### Besuche [Seite 667]

Unternehmen verwenden die Besuchsplanung und -ausführung, um Vertriebsmitarbeiter bei der Planung und Erfassung von Kundenbesuchen und der zugehörigen Aktivitäten zu unterstützen.

## 10.2.1 Abwesenheitskennzeichen für Termine setzen

Sie können Terminvereinbarungen so definieren, dass Ihre Abwesenheitszeiten in Ihrem Kalender visuell hervorgehoben werden.

Verwenden Sie das Feld [Anzeigen als](#), um das Kennzeichen [Abwesend](#) zu setzen. Der Termin erscheint in SAP Cloud for Customer in Ihrem Kalender und dem Teamkalender violett markiert.

### ❁ Beispiel

Sie planen, am Mittwoch, Donnerstag und Freitag eine Messe zu besuchen. Um Ihren Kollegen mitzuteilen, dass Sie an diesen Tagen nicht verfügbar sind, können Sie einen Termin für die Messe anlegen und diesen als [Abwesend](#) kennzeichnen.

Bei Verwendung einer der Groupware-Add-Ins für Microsoft Outlook, Gmail oder IBM Notes synchronisieren die Systeme die Abwesenheitseinstellung. Legen Sie einfach einen Termin in Ihrem Groupware-Kalender an, markieren Sie ihn als "Abwesend", und fügen Sie ihn Ihrer SAP-Lösung hinzu. Bei der Synchronisierung des Termins wird durch die Abwesenheitseinstellung in Ihrem Groupware-Kalender automatisch das Abwesenheitskennzeichen in SAP Cloud for Customer gesetzt.

## Weitere Informationen

#### E-Mail-Add-Ins [Seite 1003]

Sie können täglich verwendete Tools wie den E-Mail-Posteingang wirksam einsetzen, um produktiver zu arbeiten.

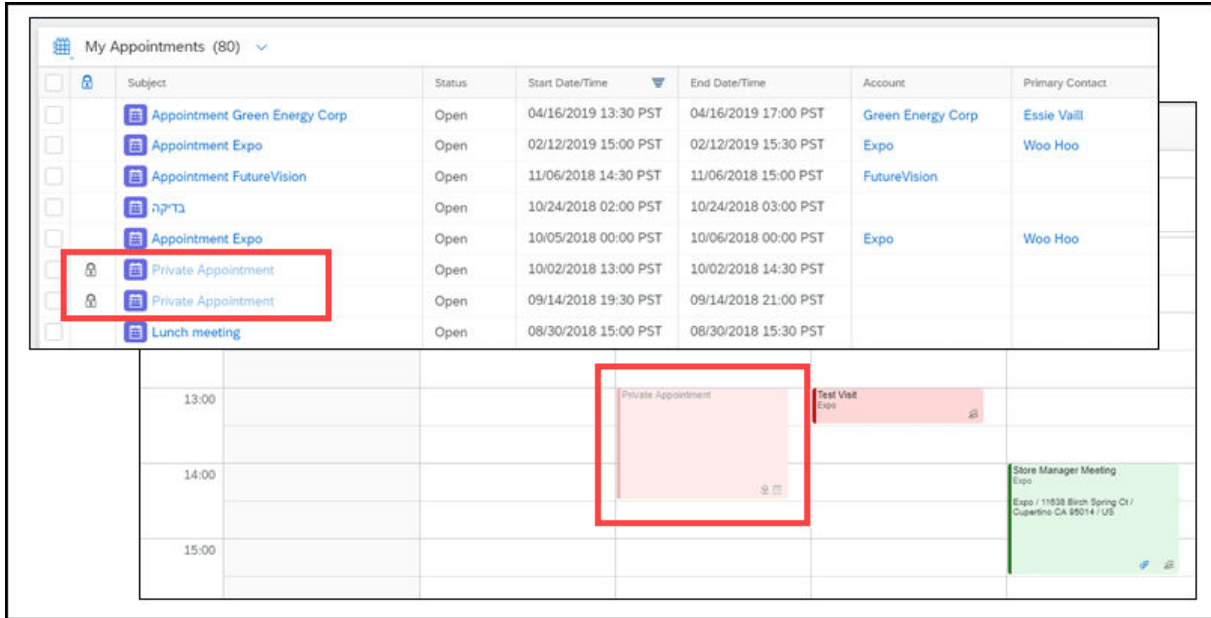
## 10.2.2 Private Termine mit einem Sperrsymbol anzeigen

Aus Groupware synchronisierte private Termine werden deutlich sichtbar mit einem Sperrsymbol angezeigt. Private Termine werden in der Liste und im Kalender angezeigt, um Terminierungskonflikte zu vermeiden. Ein privater Termin kann jedoch nicht neu terminiert werden; aus Datenschutzgründen können außerdem keine Termindetails angezeigt werden.

Damit das Sperrsymbol angezeigt wird, muss Ihr Administrator in der Individualisierung die Spalte [Privat](#) hinzufügen.

### Hinweis

Diese Erweiterung gilt nur für Client-seitige Termine, die aus Groupware synchronisiert wurden. Das Verhalten anderer privater Aktivitäten, wie E-Mails und Aufgaben, ändert sich nicht.



|                          | Subject                       | Status | Start Date/Time      | End Date/Time        | Account           | Primary Contact |
|--------------------------|-------------------------------|--------|----------------------|----------------------|-------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Appointment Green Energy Corp | Open   | 04/16/2019 13:30 PST | 04/16/2019 17:00 PST | Green Energy Corp | Essie Vaill     |
| <input type="checkbox"/> | Appointment Expo              | Open   | 02/12/2019 15:00 PST | 02/12/2019 15:30 PST | Expo              | Woo Hoo         |
| <input type="checkbox"/> | Appointment FutureVision      | Open   | 11/06/2018 14:30 PST | 11/06/2018 15:00 PST | FutureVision      |                 |
| <input type="checkbox"/> | בדיקה                         | Open   | 10/24/2018 02:00 PST | 10/24/2018 03:00 PST |                   |                 |
| <input type="checkbox"/> | Appointment Expo              | Open   | 10/05/2018 00:00 PST | 10/06/2018 00:00 PST | Expo              | Woo Hoo         |
| <input type="checkbox"/> | Private Appointment           | Open   | 10/02/2018 13:00 PST | 10/02/2018 14:30 PST |                   |                 |
| <input type="checkbox"/> | Private Appointment           | Open   | 09/14/2018 19:30 PST | 09/14/2018 21:00 PST |                   |                 |
| <input type="checkbox"/> | Lunch meeting                 | Open   | 08/30/2018 15:00 PST | 08/30/2018 15:30 PST |                   |                 |

| Time  | Event                                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 13:00 | Private Appointment                                                                     |
| 14:00 | Test Visit Expo                                                                         |
| 15:00 | Store Manager Meeting Expo<br>Expo / 11638 Birch Spring Ct /<br>Cupertino CA 95014 / US |

## 10.2.3 Aktivitätszusammenfassungen mithilfe von Regeln generieren und senden

Das System kann Zusammenfassungen von Terminen und Telefonaten automatisch generieren und diese an bestimmte Empfänger senden.

Voraussetzung ist, dass der Administrator zuvor eine Workflow-Regel mit Bedingungen für das Generieren und Senden einer Zusammenfassung erstellt sowie eine vordefinierte Formularvorlage für die PDF-Anlage der Zusammenfassung ausgewählt hat.

### 10.2.3.1 Automatisches Generieren und Teilen von Aktivitätszusammenfassungen konfigurieren

Der Administrator kann das System so einrichten, dass mithilfe von Workflow-Regeln Zusammenfassungen von Terminen und Telefonaten automatisch generiert und gesendet werden.

## Voraussetzungen

Sie haben Vorlagen für Termin- und Telefonatzusammenfassungen im Work Center *Formularvorlagenverwaltung* hinterlegt. Weitere Informationen finden Sie unter [Formularvorlagen](#).

## Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum automatischen Generieren und Senden von Termin- oder Telefonatzusammenfassungen. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie unter [Geschäftsobjekt](#) [Termin](#) oder [Telefonat](#) aus.
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.

Sie können die Regel beispielsweise auslösen lassen, wenn der Status eines Termins oder Telefonats auf [Abgeschlossen](#) gesetzt wird.

6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
7. Für [Regeltyp](#) wählen Sie [E-Mail](#).
8. Geben Sie den [Betreff](#) der Zusammenfassungs-E-Mail ein.
9. Wählen Sie eine Vorlagen-HTML-Datei aus, die den Inhalt der Zusammenfassungs-E-Mail enthält.
10. Um eine Zusammenfassung als PDF anzuhängen, wählen Sie die Vorlage für die Termin- oder Telefonatzusammenfassung sowie die Variante aus, die Sie hinterlegt haben.
11. Wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#), und wählen Sie die Empfänger aus.

Sie können beispielsweise eine Zusammenfassung eines Termins an alle Teilnehmer des Termins oder eine Zusammenfassung eines Telefonats an alle Gesprächspartner des Telefonats senden.

12. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
13. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.

## 10.2.4 Notiztext in Terminen formatieren

Sie können nun einen Rich-Text-Editor (RTE) verwenden, um den Text in den Notizen von Terminen in SAP Cloud for Customer zu formatieren.

Wenn Ihr Administrator die erforderlichen Einstellungen vorgenommen hat, können Sie einen Formatierungseditor verwenden, um Terminnotizen zu strukturieren und hervorzuheben.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie diese Funktion aktivieren, ist es nicht mehr möglich, Notizen direkt in der Terminliste zu bearbeiten. Sie können Notizen in den folgenden Sichten bearbeiten: "Anlegen", "Schnellanlage" und "Termindetails".

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie eine der E-Mail-Add-In-Lösungen für SAP Cloud for Customer integriert haben, geht die Formatierung verloren, die Sie in den Terminnotizen vornehmen, wenn diese Termine im oder vom Add-In synchronisiert werden.

solar pointer for presentation!', and 'Link to product: [Green Screen adapter](#)'. The 'Save' button is at the bottom right." data-bbox="114 339 557 511"/>

## Weitere Informationen

### [Formatierungseditor für Terminnotizen konfigurieren \[Seite 632\]](#)

Administratoren können einen Rich-Text-Editor aktivieren, damit Sie die Formatierung in Terminnotizen verwenden können.

### [Verfügbare E-Mail-Add-Ins \[Seite 1005\]](#)

Wählen Sie das E-Mail-Add-In, das für Sie am sinnvollsten ist. Welches das ist, hängt vom E-Mail-Programm ab, das Ihre Firma verwendet.

## 10.2.4.1 Formatierungseditor für Terminnotizen konfigurieren

Administratoren können einen Rich-Text-Editor aktivieren, damit Sie die Formatierung in Terminnotizen verwenden können.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie formatierte Texte für Termine verwenden?](#)

## Weitere Informationen

### [Notiztext in Terminen formatieren \[Seite 637\]](#)

Sie können nun einen Rich-Text-Editor (RTE) verwenden, um den Text in den Notizen von Terminen in SAP Cloud for Customer zu formatieren.

## 10.3 E-Mails

Sie können E-Mails in Ihrer SAP-Lösung verwenden. Falls Ihr Unternehmen ein E-Mail-Add-In verwendet, werden E-Mails aus und in Ihrem Posteingang synchronisiert.

Ihre SAP-Lösung kann Ihnen dabei helfen, zeitsparend mit E-Mails zu arbeiten:

- Auf der Registerkarte [Aktivitäten](#) können Sie ausgehende E-Mails aus Kunden, Ansprechpartnern, Privatkunden, Leads, Opportunities und Angeboten heraus anlegen.
- Für ausgehende E-Mails können Sie im Feld [Unzustellbar](#) sehen, ob eine E-Mail (z.B. aufgrund von Problemen mit einem Server oder einer Domäne) nicht zugestellt werden konnte.
- Falls Sie eines der E-Mail-Add-Ins verwenden, können Sie verknüpfte Positionen in Ihrer SAP-Lösung direkt aus Ihrem E-Mail-Posteingang referenzieren.  
Nach der Synchronisierung Ihrer SAP-Lösung können die E-Mail-Details nicht mehr bearbeitet werden.
- Im Offline-Modus können Sie Ihre E-Mails schreibgeschützt anzeigen.

Sofern Ihr Administrator einige Funktionen aktiviert, haben Sie noch weitere Möglichkeiten:

- Standardmäßig wird in ausgehenden E-Mails unter "Absender" die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters mit "im Auftrag von" einer automatisierten System-E-Mail-Adresse angezeigt. Die System-E-Mail-Adresse kann bei Bedarf entfernt werden.

## Weitere Informationen

### [E-Mail-Add-Ins \[Seite 1003\]](#)

Sie können täglich verwendete Tools wie den E-Mail-Posteingang wirksam einsetzen, um produktiver zu arbeiten.

### 10.3.1 E-Mail-Standardsignaturen anlegen

Sie können E-Mail-Signaturen zur privaten oder geschäftlichen Verwendung anlegen und eine Standardsignatur festlegen, die automatisch in Ihre ausgehenden E-Mails eingefügt wird.

## Voraussetzungen

Administratoren haben das Work Center [Vorlagen](#) aktiviert.

## Kontext

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu [Vorlagen](#), und wählen Sie das Plus-Symbol.
2. Geben Sie einen [Namen](#) und [Vorlagentext](#) ein.
3. Zur weiteren Bearbeitung und Formatierung der Signatur wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
4. Verwenden Sie Formatierungswerkzeuge zur Bearbeitung Ihrer Signatur.
5. Administratoren können mithilfe von Platzhaltern Unternehmens-Standardsignaturen anlegen.  
Die Werte der Platzhalter werden dynamisch auf Basis der Anmeldeinformationen des angemeldeten Benutzers gefüllt.
6. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie [Sichern](#).
7. Wählen Sie in Ihrem Profilmenu [Einstellungen](#) > [Meine E-Mail-Einstellungen](#).
8. Wählen Sie das Bleistiftsymbol, und wählen Sie eine Standardsignatur für neue E-Mails.
9. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie [Sichern und schließen](#).

## Ergebnisse

Beim Anlegen von E-Mails sehen Sie die bereits vorhandene Standardsignatur im E-Mail-Editor.

### → Tipp

Wenn Sie eine andere Signatur für eine bestimmte E-Mail verwenden möchten, können Sie die Standardsignatur entfernen und über die Drucktaste "Signieren" eine andere Signatur auswählen.

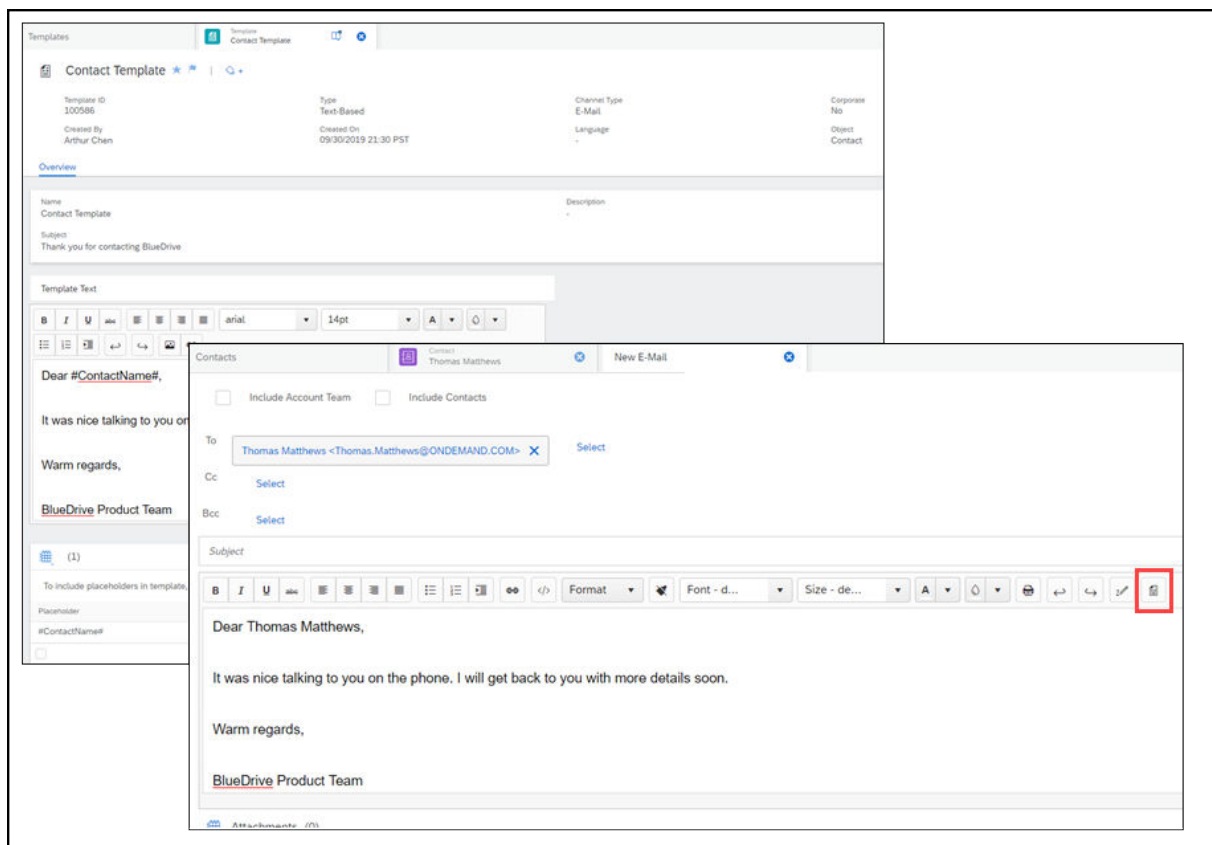
## 10.3.2 E-Mail-Vorlagen anlegen

Sie können E-Mail-Vorlagen für Business-Objekte einschließlich Kunden, Ansprechpartner, Privatkunden, Leads, Opportunities, Kundenaufträge und Angebote anlegen. Beim Anlegen von E-Mails aus den jeweiligen Objekten können Sie mithilfe dieser vordefinierten Vorlagen Zeit sparen.

## Voraussetzungen

Administratoren haben das Work Center *Vorlagen* aktiviert.

## Kontext



## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu *Vorlagen*, und wählen Sie das Plussymbol.
2. Geben Sie einen *Namen* ein.
3. Wählen Sie für die Vorlagenverwendung die Option *Antwort*.
4. Markieren Sie das *Objekt*, für das die Vorlage angelegt wird.

Diese Vorlage kann nur verwendet werden, wenn eine E-Mail aus dem ausgewählten Business-Objekt angelegt wird.

5. Geben Sie einen *Betreff* und *Vorlagentext* ein.
6. Zur weiteren Bearbeitung und Formatierung der Vorlage wählen Sie *Sichern und öffnen*.

7. Verwenden Sie Formatierungswerkzeuge zur Bearbeitung Ihrer Vorlage.
8. Bei Bedarf können Sie Platzhalter für die Vorlage definieren und hinzufügen.

Die Werte der Platzhalter werden dynamisch gefüllt, wenn Sie die Vorlage beim Anlegen einer E-Mail wählen.

9. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie [Sichern](#).

## Ergebnisse

Navigieren Sie im Business-Objekt zu [Aktivitäten](#), und legen Sie eine E-Mail an. In der Symbolleiste zum Bearbeiten können Sie das Symbol für die E-Mail-Vorlage auswählen, um die vordefinierte Vorlage zu suchen.

### 10.3.3 Zustellungsbestätigungen für E-Mails mithilfe von Regeln senden

Wenn in SAP Cloud for Customer eine E-Mail an Ihre E-Mail-Liste zugestellt wird, kann das System automatisch eine Zustellungsbestätigung an den Absender senden.

Voraussetzung ist, dass der Administrator eine Workflow-Regel mit Bedingungen erstellt hat, die eingehende Nachrichten erfüllen müssen, damit eine Bestätigung gesendet wird.

#### 10.3.3.1 Automatische Zustellungsbestätigungen für E-Mails konfigurieren

Administratoren können das System so einrichten, dass mithilfe von Workflow-Regeln sofort automatisch eine Bestätigung zu einer eingehenden E-Mail gesendet wird.

## Voraussetzungen

Sie haben Kommunikationskanäle für eingehende und ausgehende E-Mails aktiviert und hinterlegt. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Kommunikationskanal](#).

## Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Einrichten von Zustellungsbestätigungen für E-Mails. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.



## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [E-Mail](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.  
  
Zum Beispiel können Sie festlegen, dass das System die Regel bei allen eingehenden E-Mails mit dem Status "Offen" auslöst.
6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
7. Für [Regeltyp](#) wählen Sie [E-Mail](#).
8. Geben Sie den [Betreff](#) der E-Mail-Zustellungsbestätigung ein.
9. Wählen Sie eine Vorlagen-HTML-Datei aus, die den Inhalt der E-Mail-Zustellungsbestätigung enthält.
10. Wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#) und dann [Nachricht von](#).
11. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
12. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.

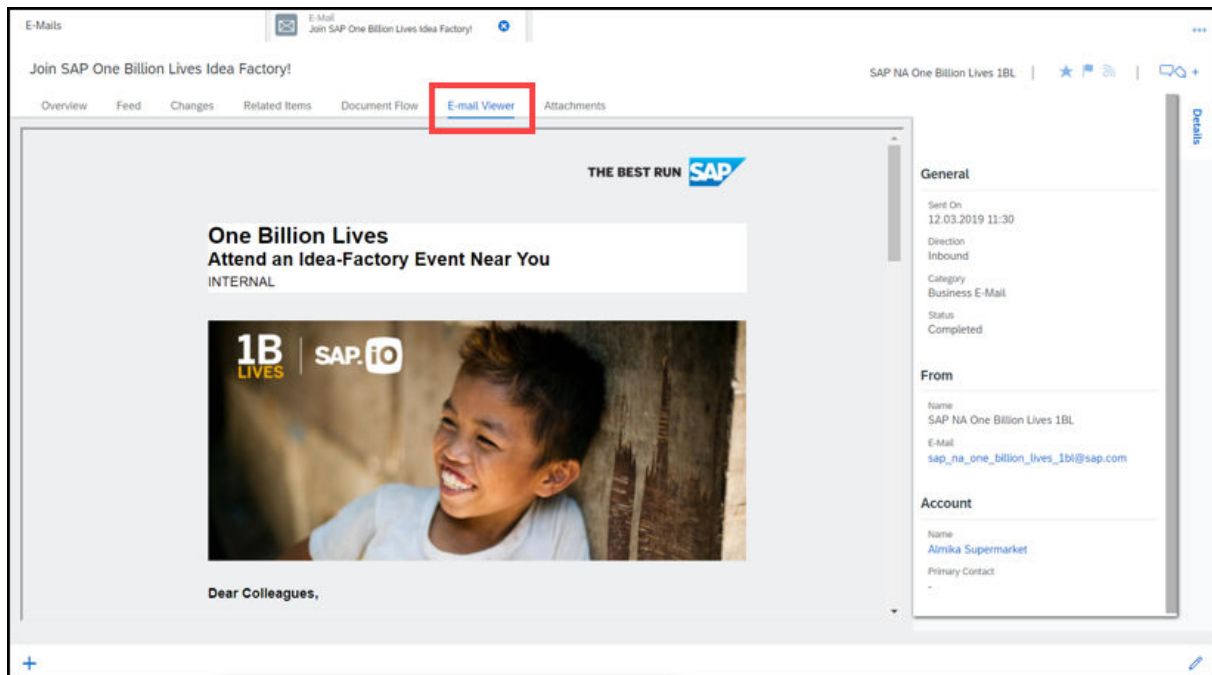
## 10.3.4 E-Mails mit ursprünglicher Formatierung und Struktur anzeigen

Im [E-Mail-Viewer](#) können Sie E-Mails in ihrer ursprünglichen Formatierung und Struktur lesen. Sie können Inline-Bilder, Theme-Schriftarten usw. anzeigen.

Voraussetzung ist, dass Ihr Administrator die Registerkarte [E-Mail-Viewer](#) durch Anpassung hinzufügt.

### 📘 Hinweis

Diese Funktion ist nur in E-Mails verfügbar, die nach Mai 2019 in SAP Cloud for Customer synchronisiert und von dort gesendet werden.



## 10.3.5 Bericht zu nicht zugeordneten E-Mails erstellen

Mithilfe der E-Mail-Datenquelle können Sie das Merkmal *Initiierende E-Mail* in Verbindung mit dem Merkmal *Grund für Serviceanfragensperre* verwenden, um einen Bericht zu allen nicht zugeordneten E-Mails zu erstellen.

Eine nicht zugeordnete E-Mail wird in folgendem Fall identifiziert:

- *Initiierende E-Mail* = # (nicht zugeordnet)
- *Grund für Serviceanfragensperre* ist gefüllt (Ausnahmecode *0 Anderer Grund* und *8 System nicht für die Unterstützung von Mitarbeitertickets eingerichtet*)

**Unassociated E-mails - Report opened by Administrator in Business Analytics work center.**

View : **Initial (modified)**  
Selection : **Initial**

You can customize the view by selecting from available chart options. Expand the left panel in order to further narrow down the criteria or select a present view or selection at top.

| Initiating E-Mail | Service Request Block Reason          | Counter |
|-------------------|---------------------------------------|---------|
| Not assigned      | Initiated by employee                 | 8       |
|                   | Multiple matching contacts were fo... | 2       |
|                   | Multiple matching employees found     | 1       |
|                   | No matching contacts were found       | 2,666   |
|                   | No matching employees found           | 22      |
|                   | Referenced ticket was not found       | 1       |
|                   | Sender is blocked                     | 21      |
|                   | Not assigned                          | 10,701  |

Sie können nicht zugeordnete E-Mail-Nachrichten auch mit der Abfrage *Alle E-Mails meines Teams* in der Ticketliste anzeigen.

## 10.4 Telefonate

Telefonate bieten Ihnen in der SAP-Lösung die Möglichkeit, Ihre Telefonate mit Geschäftspartnern zu verfolgen und zu dokumentieren.

Sie können Telefonate wie folgt verwenden:

- Sie können eine Kampagne mit einer bestimmten Antwortoption referenzieren.

Sofern Ihr Administrator einige Funktionen aktiviert, haben Sie noch weitere Möglichkeiten:

- Sie können eine Zusammenfassung eines Telefonats im PDF-Format erstellen. Sie können die Zusammenfassung als interne Aufzeichnung verwenden oder sie als Besprechungsprotokoll an die Gesprächspartner senden.
- Mithilfe von Aktivitätsplänen und Routing-Regeln kann Ihr Administrator Aufgaben und Umfragen zu Telefonaten zuordnen. In Aktivitätsplänen werden Aufgaben und Umfragen von Ihrem Systemadministrator vordefiniert. Dabei kann es sich um allgemeine Checklisten, branchenspezifische Umfragen oder empfohlene Aufgaben handeln, die Sie bei einem Telefonat durchführen sollten.

### Hinweis

Aufgaben und Umfragen für Telefonate stehen offline nicht zur Verfügung.

- Ihr Administrator kann auch Workflow-Regeln für die Versendung von Benachrichtigungen an Gesprächsteilnehmer in einem Telefonat verwenden, um diese über Änderungen am Telefonat zu informieren.

### [Umfragen oder Aufgaben zu Telefonaten hinzufügen \[Seite 646\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Sie beim Erstellen eines Verkaufsgesprächsskripts und Umsetzen der Outbound-Telesales-Strategien zu unterstützen.

### [Aktivitätszusammenfassungen mithilfe von Regeln generieren und senden \[Seite 648\]](#)

Das System kann Zusammenfassungen von Terminen und Telefonaten automatisch generieren und diese an bestimmte Empfänger senden.

### [Bericht zu telefonischen Umfragen oder Aufgaben \[Seite 649\]](#)

Sie können die Datenquelle *Geschäftsvorfallbelegreferenz der Aktivität* zusammen mit den Datenquellen *Umfrageantwort* oder *Aktivitätsaufgabe* verwenden, um Berichte zu Umfrage- oder Aufgabendaten zu erstellen, die für Aktivitäten erfasst wurden.

## Weitere Informationen

### [Workflows \[Seite 158\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Geschäftsprozesse mit Workflows besser unterstützen.

## 10.4.1 Umfragen oder Aufgaben zu Telefonaten hinzufügen

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Sie beim Erstellen eines Verkaufsgesprächsskripts und Umsetzen der Outbound-Telesales-Strategien zu unterstützen.

### ⓘ Hinweis

Voraussetzung ist, dass Ihr Administrator in den Detailfragen die Umfragen- und Aufgabenausführung während Telefonaten aktiviert hat.

Im Work Center [Aktivitätsplaner](#) kann Ihr Administrator die automatische Zuordnung von Aktivitätsplänen bei deren Erstellung aktivieren und Routing-Regeln definieren.

Bei Aktivitätsplänen, die automatisch zugeordnet werden können, werden den betreffenden Telefonaten Umfragen und Aufgaben automatisch per Hintergrundjob, der alle 10 Minuten ausgeführt wird, hinzugefügt. Sie können das Routing durch eine Aktualisierung manuell auslösen, um den aktuellen Stand der Umfragen bzw. Aufgaben zu erhalten.

Bei Aktivitätsplänen, die nicht automatisch zugeordnet werden können, können Sie in einem Telefonat geeignete Umfragen auf der Registerkarte [Umfragen](#) und Aufgaben auf der Registerkarte [Aufgaben](#) manuell hinzufügen.

### ⓘ Hinweis

Aufgaben und Umfragen für Telefonate stehen offline nicht zur Verfügung.

## Weitere Informationen

### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

## 10.4.1.1 Offene Umfragen oder Aufgaben durch Auffrischen aktualisieren

Den neuesten Stand von Umfragen und Aufgaben, die Ihren Telefonaten zugeordnet sind, können Sie durch Aktualisieren erhalten.

## Voraussetzungen

Ihre Administratoren haben Aktivitätspläne und Routing-Regeln im Work Center [Aktivitätsplaner](#) definiert.

#### Hinweis

Für jede Umfrage oder Aufgabe, die weitergeleitet werden soll, muss während der Erstellung des Aktivitätsplans die Option [Automatisch zuordnen](#) markiert werden.

## Kontext

Die betreffenden Aktivitätspläne werden den jeweiligen Telefonaten automatisch per Hintergrundjob, der alle 10 Minuten ausgeführt wird, zugeordnet. Als Benutzer können Sie auch die unten genannten Schritte ausführen, wenn Sie das Routing manuell auslösen möchten.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zur Detailsicht eines Telefonats.
2. Wählen Sie im Menü [Aktionen](#) die Option [Telefonat aktualisieren](#).

## Ergebnisse

Ihre entsprechenden Umfragen und Aufgaben werden nach Anwendung der Regeln auf den Registerkarten [Umfragen](#) und [Aufgaben](#) angezeigt.

### 10.4.1.2 Umfragen- und Aufgabenermittlung/-ausführung für Telefonate konfigurieren

Administratoren können Vertriebsmitarbeitern oder Kundenbetreuern ermöglichen, mithilfe von Aktivitätsplänen und Routing-Regeln Standardumfragen und -aufgaben zu Telefonaten zuzuordnen. Sofern entsprechend konfiguriert, können auch Vertriebsmitarbeiter während Telefonaten Umfragen und Aufgaben durchführen.

Rufen Sie  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu  [Projektumfang bearbeiten](#)  [Fragen](#)  [Verkauf](#)  [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#)  [Aktivitätsmanagement](#) , und markieren Sie die entsprechenden Detailfragen, um Umfragen und Aufgaben während Telefonaten durchführen zu können.

## 10.4.2 Aktivitätszusammenfassungen mithilfe von Regeln generieren und senden

Das System kann Zusammenfassungen von Terminen und Telefonaten automatisch generieren und diese an bestimmte Empfänger senden.

Voraussetzung ist, dass der Administrator zuvor eine Workflow-Regel mit Bedingungen für das Generieren und Senden einer Zusammenfassung erstellt sowie eine vordefinierte Formularvorlage für die PDF-Anlage der Zusammenfassung ausgewählt hat.

### 10.4.2.1 Automatisches Generieren und Teilen von Aktivitätszusammenfassungen konfigurieren

Der Administrator kann das System so einrichten, dass mithilfe von Workflow-Regeln Zusammenfassungen von Terminen und Telefonaten automatisch generiert und gesendet werden.

#### Voraussetzungen

Sie haben Vorlagen für Termin- und Telefonatzusammenfassungen im Work Center [Formularvorlagenverwaltung](#) hinterlegt. Weitere Informationen finden Sie unter [Formularvorlagen](#).

#### Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum automatischen Generieren und Senden von Termin- oder Telefonatzusammenfassungen. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

#### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie unter [Geschäftsobjekt](#) [Termin](#) oder [Telefonat](#) aus.
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.

Sie können die Regel beispielsweise auslösen lassen, wenn der Status eines Termins oder Telefonats auf [Abgeschlossen](#) gesetzt wird.

6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
7. Für [Regeltyp](#) wählen Sie [E-Mail](#).
8. Geben Sie den [Betreff](#) der Zusammenfassungs-E-Mail ein.
9. Wählen Sie eine Vorlagen-HTML-Datei aus, die den Inhalt der Zusammenfassungs-E-Mail enthält.
10. Um eine Zusammenfassung als PDF anzuhängen, wählen Sie die Vorlage für die Termin- oder Telefonatszusammenfassung sowie die Variante aus, die Sie hinterlegt haben.
11. Wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#), und wählen Sie die Empfänger aus.

Sie können beispielsweise eine Zusammenfassung eines Termins an alle Teilnehmer des Termins oder eine Zusammenfassung eines Telefonats an alle Gesprächspartner des Telefonats senden.

12. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
13. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.

## 10.4.3 Bericht zu telefonischen Umfragen oder Aufgaben

Sie können die Datenquelle [Geschäftsvorfallbelegreferenz der Aktivität](#) zusammen mit den Datenquellen [Umfrageantwort](#) oder [Aktivitätsaufgabe](#) verwenden, um Berichte zu Umfrage- oder Aufgabendaten zu erstellen, die für Aktivitäten erfasst wurden.

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Sie eine verknüpfte Datenquelle mit Aktivitäten und Umfragen (oder Aufgaben) und einen Bericht zu telefonischen Umfragen (oder Aufgaben) erstellen.

### 10.4.3.1 Verknüpfte Datenquelle mit Aktivitäten und Umfragen (oder Aufgaben) erstellen

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Erstellen einer Datenquelle mit Aktivitäten und Umfragen (oder Aufgaben). Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

#### Vorgehensweise

1. Wählen Sie [Unternehmensanalysen](#) > [Datenquellen erstellen](#).
2. Klicken Sie auf [Neu](#) > [Verknüpfte Datenquelle](#).
3. Vergeben Sie bei Bedarf einen Namen und eine Beschreibung.
4. Als [Join-Typ](#) wählen Sie [Left Outer Join](#) aus.
5. Klicken Sie auf [Datenquelle hinzufügen](#), und fügen Sie [CODACTBTDB](#) für [Geschäftsvorfallbelegreferenz der Aktivität](#) hinzu.
6. Wählen Sie die Felder aus, die Sie in die neue Datenquelle einbinden möchten. Die folgenden Felder sind beim Anlegen von Joins und beim aktivitätsartübergreifenden Filtern obligatorisch:

- Aktivitätsart
  - Kategorie
  - GVB-Referenz
  - Referenznummer des Geschäftsvorfallbelegs
  - Position der Geschäftsvorfallbelegreferenz (nur für Joins mit der Datenquelle *Umfrageantwort* erforderlich)
  - Rollencode der Geschäftsvorfallbelegreferenz
  - Referenzart für GVB
7. Klicken Sie auf *Datenquelle hinzufügen*, und fügen Sie *FNDQREVQVB* für *Umfrageantwort* (oder *CODTKAHB* für *Aktivitätsaufgabe*) hinzu.
8. Wählen Sie die Merkmale und Kennzahlen aus, die Sie in die Datenquelle aufnehmen möchten. Die folgenden Felder sind für das Anlegen von Joins und das Filtern nach Antworten auf Aktivitätsumfragen (oder nach Aktivitätsaufgaben) obligatorisch.

Für die Umfrageantworten:

- Dokumentart
- Dokument-UUID
- Umfrage-ID (zum Abrufen von Informationen zu allen in Aktivitäten gepflegten Umfragen)
- Wertsammlung UUID (zum Abrufen von Informationen nur zu beantworteten Umfragen)

Für die Aktivitätsaufgaben:

- Aufgabe
- Aufgabennummer

9. Verknüpfen Sie die entsprechenden Felder. Beispiele:

Geschäftsvorfallbelegreferenz der Aktivität mit der Umfrageantwort verknüpfen

| Verknüpfte Datenquellenfelder              | Geschäftsvorfallbelegreferenz der Aktivität | Umfrageantwort    |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| Referenznummer des Geschäftsvorfallbelegs  | Referenznummer des Geschäftsvorfallbelegs   | Umfrage-ID        |
| Position der Geschäftsvorfallbelegreferenz | Position der Geschäftsvorfallbelegreferenz  | Wertsammlung UUID |

Geschäftsvorfallbelegreferenz der Aktivität mit der Aktivitätsaufgabe verknüpfen

| Verknüpfte Datenquellenfelder             | Geschäftsvorfallbelegreferenz der Aktivität | Aufgabenaktivität |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| GVB-Referenz                              | GVB-Referenz                                | Aufgabe           |
| Referenznummer des Geschäftsvorfallbelegs | Referenznummer des Geschäftsvorfallbelegs   | Aufgabennummer    |

10. Entfernen Sie doppelte Zeilen.



#### ❖ Beispiel

Wenn die *Umfrage-ID* mit der *Referenznummer des Geschäftsvorfallbelegs* verknüpft wird, wie oben dargestellt, müssen Sie die Zeile *Umfrage-ID* aus *Verknüpfte Datenquellenfelder* entfernen.

11. Wählen Sie *Sichern und schließen*.

## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer Analytics Guide](#)

### 10.4.3.2 Bericht zu telefonischen Umfragen (oder Aufgaben) erstellen

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Erstellen eines Berichts zu telefonischen Umfragen (oder Aufgaben). Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie die verknüpfte Datenquelle mit Aktivitäten und Umfragen (oder Aufgaben) aus, die Sie erstellt haben.
2. Klicken Sie auf ► *Neu* ► *Bericht* ►.
3. Vergeben Sie bei Bedarf einen Namen und eine Beschreibung.
4. Klicken Sie auf *Weiter*, und wählen Sie bei Bedarf Kennzahlen aus.
5. Klicken Sie auf *Weiter*, und wählen Sie bei Bedarf Merkmale aus.
6. Unter *Merkmalseigenschaften* müssen die folgenden Felder zwingend mit *Feste Wertauswahl* oder *Verwenden der Variable* gepflegt werden.
  - Aktivitätsart
  - Referenzart für GVB
  - Kategorie (optional)
  - Dokumentart (nur erforderlich für Berichte über Aktivitätsumfragen)
7. Wenn Sie *Feste Wertauswahl* gewählt haben, klicken Sie auf *Festwertauswahl vornehmen* und geben Werte für die obligatorischen Felder ein wie folgt:

#### → Tipp

Wenn Sie Berichte zu Umfragen (oder Aufgaben) für eine einzelne Aktivitätsart, z.B. Telefonat, erstellen möchten, ist es ratsam, Festwerte zu definieren, wie unten dargestellt. Wenn Sie denselben Bericht für die Analyse von Umfragen (oder Aufgaben) für alle unterstützten Aktivitätsarten wiederverwenden

möchten, können Sie nur [Referenzart für GVB](#) als Festwert definieren und die Aktivitätsart während der Laufzeit eingeben.

Festwerte für telefonische Umfragen definieren

| Merkmal             | Festwert       |
|---------------------|----------------|
| Aktivitätsart       | 86 (Telefonat) |
| Referenzart für GVB | 1876 (Umfrage) |
| Dokumentart         | 86 (Telefonat) |

Festwerte für telefonische Aufgaben definieren

| Merkmal             | Festwert       |
|---------------------|----------------|
| Aktivitätsart       | 86 (Telefonat) |
| Referenzart für GVB | 542 (Aufgabe)  |

8. Wählen Sie [Weiter](#), und definieren Sie bei Bedarf Variablen.
9. Wählen Sie [Weiter](#), und prüfen Sie die Berichtdetails.
10. Wählen Sie [Fertigstellen](#).

## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer Analytics Guide](#)

## 10.5 Aufgaben

Mit Aufgaben können Sie Ihre Zeit effektiv planen. Sie können sie außerdem zum Entwerfen von Prozessen oder bewährten Geschäftsverfahren verwenden. Nutzen Sie Aufgaben, um Ihre Arbeit zu erfassen oder sich an offene Tätigkeiten erinnern zu lassen.

Sie können Aufgaben eigenständig oder auf der Grundlage von in Ihrer SAP-Lösung verknüpften Geschäftsobjekten anlegen. Sie können eine Aufgabe mit einem Objekt verknüpfen, indem Sie die Aufgabe aus einem Objekt (z.B. einem Kunden, einem Privatkunden, einem Lead oder einer Opportunity) heraus anlegen. Als Administrator können Sie mithilfe von Aktivitätsplänen und Routing-Regeln Aufgaben mit Telefonaten oder Besuchen verknüpfen.

Weitere aufgabenbezogene Funktionen:

- Kampagne mit einer bestimmten Antwortoption referenzieren
- Mithilfe der erweiterten Suche Aufgaben ausschließen, die mit Besuchen verknüpft sind, sodass Sie sich auf bestimmte Aufgaben konzentrieren können

- Dasselbe Fälligkeitsdatum für einmalige Aufgaben verwenden wie das Fälligkeitsdatum des Aktivitätsplans, unter dem sie angelegt wurden
- Aufgaben in und aus Ihrem Posteingang synchronisieren, wenn Ihr Unternehmen eines der E-Mail-Add-Ins verwendet
- Aktuelles Datum als Abschlussdatum verwenden, wenn Sie eine Aufgabe auf 100 % abgeschlossen setzen
- Aufgabe als kalenderrelevante Aufgabe konfigurieren, um Aufgaben direkt über den Kalender anzulegen und zu verwalten

#### [Massenaktualisierung von Aufgabenbearbeitern und -verantwortlichen aus der Liste \[Seite 653\]](#)

Sie können in der Liste schnell den Bearbeiter bzw. den Verantwortlichen für mehrere Aufgaben gleichzeitig ändern. Somit ist es nicht erforderlich, in die Detailsicht der einzelnen Aufgaben zu wechseln, um Änderungen vorzunehmen.

#### [Aufgaben für mehrere Mitarbeiter anlegen \[Seite 654\]](#)

Sie können eine Aufgabe anlegen und anschließend die gleiche Aufgabe für mehrere Verantwortliche duplizieren.

#### [Kalenderrelevante Aufgaben anlegen \[Seite 655\]](#)

Sie können im Work Center *Kalender* kalenderrelevante Aufgaben anlegen.

## Weitere Informationen

### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

### [E-Mail-Add-Ins \[Seite 1003\]](#)

Sie können täglich verwendete Tools wie den E-Mail-Posteingang wirksam einsetzen, um produktiver zu arbeiten.

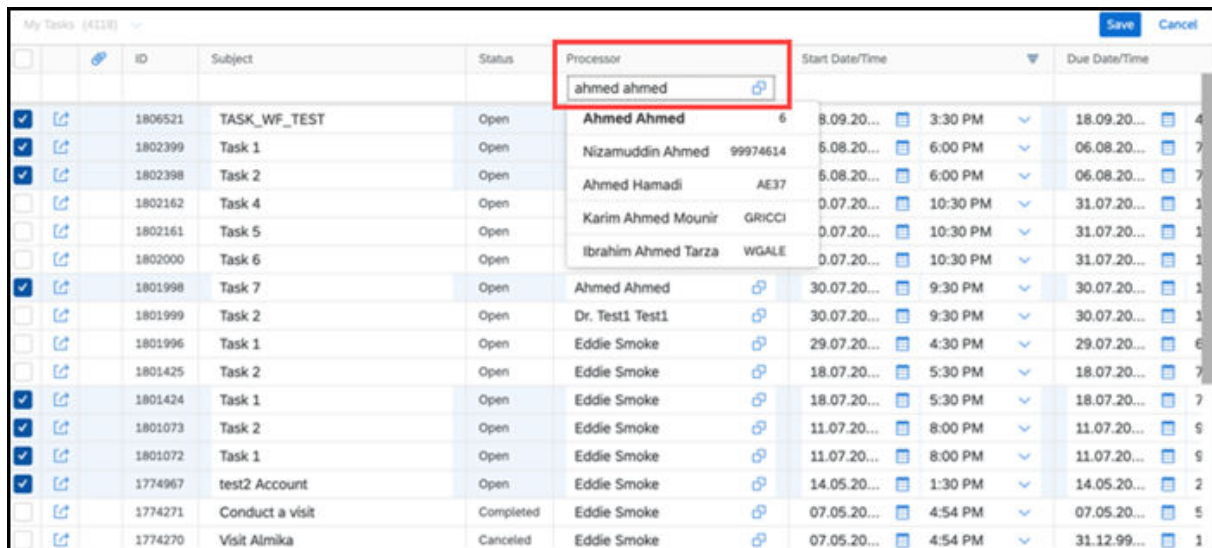
## 10.5.1 Massenaktualisierung von Aufgabenbearbeitern und -verantwortlichen aus der Liste

Sie können in der Liste schnell den Bearbeiter bzw. den Verantwortlichen für mehrere Aufgaben gleichzeitig ändern. Somit ist es nicht erforderlich, in die Detailsicht der einzelnen Aufgaben zu wechseln, um Änderungen vorzunehmen.

## Voraussetzungen

Die Administratoren müssen unter *Unternehmenseinstellungen* die Option *Massenänderung aktivieren* einschalten.

## Kontext



|                                     |  | ID      | Subject         | Status    | Processor           | Start Date/Time | Due Date/Time |
|-------------------------------------|--|---------|-----------------|-----------|---------------------|-----------------|---------------|
|                                     |  |         |                 |           | ahmed ahmed         |                 |               |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1806521 | TASK_WF_TEST    | Open      | Ahmed Ahmed         | 8.09.20...      | 18.09.20...   |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1802399 | Task 1          | Open      | Nizamuddin Ahmed    | 5.08.20...      | 06.08.20...   |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1802398 | Task 2          | Open      | Ahmed Hamadi        | 5.08.20...      | 06.08.20...   |
|                                     |  | 1802162 | Task 4          | Open      | Karim Ahmed Mounir  | 0.07.20...      | 31.07.20...   |
|                                     |  | 1802161 | Task 5          | Open      | ibrahim Ahmed Tarza | 0.07.20...      | 31.07.20...   |
|                                     |  | 1802000 | Task 6          | Open      |                     | 0.07.20...      | 31.07.20...   |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1801998 | Task 7          | Open      | Ahmed Ahmed         | 30.07.20...     | 30.07.20...   |
|                                     |  | 1801999 | Task 2          | Open      | Dr. Test1 Test1     | 30.07.20...     | 30.07.20...   |
|                                     |  | 1801996 | Task 1          | Open      | Eddie Smoke         | 29.07.20...     | 29.07.20...   |
|                                     |  | 1801425 | Task 2          | Open      | Eddie Smoke         | 18.07.20...     | 18.07.20...   |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1801424 | Task 1          | Open      | Eddie Smoke         | 18.07.20...     | 18.07.20...   |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1801073 | Task 2          | Open      | Eddie Smoke         | 11.07.20...     | 11.07.20...   |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1801072 | Task 1          | Open      | Eddie Smoke         | 11.07.20...     | 11.07.20...   |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  | 1774967 | test2 Account   | Open      | Eddie Smoke         | 14.05.20...     | 14.05.20...   |
|                                     |  | 1774271 | Conduct a visit | Completed | Eddie Smoke         | 07.05.20...     | 07.05.20...   |
|                                     |  | 1774270 | Visit Almika    | Canceled  | Eddie Smoke         | 07.05.20...     | 31.12.99...   |

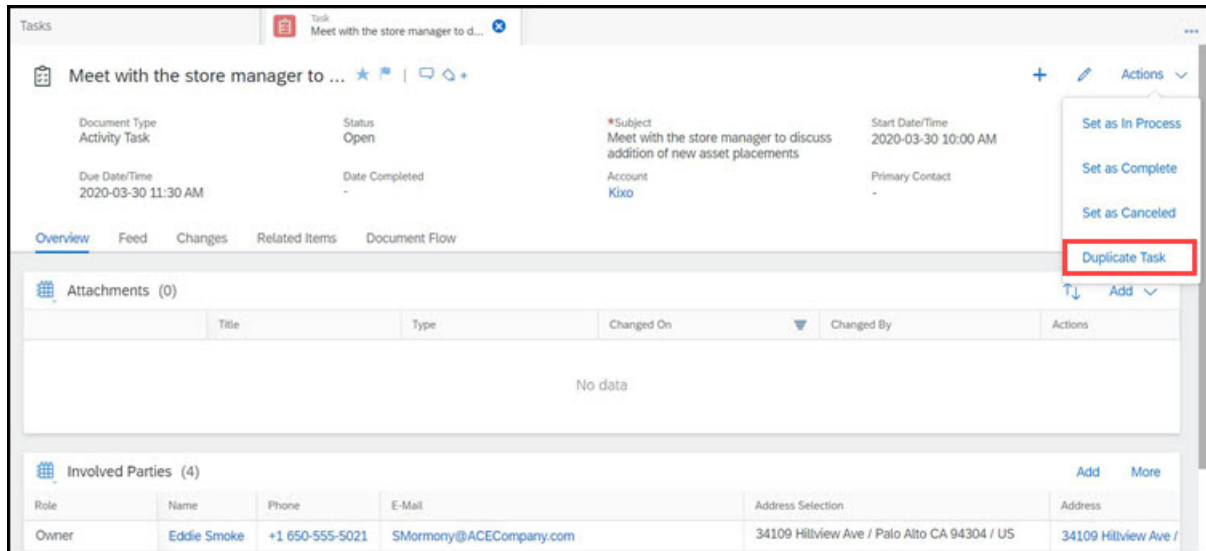
## Vorgehensweise

1. In der Aufgabenliste wählen Sie das Bleistiftsymbol, um den Bearbeitungsmodus aufzurufen.  
Es erscheint eine leere Zeile am Anfang der Aufgabenliste.
2. Wählen Sie mehrere Aufgaben aus, für die Sie den Bearbeiter bzw. Verantwortlichen ändern möchten.
3. Setzen Sie den Bearbeiter bzw. Verantwortlichen in der leeren Zeile auf den gewünschten Wert.
4. Wählen Sie *Sichern*.

## 10.5.2 Aufgaben für mehrere Mitarbeiter anlegen

Sie können eine Aufgabe anlegen und anschließend die gleiche Aufgabe für mehrere Verantwortliche duplizieren.

## Kontext



## Vorgehensweise

1. Legen Sie eine Aufgabe an.
2. Wählen Sie in der Detailsicht der Aufgabe die Option **Aktionen** **Doppelte Aufgaben**.
3. Wählen Sie einen oder mehrere Verantwortliche aus, und wählen Sie **OK**.

## 10.5.3 Kalenderrelevante Aufgaben anlegen

Sie können im Work Center **Kalender** kalenderrelevante Aufgaben anlegen.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zum Work Center **Kalender**.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Anlegen (+), und wählen Sie **Aufgabe**.
3. Klicken Sie auf eine beliebige Karte, um die Schnellansicht zu öffnen.
4. Verschieben Sie die Aufgaben per Drag&Drop, um die Aufgaben neu einzuplanen.
5. Ziehen und erweitern Sie die Aufgabendauer, um die Aufgabendauer zu ändern.

## 10.6 Aktivitätenlisten

Eine Aktivitätenliste ist eine Sammlung von Aktivitäten einer bestimmte Aktivitätsart. Mithilfe vorlagenbasierter Aktivitätenlisten können Sie mehrere Termine, Telefonate und Aufgaben gleichzeitig organisieren und erstellen.

[Aktivitätenlisten erstellen \[Seite 656\]](#)

Sie können Gruppen von Terminen, Telefonaten oder Aufgaben gleichzeitig erstellen.

[Aktivitäten zu Aktivitätenlisten hinzufügen \[Seite 657\]](#)

Zu Referenzzwecken können Sie vorhandenen Aktivitätenlisten einzelne Aktivitäten hinzufügen.

### 10.6.1 Aktivitätenlisten erstellen

Sie können Gruppen von Terminen, Telefonaten oder Aufgaben gleichzeitig erstellen.

#### Voraussetzungen

Der Administrator muss in den Detailfragen unter [Aktivitätsmanagement](#) Aktivitätenlisten aktiviert haben.

#### Vorgehensweise

1. Wählen Sie [Aktivitätenlisten](#), und erstellen Sie eine neue Aktivitätenliste.
2. Wählen Sie die [Art](#) aus, um die Art der zu erstellenden Aufgaben festzulegen.
3. Geben Sie einen aussagekräftigen Namen ein, und definieren Sie ein(e) [Startdatum/-uhrzeit](#) der ersten Aktivität vor.
4. Klicken Sie auf [Sichern und öffnen](#).
5. Definieren Sie Vorlageninformationen, anhand derer die Standardeinstellungen aller Aktivitäten, wie z.B. [Betreff](#), [Kategorie](#) und [Priorität](#), abgeleitet werden.
6. Definieren Sie ein [Enddatum/-uhrzeit](#) vor, wenn Sie parallele Termine oder Aufgaben erstellen möchten.  
Wenn das Enddatum und die Enduhrzeit definiert ist, werden alle Aktivitäten mit demselben/derselben Start- und Enddatum/-uhrzeit angelegt.
7. Definieren Sie eine [Dauer](#) und [Lücke](#) zwischen den Aktivitäten vor, wenn Sie Aktivitäten in einer logischen Reihenfolge erstellen möchten.

#### ❖ Beispiel

Ihre erste Aktivität beginnt um 08:00 Uhr. Wenn die Dauer 1 Stunde und die Lücke 30 Minuten beträgt, beginnt die nächste Aktivität um 09:30 Uhr.

8. Um einer Aktivität einen Verantwortlichen anhand des jeweiligen Kunden zuzuordnen, markieren Sie das Kennzeichen [Ermittlung des Verantwortlichen](#).

9. Fügen Sie Notizen und Anlagen hinzu, die jeder über diese Aktivitätenliste generierten Aktivität angehängt werden.
10. Fügen Sie der Aktivitätenliste Kunden, Ansprechpartner oder Privatkunden hinzu, um automatisch Aktivitäten zu generieren.  
  
Wenn Sie Aktivitäten anlegen, indem Sie Ansprechpartner hinzufügen, werden die Ansprechpartner automatisch den beteiligten Personen als Teilnehmer der generierten Aktivitäten hinzugefügt.
11. Sie können die Aktivitätseinstellungen jeder Position bei Bedarf ändern.
12. Wenn Sie fertig sind, [Sichern](#) Sie Ihre Eingaben.

## 10.6.2 Aktivitäten zu Aktivitätenlisten hinzufügen

Zu Referenzzwecken können Sie vorhandenen Aktivitätenlisten einzelne Aktivitäten hinzufügen.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie [Termine](#), [Telefonate](#) oder [Aufgaben](#).
2. Wählen Sie ein oder mehrere Aktivitäten aus, die Sie in einer Aktivitätenliste gruppieren möchten.
3. Wählen Sie [Mehr](#) [Zur Aktivitätenliste hinzufügen](#).
4. Wählen Sie die gewünschte Aktivitätenliste aus.
5. Wählen Sie [OK](#).

## 10.7 Aktivitäten im Offline-Modus

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die Funktionen, die für Aktivitäten im Offline-Modus unterstützt werden. Das Anlegen, Bearbeiten und Anzeigen von Aktivitäten wird im Offline-Modus unterstützt.

### TERMINE

Offline-Umfang

| Registerkarte | Abschnitt | Feld     | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                       |
|---------------|-----------|----------|-----------------|----------|-------------|-------------------------------------------------------|
|               |           |          | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (direkt / über Aktionen / über Navigation) |
| Übersicht     | Kopf      | Betreff  | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Belegart | J               | J        | J           | N                                                     |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                 | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                       |
|---------------|-----------|----------------------|-----------------|----------|-------------|-------------------------------------------------------|
|               |           |                      | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (direkt / über Aktionen / über Navigation) |
|               |           | Nummer               |                 |          | J           | N                                                     |
|               |           | Status               | J               | NA       | J           | J                                                     |
|               |           | Kunde                | J               | N        | J           | J                                                     |
|               |           | Hauptansprechpartner | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Organisator          | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Ort                  | J               | N        | J           | J                                                     |
|               |           | Ort Zeile 2          | J               | N        | J           | J                                                     |
|               |           | Ganztägiges Ereignis | J               | N        | J           | J                                                     |
|               |           | Startdatum/-uhrzeit  | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Enddatum/-uhrzeit    | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Kategorie            | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Priorität            | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Verantwortlicher     | J               | J        | J           | J                                                     |
|               |           | Angelegt am          |                 |          | J           | NA                                                    |
|               |           | Angelegt von         |                 |          | J           | NA                                                    |
|               |           | Zuletzt geändert am  |                 |          | J           | NA                                                    |
|               |           | Externe Nummer       |                 |          | J           | NA                                                    |
|               |           | Gebiet               | J               | N        | J           | J                                                     |
|               |           | Aktivitätenliste     |                 |          | J           | NA                                                    |



| Registerkarte          | Abschnitt            | Feld                                      | Erstellungsbild                   |          | Detailsicht           |                                                       |
|------------------------|----------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|----------|-----------------------|-------------------------------------------------------|
|                        |                      |                                           | Anlegen                           | Standard | Anzeigen              | Bearbeiten (direkt / über Aktionen / über Navigation) |
|                        |                      | Verkaufsorganisation                      | J                                 | N        | J                     | J                                                     |
|                        |                      | Vertriebsweg                              | J                                 | N        | J                     | J                                                     |
|                        |                      | Sparte                                    | J                                 | N        | J                     | J                                                     |
|                        |                      | Kundenspezifische Felder                  | J                                 | N        | J                     | J                                                     |
|                        |                      | Teilnehmer                                | J                                 | N        |                       |                                                       |
|                        |                      | Notizen                                   | J                                 | N        |                       |                                                       |
|                        | Anlagen              | Anlagen                                   |                                   |          | J                     | J                                                     |
|                        | Beteiligte           | Rolle/Name/<br>Telefon/E-Mail/<br>Adresse |                                   |          | J                     | J                                                     |
|                        | Notizen              | Notizen                                   | J                                 | N        | J                     | J                                                     |
|                        | Folgeaktivitäten     |                                           |                                   |          | J                     | J                                                     |
| Zugehörige Aktivitäten |                      |                                           |                                   |          | N                     | N                                                     |
| Offline-Aktionen       |                      |                                           |                                   |          |                       |                                                       |
| Objekt                 | Registerkarte/global |                                           | Aktion                            |          | Offline-Verfügbarkeit |                                                       |
| Termin                 | Global               |                                           | Als "In Bearbeitung" kennzeichnen |          | J                     |                                                       |
|                        |                      |                                           | Als "Abgeschlossen" kennzeichnen  |          | J                     |                                                       |
|                        |                      |                                           | Als "Abgebrochen" kennzeichnen    |          | J                     |                                                       |
|                        |                      |                                           | Zusammenfassung generieren        |          | N                     |                                                       |
|                        |                      |                                           | Anlagen hinzufügen                |          | J                     |                                                       |

| Objekt | Registerkarte/global | Aktion                | Offline-Verfügbarkeit |
|--------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
|        |                      | Beteiligte hinzufügen | J                     |

## AUFGABEN

Offline-Umfang

|               |           | Erstellungsbild           |         | Detailsicht |          |                                                         |
|---------------|-----------|---------------------------|---------|-------------|----------|---------------------------------------------------------|
| Registerkarte | Abschnitt | Feld                      | Anlegen | Standard    | Anzeigen | Bearbeiten (direkt, über Aktionen oder über Navigation) |
| Übersicht     | Kopf      | Belegart                  | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Nummer                    |         |             | J        | N                                                       |
|               |           | Status                    | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Betreff                   | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Bearbeiter                | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Startdatum/-uhrzeit       | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Fälligkeitsdatum/-uhrzeit | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Abschlussdatum            |         |             | J        | N                                                       |
|               |           | Geplante Dauer            | J       | N           | N        | N                                                       |
|               |           | Istdauer                  |         |             | N        | N                                                       |
|               |           | Abschluss (%)             | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Kategorie                 | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Priorität                 | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Kunde                     | J       | N           | J        | J                                                       |
|               |           | Hauptansprechpartner      | J       | J           | J        | J                                                       |
|               |           | Verantwortlicher          | J       | J           | J        | J                                                       |

| Registerkarte | Abschnitt  | Feld                                      | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                         |
|---------------|------------|-------------------------------------------|-----------------|----------|-------------|---------------------------------------------------------|
|               |            |                                           | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (direkt, über Aktionen oder über Navigation) |
|               |            | Angelegt am                               |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |            | Angelegt von                              |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |            | Zuletzt geändert am                       |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |            | Externe Nummer                            |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |            | Gebiet                                    | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |            | Aktivitätenliste                          |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |            | Verkaufsorganisation                      | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |            | Vertriebsweg                              | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |            | Sparte                                    | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |            | Kundenspezifische Felder                  | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |            | Notizen                                   | J               | N        |             |                                                         |
|               | Anlagen    |                                           |                 |          | J           | J                                                       |
|               | Beteiligte | Rolle/Name/<br>Telefon/E-Mail/<br>Adresse |                 |          | J           | J                                                       |
|               | Notizen    |                                           |                 |          | J           | J                                                       |

#### Offline-Aktionen

| Objekt  | Global / Registerkarte | Aktionen                          | Offline-Verfügbarkeit |
|---------|------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Aufgabe | Global                 | Als "In Bearbeitung" kennzeichnen | J                     |
|         |                        | Als "Abgeschlossen" kennzeichnen  | J                     |

| Objekt | Global / Registerkarte | Aktionen                       | Offline-Verfügbarkeit |
|--------|------------------------|--------------------------------|-----------------------|
|        |                        | Als "Abgebrochen" kennzeichnen | J                     |
|        |                        | Anlage hinzufügen              | J                     |
|        |                        | Beteiligten hinzufügen         | J                     |

## TELEFONATE

Offline-Umfang

|               |           |                      | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                         |
|---------------|-----------|----------------------|-----------------|----------|-------------|---------------------------------------------------------|
| Registerkarte | Abschnitt | Feld                 | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (direkt / über Aktionen / über Navigationen) |
| Übersicht     | Kopf      | Belegart             | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Nummer               |                 |          | J           | N                                                       |
|               |           | Status               | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Betreff              | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Organisator          | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Startdatum/-uhrzeit  | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Enddatum/-uhrzeit    | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Richtung             | J               | J        | J           | N                                                       |
|               |           | Kategorie            | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Priorität            | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Kunde                | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |           | Hauptansprechpartner | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Verantwortlicher     | J               | J        | J           | J                                                       |
|               |           | Kampagne             | J               | N        | J           | N                                                       |

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                     | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                         |
|---------------|-----------|--------------------------|-----------------|----------|-------------|---------------------------------------------------------|
|               |           |                          | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (direkt / über Aktionen / über Navigationen) |
|               |           | Antwortoption            |                 |          | J           | J                                                       |
|               |           | Angelegt am              |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |           | Angelegt von             |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |           | Zuletzt geändert am      |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |           | Externe Nummer           |                 |          | J           | NA                                                      |
|               |           | Gebiet                   | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |           | Ticketnummer             |                 |          | N           | N                                                       |
|               |           | Aktivitätenliste         |                 |          | J           | N                                                       |
|               |           | Verkaufsorganisation     | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |           | Vertriebsweg             | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |           | Sparte                   | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |           | Kundenspezifische Felder | J               | N        | J           | J                                                       |
|               |           | Notizen                  | J               | N        |             |                                                         |
|               |           | Anlagen                  |                 |          | J           | J                                                       |
|               |           | Teilnehmer               |                 |          | J           | J                                                       |
|               |           |                          |                 |          |             |                                                         |
|               |           | Notizen                  |                 |          | J           | J                                                       |

#### Offline-Aktionen

| Objekt    | Global / Registerkarte | Aktionen                          | Offline-Verfügbarkeit |
|-----------|------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Telefonat | Global                 | Als "In Bearbeitung" kennzeichnen | J                     |

| Objekt | Global / Registerkarte | Aktionen                         | Offline-Verfügbarkeit |
|--------|------------------------|----------------------------------|-----------------------|
|        |                        | Als "Abgeschlossen" kennzeichnen | J                     |
|        |                        | Als "Abgebrochen" kennzeichnen   | J                     |
|        |                        | Zusammenfassung generieren       | N                     |
|        |                        | Anlage hinzufügen                | J                     |
|        |                        | Teilnehmer hinzufügen            | J                     |

## 10.8 Häufige Fragen zu Aktivitäten

Probleme im Umgang mit Aktivitäten? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 10.8.1 Warum ist der Kalender eines Kunden nützlich?

Die Kalenderansicht eines Kunden zeigt alle anstehenden Termine zwischen Ihrem Unternehmen und diesem Kunden in einem Kalender an, auch wenn sie von anderen Kollegen eingeplant wurden. Sie können beispielsweise den Kalender des Kunden prüfen, um sich zu vergewissern, dass Sie keinen Kundenbesuch einplanen, wenn für den Kunden bereits eine Besprechung mit einem anderen Kollegen geplant ist.

### 10.8.2 Warum wird die Adresse des Kunden als Ort angezeigt?

Wenn beim Sichern eines neuen Termins der Ort leer ist, verwendet die Lösung als Vorschlagsort die Hauptadresse des Kunden. Sie können den Termin nach Bedarf anpassen.

### 10.8.3 Was mache ich, wenn ich für den Ort eines Termins oder Besuchs mehr Platz benötige?

Für den Ort sind im System 80 Zeichen zulässig. Falls der Termin aus dem E-Mail-Add-In synchronisiert wurde, kopiert die Lösung die ersten 80 Zeichen des Ortes. Wenn Sie für den Ort mehr Platz benötigen, können Sie die Personalisierungsfunktion verwenden, um eine zweite Zeile für den Ort hinzuzufügen.

Sofern Sie Ihre Termin- und Besuchsanzeige personalisiert haben, werden bei der Synchronisierung eines Termins oder eines Besuchs aus dem E-Mail-Add-In die restlichen Zeichen (bis zu 255 Zeichen insgesamt) in Zeile 2 angezeigt.

Wenn Sie die Informationen zum Ort in Zeile 2 direkt im Browser eingeben, gibt es keine Zeichenbegrenzung.

## 10.8.4 Was ist der Unterschied zwischen Stornieren und Löschen einer Aktivität?

Gelöschte Aktivitäten verschwinden aus dem System. Stornierte Aktivitäten werden weiterhin im System angezeigt. Somit können Sie Aktivitäten nachverfolgen, die ursprünglich eingeplant waren, aber nicht abgeschlossen wurden.

Falls Sie ein E-Mail-Add-In verwenden, werden stornierte Aktivitäten synchronisiert. In Ihrem Posteingang werden stornierte und gelöschte Aktivitäten auf dieselbe Weise dargestellt. Wenn Sie beispielsweise bei einem Termin der Organisator sind, wird der Termin storniert und eine Absage an die Teilnehmer gesendet.

### Weitere Informationen

[E-Mail-Add-Ins \[Seite 1003\]](#)

Sie können täglich verwendete Tools wie den E-Mail-Posteingang wirksam einsetzen, um produktiver zu arbeiten.

## 10.8.5 Worin unterscheiden sich der Aktivitätsplaner und der Besuchsplaner?

Mit dem Aktivitätsplaner können Sie Aktivitätspläne und Routing-Regeln dafür anlegen. Mit dem Besuchsplaner können Sie filtern und ermitteln, welche Kunden Sie besuchen möchten.

Verwenden Sie den Aktivitätsplaner zum Anlegen eines Aktivitätsplans, der eine Sammlung von Aufgaben und Umfragen darstellt. Sie können auch Routing-Regeln anlegen, um diese Sammlungen z.B. an Besuche, Opportunities, Servicetickets oder Telefonate weiterzuleiten.

Verwenden Sie den Besuchsplaner, um die Kunden zu ermitteln, für die Sie Besuche am Standort einplanen möchten. Sie können Filter verwenden, z.B. für Kunden mit überfälligen Besuchen oder Kunden in Ihrer Region.

Routen bieten dieselben Funktionen wie der Besuchsplaner plus einige zusätzliche Funktionen wie das Einzeichnen von Besuchen auf einer Karte. Mit der Routenfunktion können Sie Besuche für Ihre Mitarbeiter effizienter planen.

### → Tipp

Wenn Sie ein neuer Kunde sind oder gerade beginnen, mit Besuchen zu arbeiten, empfehlen wir zum Planen von Besuchen die Verwendung von Routen.

## 10.8.6 Was ist eine E-Mail-Aktion?

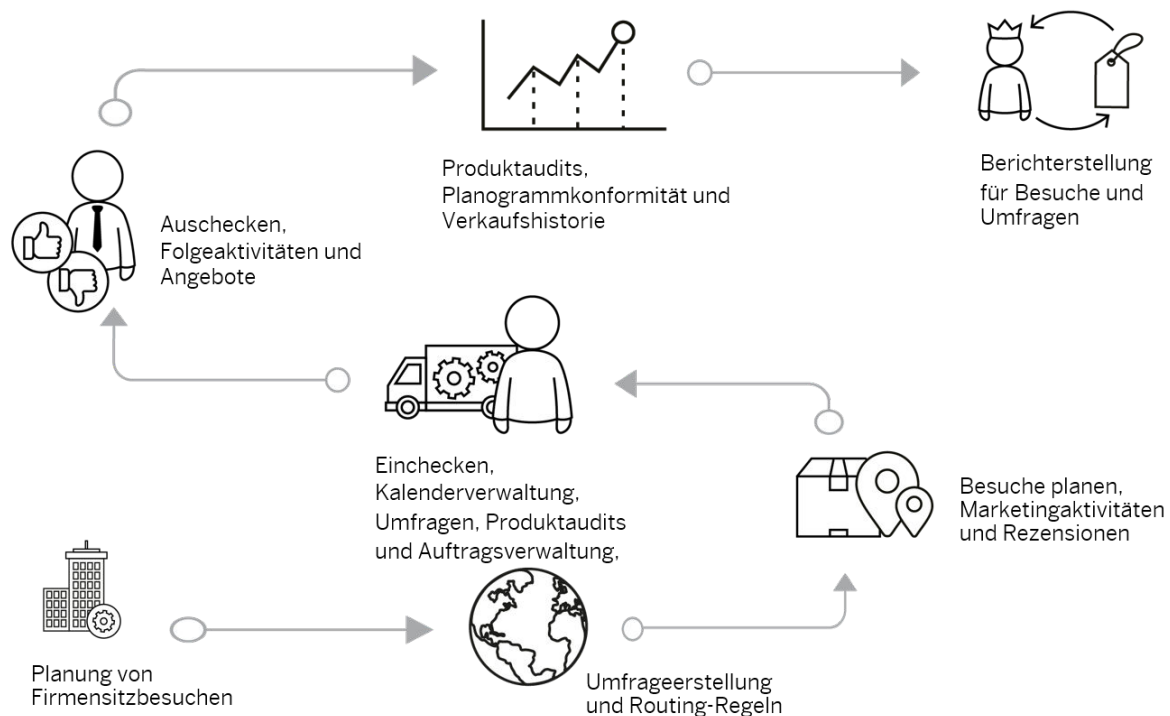
Eine E-Mail-Aktion ist ein Massen-E-Mail-Tool, mit dem Sie Informationen an eine große Gruppe von Empfängern gleichzeitig senden können. Beispielsweise können Vertriebsmitarbeiter mithilfe von E-Mail-Aktionen auf schnelle Weise Informations-E-Mails versenden, um neue Produkte anzukündigen, monatliche Newsletter zu versenden oder auf den Blog des Unternehmens aufmerksam zu machen.

Um E-Mail-Aktionen verwenden zu können, muss Ihr Administrator die entsprechenden Einstellungen in Ihrer Lösung vornehmen.



# 11 Besuche

Unternehmen verwenden die Besuchsplanung und -ausführung, um Vertriebsmitarbeiter bei der Planung und Erfassung von Kundenbesuchen und der zugehörigen Aktivitäten zu unterstützen.



Ihr Managementteam am Firmenhauptsitz weiß, dass viele Besuche Gemeinsamkeiten haben. Bestimmte Fragen werden häufig gestellt, beispielsweise zu Produktbeliebtheit oder Verkaufsstatistiken. Bestimmte Aufgaben sind die gleichen, wie das Überprüfen der Produktpräsentation im Geschäft oder der Funktionstüchtigkeit der Ausstellungsstücke. Das Management erfasst diese Standardfragen in Umfragen, und die Standardaktivitäten werden zu Aufgaben.

Das Management kann Regeln erstellen, durch die die Umfragen und Aufgaben den entsprechenden Besuchen hinzugefügt werden. Beispiel: Die Vertriebsmitarbeiter überprüfen die Produktpräsentation bei jedem Besuch des Kunden C, also fügt das Management die Produktpräsentationsaufgabe für alle Besuche bei Kunde C hinzu. Wenn Sie oder Ihr Vertriebsleiter Besuche planen und erstellen, werden einige Aufgaben und Umfragen automatisch zugewiesen, und Sie können weitere zugewiesene Umfragen und Aufgaben nach Bedarf hinzufügen. Sie können sogar einen Besuchsplan durch Planen von Besuchssammlungen, sogenannten Routen, anlegen. Routen können für einen Tag, eine Woche oder sogar Monate angelegt werden.

Beim Besuch am Kundenstandort können Sie Besuchsfunktionen, wie Umfragen, Einchecken/Auschecken und Aufgaben für das Sammeln und Erfassen wichtiger Informationen im System verwenden. Wenn Sie beispielsweise für den Besuch einchecken, können Uhrzeit, Datum und Standort im System erfasst werden. Beim Durchgehen der Aufgaben und Fragen der Umfrage mit dem Kunden werden die eingegebenen Antworten für diesen Besuch im System erfasst.

Häufig müssen nach einem Besuch Folgeaktivitäten ausgeführt werden, z.B. Bestellen eines Ersatzteils für ein Ausstellungsstück. Sie können solche Aktivitäten während des Besuchs anlegen und sie im Anschluss bearbeiten. Später kann das Management Werkzeuge wie Produktaudits, Verkaufshistorie oder Berichterstellung nutzen, um die Wirksamkeit der Besuchsplanungsstrategie auszuwerten und sie nach Bedarf anzupassen.

## 11.1 Besuche im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Besuche beim Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Sich selbst erklärende Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### 📘 Hinweis

Besuche fungieren in technischer Hinsicht als eine Terminaktivität in der SAP-Lösung.

### 11.1.1 Besuche aktivieren

Um Besuche verwenden zu können, müssen Administratoren Besuche dem Umfang des Projekts hinzufügen.

#### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld.
2. Beantworten Sie im Schritt [Fragen](#) unter [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#) die Fragen im Abschnitt [Besuche](#).
3. Ordnen Sie die Work Center "Besuche" den entsprechenden Benutzern oder Rollen zu.

Alle Kollegen, denen Sie das Work Center "Besuche" zugeordnet haben, können Besuche anlegen und mit diesen arbeiten sowie Werkzeuge verwenden, z.B. Routen und den Besuchsplaner.

Mit dem Besuchsplaner können sie einzelne Besuche und Routen planen und vorbereiten. Sie können mit diesem auch Tage oder Wochen der Besuche auf einmal planen und Vorlagen verwenden, um Zeit zu sparen und die Konsistenz zu steigern.

## Weitere Informationen

[Configure Business Roles](#)

[Business Users: Additional Features](#)

### 11.1.2 Einchecken und Auschecken für Besuche konfigurieren

Wenn Sie das Ein- und Auschecken verwenden möchten, melden Sie sich als Administrator an, und aktivieren dies in der Festlegung des Lösungsumfangs.

#### → Tipp

##### Entscheidungspunkt

- Warum sollte man Ein- und Auschecken verwenden?
  - Zeiten und Termine für das Ein- und Auschecken werden erfasst, und Sie können über einen Bericht Statistiken für Besuche generieren.
  - In den Detailfragen können Sie festlegen, dass der Vertriebs- oder Servicemitarbeiter vor dem Auschecken obligatorische Positionen abschließen muss.
  - Wenn der Vertriebs- oder Servicemitarbeiter auscheckt, ist der Besuch abgeschlossen und kann nicht mehr geändert werden. Es wird auf der Liste des Mitarbeiters abgehakt.
- Warum sollte man das Ein- und Auschecken überspringen?
  - Der Besuch kann geändert und aktualisiert werden, nachdem der Vertriebs- oder Servicemitarbeiter den Kundenstandort verlässt.
  - Der Mitarbeiter ist nicht gezwungen, vor dem Verlassen des Kundenstandorts obligatorische Positionen abzuschließen.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)

► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#)

► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und beantworten Sie die Detailfragen für Besuche.

#### → Tipp

##### Testen!

1. Melden Sie sich als Benutzer an, und legen Sie einen neuen Besuch an.
2. Greifen Sie auf den Besuch zu, und checken Sie über die Drucktasten ein und aus.  
Wenn die Drucktasten angezeigt werden, war Ihr Test erfolgreich.

### 11.1.3 Obligatorischen Abschluss von Aufgaben und Umfragen beim Auschecken konfigurieren

Mit dieser Option können Sie die obligatorischen Einstellungen für Umfragen und Aufgaben erzwingen. Wenn Sie diese Option verwenden, müssen Ihre Vertriebs- oder Servicemitarbeiter alle obligatorischen Positionen eines Besuchs abschließen, bevor sie den Besuch schließen können.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätenmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ►, und beantworten Sie im Abschnitt [Besuche](#) die Detailfrage zu dieser Option.

### 11.1.4 Deaktivierung der Besuchsdurchführung vor dem Einchecken konfigurieren

Wenn Sie als Administrator diese Option einrichten, können Benutzer bestimmte Besuchsinformationen erst dann bearbeiten, nachdem sie sich beim Besuch eingchecked haben. Mit dieser Funktion können Sie sicherstellen, dass die Ausführungsaktionen während des Besuchs abgeschlossen werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.

Suchen Sie im Abschnitt [Besuche](#) nach der entsprechenden Frage, und markieren Sie das Ankreuzfeld, um anzugeben, dass Sie diese Funktion verwenden möchten.

### 11.1.5 Nähevalidierung beim Einchecken zu einem Besuch konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass die Nähe eines Benutzers zur Geolokation eines Kunden beim Einchecken validiert wird, überprüft wird, ob Benutzer Besuche vor Ort durchführen und somit die Transparenz und Einhaltung von Geschäftsprozessen verbessert werden.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung der Nähevalidierung für Besuche zu suchen.

2. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Eincheckbereich für Besuch bearbeiten](#), um den Eincheckbereich nach Land/Region zu konfigurieren.

#### Hinweis

Um die Nähevalidierung nutzen zu können, muss der Eincheckbereich für das System konfiguriert sein.

## 11.1.6 Aufforderung zum Auschecken für Besuche konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Benutzer benachrichtigt werden, wenn diese den Kundenstandort verlassen, ohne sich aus dem Besuch auszuchecken. Durch zeitnahes Auschecken können Sie Dateninkonsistenzen vermeiden und eine korrekte Verfolgung der Besuchsausführungszeit gewährleisten.

### Kontext

Diese Funktion wird sowohl unter Android als auch unter Windows unterstützt.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#), um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung Aufforderung zum Auschecken für Besuche zu suchen.
2. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Auscheckbereich für Besuch bearbeiten](#), um den Auscheckbereich nach Land/Region zu konfigurieren.

## 11.1.7 "Neuen Besuch anlegen?" konfigurieren Eingabeaufforderung beim Auschecken

Administratoren können die Eingabeaufforderung "Neuen Besuch anlegen?" deaktivieren, wenn Benutzer einen Besuch auschecken. Die Konfiguration gilt sowohl für den Online- als auch den Offline-Modus.

Um diese Eingabeaufforderung zu aktivieren, navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#).

Beantworten Sie unter [Besuche](#) die Frage zur Deaktivierung der Eingabeaufforderung beim Auschecken.

## 11.1.8 Verhinderung des Eincheckens in mehrere Besuche konfigurieren

Als Administrator können Sie Ihre SAP-Lösung so einrichten, dass verhindert wird, dass Benutzer in mehrere Besuche gleichzeitig einchecken.

Diese Option ermöglicht es Besuchsverantwortlichen nur dann, in einen Besuch einzuchecken, wenn sie nicht gleichzeitig in andere Besuche eingeecheckt sind. Wenn Besuchsverantwortliche versuchen, in einen Besuch einzuchecken, während sie noch in einen anderen eingeecheckt sind, wird ein Fehler angezeigt. Mit dem Fehler wird die Nummer des Besuchs aufgeführt, aus dem sie zuerst auschecken müssen.

### ⚠ Achtung

Verwenden Sie die Daten-Workbench, um sicherzustellen, dass Sie in ordnungsgemäßem Zustand (wobei Sie aus allen Besuchen ausgecheckt sind) beginnen.

1. Deaktivieren Sie bei der Festlegung des Lösungsumfangs vorübergehend alle Validierungsschritte. Die Daten-Workbench berücksichtigt alle Validierungen bei der Festlegung des Lösungsumfangs, z.B. den obligatorischen Abschluss von Aufgaben oder Umfragen vor dem Auschecken. Wenn Sie diese Validierungen im Lösungsumfang belassen, verhindert das System das Auschecken für Besuche, die die Validierungskriterien nicht erfüllen. Durch das Deaktivieren der Validierungsschritte bei der Festlegung des Lösungsumfangs können Sie aus allen Besuchen auschecken.
2. Wählen Sie in der Daten-Workbench auf der Registerkarte [Export](#) das Objekt [Besuche | Aktivität](#).
3. Um alle Besuche in Ihrer SAP-Lösung zu suchen, aus denen Sie nicht ausgecheckt sind, richten Sie diese Filter ein:

Alle Besuche auswählen, in die Sie noch eingeecheckt sind

| Feld                                   | Bedingung   | Wert                                                   |
|----------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------|
| <a href="#">Eincheckdatum/-uhrzeit</a> | Größer als  | <Datum, das Sie in der SAP-Lösung implementiert haben> |
| <a href="#">Auscheckdatum/-uhrzeit</a> | Ist initial | Keiner                                                 |

4. Exportieren Sie die resultierende Liste der Besuche, und setzen Sie sie auf den Status [Abgeschlossen](#).
5. Importieren Sie die Liste der Besuche, die nun den Status [Abgeschlossen](#) aufweisen.
6. Aktivieren Sie bei der Festlegung des Lösungsumfangs alle Validierungsschritte wieder.

Weitere Informationen über die Daten-Workbench erhalten Sie auf dem SAP Help Portal unter <http://help.sap.com>. Suchen Sie nach "SAP Cloud for Customer", und wählen Sie unter [Integration](#) das Benutzerhandbuch [Data Workbench](#).

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)

[Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) [Aktivitätsmanagement](#).

Markieren Sie im Abschnitt [Besuche](#) für die Frage bezüglich der Verhinderung des Eincheckens in mehreren Besuchen das Ankreuzfeld, um anzugeben, dass Sie diese Funktion verwenden möchten.

## Weitere Informationen

[Data Workbench](#)

### 11.1.9 Besuchsarten konfigurieren

Administratoren können Besuchsarten in Fine-Tuning-Aktivitäten konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Besuchsarten bearbeiten](#) ►, um Ihre Besuchsarten anzulegen oder zu bearbeiten.

### 11.1.10 Beteiligte konfigurieren

Administratoren können Beteiligte für Termine und Besuche angeben, indem sie entsprechende Beteiligtenrollen und Ermittlungsschritte aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aktivitäten](#) ► [An den Terminen Beteiligte verwalten](#) ►, um Ihre Beteiligten zu bearbeiten.

### 11.1.11 Schweregrad von Systemmeldungen konfigurieren

Administratoren können den Schweregrad von Systemmeldungen in Terminen und Besuchen hochstufen oder herunterstufen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [AktivitätenKonfiguration des Schweregrads von Meldungen für Termine](#) ►, um den Schweregrad der Meldung zu bearbeiten.

### 11.1.12 Vorschlagsdauer für Besuche beim Anlegen konfigurieren

Administratoren können eine Vorschlagsdauer festlegen, die beim Anlegen von Besuchen vorausgefüllt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Terminprofile](#) ►. Legen Sie unter [Aktivitäten](#) die Vorschlagsdauer für Besuche fest.

## 11.1.13 Umfragen ermöglichen

Administratoren können Ihrem Projektumfang *Umfragen* hinzufügen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ► *Aktivitätenmanagement* ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage zur Verwendung von Umfragen.

## 11.1.14 Intelligente Bildverarbeitung aktivieren

Fügen Sie als Administrator die intelligente Bildverarbeitung vor der Einrichtung dem Lösungsumfang Ihres Projekts hinzu, und aktivieren Sie diese.

### 📘 Hinweis

#### Voraussetzung

Sie haben die intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ► *Aktivitätsmanagement* ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

Markieren Sie im Schritt *Fragen* unter ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ► *Aktivitätsmanagement* ► im Abschnitt *Besuche* das Ankreuzfeld zur Aktivierung der Bilderkennung in Ihrer SAP-Lösung.

## 11.1.15 Intelligente Bildverarbeitung konfigurieren

Administratoren können Produktbilder und Planogramme hochladen, damit die Bildverarbeitung diese mit tatsächlichen Ablagebildern vergleichen kann.

### Voraussetzungen

Sie haben die intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben.



## Kontext

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [PlanoCheck-Administrator öffnen](#) ► auf.

## Vorgehensweise

1. Laden Sie Produktbilder durch Auswahl von ► [Ricoh](#) ► [Batch-Upload](#) hoch.

1. Laden Sie Metadaten als CSV-Datei hoch.
2. Laden Sie Bilder in ZIP-Dateien hoch.

Die Daten und Bilder werden zur Baseline der einzelnen Produkte, die von der intelligenten Bildverarbeitung für den Vergleich mit Positionen auf tatsächlichen Ablagen verwendet werden.

2. Verwenden Sie auf der Registerkarte [Planogramme](#) die Drucktaste, um Ihre Planogramme im XLS- oder XLSX-Format hochzuladen.

Wenn Sie Planogramme hochladen, haben diese den Status [Angelegt](#), was bedeutet, dass Ricoh diese analysiert. Nach Abschluss der Analyse haben die Planogramme den Status [OK](#).

3. Wenn ein Planogramm den Status [OK](#) erreicht, bearbeiten Sie es, um die folgenden Informationen hinzuzufügen:

1. [Filialen anhängen](#)

Fügen Sie jede Filiale hinzu, in der Sie das Planogramm verwenden möchten.

2. Aktivieren Sie es, um alle vorherigen Versionen zu ersetzen.
3. Aktualisieren Sie es, um Ihre Änderungen zu sichern.

4. Fügen Sie Hersteller auf der Registerkarte [Hersteller](#) hinzu.

Geben Sie im daraufhin angezeigten Bild die erforderlichen Informationen ein:

1. Geben Sie den Namen des Herstellers ein.
2. Geben Sie den Code des Herstellers ein, d.h. die ersten 8 Ziffern des UPC-Codes für diesen Hersteller.
3. Nehmen Sie unter [Kunde](#) die entsprechende Einstellung vor:
  - [Wahr](#) bedeutet, dass Sie Korrekturmaßnahmen für die Produkte dieses Herstellers anzeigen möchten.
  - [Falsch](#) bedeutet, dass Sie keine Korrekturmaßnahmen für die Produkte dieses Herstellers anzeigen möchten.

## 11.1.16 Zeitfenster für Besuche konfigurieren

Beim Anlegen von Besuchen werden alle automatisch zugeordneten Umfragen oder Aufgaben sofort hinzugefügt. Alternativ können Sie die Menge automatischer Zuordnungen eingrenzen, indem Sie eingrenzen, wie weit in der Zukunft das System Umfragen oder Aufgaben den Besuchen hinzufügen soll. Wenn Sie beispielsweise ein Fenster von 5 Tagen definieren, fügt das System Umfragen und Aufgaben nur den Besuchen hinzu, die in diese nächsten 5 Tage fallen.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) und fügen Sie [Zeitfenster zum Hinzufügen von Umfragen/Aufgaben zu Besuchen definieren](#) zu Ihrem Projekt hinzu.

Öffnen Sie dieses Objekt, und geben Sie die Anzahl der Tage an, die das System vorausschauen soll, wenn es Besuchen automatisch zugeordnete Aufgaben und Umfragen hinzufügt.

#### ⚠ Einschränkung

Diese Funktion gilt NICHT für Besuche der perfekten Filiale.

## 11.1.17 Automatische Aktualisierung für Besuche konfigurieren

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Besuche automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen und Aufgaben zu erhalten.

### Kontext

Unter Verwendung von Workflow-Regeln können geeignete Aktivitätspläne beim Anlegen und Sichern von Besuchen oder für einen angepassten Zeitplan mit einer automatischen Aktualisierung zugeordnet werden.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) , und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Besuch](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.  
Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall [Besuch aktualisieren](#), ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch im Abschnitt [Routing-Regeln](#) des Work Centers [Aktivitätsplaner](#) konfigurieren können.
6. Wählen Sie als [Regeltyp](#) den Eintrag [Aktion](#), und wählen Sie [Besuch aktualisieren](#).
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## Weitere Informationen

[Workflows](#)

### 11.1.18 Extraktion und Archivierung von Besuchsdaten konfigurieren

Kunden mit großen Datenmengen können mithilfe eines Webdiensts Daten innerhalb eines bestimmten Datumsbereichs festlegen, diese extrahieren und dann archivieren.

Ihre SAP-Lösung beschränkt die Anzahl der Besuche und der zugehörigen Aufgaben oder Umfragen in den einzelnen Mandanten auf maximal 150 Million Sätze. Wenn die maximale Anzahl überschritten wird, markiert Ihre SAP-Lösung die ältesten Daten in Ihrem System zur Löschung. Zur Löschung markierte Daten werden für 45 Tage im System aufbewahrt, bevor sie endgültig gelöscht werden. Sie können proaktiv vorgehen und einige Ihrer Daten mithilfe eines Webdiensts, der die Extraktion von Daten einplant, die in einem bestimmten Datumsbereich erstellt wurden, regelmäßig archivieren lassen. Mithilfe von OData-Diensten können Sie Daten aus Ihrer SAP-Lösung zur Archivierung in ein Zielsystem extrahieren, z.B. SAP BW.

## Weitere Informationen

[Service Explorer](#)

### 11.1.19 Formatierungseeditor für Besuchsnotizen konfigurieren

Administratoren können einen Rich-Text-Editor aktivieren, damit Sie die Formatierung in Besuchsnotizen verwenden können.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie formatierte Texte für Termine verwenden?*

#### 📘 Hinweis

Diese Funktion ist automatisch aktiviert, wenn Sie Formatierungsnotizen für Termine aktiviert haben.

## Weitere Informationen

[Notiztext zu Besuchen formatieren \[Seite 680\]](#)

Sie können nun einen Rich-Text-Editor (RTE) verwenden, um den Text in den Notizen von Besuchen in SAP Cloud for Customer zu formatieren.

## 11.1.20 Integration von Microsoft Teams aktivieren

Administratoren können die Microsoft-Teams-Integration für Besuche in SAP Cloud for Customer aktivieren.

### Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator die Integration von Microsoft Teams aktiviert und Ihre E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in den Mitarbeiterdetails angegeben hat.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf.
2. Wählen Sie Ihr Projekt aus.
3. Navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#).
4. Wählen Sie unter [Integration von MS-Teams](#) die folgende Detailfrage: [Möchten Sie den Termin für die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit standardmäßig aktivieren?](#)
5. Sichern Sie Ihre Einstellungen.

Sie können die Teams-Zusammenarbeit beim Anlegen eines Besuchs auch nach dem Aktivieren dieser Detailfrage ausschalten.

## 11.2 Besuche vorbereiten

Stellen Sie vor dem Besuch beim Kunden sicher, dass Sie über alle erforderlichen Informationen verfügen und dass diese aktuell sind.

Besuche beim Kunden gehören zum Aufbau und der Pflege guter Kundenbeziehungen. Außerdem bieten Sie die Möglichkeit, Marketingaktivitäten, wie Kampagnen, zu besprechen, durchzuführen und zu überwachen. Sie können Funktionen wie Aufgaben, Umfragen und Kampagnen verwenden, um bei jedem Kundenbesuch Informationen zu sammeln und zu erfassen.

[Besuche anlegen oder anzeigen \[Seite 679\]](#)

Das Anlegen eines Besuchs oder das Öffnen eines bereits vorhandenen Besuchs ist der erste Schritt beim Erfassen von Informationen bei einem Kundenbesuch.

[Besuchsinformationen bearbeiten \[Seite 682\]](#)

Sie können für jeden Kunden oder Privatkunden deren Verfügbarkeit für Besuche, die Besuchshäufigkeit und die Dauer festlegen. Derartige Besuchsinformationen können beim Anlegen eines einzelnen Besuchs in Kunden oder beim Planen von Routen übernommen werden.

#### [Umfragen oder Aufgaben zu Besuchen hinzufügen \[Seite 686\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der effizienten Besuchsdurchführung zu helfen.

## 11.2.1 Besuche anlegen oder anzeigen

Das Anlegen eines Besuchs oder das Öffnen eines bereits vorhandenen Besuchs ist der erste Schritt beim Erfassen von Informationen bei einem Kundenbesuch.

Auf der Registerkarte [Besuche](#) können Sie einen vorhandenen Besuch öffnen oder einen neuen anlegen. Sie können auch Besuche auch aus Ihrem Kalender heraus anlegen oder anzeigen.

### Hinweis

Aktivieren Sie die Umschaltdrucktaste [Zusammenarbeit](#), um die Zusammenarbeit mit Microsoft Teams zu aktivieren.

Sie können einzelne Besuche anlegen oder Besuche zu einer Route verknüpfen. Im [Besuchsplaner](#) können Sie Ihre Besuche an einem Tag organisieren, indem Sie die zu besuchenden Kunden auswählen und dann ► [Mehr](#) ► [Route anlegen](#) ► wählen.

## Weitere Informationen

### [Besuche mithilfe von Routen planen \[Seite 711\]](#)

Routen sind bei der Besuchsplanung für Vertriebsmitarbeiter der zentrale Einstiegspunkt.

### [Karten konfigurieren \[Seite 172\]](#)

Administratoren können Google- oder AutoNavi-Karten für verschiedene Kunden konfigurieren.

### [SAP Cloud for Customer Extension Guide](#)

## 11.2.1.1 Einmaladresse innerhalb eines Besuchs angeben

Für einen Besuch können Sie im Feld [Ortszeile 2](#) einen zusätzlichen Ort eingeben, der nur für diesen bestimmten Besuch gültig ist.

Sie haben die Möglichkeit, einen Besuch an einem anderen Ort durchzuführen, falls der Besuch an der Adresse in den Kundendaten nicht möglich ist.

Wenn ein Besuch an der Adresse in den Kundendaten nicht möglich ist, können Sie zum zusätzlichen Ort gehen, um den Besuch abzuschließen.

## 11.2.1.2 Notiztext zu Besuchen formatieren

Sie können nun einen Rich-Text-Editor (RTE) verwenden, um den Text in den Notizen von Besuchen in SAP Cloud for Customer zu formatieren.

Wenn Ihr Administrator die erforderlichen Einstellungen aktiviert hat, können Sie einen Formatierungseeditor verwenden, um Notizen zu Besuchen zu strukturieren und hervorzuheben.

### 📘 Hinweis

Wenn Sie diese Funktion aktivieren, ist es nicht mehr möglich, Notizen direkt in der Liste der Besuche zu bearbeiten. Sie können Notizen in den folgenden Sichten bearbeiten: Anlegen, Schnellansicht und Besuchsdetails.

### 📘 Hinweis

Wenn Sie eine der E-Mail-Add-In-Lösungen für SAP Cloud for Customer integriert haben, geht die Formatierung verloren, die Sie in den Besuchsnotizen vornehmen, wenn die Besuche im oder vom Add-In synchronisiert werden.

The screenshot shows the 'New Visit' form in SAP Cloud for Customer. The form is divided into several sections. The top section contains 'Start Date/Time' (11.10.2021, 4:30 AM) and 'End Date/Time' (11.10.2021, 5:03 AM). Below this is the 'All-Day Event' toggle, which is currently off. The 'Visit Type' dropdown is empty. The 'Sales Organization' field is empty, and the 'Distribution Channel' dropdown is set to 'Direct sales'. The 'Division' dropdown is empty. The 'Notes' section is highlighted with a red box and contains the following text: 'Demo of Green Screen Adapter', 'Remember to take laser printer for the presentation', and 'Link to product: Green Screen Adapter'. The 'Save' button is visible at the bottom right of the form.

### 📘 Hinweis

Diese Funktion ist automatisch aktiviert, wenn Sie Formatierungsnotizen für Termine aktiviert haben.

## Weitere Informationen

### [Formatierungseeditor für Besuchsnotizen konfigurieren \[Seite 677\]](#)

Administratoren können einen Rich-Text-Editor aktivieren, damit Sie die Formatierung in Besuchsnotizen verwenden können.

### 11.2.1.3 Beteiligte für Aktivitäten und Besuche hinzufügen oder bearbeiten

Beim Hinzufügen oder Bearbeiten von Beteiligten für Aktivitäten und Besuche können Sie alle kundenspezifischen Felder, die Ihr Administrator für Kunden, Ansprechpartner, Teilnehmer und andere Beteiligte hinzugefügt hat, anzeigen und bearbeiten.

#### Weitere Informationen

[Beteiligtenrollen zu relevanten Geschäftsobjekten hinzufügen \[Seite 620\]](#)

Administratoren können erfahren, neue oder vorhandene Beteiligtenrollen zu Geschäftsobjekten, wie Leads, Opportunities und Angeboten, hinzugefügt werden.

### 11.2.1.4 Konfigurieren – Kunden-, Ansprechpartner- oder Mitarbeiterinfos zu Beteiligtenelementen hinzufügen

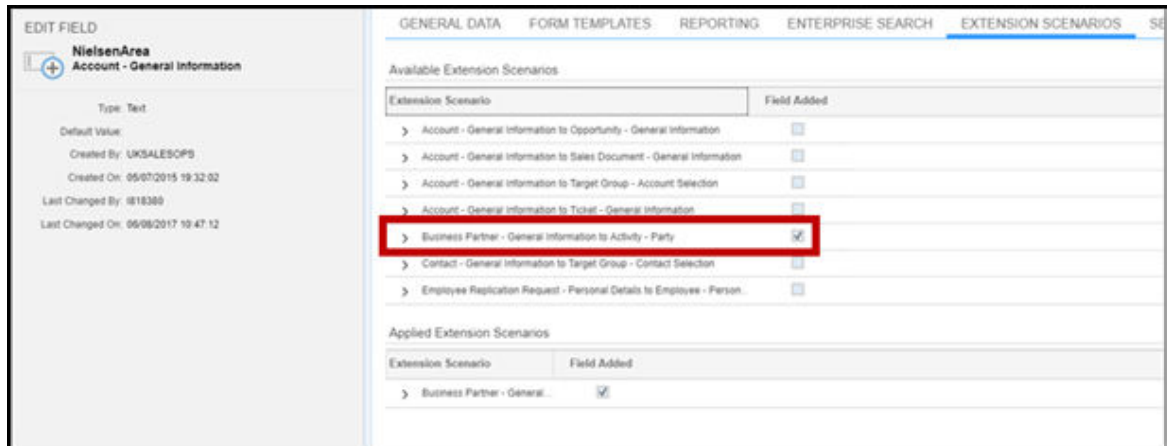
Um eine größere Transparenz hinsichtlich der Teilnehmer zu erzielen, die an Aktivitäten oder Besuchen beteiligt sind, können Administratoren kundenspezifische Felder aus Köpfen für Kunden, Ansprechpartner und Mitarbeiter zu einem beliebigen Beteiligtenelement hinzufügen.

#### Kontext

Sie können für den Kunden oder Benutzer relevante Details zur leichten Bezugnahme angeben, wenn Sie die Beteiligten für eine bestimmte Aktivität oder einen bestimmten Besuch anzeigen. Diese Funktion kann folgendermaßen aktiviert werden:

#### Vorgehensweise

1. Entscheiden Sie sich für ein kundenspezifisches Feld aus dem Kopf für den Kunden, Ansprechpartner oder Mitarbeiter, das Sie in einem Beteiligtenelement anzeigen möchten.
2. Melden Sie sich als Administrator an, und legen Sie das kundenspezifische Feld im Kopf für den Kunden, Ansprechpartner oder Mitarbeiter an, oder bearbeiten Sie es.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte *Erweiterungsszenarios* das Szenario *Geschäftspartner - Allgemeine Daten an Aktivität - Beteiligter*.



4. Rufen Sie ein Beteiligtelement (Registerkarte oder Tabelle) in einer Aktivität oder einem Besuch auf. Wenn Sie dieses Element anpassen, können Sie das kundenspezifische Feld, das Sie aktiviert haben, hinzufügen.

## 11.2.2 Besuchsinformationen bearbeiten

Sie können für jeden Kunden oder Privatkunden deren Verfügbarkeit für Besuche, die Besuchshäufigkeit und die Dauer festlegen. Derartige Besuchsinformationen können beim Anlegen eines einzelnen Besuchs in Kunden oder beim Planen von Routen übernommen werden.

### 11.2.2.1 Besuchszeiten in Kunden definieren

In jedem Kunden können Sie unter *Besuchszeiten* die Tage und Zeiten angeben, an denen der Kunde einen Besuch verfügbar ist.

Wenn Sie für einen Kunden Besuche planen, werden Datum und Uhrzeit des Besuchs anhand der Besuchszeiten überprüft, um Terminkonflikte zu vermeiden.



Expo

[Registered Products](#)
[Installed Base](#)
[Installation Points](#)
[Visiting Hours](#)
[Survey Results](#)
[Marketing Attributes](#)
[Contracts](#)
[Notes](#)

Working Day Calendar  
USA with 5 working days (Mon-Fri)

Time Zone  
PST - Pacific Time (Los Angeles)

Available for Visits (1)

| Monday                   | Tuesday                             | Wednesday                           | Thursday                            | Friday                              | Saturday                 | Sunday                   |
|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

☒ 1 Selected

Visiting Times (1)

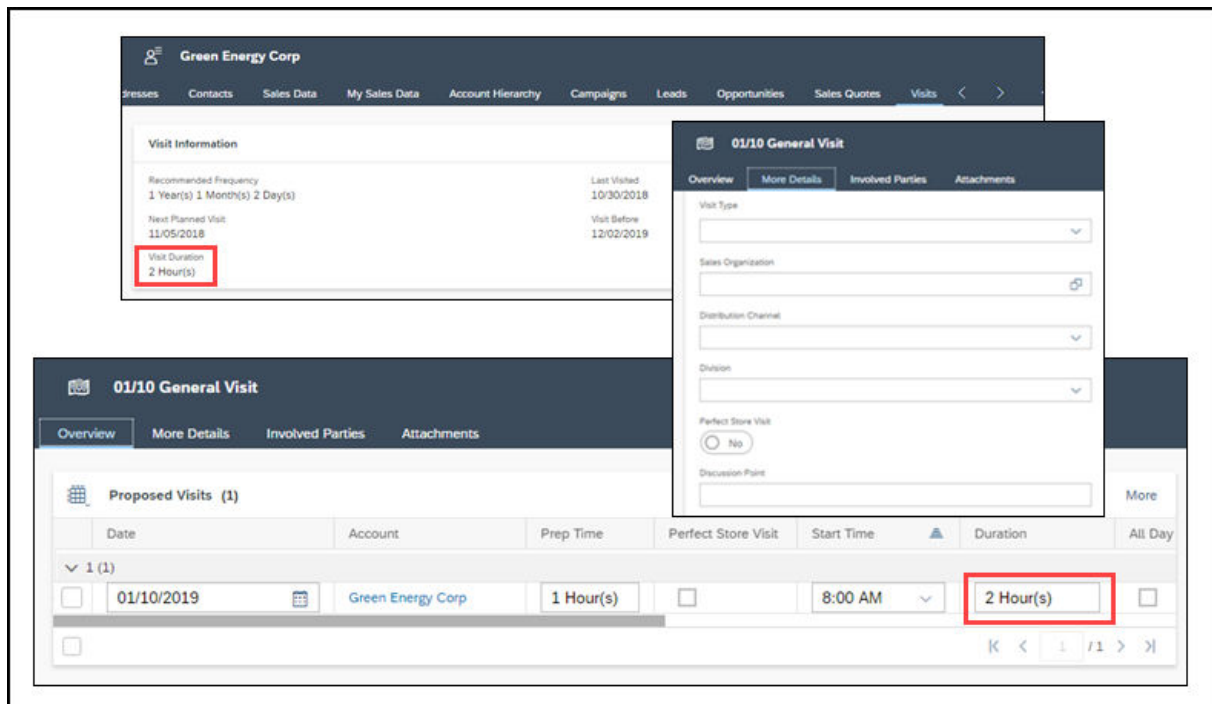
| Start Time | End Time |
|------------|----------|
| 13:00      | 14:00    |

☐

### 11.2.2.2 Besuchshäufigkeit und -dauer nach Kunde definieren

Sie können in jedem Kunden oder Privatkunden unter *Besuche* die Besuchshäufigkeit und -dauer für einen allgemeinen Besuch bei einem Kunden festlegen.

Besuchsinformationen, einschließlich *Empfohlene Häufigkeit* und *Besuchsdauer*, werden verwendet, wenn Sie den Kunden zu einer Route hinzufügen, ohne eine Besuchsart oder Verkaufsdaten anzugeben.



### 11.2.2.3 Besuchshäufigkeit und -dauer nach Besuchsart und Vertriebsbereich definieren

Sie können in jedem Kunden oder Privatkunden unter [Besuchsdetails](#) die Besuchshäufigkeit und -dauer für eine bestimmte Besuchsart und einen bestimmten Vertriebsbereich festlegen.

Mithilfe von [Besuchsart](#) können Sie Besuche nach verschiedenen Geschäftsanforderungen kategorisieren. Nachfolgend werden einige Anwendungsfälle für die Besuchsart in der Besuchsplanung aufgeführt.

- Filialüberprüfung einmal pro Woche für 30 Minuten
- Konformitätsprüfungen für Werbeaktionen einmal pro Monat für eine Stunde
- Geschäftsprüfung einmal pro Quartal für 3 Stunden

Besuchsinformationen, einschließlich [Empfohlene Häufigkeit](#) und [Besuchsdauer](#), werden verwendet, wenn Sie den Kunden mit einer bestimmten Besuchsart und einem bestimmten Vertriebsbereich zu einer Route hinzufügen.

Wenn Sie Besuche im Kunden auf der Registerkarte [Besuchsdetails](#) anlegen, wird die [Besuchsdauer](#) nur verwendet, wenn die [Besuchsart](#) und der [Vertriebsbereich](#) angegeben sind.

#### 📌 Hinweis

Die Definition eines Vertriebsbereichs für eine Besuchsart ist optional. Es ist auch möglich, einen Vertriebsbereich hinzuzufügen, der vom Kunden unabhängig ist. Wenn Sie für eine Besuchsart jedoch einen Vertriebsbereich angegeben haben, damit bei der Routenplanung die vordefinierte Besuchshäufigkeit und -dauer berücksichtigt wird, müssen Sie den Vertriebsbereich auch auf der Registerkarte [Verkaufsdaten](#) im Kunden hinterlegen.

The screenshot displays the SAP Sales Cloud interface for managing visits. The top navigation bar includes 'Routes', 'Prospect Expo', and 'Route July Visits at Expo'. The main menu shows 'Expo' with various sub-views like 'ing Hours', 'Visits', 'Sales Orders', etc. The 'Visits Details' section shows a list of visit types with their respective frequencies and durations. The 'Visits' section shows a list of individual visits with details like subject, status, primary contact, owner, phone, and start date/time.

| Visit Type       | Sales Organization | Distribution Channel | Division   | Recommended Frequency | Visit Duration | Next Planned Visit | Last Visit | Visit Before | Action |
|------------------|--------------------|----------------------|------------|-----------------------|----------------|--------------------|------------|--------------|--------|
| Business Review  | Sales Unit CA      | Direct sales         | Division 2 | 1 Year(s)             | 4 Hour(s)      | 08/29/2018         |            |              |        |
| Quarterly Review | Sales Unit US      | Direct sales         | Division 1 | 3 Month(s)            | 1 Hour(s)      |                    |            |              |        |
| Store Visit      | Sales Unit CA      | Direct sales         | Division 1 | 6 Month(s)            | 3 Day(s)       |                    |            |              |        |
|                  |                    |                      |            | 7 Day(s)              | 45 Minute(s)   | 06/24/2019         |            |              |        |

| Subject           | Status | Primary Contact | Owner       | Phone           | Start Date/Time  | Action |
|-------------------|--------|-----------------|-------------|-----------------|------------------|--------|
| First store visit | Open   | Woo Hoo         | Arthur Chen | +1 408-777-7777 | 06/24/2019 13:30 |        |

## 11.2.2.4 Feld für weiteren Standort bearbeiten

Innerhalb eines Besuchs können Sie ein Feld für einen weiteren Standort festlegen.

In einem Besuch wird das Feld für die Standortinformationen aus den Adressdaten des Kunden angezeigt. Innerhalb eines Besuchs können Sie ein Feld für einen weiteren Standort festlegen. Der zusätzliche Standort gilt nur für diesen bestimmten Besuch. Mit den zusätzlichen Standortinformationen haben Sie die Möglichkeit, einen Besuch an einem anderen Ort durchzuführen, falls der Besuch an der Adresse in den Kundendaten nicht möglich ist. Die Funktion ist im System standardmäßig verfügbar.

## 11.2.2.5 Besuchsarten konfigurieren

Administratoren können Besuchsarten in Fine-Tuning-Aktivitäten konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Besuchsarten bearbeiten](#) ►, um Ihre Besuchsarten anzulegen oder zu bearbeiten.

## 11.2.3 Umfragen oder Aufgaben zu Besuchen hinzufügen

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der effizienten Besuchsdurchführung zu helfen.

Ihre Administratoren können die automatische Zuordnung für Aktivitätspläne beim Entwurfsprozess aktivieren und Routing-Regeln im Work Center [Aktivitätsplaner](#) definieren.

Umfragen und Aufgaben, die automatisch zugeordnet werden können, werden unter den folgenden Umständen nach bestimmten Regeln an Ihre Besuche weitergeleitet.

- Infolge eines Hintergrundjobs, der alle 10 Minuten ausgeführt wird
- Einige Tage vor dem Besuch, falls Ihre Administratoren ein Zeitfenster für die automatische Zuordnung festgelegt haben

Sie können das Routing durch eine Aktualisierung manuell auslösen, um sofort den aktuellen Stand der Umfragen oder Aufgaben zu erhalten. Alternativ können Ihre Administratoren auch Workflow-Regeln verwenden, um festzulegen, wann die Routing-Regeln automatisch ausgelöst werden können.

Bei Aktivitätsplänen, die nicht automatisch zugeordnet werden können, können Sie in einem Besuch geeignete Umfragen auf der Registerkarte [Umfragen](#) und auf der Registerkarte [Aufgaben](#) manuell hinzufügen.

### Weitere Informationen

#### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

#### [Workflows](#)

### 11.2.3.1 Offene Umfragen oder Aufgaben durch Aktualisieren von Besuchen aktualisieren

Den neuesten Stand von Umfragen und Aufgaben, die Ihren Besuchen zugeordnet sind, können Sie durch das Aktualisieren der Besuche erhalten.

#### 📘 Hinweis

Voraussetzung ist, dass Ihre Administratoren im Work Center [Aktivitätsplaner](#) Aktivitätspläne und Routing-Regeln definiert haben. Für jede Umfrage oder Aufgabe, die weitergeleitet werden soll, muss während des Entwurfsprozesses die Option [Automatisch zuordnen](#) markiert sein.

Die Routing-Regeln für Aktivitätspläne können, je nachdem, wie Ihre Administratoren sie konfiguriert haben, automatisch bei unterschiedlichen Auslösern angewendet werden. Als Benutzer können Sie das Routing manuell auf eine der folgenden Art und Weisen auslösen.

- Markieren Sie in der Liste der Besuche einen oder mehrere Besuche, die Sie aktualisieren möchten, und wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Ausgewählte Besuche aktualisieren](#) ►.
- Rufen Sie die Detailsicht eines Besuchs auf, und wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Besuch aktualisieren](#) ►.

### 11.2.3.2 Offline angelegten Besuchen Umfragen und Aufgaben hinzufügen

Nachdem Sie offline einen Besuch angelegt haben, können Sie relevante Umfragen und Aufgaben hinzufügen, indem Sie auf den jeweiligen Registerkarten [Umfragen](#) und [Aufgaben](#) einfach [Hinzufügen](#) wählen.

Voraussetzung hierfür ist, dass Ihre Administratoren Routing-Regeln für die betreffenden Benutzer heruntergeladen haben. Zusammen mit den Routing-Regeln werden automatisch auch die zugehörigen Aktivitätspläne heruntergeladen.

#### ⚠ Einschränkung

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen bezüglich der Bestimmung von Arbeitsvorräten im Offlinemodus.

- Die Bestimmung von Arbeitsvorräten gilt nur für Besuche, die offline angelegt wurden. Bei im Onlinemodus angelegten Besuchen werden die Arbeitsvorratspositionen automatisch online ermittelt und offline synchronisiert. Im Offlinemodus lösen Änderungen an Besuchen, die aus dem Onlinemodus synchronisiert wurden, keine Neuermittlung aus.
- Einmalige Aufgaben werden nicht unterstützt und stehen nicht zur Auswahl zur Verfügung.
- Es werden lediglich Checklisten- und Produktumfragen unterstützt. Alle anderen Umfragetypen stehen nicht zur Auswahl.
- Für Produktumfragen, die schreibgeschützte Erweiterungsfelder enthalten, werden in solchen Feldern Produkte und Produktlistenwerte nicht angezeigt.
- Vorherige Antworten für Umfragen werden nicht unterstützt.
- Anhänge, die mit Aufgaben in Aktivitätsplänen verknüpft sind, werden nicht in Aufgaben repliziert, die im Offlinemodus ermittelt wurden.

### 11.2.3.3 Automatische Aktualisierung für Besuche konfigurieren

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Besuche automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen und Aufgaben zu erhalten.

#### Kontext

Unter Verwendung von Workflow-Regeln können geeignete Aktivitätspläne beim Anlegen und Sichern von Besuchen oder für einen angepassten Zeitplan mit einer automatischen Aktualisierung zugeordnet werden.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und legen Sie eine neue Workflow-Regel an.
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Besuch](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Unter [Zeiteinteilung](#) können Sie zwischen [Nur beim Anlegen](#), [Bei jedem Sichern](#) und [Eingeplant](#) wählen. Wenn das Feld "Zeiteinteilung" leer bleibt, wird standardmäßig die Option [Bei jedem Sichern](#) angewendet.  
  
Diese Auswahl bestimmt, wann Ihre Regel, in diesem Fall [Besuch aktualisieren](#), ausgelöst wird.
5. (Optional) Legen Sie Bedingungen fest, die Sie auch im Abschnitt [Routing-Regeln](#) des Work Centers [Aktivitätsplaner](#) konfigurieren können.
6. Wählen Sie als [Regeltyp](#) den Eintrag [Aktion](#), und wählen Sie [Besuch aktualisieren](#).
7. Überprüfen und aktivieren Sie Ihre Workflow-Regel.

## Weitere Informationen

### Workflows

### 11.2.3.4 Zeitfenster für Besuche konfigurieren

Beim Anlegen von Besuchen werden alle automatisch zugeordneten Umfragen oder Aufgaben sofort hinzugefügt. Alternativ können Sie die Menge automatischer Zuordnungen eingrenzen, indem Sie eingrenzen, wie weit in der Zukunft das System Umfragen oder Aufgaben den Besuchen hinzufügen soll. Wenn Sie beispielsweise ein Fenster von 5 Tagen definieren, fügt das System Umfragen und Aufgaben nur den Besuchen hinzu, die in diese nächsten 5 Tage fallen.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► und fügen Sie [Zeitfenster zum Hinzufügen von Umfragen/Aufgaben zu Besuchen definieren](#) zu Ihrem Projekt hinzu.

Öffnen Sie dieses Objekt, und geben Sie die Anzahl der Tage an, die das System vorausschauen soll, wenn es Besuchen automatisch zugeordnete Aufgaben und Umfragen hinzufügt.

#### ⚠ Einschränkung

Diese Funktion gilt NICHT für Besuche der perfekten Filiale.

## 11.3 Besuche abschließen

Zur Erfassung der Ergebnisse Ihrer Besuche stehen Ihnen Werkzeuge wie Umfragen, Aufgaben und Bilderkennung zur Verfügung.

### [Für Besuche einchecken \[Seite 689\]](#)

Durch das Einchecken werden das Datum, die Uhrzeit und die Lokation (GPS) des Besuchs erfasst und der Besuch zur Bearbeitung geöffnet, damit Sie Informationen zu ihm im System erfassen können.

### [Aufgaben und Umfragen abschließen \[Seite 692\]](#)

Erfassen Sie Details Ihres Besuchs am Kundenstandort, indem Sie die Aufgaben und Umfragen beim Besuch durchführen.

### [Interaktionszeitraum bei Besuchen anzeigen \[Seite 693\]](#)

Sie können in einem Besuch eine chronologische Liste der vergangenen und anstehenden Interaktionen mit dem Kunden, den Sie besuchen, anzeigen und nach Bedarf zu den Objekten navigieren. Durch die Zeitransicht erhalten Sie mehr Geschäftskontext, mit dem Sie Ihre aktuellen Besuche besser durchführen können.

### [Planogrammkonformität prüfen \[Seite 694\]](#)

Wenn Ihr Unternehmen das Add-on für intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben und eingerichtet hat, können Sie zur Prüfung der Planogrammkonformität die Bilderkennung nutzen.

### [Werbeaktionen prüfen \[Seite 694\]](#)

Wenn Sie sich am Kundenstandort befinden, ist dies ein guter Zeitpunkt, um zu überprüfen, ob der Kunde bereit für anstehende Werbeaktionen ist.

### [Ansprechpartner bei Besuchen erfassen \[Seite 695\]](#)

Erfassen Sie, mit wem Sie während Ihres Besuchs gesprochen oder interagiert haben.

### [Besuche auschecken \[Seite 696\]](#)

Nach dem Auschecken erhält der Besuch automatisch den Status *Abgeschlossen*. Wenn Ihr Administrator die Drucktaste zum Auschecken in der Festlegung des Lösungsumfangs deaktiviert hat, können Sie einen Besuch direkt abschließen, indem Sie ► *Aktionen* ► *Als "Abgeschlossen" kennzeichnen* ► wählen.

### 11.3.1 Für Besuche einchecken

Durch das Einchecken werden das Datum, die Uhrzeit und die Lokation (GPS) des Besuchs erfasst und der Besuch zur Bearbeitung geöffnet, damit Sie Informationen zu ihm im System erfassen können.

#### Hinweis

Wenn Ihnen die Drucktaste *Einchecken* nicht angezeigt wird, wählen Sie ► *Aktionen* ► *Als "In Bearbeitung" kennzeichnen* ►.

### 11.3.1.1 Einchecken und Auschecken für Besuche konfigurieren

Wenn Sie das Ein- und Auschecken verwenden möchten, melden Sie sich als Administrator an, und aktivieren dies in der Festlegung des Lösungsumfangs.

#### → Tipp

##### Entscheidungspunkt

- Warum sollte man Ein- und Auschecken verwenden?
  - Zeiten und Termine für das Ein- und Auschecken werden erfasst, und Sie können über einen Bericht Statistiken für Besuche generieren.
  - In den Detailfragen können Sie festlegen, dass der Vertriebs- oder Servicemitarbeiter vor dem Auschecken obligatorische Positionen abschließen muss.
  - Wenn der Vertriebs- oder Servicemitarbeiter auscheckt, ist der Besuch abgeschlossen und kann nicht mehr geändert werden. Es wird auf der Liste des Mitarbeiters abgehakt.
- Warum sollte man das Ein- und Auschecken überspringen?
  - Der Besuch kann geändert und aktualisiert werden, nachdem der Vertriebs- oder Servicemitarbeiter den Kundenstandort verlässt.
  - Der Mitarbeiter ist nicht gezwungen, vor dem Verlassen des Kundenstandorts obligatorische Positionen abzuschließen.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und beantworten Sie die Detailfragen für Besuche.

#### → Tipp

##### Testen!

1. Melden Sie sich als Benutzer an, und legen Sie einen neuen Besuch an.
2. Greifen Sie auf den Besuch zu, und checken Sie über die Drucktasten ein und aus.  
Wenn die Drucktasten angezeigt werden, war Ihr Test erfolgreich.

### 11.3.1.2 Verhinderung des Eincheckens in mehrere Besuche konfigurieren

Als Administrator können Sie Ihre SAP-Lösung so einrichten, dass verhindert wird, dass Benutzer in mehrere Besuche gleichzeitig einchecken.

Diese Option ermöglicht es Besuchsverantwortlichen nur dann, in einen Besuch einzuchecken, wenn sie nicht gleichzeitig in andere Besuche eingeecheckt sind. Wenn Besuchsverantwortliche versuchen, in einen Besuch einzuchecken, während sie noch in einen anderen eingeecheckt sind, wird ein Fehler angezeigt. Mit dem Fehler wird die Nummer des Besuchs aufgeführt, aus dem sie zuerst auschecken müssen.



## ⚠ Achtung

Verwenden Sie die Daten-Workbench, um sicherzustellen, dass Sie in ordnungsgemäßem Zustand (wobei Sie aus allen Besuchen ausgecheckt sind) beginnen.

1. Deaktivieren Sie bei der Festlegung des Lösungsumfangs vorübergehend alle Validierungsschritte. Die Daten-Workbench berücksichtigt alle Validierungen bei der Festlegung des Lösungsumfangs, z.B. den obligatorischen Abschluss von Aufgaben oder Umfragen vor dem Auschecken. Wenn Sie diese Validierungen im Lösungsumfang belassen, verhindert das System das Auschecken für Besuche, die die Validierungskriterien nicht erfüllen. Durch das Deaktivieren der Validierungsschritte bei der Festlegung des Lösungsumfangs können Sie aus allen Besuchen auschecken.
2. Wählen Sie in der Daten-Workbench auf der Registerkarte *Export* das Objekt *Besuche | Aktivität*.
3. Um alle Besuche in Ihrer SAP-Lösung zu suchen, aus denen Sie nicht ausgecheckt sind, richten Sie diese Filter ein:

Alle Besuche auswählen, in die Sie noch eingecheckt sind

| Feld                          | Bedingung   | Wert                                                   |
|-------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------|
| <i>Eincheckdatum/-uhrzeit</i> | Größer als  | <Datum, das Sie in der SAP-Lösung implementiert haben> |
| <i>Auscheckdatum/-uhrzeit</i> | Ist initial | Keiner                                                 |

4. Exportieren Sie die resultierende Liste der Besuche, und setzen Sie sie auf den Status *Abgeschlossen*.
5. Importieren Sie die Liste der Besuche, die nun den Status *Abgeschlossen* aufweisen.
6. Aktivieren Sie bei der Festlegung des Lösungsumfangs alle Validierungsschritte wieder.

Weitere Informationen über die Daten-Workbench erhalten Sie auf dem SAP Help Portal unter <http://help.sap.com>. Suchen Sie nach "SAP Cloud for Customer", und wählen Sie unter *Integration* das Benutzerhandbuch *Data Workbench*.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*

► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ► *Aktivitätsmanagement* ►.

Markieren Sie im Abschnitt *Besuche* für die Frage bezüglich der Verhinderung des Eincheckens in mehreren Besuchen das Ankreuzfeld, um anzugeben, dass Sie diese Funktion verwenden möchten.

## Weitere Informationen

[Data Workbench](#)

### 11.3.1.3 Nähevalidierung beim Einchecken zu einem Besuch konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass die Nähe eines Benutzers zur Geolokation eines Kunden beim Einchecken validiert wird, überprüft wird, ob Benutzer Besuche vor Ort durchführen und somit die Transparenz und Einhaltung von Geschäftsprozessen verbessert werden.

#### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#), um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung der Nähevalidierung für Besuche zu suchen.
2. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Eincheckbereich für Besuch bearbeiten](#), um den Eincheckbereich nach Land/Region zu konfigurieren.

#### Hinweis

Um die Nähevalidierung nutzen zu können, muss der Eincheckbereich für das System konfiguriert sein.

### 11.3.1.4 Deaktivierung der Besuchsdurchführung vor dem Einchecken konfigurieren

Wenn Sie als Administrator diese Option einrichten, können Benutzer bestimmte Besuchsinformationen erst dann bearbeiten, nachdem sie sich beim Besuch eing\_checked haben. Mit dieser Funktion können Sie sicherstellen, dass die Ausführungsaktionen während des Besuchs abgeschlossen werden.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#).

Suchen Sie im Abschnitt [Besuche](#) nach der entsprechenden Frage, und markieren Sie das Ankreuzfeld, um anzugeben, dass Sie diese Funktion verwenden möchten.

## 11.3.2 Aufgaben und Umfragen abschließen

Erfassen Sie Details Ihres Besuchs am Kundenstandort, indem Sie die Aufgaben und Umfragen beim Besuch durchgehen.

## Kontext

Die Aufgaben und Umfragen eines Besuchs erinnern Sie an bestimmte Aktionen wie das Überprüfen der Produktplatzierung oder das Besprechen einer anstehenden Werbeaktion mit dem Filialleiter. Erfassen Sie die Details durch Hinzufügen von Informationen in den Umfragen und Aufgaben.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie beliebige Aufgaben und Umfragen.
2. Arbeiten Sie die Punkte der Aufgabe oder der Umfragen ab, um nebenher Informationen zu sammeln und zu erfassen.

### ❖ Beispiel

Sie könnten ein Bild der Produktanzeige anhängen.

3. Schließen Sie die Aufgabe oder Umfrage ab.
  - Markieren Sie die Aufgaben, die Sie als abgeschlossen kennzeichnen möchten, und navigieren Sie zu [▶ Mehr ▶ Als "Abgeschlossen" kennzeichnen ▶](#).
  - Umfragen schließen Sie ab, indem Sie sie absenden.

## Weitere Informationen

### [Umfragen sichern, fertigstellen und senden \[Seite 858\]](#)

Verstehen Sie die Optionen, die Ihnen für die Durchführung von Umfragen zur Verfügung stehen.

### [Anlagen zu Umfragen hinzufügen \[Seite 861\]](#)

Beim Ausfüllen einer Umfrage können Sie Anlagen hinzufügen.

## 11.3.3 Interaktionszeitraum bei Besuchen anzeigen

Sie können in einem Besuch eine chronologische Liste der vergangenen und anstehenden Interaktionen mit dem Kunden, den Sie besuchen, anzeigen und nach Bedarf zu den Objekten navigieren. Durch die Zeitraumsicht erhalten Sie mehr Geschäftskontext, mit dem Sie Ihre aktuellen Besuche besser durchführen können.

Die Objekte im Zeitraum können Sie nach Datumsbereich oder Belegart filtern. Sie können auch relevante Notizen und Anlagen, sofern verfügbar, anzeigen.

Diese Funktion steht nur im Fiori Client zur Verfügung und ist für den Seitenbereich optimiert. Wenn die Registerkarte [Zeitraum](#) nicht sichtbar ist, können Sie die [Personalisierung](#) verwenden oder Ihren Administrator bitten, das Masterlayout über die Option [Anpassen](#) anzupassen.

## 11.3.4 Planogrammkonformität prüfen

Wenn Ihr Unternehmen das Add-on für intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben und eingerichtet hat, können Sie zur Prüfung der Planogrammkonformität die Bilderkennung nutzen.

### Weitere Informationen

[Intelligente Bildverarbeitung verwenden \[Seite 739\]](#)

Nehmen Sie ein Bild auf, um die im Planogramm definierte Anzeige mit der tatsächlichen Anzeige zu vergleichen.

## 11.3.5 Werbeaktionen prüfen

Wenn Sie sich am Kundenstandort befinden, ist dies ein guter Zeitpunkt, um zu überprüfen, ob der Kunde bereit für anstehende Werbeaktionen ist.

Wenn Sie feststellen, dass eine Werbeaktion für ein bestimmtes Produkt ansteht, können Sie den Kundenbestand für dieses Produkt erhöhen. Legen Sie einfach Kundenaufträge über die Registerkarte [Kundenaufträge](#) an.

### 11.3.5.1 Werbeaktionen in Besuchen

Zeigen Sie die Werbeaktionen an, die mit einem [Besuch](#) verknüpft sind.

Zeigen Sie in der Registerkarte [Besuche](#) aktuelle und gültige Werbeaktionen für den ausgewählten [Kunden](#) an. Sie können hier auch die Anzahl laufender und eingehender Werbeaktionen anzeigen.

### 11.3.5.2 Werbeaktionskalender

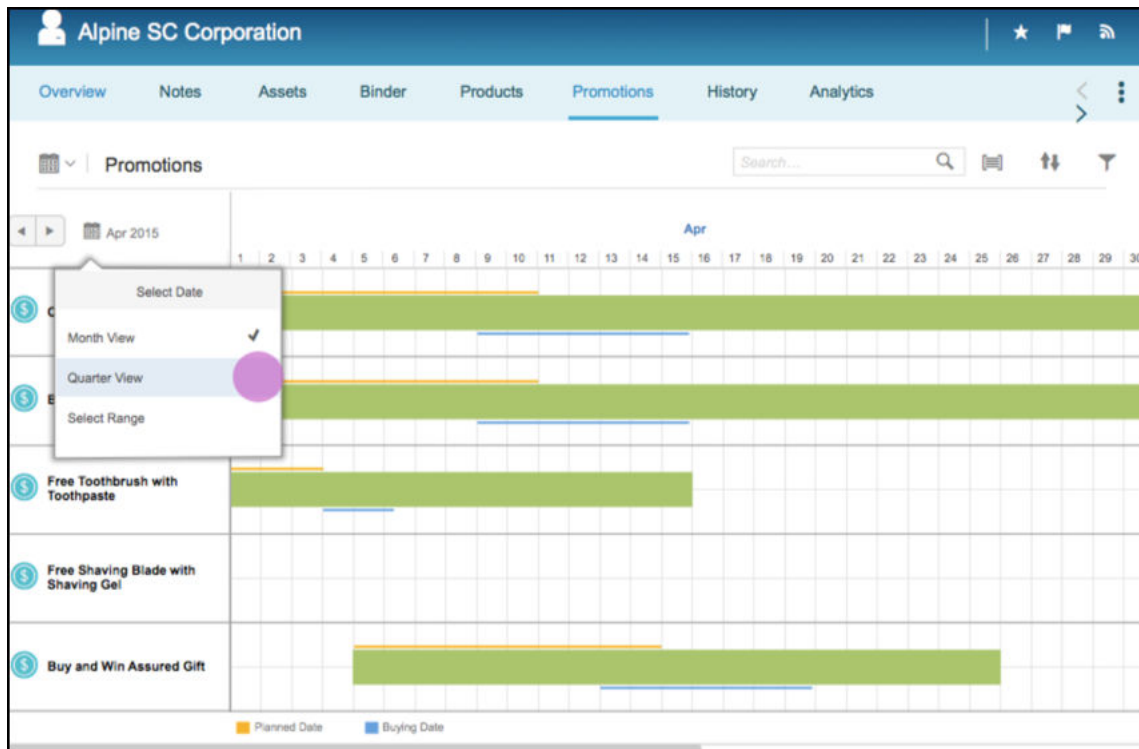
Zeigen Sie [Werbeaktionen](#) in einer einfach zu lesenden Kalendergrafik an.

Die Kalendersicht ist innerhalb der Sicht [Werbeaktionen](#) unter einem bestimmten [Kunden](#), [Produkt](#) und [Besuch](#) verfügbar. Sie können die [Monatssicht](#), die [Quartalsicht](#) oder einen von Ihnen [Festgelegten Bereich](#) auswählen. Waagerechte farbige Balken in einer Diagrammansicht veranschaulichen deutlich die **Plantermine**, die **Kauftermine** und die **Isttermine** für Ihre Werbeaktionen.

Datumsangaben für Werbeaktionen

- **Einkaufsstartdatum** und **Einkaufsenddatum**: Während dieses Zeitraums gilt die Werbeaktion für Kunden.
- **Istdatum**: Das Istdatum ist das Datum, an dem die während des Einkaufszeitraums angelegten Aufträge ausgeführt werden.

- **Geplanter Zeitpunkt:** Der Bereich für die geplanten Zeitpunkte gilt vom Anlegen bis zum Abschluss der Werbeaktion.



#### ⓘ Hinweis

Der Werbeaktionskalender ist momentan nur im SAP Fiori Client verfügbar.

## 11.3.6 Ansprechpartner bei Besuchen erfassen

Erfassen Sie, mit wem Sie während Ihres Besuchs gesprochen oder interagiert haben.

Notieren Sie die Kontaktperson, mit der Sie während Ihres Besuchs gearbeitet haben, unter *Ansprechpartner*. Folgende Aktionen sind möglich:

- Wählen Sie Ansprechpartner aus, die für das Konto aufgelistet sind.
- Legen Sie direkt hier einen neuen Ansprechpartner an.

Darüber hinaus können Sie:

- alle Teilnehmer des Besuchs unter *Teilnehmer* hinzufügen.
- Teilnehmer mit benutzerdefinierten Rollen unter *Sonstige Beteiligte* hinzufügen.

## 11.3.7 Besuche auschecken

Nach dem Auschecken erhält der Besuch automatisch den Status [Abgeschlossen](#). Wenn Ihr Administrator die Drucktaste zum Auschecken in der Festlegung des Lösungsumfangs deaktiviert hat, können Sie einen Besuch direkt abschließen, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Als "Abgeschlossen" kennzeichnen](#) ► wählen.

### → Tipp

Um den Besuch nach dem Auschecken zu bearbeiten, setzen Sie den Status zurück auf [In Bearbeitung](#), und nehmen Sie dann Ihre Änderungen vor.

### 11.3.7.1 Aufforderung zum Auschecken für Besuche konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Benutzer benachrichtigt werden, wenn diese den Kundenstandort verlassen, ohne sich aus dem Besuch auszuchecken. Durch zeitnahes Auschecken können Sie Dateninkonsistenzen vermeiden und eine korrekte Verfolgung der Besuchsausführungszeit gewährleisten.

#### Kontext

Diese Funktion wird sowohl unter Android als auch unter Windows unterstützt.

#### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung Aufforderung zum Auschecken für Besuche zu suchen.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Auscheckbereich für Besuch bearbeiten](#) ►, um den Auscheckbereich nach Land/Region zu konfigurieren.

### 11.3.7.2 "Neuen Besuch anlegen?" konfigurieren Eingabeaufforderung beim Auschecken

Administratoren können die Eingabeaufforderung "Neuen Besuch anlegen?" deaktivieren, wenn Benutzer einen Besuch auschecken. Die Konfiguration gilt sowohl für den Online- als auch den Offline-Modus.

Um diese Eingabeaufforderung zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.

Beantworten Sie unter [Besuche](#) die Frage zur Deaktivierung der Eingabeaufforderung beim Auschecken.

### 11.3.7.3 Obligatorischen Abschluss von Aufgaben und Umfragen beim Auschecken konfigurieren

Mit dieser Option können Sie die obligatorischen Einstellungen für Umfragen und Aufgaben erzwingen. Wenn Sie diese Option verwenden, müssen Ihre Vertriebs- oder Servicemitarbeiter alle obligatorischen Positionen eines Besuchs abschließen, bevor sie den Besuch schließen können.

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätenmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ►, und beantworten Sie im Abschnitt [Besuche](#) die Detailfrage zu dieser Option.

## 11.4 Nach Besuchen

Nach einem Besuch können Sie alle nötigen Folgeaktivitäten anlegen. Sie können auch eine Zusammenfassung des Besuchs generieren und die Besuchsergebnisse mit den Teilnehmern teilen.

#### → Tipp

Um den Besuch nach dem Auschecken zu bearbeiten, rufen Sie die Detailsicht des Besuchs auf, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Als "In Bearbeitung" kennzeichnen](#) ►, und nehmen Sie dann Ihre Änderungen vor.

#### [Folgeaktivitäten für Besuche anlegen \[Seite 698\]](#)

Sie können direkt aus dem Besuch heraus Folgetermine oder Telefonate einplanen, wenn Sie auf eine Position tippen, zu der noch Handlungsbedarf gegenüber Ihrem Kunden besteht. Außerdem können Sie eine Folgeaktivität anlegen, wenn Sie feststellen, dass der Kunde weitere Produkte, ein Upgrade oder Ersatzteile bzw. eine Reparatur benötigt.

#### [Zusammenfassungen der Besuche generieren \[Seite 698\]](#)

Wenn Sie für einen Besuch ausgecheckt haben, können Sie den Besuch durch Generieren einer Zusammenfassung überprüfen.

#### [Zusammenfassungen der Besuche teilen \[Seite 698\]](#)

Nachdem Sie die Zusammenfassung eines Besuchs generiert haben, können Sie sie mit den anderen Teilnehmern teilen.

## 11.4.1 Folgeaktivitäten für Besuche anlegen

Sie können direkt aus dem Besuch heraus Folgetermine oder Telefonate einplanen, wenn Sie auf eine Position tippen, zu der noch Handlungsbedarf gegenüber Ihrem Kunden besteht. Außerdem können Sie eine Folgeaktivität anlegen, wenn Sie feststellen, dass der Kunde weitere Produkte, ein Upgrade oder Ersatzteile bzw. eine Reparatur benötigt.

In der folgenden Tabelle werden die Arten der Anfragen erläutert, Beispiele angeführt und aufgezeigt, wie sie im System geordnet werden.

Beispielfolgeaktivitäten

| Beispiel                                                                                 | Anfrageart                   | Wählen Sie                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vergriffene Produkte                                                                     | Produktbestellung            | <a href="#">Kundenauftrag</a>                                                                 |
| Maschine soll auf ein Upgrade auf das neueste Modell erhalten                            | Opportunitys                 | ► <a href="#">Folgeaktivitäten</a> ► <a href="#">Neu</a><br>► <a href="#">Opportunity</a> ►   |
| Geräte zur Aufbewahrung (Kühl-schrank) oder Demonstration (Minigrill) funktioniert nicht | Ersatzteile oder Reparaturen | ► <a href="#">Folgeaktivitäten</a> ► <a href="#">Neu</a><br>► <a href="#">Serviceticket</a> ► |

## 11.4.2 Zusammenfassungen der Besuche generieren

Wenn Sie für einen Besuch ausgecheckt haben, können Sie den Besuch durch Generieren einer Zusammenfassung überprüfen.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zur Detailsicht eines Besuchs.
2. Wählen Sie oben rechts im Menü [Aktionen](#) die Option [Zusammenfassung generieren](#).
3. Wechseln Sie zur Registerkarte [Anlagen](#). Dort finden Sie die generierte Zusammenfassung als PDF.  
Pro Besuch können Sie nur eine Zusammenfassung haben. Wenn Sie eine neue Zusammenfassung generieren, wird die vorherige überschrieben.

## 11.4.3 Zusammenfassungen der Besuche teilen

Nachdem Sie die Zusammenfassung eines Besuchs generiert haben, können Sie sie mit den anderen Teilnehmern teilen.



## Voraussetzungen

Für jeden Teilnehmer sollte die E-Mail-Adresse vordefiniert sein, da die Zusammenfassungen per E-Mail an die Teilnehmer gesendet werden.

## Vorgehensweise

1. Wechseln Sie zur Registerkarte *Teilnehmer* des Besuchs.
2. Wählen Sie einen Teilnehmer aus, und wählen Sie ► *Weitere Daten* ► *Zusammenfassung senden* ►.

### ⓘ Hinweis

Die Option *Zusammenfassung senden* wird erst verfügbar, wenn die Spalte *Auswählen* aktiviert wurde.

## 11.5 Besuche offline

Folgende Elemente können in Ihrer Lösung offline verwendet werden.

Schnellanlage – Verfügbarkeit auf Feldebene

| Abschnitt      | Feld                 | Offline verfügbar | Vorschlag/Ermittlung off-line |
|----------------|----------------------|-------------------|-------------------------------|
| Kopf allgemein | Betreff              |                   |                               |
|                | Name                 | J                 | N                             |
|                | Status               |                   |                               |
|                | Kunde                | J                 | N                             |
|                | Verantwortlicher     | J                 | J                             |
|                | Organisator          | J                 | J                             |
|                | Startdatum/-uhrzeit  | J                 | J                             |
|                | Enddatum/-uhrzeit    | J                 | J                             |
|                | Ganztägiges Ereignis | J                 | N                             |
|                | Verkaufsorganisation | J                 | N                             |
|                | Vertriebsweg         | J                 | N                             |

| Abschnitt | Feld                     | Offline verfügbar | Vorschlag/Ermittlung off-line |
|-----------|--------------------------|-------------------|-------------------------------|
|           | Sparte                   | J                 | N                             |
|           | Gebiet                   | J                 | N                             |
|           | Kundenspezifische Felder | J                 | N                             |
|           | Geofelder                |                   |                               |
|           | Eincheckzeit             |                   |                               |
|           | Auscheckzeit             |                   |                               |
|           | Route                    |                   |                               |
|           | Notizen                  |                   |                               |

Detailsicht – Verfügbarkeit auf Feldebene

| Registerkarte | Abschnitt | Feld                 | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|-----------|----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
| Übersicht     | Kopf      | Betreff              | J        | J                                                                      |
|               |           | Name                 |          |                                                                        |
|               |           | Status               | J        | J                                                                      |
|               |           | Kunde                | J        | J                                                                      |
|               |           | Verantwortlicher     | J        | J                                                                      |
|               |           | Organisator          | J        | J                                                                      |
|               |           | Startdatum/-uhrzeit  | J        | J                                                                      |
|               |           | Enddatum/-uhrzeit    | J        | J                                                                      |
|               |           | Ganztägiges Ereignis | J        | J                                                                      |
|               |           | Verkaufsorganisation | J        | J                                                                      |
|               |           | Vertriebsweg         | J        | J                                                                      |
|               |           | Sparte               | J        | J                                                                      |
|               |           | Gebiet               | J        | J                                                                      |

| Registerkarte | Abschnitt                    | Feld                                  | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|---------------|------------------------------|---------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|               |                              | Kundenspezifische Fel-<br>der         | J        | J                                                                      |
|               |                              | Geofelder                             | J        | J                                                                      |
|               |                              | Eincheckzeit                          | J        | J                                                                      |
|               |                              | Auscheckzeit                          | J        | J                                                                      |
|               |                              | Route                                 | J        | N                                                                      |
|               |                              | Notizen                               | J        | J                                                                      |
|               |                              |                                       |          |                                                                        |
|               | Zuletzt besucht              | Datum/Zeit des letz-<br>ten Besuchs   | J        | NA                                                                     |
|               |                              | Notizen zum letzten<br>Besuch         | J        | NA                                                                     |
|               | Ansprechpartner              | Name/Adresse/E-Mail                   | J        | NA                                                                     |
|               | Kampagnen                    | Laufend/anstehend                     | J        | NA                                                                     |
|               | Notizen                      | Notizen                               | J        | J                                                                      |
|               | Abgeschlossene Auf-<br>gaben |                                       | N        |                                                                        |
|               | Abgeschlossene Um-<br>fragen |                                       | N        |                                                                        |
| Aufgaben      | Aufgaben                     | Betreff                               | J        | J                                                                      |
|               |                              | Kategorie                             | J        | J                                                                      |
|               |                              | Status                                | J        | J                                                                      |
|               |                              | Priorität                             | J        | J                                                                      |
|               |                              | Obligatorisch                         | J        | J                                                                      |
|               |                              | Angelegt am                           | J        | NA                                                                     |
|               |                              | Zusätzliche ausgeblen-<br>dete Felder | J        | J                                                                      |
|               |                              | Notizen                               | J        | J                                                                      |

| Registerkarte    | Abschnitt              | Feld                  | Anzeigen | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|------------------|------------------------|-----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------|
| Umfragen         | Umfragen               | Name                  | J        | NA                                                                     |
|                  |                        | Status                | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Kategorie             | J        | NA                                                                     |
|                  |                        | Gesamt-Score          | N        | N                                                                      |
|                  |                        | Gesamter Höchst-Score | N        | N                                                                      |
|                  |                        | Obligatorisch         | N        | NA                                                                     |
| Ansprechpartner  | Ansprechpartner        | Name                  | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Funktion              | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Abteilung             | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Adresse               | J        | J                                                                      |
|                  |                        | E-Mail                | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Hauptansprechpartner  | J        | J                                                                      |
| Teilnehmer       | Teilnehmer             | Name                  | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Telefon               | J        | J                                                                      |
|                  |                        | E-Mail                | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Adresse               | J        | J                                                                      |
|                  |                        | Aktionen              | J        | J                                                                      |
| Aufträge         | Aufträge               |                       | J        | J                                                                      |
| Werbeaktionen    | Werbeaktionen          |                       | J        | NA                                                                     |
| Kampagnen        | Kampagnen              |                       | N        | NA                                                                     |
| Folgeaktivitäten | Folgeaktivitäten       |                       | J        | J                                                                      |
|                  | Zugehörige Aktivitäten |                       | N        | N                                                                      |
| Anlagen          | Anlagen                |                       | J        | J                                                                      |
| Änderungen       | Änderungen             |                       | NA       | NA                                                                     |

| Registerkarte    | Abschnitt              | Feld                                   | Anzeigen              | Bearbeiten (direkt<br>ODER über Aktionen<br>ODER über Naviga-<br>tion) |
|------------------|------------------------|----------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Belegfluss       | Belegfluss             |                                        | NA                    | NA                                                                     |
| Offline-Aktionen |                        |                                        |                       |                                                                        |
| Objekt           | Global / Registerkarte | Aktionen                               | Offline-Verfügbarkeit |                                                                        |
| Besuch           | Global                 | Einchecken                             | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Auschecken                             | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Als "In Bearbeitung" kenn-<br>zeichnen | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Als "Abgebrochen" kenn-<br>zeichnen    | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Besuch aktualisieren                   | N                     |                                                                        |
|                  |                        | Zusammenfassung generie-<br>ren        | N                     |                                                                        |
|                  | Aufgaben               | Hinzufügen                             | N                     |                                                                        |
|                  |                        | Neu                                    | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Als "In Bearbeitung" kenn-<br>zeichnen | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Als "Abgeschlossen" kenn-<br>zeichnen  | J                     |                                                                        |
|                  | Umfrage                | Abschicken                             | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Bild hinzufügen                        | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Produkte hinzufügen                    | J                     |                                                                        |
|                  | Ansprechpartner        | Hinzufügen                             | J                     |                                                                        |
|                  |                        | Neu                                    | J                     |                                                                        |
|                  | Teilnehmer             | Hinzufügen                             | J                     |                                                                        |
|                  | Aufträge               | Neu                                    | J                     |                                                                        |

## 11.6 Häufige Fragen zu Besuchen

Probleme mit Besuchen? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 11.6.1 Warum sehe ich keine Aufgaben und Umfragen, wenn ich einen Besuch anlege?

Aufgaben und Umfragen können einige Minuten nach dem Anlegen Ihres Besuchs oder ein paar Tage vor dem Besuch angelegt werden.

Wenn Sie Aufgaben und Umfragen sofort beim Anlegen eines Besuchs anzeigen möchten, aktualisieren Sie den Besuch mit ► [Aktionen](#) ► [Besuch aktualisieren](#) ►.

Andernfalls werden Aufgaben und Umfragen nicht sofort angezeigt, wenn Sie Besuche anlegen. Dies kann folgende Ursachen haben:

- Es ist ein Hintergrundjob zum Generieren von Aufgaben und Umfragen für neue Besuche verfügbar, der alle 10 Minuten ausgeführt wird. Warten Sie einige Minuten, und prüfen Sie erneut.
- Ihr Administrator hat Ihr System möglicherweise eingerichtet, um eine bestimmte Anzahl von Tagen vor dem Besuch Aufgaben und Umfragen zu generieren. Um dies festzustellen, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

### 11.6.2 Wie definiere ich, wie oft ich meine Kundenstandorte besuchen möchte?

Die Lösung ermittelt anhand der Häufigkeit, die Sie oder Ihr Vorgesetzter für den Kunden einstellen, wann bei einem Kunden ein Besuch fällig (oder überfällig) ist.

Um die Besuchshäufigkeit für einen Kunden festzulegen, öffnen Sie den Kunden, wählen die Registerkarte [Besuche](#) und tragen die empfohlene Besuchshäufigkeit ein.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie die Besuchshäufigkeit nach der Besuchsart und dem Vertriebsbereich festlegen möchten, gehen Sie stattdessen zur Registerkarte [Besuchsdetails](#).

### 11.6.3 Wie stelle ich sicher, dass ich den Besuch zu einer geeigneten Zeit plane?

Sie können den Zeitplan des Kunden, einschließlich aller anderen Termine, die ggf. von anderen Kollegen geplant wurden, anzeigen, indem Sie sich den Kalender für den Kunden ansehen. Vergleichen Sie ihn mit Ihrem eigenen Kalender. Sie können auch die Besuchszeiten für den Kunden festlegen.

Die Kalenderansicht eines Kunden zeigt alle anstehenden Termine für dieses Konto im Kalender an, auch wenn sie von anderen Kollegen geplant wurden.

Überprüfen Sie Ihren Kalender auf bevorstehende Besuche und Termine.

Neben Terminen und Besichtigungen werden auch Anrufe in Ihrem Kalender angezeigt.

Wenn Sie dazu berechtigt sind, können Sie die Zeitpläne anderer Benutzer anzeigen.

Wenn Sie die Besuchszeiten für den Kunden festgelegt haben, wird beim Sichern des Besuchs (oder Aktivieren der Route) noch einmal automatisch überprüft, ob die geplante Besuchszeit innerhalb der festgelegten Besuchszeiten des Kunden liegt.

## 11.6.4 Welche Kampagnen werden beim Besuch angezeigt?

Die Lösung prüft ein paar Dinge, um sicherzustellen, dass Ihnen bei Ihren Besuchen nur die relevanten Kampagnen angezeigt werden.

Zu den Kampagnen, die beim Besuch angezeigt werden, gehören die, die folgende Kriterien erfüllen:

- für den zugeordneten Kunden relevant
- durchgeführt
- am Tag des Besuchs gültig

Weitere Informationen zu bestimmten Kampagnen finden Sie auf der Registerkarte [Kampagnen](#). Dort können Sie eine direkte Verknüpfung zu den zugeordneten Kampagnen herstellen.

## 11.6.5 Warum kann ich über mein Konto keinen Besuch anlegen?

Prüfen Sie den Kontostatus. Ist er auf gesperrt oder obsolet gesetzt, können über dieses Konto Sie keine Transaktionen mehr anlegen. Das gilt u.a. Für Opportunities, Leads, Angebote, Tickets, Besuche und Aktivitäten.

## 11.6.6 Können Genehmigungen gemeinsam mit Besuchen genutzt werden?

Derzeit kann der Genehmigungs-Workflow nicht für Besuche verwendet werden.

## 11.6.7 Wie kann ich einen Besuch mit einer vorhandenen Opportunity verknüpfen?

Sie können entweder einen Besuch aus der Opportunity anlegen, wodurch die Verknüpfung erstellt wird, oder Sie können einen vorhandenen Besuch zu einer vorhandenen Opportunity hinzufügen.

### Kontext

Um einen vorhandenen Besuch mit einer vorhandenen Opportunity zu verknüpfen, gehen Sie folgendermaßen vor:

### Vorgehensweise

1. Im Besuch wählen Sie ► [Folgeaktivitäten](#) ► [Zugehörige Aktivitäten](#) ►.
2. Wählen Sie die Opportunity aus, die Sie hinzufügen möchten, und fügen Sie sie zum Besuch hinzu.

## 11.6.8 Warum kann ich in einer Umfrage nicht den Wert Null eingeben?

Wenn die Frage der Umfrage als Typ [Betrag](#) definiert und als obligatorisch gekennzeichnet ist, müssen Sie eine Zahl eingeben, die innerhalb des definierten Nummernkreises liegt.

Wenn Null eine gültige Antwort sein soll, wenden Sie sich an die Person, die die Umfrage entworfen hat. Sie müssen möglicherweise den Typ oder die für diese Frage definierten Ober- und Untergrenzen anpassen.

### Weitere Informationen

[Fragetypen \[Seite 828\]](#)

Konfigurieren Sie Ihre Umfragen mit verschiedenen Arten von Fragen und Berichtsfunktionen.

## 11.6.9 Wie werden Kunden mit überfälligen Besuchen berechnet?

Der Filter [Meine Kunden mit überfälligen Besuchen](#) verwendet Kontoeinstellungen und Besichtigungshistorien, um Kundenbesuche vorzuschlagen.



Sie können in "Routen" und im Besuchsplaner die Kunden so filtern, dass nur jene mit überfälligen Besuchen angezeigt werden. Kunden, die die folgenden Kriterien erfüllen, werden in der Ergebnisliste mit dem Filter *Meine Kunden mit überfälligen Besuchen* angezeigt:

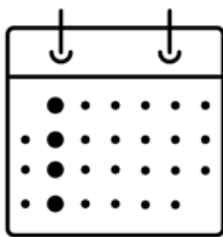
- Kunden, die noch nie besucht wurden (Kunden ohne letzten Besuch oder nächsten Besuch)
- Kunden, für die das Datum "Besuch bis spätestens" in der Vergangenheit liegt
- Kunden ohne definiertes Datum "Besuch bis spätestens" und für die das Datum des nächsten Besuchs in der Vergangenheit liegt

## 12 Routen

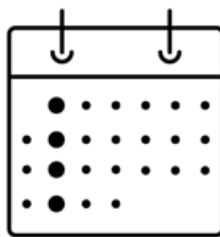
Mithilfe von Routen können Sie eine Reihe von Besuchen planen und in logischer Reihenfolge für Ihre Vertriebsmitarbeiter anordnen.



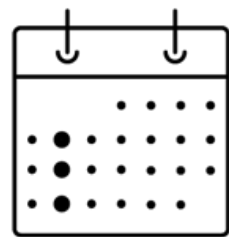
**Route**



**Januar**



**Februar**



**März**

Eine Route kann einen oder mehrere Kunden umfassen. Sie können eintägige Routen oder Routen für einen bestimmten Zeitraum erstellen. Ihr System kann auch dahingehend konfiguriert werden, anhand der Besuchsinformationen des Kunden regelmäßige Besuche innerhalb eines bestimmten Datumsbereichs vorzuschlagen.

Um Terminkonflikte zu vermeiden, können Sie eine Vorschau Ihres Terminplans im Kalender anzeigen. In der Kartenansicht können Routen visualisiert und Kundenbesuche bei Bedarf neu angeordnet werden. Wenn Sie mit der Besuchsreihenfolge und dem zeitlichen Ablauf der Route zufrieden sind, können Sie alle Besuche dieser Route gleichzeitig generieren.

Wenn Sie dieselbe Route mehrmals verwenden möchten, ziehen Sie in Erwägung, zuvor eine Routenvorlage zu erstellen. In wiederkehrenden Szenarien helfen Ihnen Vorlagen nicht nur Zeit einzusparen, sondern auch Genauigkeit und Konsistenz zu gewährleisten.

Für regelmäßige Routen können Sie in der Vorlage die Wiederholungshäufigkeit und einen Gültigkeitszeitraum definieren. Sie können das System dahingehend konfigurieren, Routen und die zugehörigen Besuche vor Fälligkeit basierend auf den Wiederholungseinstellungen einzuplanen und automatisch zu generieren.

### ❖ Beispiel

Sie sind Vertriebsleiter und Ihr Team ist für eine Reihe von Kunden im Westen der Stadt verantwortlich, die einmal im Monat von einem Mitglied des Teams besucht werden sollen. Sie verwenden eine Routenvorlage, um die Reihenfolge und den Zeitpunkt dieser Besuche festzulegen. Außerdem bestimmen Sie, dass diese Route dienstags ausgeführt werden soll, weil mittwochs Ihre Teambesprechung stattfindet und freitags und montags zwei Ihrer Kunden keine Besuche empfangen können.

Für diese Kunden ist Denise verantwortlich. Meistens übernehmen Sie für sie die Routenplanung dieser Route, oder sie generiert die Route als Routenverantwortliche für sich selbst. Wenn Denise im Urlaub ist, können Sie die Verantwortung für die Besuche auf dieser Route einem anderen Teammitglied übertragen.

## 12.1 Routen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Routen beim Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Sich selbst erklärende Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### → Empfehlung

Wenn Sie sich als Administrator anmelden, können Sie die Detailfragen unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► finden. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.

Wir empfehlen, dass Sie die Detailfragen in den Bereichen überprüfen, die relevant sind und die Sie in Ihren Lösungsumfang aufgenommen haben. Wenn Sie eine Frage auswählen, werden im Detailbereich des Bildes weitere Informationen angezeigt.

### 12.1.1 Routen aktivieren

Bevor Benutzer Besuche mittels Routen planen können, müssen Administratoren diese dem Umfang des Projekts hinzufügen.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Festlegung des Lösungsumfangs](#) ► [Verkauf](#)

➤ [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ➤ [Aktivitätenmanagement](#) ➤, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil, um Routen verwenden zu können.

2. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Besuche](#) (ID: [COD\\_VISIT\\_WCF](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.

Weitere Details finden Sie unter [Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#).

## Ergebnisse

Alle Kollegen, denen Sie das Work Center "Besuche" zugeordnet haben, können Besuche anlegen und bearbeiten, mithilfe von Routen Besuche für Tage oder Wochen im Voraus planen sowie Routenvorlagen verwenden, um Zeit zu sparen und die Konsistenz zu verbessern.

### 12.1.2 Zeitfenster für Routenterminierung konfigurieren

Der Administrator kann das System dahingehend konfigurieren, dass Routen und zugehörige Besuche basierend auf den Wiederholungseinstellungen generiert werden, die in der Routenvorlage definiert sind.

## Kontext

Administratoren müssen die Funktion in den Lösungsumfang aufnehmen, bevor Sie sie konfigurieren können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ➤ [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ➤ [Implementierungsprojekte](#) ➤ auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ➤ [Projektumfang bearbeiten](#) ➤ [Fragen](#) ➤ [Verkauf](#) ➤ [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ➤ [Aktivitätsmanagement](#) ➤, um die Frage, zum periodische Anlegen von Routen zu aktivieren.
2. Rufen Sie ➤ [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ➤ [Implementierungsprojekte](#) ➤ auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ➤ [Aufgabenliste öffnen](#) ➤ [Fine-Tuning](#) ➤ [Zeitfenster für Routenterminierung definieren](#) ➤, und geben Sie an, wie viele Tage im Voraus regelmäßige Besuchspläne generiert werden sollen.

## 12.1.3 Webdienste (A2X) zum Lesen, Bearbeiten oder Löschen von Routen konfigurieren

Administratoren können die Nutzung von Webdiensten zum Lesen, Bearbeiten oder Löschen von Routen aktivieren, für die keine Besuche generiert wurden.

Weitere Informationen zu Web-Services finden Sie unter [Web Services - Quick Guide](#) in der Dokumentation zu SAP Cloud Applications Studio.

## 12.2 Besuche mithilfe von Routen planen

Routen sind bei der Besuchsplanung für Vertriebsmitarbeiter der zentrale Einstiegspunkt.

### Kontext

#### [Routen anlegen \[Seite 711\]](#)

Sie können eine Route anlegen, um Ihre Besuche in logischer Abfolge zu organisieren.

#### [Routendetails definieren \[Seite 713\]](#)

Die Einstellungen, die Sie in den Routendetails festlegen, gelten für alle in der Route vorgeschlagenen Besuche.

#### [Kunden zu Routen hinzufügen \[Seite 716\]](#)

Sie können tägliche Besuchspläne anlegen, die mehrere Kunden und Privatkunden umfassen.

#### [Beteiligte und Anlagen zu Routen hinzufügen \[Seite 721\]](#)

Sie können andere Personen zur Verwendung dieser Route berechtigen und für jeden Besuch auf dieser Route nützliche Anlagen hinzufügen.

#### [Routen prüfen \[Seite 721\]](#)

Sie können den Reiseweg überprüfen, Terminkonflikte erkennen und beheben sowie die Besuchsreihenfolge der geplanten Route für jeden Tag optimieren.

#### [Routen aktivieren und Besuche generieren \[Seite 724\]](#)

Sie können Routen aktivieren und alle Besuche, die Sie für diese Route geplant haben, mit nur einem Mausklick generieren.

### 12.2.1 Routen anlegen

Sie können eine Route anlegen, um Ihre Besuche in logischer Abfolge zu organisieren.

## Kontext

### Hinweis

Falls Sie eine Reihe von Besuchen wiederverwenden möchten, sollten Sie in Erwägung ziehen, zuerst eine Routenvorlage anzulegen. Mit einer Routenvorlage wird der Erstellungsprozess für das nächste Mal, wenn Sie diese Route verwenden möchten, optimiert.

## Vorgehensweise

1. Legen Sie eine Route an.
  - Wenn Sie diese Route über eine aktive Routenvorlage anlegen möchten:
    1. Wählen Sie [Routen](#), und öffnen Sie die aktivierte Routenvorlage.
    2. Wählen Sie  [Aktionen](#)  [Route aus Vorlage anlegen](#) .
  - Wenn Sie diese Route nur einmal verwenden möchten:
    1. Navigieren Sie zu [Routen](#), und wählen Sie [Neu](#).
    2. Legen Sie als Art [Route](#) fest.
2. Geben Sie einen Namen ein, und legen Sie die Routendetails fest.
3. Legen Sie die Wochentage fest, an denen Sie keine Besuche durchführen möchten.

Wenn Sie beispielsweise mittwochs im Büro sein müssen, können Sie festlegen, dass das System mittwochs keine Kundenbesuche anlegt.

### → Nicht vergessen

Die Wochentage, die für eine Route nicht berücksichtigt werden sollen, können nur beim Anlegen der Route festgelegt werden.

4. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## Nächste Schritte

Schlagen Sie Besuche für die Route vor, indem Sie Kunden hinzufügen.

## Weitere Informationen

[Routendetails definieren \[Seite 713\]](#)

Die Einstellungen, die Sie in den Routendetails festlegen, gelten für alle in der Route vorgeschlagenen Besuche.

[Routen aus Vorlagen anlegen \[Seite 725\]](#)

Falls Sie oder andere Benutzer eine Route voraussichtlich mehrmals verwenden werden, können Sie Zeit sparen, indem Sie zuerst eine Routenvorlage anlegen. Diese Vorlage können Sie dann zum Anlegen von Routen verwenden, sobald Sie die Starttermine kennen.

### 12.2.1.1 Routenverantwortlichen ändern

Nachdem die Route angelegt wurde, können Sie den Routenverantwortlichen ändern, indem Sie die entsprechende Route öffnen und ► [Aktionen](#) ► [Verantwortlichen ändern](#) ► wählen.

Über diese Aktion können Sie außerdem den Verantwortlichen aller zugehörigen Besuche ändern, die zuvor aus dieser Route angelegt wurden.

### 12.2.1.2 Täglichen Besuchsplan als Route oder Routenvorlage sichern

Im Kalender können Sie Ihren Besuchsplan für den Tag als Route oder Routenvorlage für die zukünftige Verwendung sichern, indem Sie [Als Route sichern](#) oder [Als Vorlage sichern](#) wählen.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie die Besuche in der gleichen Reihenfolge wiederholen möchten, können Sie sie als Route sichern. Wenn Sie diese Besuchsreihenfolge regelmäßig wiederverwenden möchten, können Sie Ihren Besuchsplan für den Tag stattdessen als Routenvorlage sichern.

### 12.2.1.3 Webdienste (A2X) zum Lesen, Bearbeiten oder Löschen von Routen konfigurieren

Administratoren können die Nutzung von Webdiensten zum Lesen, Bearbeiten oder Löschen von Routen aktivieren, für die keine Besuche generiert wurden.

Weitere Informationen zu Web-Services finden Sie unter [Web Services - Quick Guide](#) in der Dokumentation zu SAP Cloud Applications Studio.

## 12.2.2 Routendetails definieren

Die Einstellungen, die Sie in den Routendetails festlegen, gelten für alle in der Route vorgeschlagenen Besuche.

Wählen Sie in der Route [Weitere Details](#). Dort können Sie folgende Einstellungen vornehmen:

#### Routendetails

| Option                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Startzeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sie können eine standardmäßige Startzeit für den Beginn einer Tagesroute festlegen.                                                                                  |
| Vorbereitungszeit für Besuch (im Durchschnitt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sie können für alle Besuche in der Route eine standardmäßige Vorbereitungszeit festlegen.                                                                            |
| Besuchsdauer (im Durchschnitt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sie können für alle Besuche in der Route eine standardmäßige Dauer festlegen.                                                                                        |
| <div>  <b>Hinweis</b><br/>           Auf Kopf- oder Vertriebsbereichsebene können Sie für jeden Kunden oder Privatkunden eine Besuchsdauer hinterlegen. In diesen Fällen kann für vorgeschlagene Besuche der kundenspezifische Wert anstelle der von Ihnen festgelegten standardmäßigen Besuchsdauer verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Besuchsinformationen bearbeiten [Seite 682]</a>.         </div> |                                                                                                                                                                      |
| Zeitzone                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Wenn Ihr Team in unterschiedlichen Zeitzonen arbeitet, können Sie die Zeitzone festlegen, in der das System die Besuche generiert.                                   |
| Sprache                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Falls Ihr Team in einer Region agiert, in der mehrere Sprachen gesprochen werden, können Sie die Sprache festlegen, in der das System Besuche generiert.             |
| Automatische Neutermiierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, werden die nachfolgenden Besuche automatisch neu terminiert, sobald Sie Besuche innerhalb der Route hinzufügen oder verschieben. |



| Option                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zeitplan des Routenverantwortlichen immer anzeigen | <p>Um Terminkonflikte zu vermeiden, kann das System beim Planen von Besuchen für die Route automatisch Besuche und Termine, die vom Routenverantwortlichen für diesen Tag eingeplant wurden, vorbelegen. Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, wird, sobald Sie einen Besuch für ein bestimmtes Datum zur Route hinzufügen, automatisch der Terminplan des Verantwortlichen für den jeweiligen Tag angezeigt.</p> <div> <b>⚠ Einschränkung</b> <p>Diese Funktion kann nicht angewendet werden, wenn der Verantwortliche aus dem Gebiet abgeleitet wird.</p> </div> |
| Verantwortlichen aus Gebiet ableiten               | <p>Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, müssen Sie anstatt eines Routenverantwortlichen ein Gebiet festlegen. Jedes Mal, wenn das System aus einer solchen Route einen Besuch generiert, wird der Gebietsverantwortliche auch der Verantwortliche des Besuchs. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass Besuche bei Personalwechsel dynamisch zugeordnet werden können.</p>                                                                                                                                                                                      |
| Besuchsart                                         | <p>Sie können für alle Besuche in der Route eine standardmäßige Besuchsart festlegen.</p> <div> <b>ℹ Hinweis</b> <p>Für vorgeschlagene Besuche kann die Besuchshäufigkeit und -dauer der Besuchsart verwendet werden, sofern diese Besuchsinformationen im Konto des Kunden oder Privatkunden vordefiniert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Besuchsinformationen bearbeiten [Seite 682]</a>.</p> </div>                                                                                                                                |
| Verkaufsorganisation                               | <p>Sie können Besuche nach Vertriebsbereich planen. Wenn Sie Kunden mithilfe des Filters <a href="#">Fällige Besuche des Verantwortlichen</a> hinzufügen, schlägt Ihnen das System nur Kunden und Privatkunden vor, für die Besuche im angegebenen Vertriebsbereich fällig sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Vertriebsweg                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Option                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sparte                       | <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Für vorgeschlagene Besuche kann die Besuchshäufigkeit und -dauer des Vertriebsbereichs verwendet werden, sofern diese Besuchsinformationen im Konto des Kunden oder Privatkunden vordefiniert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Besuchsinformationen bearbeiten [Seite 682]</a>.</p> |
| Besuch der perfekten Filiale | Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, werden alle Besuche, die in der Route vorgeschlagen werden, standardmäßig als Besuche der perfekten Filiale betrachtet. Sie können dieses Kennzeichen für jeden einzelnen vorgeschlagenen Besuch auf der Route aktivieren oder deaktivieren.                                                         |
| Notizen                      | Notizen, die Sie hier hinzufügen, erscheinen für jeden Besuch, der aus dieser Route generiert wurde.                                                                                                                                                                                                                                     |

## 12.2.3 Kunden zu Routen hinzufügen

Sie können tägliche Besuchspläne anlegen, die mehrere Kunden und Privatkunden umfassen.

### Voraussetzungen

Wählen Sie [Weitere Details](#), und legen Sie die Standardeinstellungen für Besuche fest, die in der Route vorgeschlagen werden sollen.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Route [Übersicht](#) und anschließend [Hinzufügen](#).
2. Verwenden Sie die Abfrage oder erweiterte Suche, um nach Kunden zu suchen.

#### ❁ Beispiel

- Die Abfrage [Fällige Besuche des Verantwortlichen](#) schlägt Kunden vor, bei denen das Datum [Besuch bis spätestens](#) auf Kontenebene größer oder gleich dem Startdatum der Route ist. Überfällige

Besuche werden nicht berücksichtigt. Über das Feld [Besuch zwischen](#) können Sie nach weiteren Kunden suchen, für die ein Besuch im angegebenen Datumsbereich fällig ist.

- Das Suchfeld [Rolle](#) ermöglicht Ihnen, nach Interessenten und Bestandskunden zu filtern und Ihre Besuche entsprechend zu planen.
- Über das Suchfeld [Künftiger Besuch geplant](#) können Sie nach Kunden filtern, für die auf Kontenebene ein [Nächster geplanter Besuch](#) hinterlegt ist.
- In der erweiterten Suche sind für die Standardabfrage der Vertriebsbereich und die Besuchsart vorgelegt, die Sie unter [Weitere Details](#) festgelegt haben.

3. Fügen Sie die gewünschten Kunden der Route hinzu.

4. Um Besuche für den folgenden Tag einzuplanen, wählen Sie [Am nächsten Tag hinzufügen](#).

Wochentage, die Sie für Besuche ausgeschlossen haben, werden bei der Routenplanung automatisch übersprungen.

5. Wenn Sie mit Ihren Angaben zu den Besuchen und ihrer Reihenfolge zufrieden sind, sichern Sie Ihre Eingaben.

## Nächste Schritte

Überprüfen Sie die Route, und stellen Sie sicher, dass es keine Terminkonflikte gibt und die Route optimal verläuft.

### 12.2.3.1 Regelmäßige Besuche zu Routen hinzufügen

Bei einem Vorschlag eines Kunden für einen bestimmten Datumsbereich kann das System außerdem die Anzahl der Wiederholungen für einen Besuch auf der Grundlage der [Empfohlenen Besuchshäufigkeit](#) vorschlagen, die für den Kunden definiert ist.

## Kontext

**Expo** ★ ⓘ | +

Leads Opportunities Sales Quotes Visiting Hours **Visits** Visits Detail > ✓

**Visit Information**

**Recommended Frequency**  
7 Day(s)

Last Visited  
06/21/2019

Next Planned Visit  
06/24/2019

Visit Before  
06/28/2019

Visit Duration  
1 Hour(s)

**Visit Between**  
06/25/2019 07/31/2019

Account  
Expo

Role  
[Dropdown]

Sales Organization  
[Dropdown]

Division  
[Dropdown]

Distribution Channel  
[Dropdown]

Visit Type  
[Dropdown]

Recommended Visit Frequency  
[Dropdown]

Visit-By Date  
Filter by Date  
MM/dd/yyyy

Future Visit Planned  
[Dropdown]

**Add Recurrence**  
☒

Hide Accounts Already in Route  
Restore Go

Save Query Save Query As Organize Queries

| ID      | Name | City      | Recurrences in Time Period |
|---------|------|-----------|----------------------------|
| 1029693 | Expo | Cupertino | 5                          |

**Visits List:**

| Visit | Date       | Duration  | Time  | Recurrence |
|-------|------------|-----------|-------|------------|
| 1 (1) | 06/28/2019 | 1 Hour(s) | 08:00 | 1 Hour(s)  |
| 2 (1) | 07/05/2019 | 1 Hour(s) | 08:00 | 1 Hour(s)  |
| 3 (1) | 07/12/2019 | 1 Hour(s) | 08:00 | 1 Hour(s)  |
| 4 (1) | 07/19/2019 | 1 Hour(s) | 08:00 | 1 Hour(s)  |
| 5 (1) | 07/26/2019 | 1 Hour(s) | 08:00 | 1 Hour(s)  |

Actions: Add on Next Day More

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie beim Hinzufügen von Kunden die erweiterte Suche.
2. Geben Sie im Feld *Besuch zwischen* einen Datumsbereich ein.
3. Markieren Sie das Feld *Wiederholung hinzufügen*.
4. Füllen Sie bei Bedarf die anderen Suchfelder aus.
5. Wählen Sie *Start*. Es werden alle Kunden mit den zugehörigen *Wiederholungen im Zeitraum* angezeigt.
6. Fügen Sie die gewünschten Kunden der Route hinzu.

## Ergebnisse

In der Tabelle werden die Besuche und die vorgeschlagenen Wiederholungen innerhalb des Datumsbereichs angezeigt.

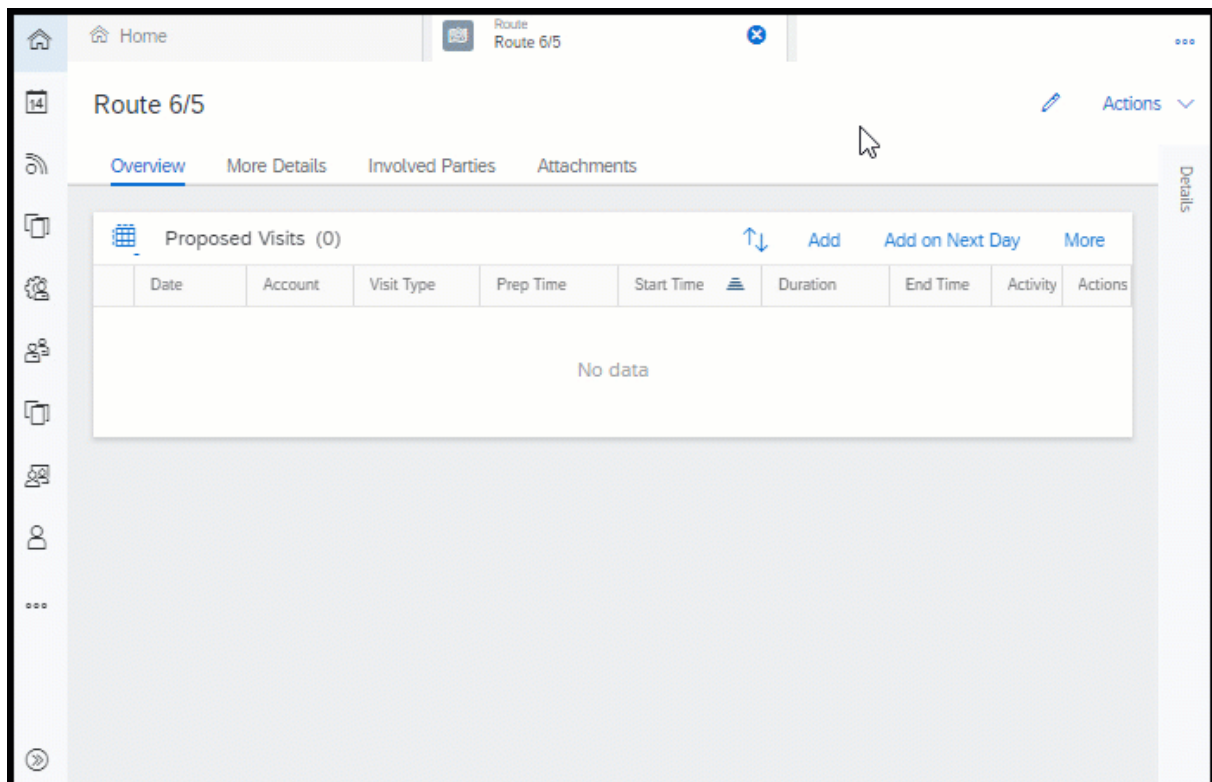
## Weitere Informationen

### [Besuchsinformationen bearbeiten \[Seite 682\]](#)

Sie können für jeden Kunden oder Privatkunden deren Verfügbarkeit für Besuche, die Besuchshäufigkeit und die Dauer festlegen. Derartige Besuchsinformationen können beim Anlegen eines einzelnen Besuchs in Kunden oder beim Planen von Routen übernommen werden.

## 12.2.3.2 Kunden in der Kartenansicht suchen

Sie können die Kartenansicht verwenden, wenn Sie nach einem Kunden suchen, um ihn einer Route hinzuzufügen. Diese Funktion ist besonders hilfreich, wenn ein Kunde in einer Stadt beispielsweise über mehrere Standorte verfügt. Sie können den gewünschten Standort auf der Karte lokalisieren und einfach auswählen.



## Weitere Informationen

### [Karte \[Seite 76\]](#)

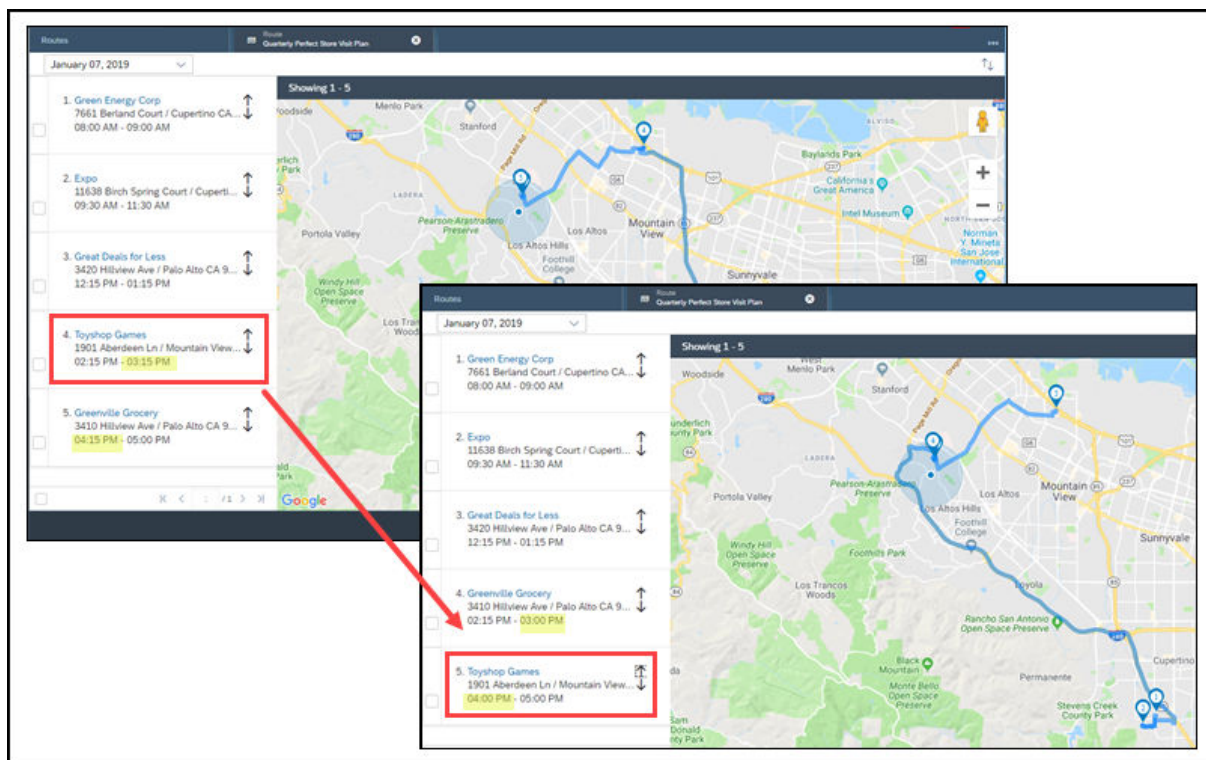
Erfahren Sie, wie Sie auf Basis von Google- oder AutoNavi-Karten die Kartenfunktion verwenden können, die Daten mit einer interaktiven Karte in unterschiedlichen Objekten bereitstellt.

### 12.2.3.3 Tagesroutenplan in der Landkartenansicht visualisieren

Sie können Ihren Weg für jeden Tag Ihrer Route auf einer Karte anzeigen und die Reihenfolge der Besuche anpassen, um Ihre Reise zu optimieren.

Wählen Sie in der Route oder Routenvorlage [Übersicht](#) und anschließend [Mehr](#) [Karte anzeigen](#). Der Besuchsplan mit vorgeschlagenen und vorhandenen Besuchen sowie der Reiseweg für den ersten bzw. ausgewählten Tag werden auf einer Karte angezeigt. Um die Route eines anderen Tages anzuzeigen, wählen Sie das entsprechende Datum oder den entsprechenden Wochentag oben in der Liste aus.

Über die Pfeile neben einem Besuch können Sie ihn in der Reiseabfolge nach oben oder unten verschieben. Der Besuchsplan wird unter Berücksichtigung der Vorbereitungs- und Reisezeit in Echtzeit aktualisiert. Wenn Sie die Kartenansicht schließen, wird die neue Reihenfolge für diesen Tag in der Route gespeichert.



### Weitere Informationen

#### Karte [Seite 76]

Erfahren Sie, wie Sie auf Basis von Google- oder AutoNavi-Karten die Kartenfunktion verwenden können, die Daten mit einer interaktiven Karte in unterschiedlichen Objekten bereitstellt.

## 12.2.4 Beteiligte und Anlagen zu Routen hinzufügen

Sie können andere Personen zur Verwendung dieser Route berechtigen und für jeden Besuch auf dieser Route nützliche Anlagen hinzufügen.

Beteiligte und Anlagen

| Registerkarte              | Mögliche Aktionen                                                                                      | Notizen                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Beteiligte</a> | Sie können Verantwortliche und Organisatoren festlegen und diese Route Vertriebsmitarbeitern zuordnen. | Die auf dieser Registerkarte angegebenen Teilnehmer können die Route anzeigen und bearbeiten sowie zum Generieren von Besuchen verwenden.<br><br>Nach dem Generieren der Besuche wird aus den Teilnehmern Teilnehmer des Besuchs. |
| <a href="#">Anlagen</a>    | Dokumente hinzufügen, die für die Besuche hilfreich sein können                                        | Anlagen, die Sie hier hinzufügen, erscheinen als Anlagen für jeden Besuch, den Sie anhand dieser Route generieren.                                                                                                                |

## 12.2.5 Routen prüfen

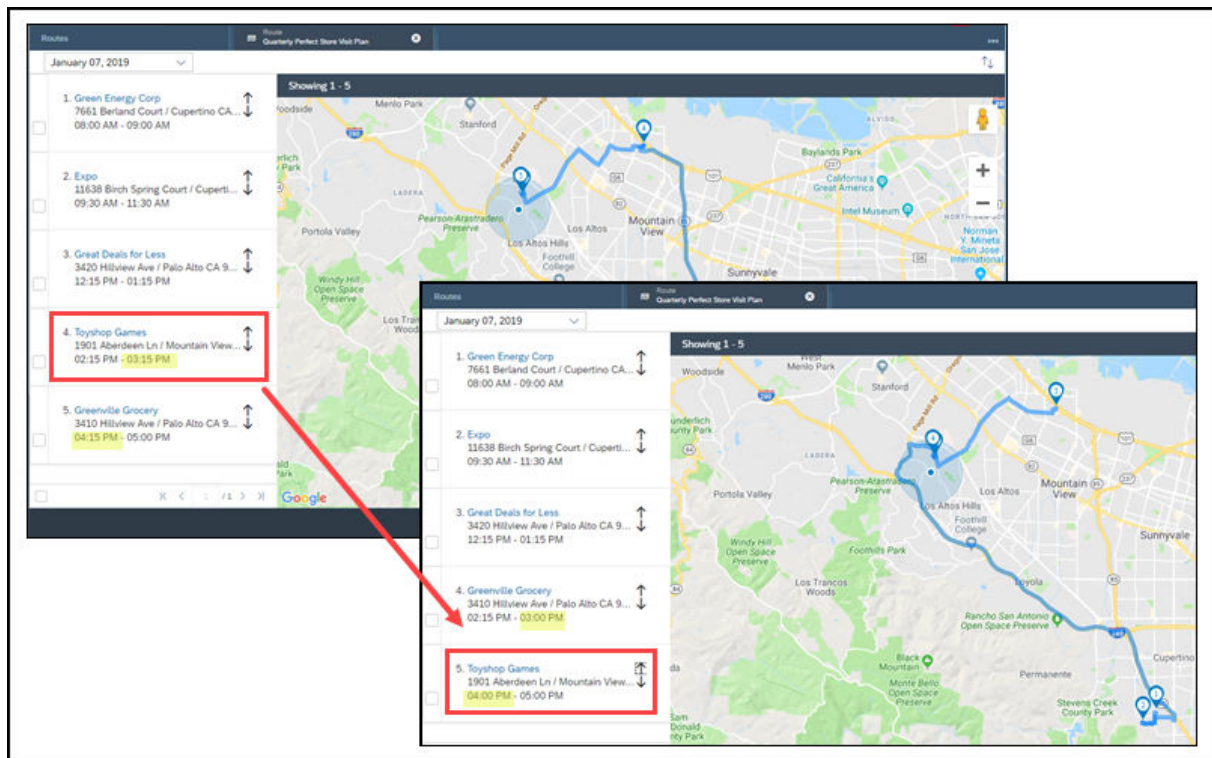
Sie können den Reiseweg überprüfen, Terminkonflikte erkennen und beheben sowie die Besuchsreihenfolge der geplanten Route für jeden Tag optimieren.

### 12.2.5.1 Tagesroutenplan in der Landkartenansicht visualisieren

Sie können Ihren Weg für jeden Tag Ihrer Route auf einer Karte anzeigen und die Reihenfolge der Besuche anpassen, um Ihre Reise zu optimieren.

Wählen Sie in der Route oder Routenvorlage [Übersicht](#) und anschließend [Mehr](#) [Karte anzeigen](#). Der Besuchsplan mit vorgeschlagenen und vorhandenen Besuchen sowie der Reiseweg für den ersten bzw. ausgewählten Tag werden auf einer Karte angezeigt. Um die Route eines anderen Tages anzuzeigen, wählen Sie das entsprechende Datum oder den entsprechenden Wochentag oben in der Liste aus.

Über die Pfeile neben einem Besuch können Sie ihn in der Reiseabfolge nach oben oder unten verschieben. Der Besuchsplan wird unter Berücksichtigung der Vorbereitungs- und Reisezeit in Echtzeit aktualisiert. Wenn Sie die Kartenansicht schließen, wird die neue Reihenfolge für diesen Tag in der Route gespeichert.



## Weitere Informationen

### Karte [Seite 76]

Erfahren Sie, wie Sie auf Basis von Google- oder AutoNavi-Karten die Kartenfunktion verwenden können, die Daten mit einer interaktiven Karte in unterschiedlichen Objekten bereitstellt.

## 12.2.5.2 Besuchsplan im Kalender anzeigen

Sie können den Kalender für den Mitarbeiter anzeigen, für den Sie die Besuche dieser Route planen, um sich seiner Verfügbarkeit zu vergewissern.

Navigieren Sie in der Route zur Registerkarte **Übersicht**, und wählen Sie **Mehr** **Kalenderansicht anzeigen**. Der Kalender in SAP Cloud for Customer wird angezeigt, und der Übersichtlichkeit halber werden vorgeschlagene und vorhandene Besuche und Termine in unterschiedlichen Farben hervorgehoben.



**Route for Week 6/3**

Overview | More Details | Involved Parties | Attachments

Proposed Visits (5)

| Account            | Prep Time | Start Time | Duration      | End Time | Actions | Date       |
|--------------------|-----------|------------|---------------|----------|---------|------------|
| Green Energy Corp  | 1 Hour(s) | 08:00      | 2 Hour(s)     | 10:00    |         | 06/05/2019 |
| Expo               |           | 08:00      | 120 Minute(s) | 10:00    |         | 06/05/2019 |
| Greenville Grocery |           | 11:00      | 45 Minute(s)  | 11:45    |         | 06/05/2019 |
| Toyshop Games      | 1 Hour(s) | 08:00      | 1 Hour(s)     | 09:00    |         | 06/06/2019 |
| Green Energy Corp  |           | 15:00      | 60 Minute(s)  | 16:00    |         | 06/06/2019 |

Calendar View: 06/05, 06/06, 06/07

Legend: Proposed (Green), Existing (Yellow)

Work Week

## 12.2.5.3 Routen optimieren

Mit der auf maiTour basierenden Routenoptimierung können Sie Routen anhand von strategischen Vertriebszielen, Geschäftszielen, Frontoffice- und Backoffice-Regeln sowie Marketingrichtlinien planen.

### ⓘ Hinweis

Um diese Funktion verwenden zu können, wenden Sie sich für Preise und Einrichtung an SAP.

Vorteile der Routenoptimierung:

- Einfache, leicht verständliche Benutzeroberfläche
- Planung mit Berücksichtigung fester Termine
- Ad-hoc-Planung
- Planung von Übernachtungen
- Nahtlose Integration mit der SAP Cloud Platform
- Hochwertige Geo-Optimierungsdienste von Planung Transport Verkehr AG (PTV), Teil der Porsche-SE-Gruppe
- Planung mit Echtzeit- und historischen Verkehrsinformationen (länder-/regionsspezifische Einschränkungen möglich)

## 12.2.5.4 Routen prüfen

Um Terminkonflikte in Ihrem Kalender zu vermeiden, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Route prüfen](#) ►.

Beim Prüfen der Route werden die vorgeschlagenen Besuche auf dieser Route mit Folgendem verglichen:

- den vorhandenen Besuchen und Terminen im Kalender des Routenverantwortlichen in SAP Cloud for Customer
- Besuchszeiten und -tage, die für die Kunden angegeben sind
- Wochentage, die in der Route für Besuche ausgeschlossen sind

Konflikte generieren Meldungen, die in der Zeile der betreffenden Besuche wie folgt angezeigt werden:

- Ein Fehlersymbol wird in der Spalte [Meldung](#) angezeigt, die Sie zuvor über die Personalisierung hinzufügen müssen.
- Das Feld mit dem Konflikt wird hervorgehoben, und die Meldung wird angezeigt, wenn Sie die Maus über das Feld bewegen.

## 12.2.6 Routen aktivieren und Besuche generieren

Sie können Routen aktivieren und alle Besuche, die Sie für diese Route geplant haben, mit nur einem Mausklick generieren.

### Kontext

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie eine aktive Route bearbeiten möchten, können Sie, bevor die Besuche generiert werden, den Status zurück auf [In Vorbereitung](#) setzen und Ihre Änderungen vornehmen. Wenn die Besuche bereits generiert wurden, können Sie den Status der Route nicht mehr ändern.

### Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie die Route, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ► wählen.
2. Generieren Sie die Besuche in dieser Route, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Besuche generieren](#) ► wählen.

## Ergebnisse

Es ist ein Hintergrundjob zum Generieren von Besuchen verfügbar, der alle 8 Minuten ausgeführt wird. Nach dem Abschluss des Hintergrundjobs wird der Bearbeitungsstatus der Route auf "Abgeschlossen" gesetzt. In der Spalte *Aktivität* werden Verknüpfungen zu jedem generierten Besuch angezeigt.

Der Organisator und der Verantwortliche, die auf Routenebene definiert sind, erscheinen als Organisator und Verantwortlicher für die Besuche, die aus der Route generiert werden. Die Person, die Sie als Verantwortlichen angegeben haben, kann die Route und die Besuche ebenfalls sehen.

## 12.3 Routen aus Vorlagen anlegen

Falls Sie oder andere Benutzer eine Route voraussichtlich mehrmals verwenden werden, können Sie Zeit sparen, indem Sie zuerst eine Routenvorlage anlegen. Diese Vorlage können Sie dann zum Anlegen von Routen verwenden, sobald Sie die Starttermine kennen.

### [Routenvorlagen anlegen \[Seite 725\]](#)

Sie können Routenvorlagen anlegen, um Besuchspläne in wiederkehrenden Szenarien bequem neu zu generieren.

### [Details für Routenvorlagen definieren \[Seite 726\]](#)

Die Einstellungen, die Sie in der Routenvorlage festlegen, gelten für alle Routen, die aus dieser Vorlage generiert werden.

### [Kunden zu Routenvorlagen hinzufügen \[Seite 730\]](#)

Sie können wiederverwendbare Besuchspläne anlegen, die mehrere Kunden und Privatkunden umfassen.

### [Beteiligte und Anlagen zu Routenvorlagen hinzufügen \[Seite 733\]](#)

Sie können andere Personen zur Verwendung dieser Vorlage berechtigen und dieser Vorlage nützliche Anlagen für jeden Besuch hinzufügen.

### [Routenvorlagen aktivieren und Routen generieren \[Seite 733\]](#)

Aktivieren Sie Routenvorlagen, und erstellen Sie Routen anhand einer Vorlage mit nur einem Mausklick.

### [Generierung von Routen aus Vorlagen einplanen \[Seite 734\]](#)

Für regelmäßige Besuchspläne kann das System in regelmäßigen Abständen automatisch Routen und die zugehörigen Besuche generieren. Diese Funktion kann nur bei Routen angewendet werden, die sich regelmäßig wiederholen.

### 12.3.1 Routenvorlagen anlegen

Sie können Routenvorlagen anlegen, um Besuchspläne in wiederkehrenden Szenarien bequem neu zu generieren.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu [Routen](#), und wählen Sie [Neu](#).
2. Legen Sie als Art [Vorlage](#) fest.
3. Geben Sie einen Namen ein, und legen Sie die Details für die Routenvorlage fest.
4. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## Nächste Schritte

Schlagen Sie Besuche für die Routenvorlage vor, indem Sie Kunden hinzufügen.

## Weitere Informationen

[Details für Routenvorlagen definieren \[Seite 726\]](#)

Die Einstellungen, die Sie in der Routenvorlage festlegen, gelten für alle Routen, die aus dieser Vorlage generiert werden.

### 12.3.1.1 Täglichen Besuchsplan als Route oder Routenvorlage sichern

Im Kalender können Sie Ihren Besuchsplan für den Tag als Route oder Routenvorlage für die zukünftige Verwendung sichern, indem Sie [Als Route sichern](#) oder [Als Vorlage sichern](#) wählen.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie die Besuche in der gleichen Reihenfolge wiederholen möchten, können Sie sie als Route sichern. Wenn Sie diese Besuchsreihenfolge regelmäßig wiederverwenden möchten, können Sie Ihren Besuchsplan für den Tag stattdessen als Routenvorlage sichern.

### 12.3.2 Details für Routenvorlagen definieren

Die Einstellungen, die Sie in der Routenvorlage festlegen, gelten für alle Routen, die aus dieser Vorlage generiert werden.

Wählen Sie in der Routenvorlage [Weitere Details](#). Dort können Sie folgende Einstellungen vornehmen:

#### Routendetails

| Option                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Startzeit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sie können eine standardmäßige Startzeit für den Beginn einer Tagesroute festlegen.                                                                                  |
| Vorbereitungszeit für Besuch (im Durchschnitt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sie können für alle Besuche in der Route eine standardmäßige Vorbereitungszeit festlegen.                                                                            |
| Besuchsdauer (im Durchschnitt)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Sie können für alle Besuche in der Route eine standardmäßige Dauer festlegen.                                                                                        |
| <div>  <b>Hinweis</b><br/>           Auf Kopf- oder Vertriebsbereichsebene können Sie für jeden Kunden oder Privatkunden eine Besuchsdauer hinterlegen. In diesen Fällen kann für vorgeschlagene Besuche der kundenspezifische Wert anstelle der von Ihnen festgelegten standardmäßigen Besuchsdauer verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Besuchsinformationen bearbeiten</a> [Seite 682].         </div> |                                                                                                                                                                      |
| Zeitzone                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Wenn Ihr Team in unterschiedlichen Zeitzonen arbeitet, können Sie die Zeitzone festlegen, in der das System die Besuche generiert.                                   |
| Sprache                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Falls Ihr Team in einer Region agiert, in der mehrere Sprachen gesprochen werden, können Sie die Sprache festlegen, in der das System Besuche generiert.             |
| Automatische Neuterminierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, werden die nachfolgenden Besuche automatisch neu terminiert, sobald Sie Besuche innerhalb der Route hinzufügen oder verschieben. |

| Option                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zeitplan des Routenverantwortlichen immer anzeigen | <p>Um Terminkonflikte zu vermeiden, kann das System beim Planen von Besuchen für die Route automatisch Besuche und Termine, die vom Routenverantwortlichen für diesen Tag eingeplant wurden, vorbelegen. Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, wird, sobald Sie einen Besuch für ein bestimmtes Datum zur Route hinzufügen, automatisch der Terminplan des Verantwortlichen für den jeweiligen Tag angezeigt.</p> <div> <b>⚠ Einschränkung</b> <p>Diese Funktion kann nicht angewendet werden, wenn der Verantwortliche aus dem Gebiet abgeleitet wird.</p> </div> |
| Verantwortlichen aus Gebiet ableiten               | <p>Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, müssen Sie anstatt eines Routenverantwortlichen ein Gebiet festlegen. Jedes Mal, wenn das System aus einer solchen Route einen Besuch generiert, wird der Gebietsverantwortliche auch der Verantwortliche des Besuchs. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass Besuche bei Personalwechsel dynamisch zugeordnet werden können.</p>                                                                                                                                                                                      |
| Besuchsart                                         | <p>Sie können für alle Besuche in der Route eine standardmäßige Besuchsart festlegen.</p> <div> <b>ℹ Hinweis</b> <p>Für vorgeschlagene Besuche kann die Besuchshäufigkeit und -dauer der Besuchsart verwendet werden, sofern diese Besuchsinformationen im Konto des Kunden oder Privatkunden vordefiniert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Besuchsinformationen bearbeiten [Seite 682]</a>.</p> </div>                                                                                                                                |
| Verkaufsorganisation                               | <p>Sie können Besuche nach Vertriebsbereich planen. Wenn Sie Kunden mithilfe des Filters <a href="#">Fällige Besuche des Verantwortlichen</a> hinzufügen, schlägt Ihnen das System nur Kunden und Privatkunden vor, für die Besuche im angegebenen Vertriebsbereich fällig sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Vertriebsweg                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Option                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sparte                       | <div>  <b>Hinweis</b><br/> Für vorgeschlagene Besuche kann die Besuchshäufigkeit und -dauer des Vertriebsbereichs verwendet werden, sofern diese Besuchsinformationen im Konto des Kunden oder Privatkunden vordefiniert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Besuchsinformationen bearbeiten [Seite 682]</a>. </div> |
| Besuch der perfekten Filiale | Wenn Sie dieses Kennzeichen setzen, werden alle Besuche, die in der Route vorgeschlagen werden, standardmäßig als Besuche der perfekten Filiale betrachtet. Sie können dieses Kennzeichen für jeden einzelnen vorgeschlagenen Besuch auf der Route aktivieren oder deaktivieren.                                                                                                                                             |
| Notizen                      | Notizen, die Sie hier hinzufügen, erscheinen für jeden Besuch, der aus dieser Route generiert wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

### 12.3.2.1 Einstellungen für regelmäßige Routen definieren

Für regelmäßige Routen können Sie die Wiederholungshäufigkeit und einen Gültigkeitszeitraum definieren. Der Administrator kann das System dahingehend konfigurieren, Routen und zugehörige Besuche basierend auf den Wiederholungseinstellungen einzuplanen und automatisch zu generieren.

#### Weitere Informationen

##### [Generierung von Routen aus Vorlagen einplanen \[Seite 734\]](#)

Für regelmäßige Besuchspläne kann das System in regelmäßigen Abständen automatisch Routen und die zugehörigen Besuche generieren. Diese Funktion kann nur bei Routen angewendet werden, die sich regelmäßig wiederholen.

## 12.3.2.2 Von der Routenplanung auszuschließende Wochentage festlegen

Sie können die Wochentage festlegen, an denen Sie keine Besuche durchführen möchten. Wenn Sie beispielsweise mittwochs im Büro sein müssen, können Sie festlegen, dass das System mittwochs keine Kundenbesuche anlegt.

## 12.3.3 Kunden zu Routenvorlagen hinzufügen

Sie können wiederverwendbare Besuchspläne anlegen, die mehrere Kunden und Privatkunden umfassen.

### Voraussetzungen

Wählen Sie [Weitere Details](#), und legen Sie die Standardeinstellungen für alle Besuche fest, die in der Routenvorlage vorgeschlagen werden sollen.

### Kontext

#### ⓘ Hinweis

Sie können in einer Routenvorlage keine tatsächlichen Termine festlegen. Geben Sie einfach die Besuche ein, die Sie am ersten Tag, zweiten Tag usw. durchführen möchten. Die tatsächlichen Termine werden angezeigt, wenn Sie oder ein anderer autorisierter Benutzer anhand dieser Vorlage eine Route anlegen. Wochentage, die Sie für Besuche ausgeschlossen haben, werden bei der Routengenerierung automatisch übersprungen.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Routenvorlage [Übersicht](#) und anschließend [Hinzufügen](#).
2. Verwenden Sie die Abfrage oder erweiterte Suche, um nach Kunden zu suchen.

#### ♣ Beispiel

- Die Abfrage [Fällige Besuche des Verantwortlichen](#) schlägt Kunden vor, bei denen das Datum [Besuch bis spätestens](#) auf Kontenebene einem Tag in der Zukunft entspricht. Überfällige Besuche werden nicht berücksichtigt.
- Das Suchfeld [Rolle](#) ermöglicht Ihnen, nach Interessenten und Bestandskunden zu filtern und Ihre Besuche entsprechend zu planen.

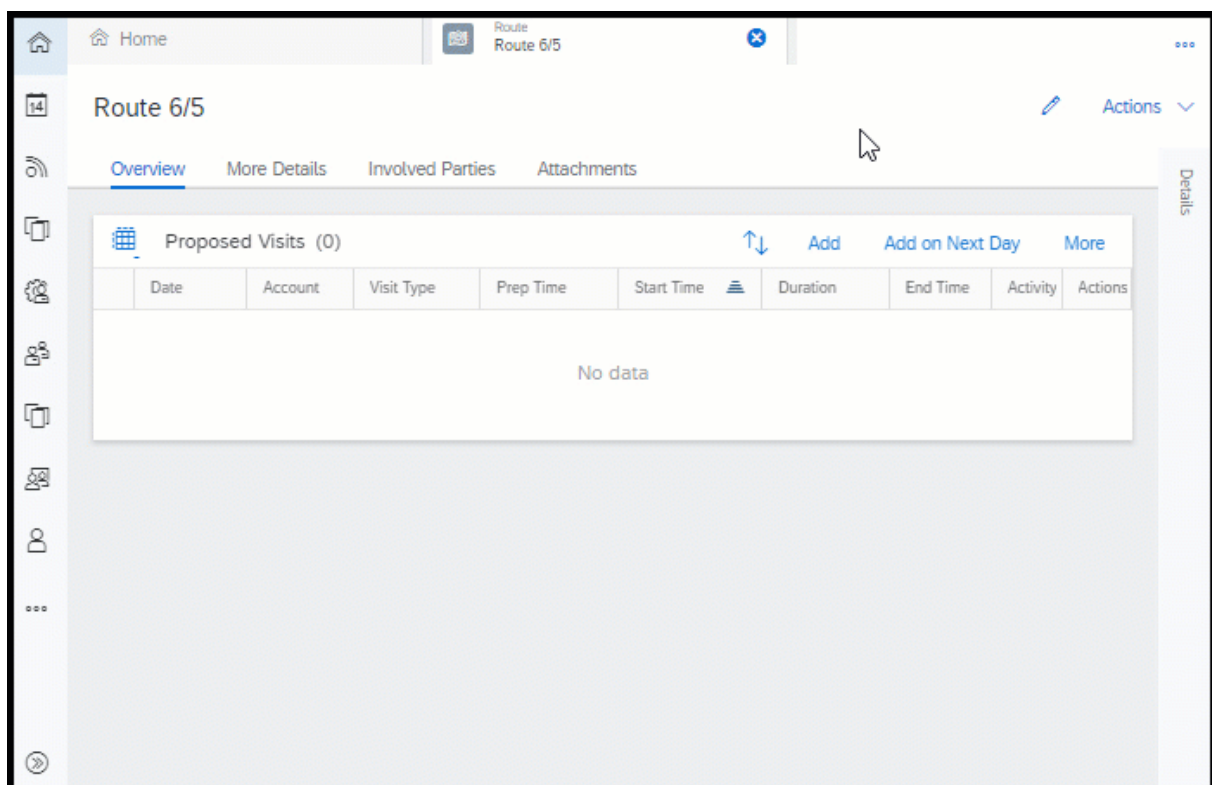


- Über das Suchfeld *Künftiger Besuch geplant* können Sie nach Kunden filtern, für die auf Kontenebene ein *Nächster geplanter Besuch* hinterlegt ist.
- In der erweiterten Suche sind für die Standardabfrage der Vertriebsbereich und die Besuchsart vorgelegt, die Sie unter *Weitere Details* festgelegt haben.

3. Fügen Sie die gewünschten Kunden der Routenvorlage hinzu.
4. Um Besuche für den folgenden Tag einzuplanen, wählen Sie *Am nächsten Tag hinzufügen*.
5. Wenn Sie mit Ihren Angaben zu den Besuchen und ihrer Reihenfolge zufrieden sind, sichern Sie Ihre Eingaben.

### 12.3.3.1 Kunden in der Kartenansicht suchen

Sie können die Kartenansicht verwenden, wenn Sie nach einem Kunden suchen, um ihn einer Route hinzuzufügen. Diese Funktion ist besonders hilfreich, wenn ein Kunde in einer Stadt beispielsweise über mehrere Standorte verfügt. Sie können den gewünschten Standort auf der Karte lokalisieren und einfach auswählen.



### Weitere Informationen

#### Karte [Seite 76]

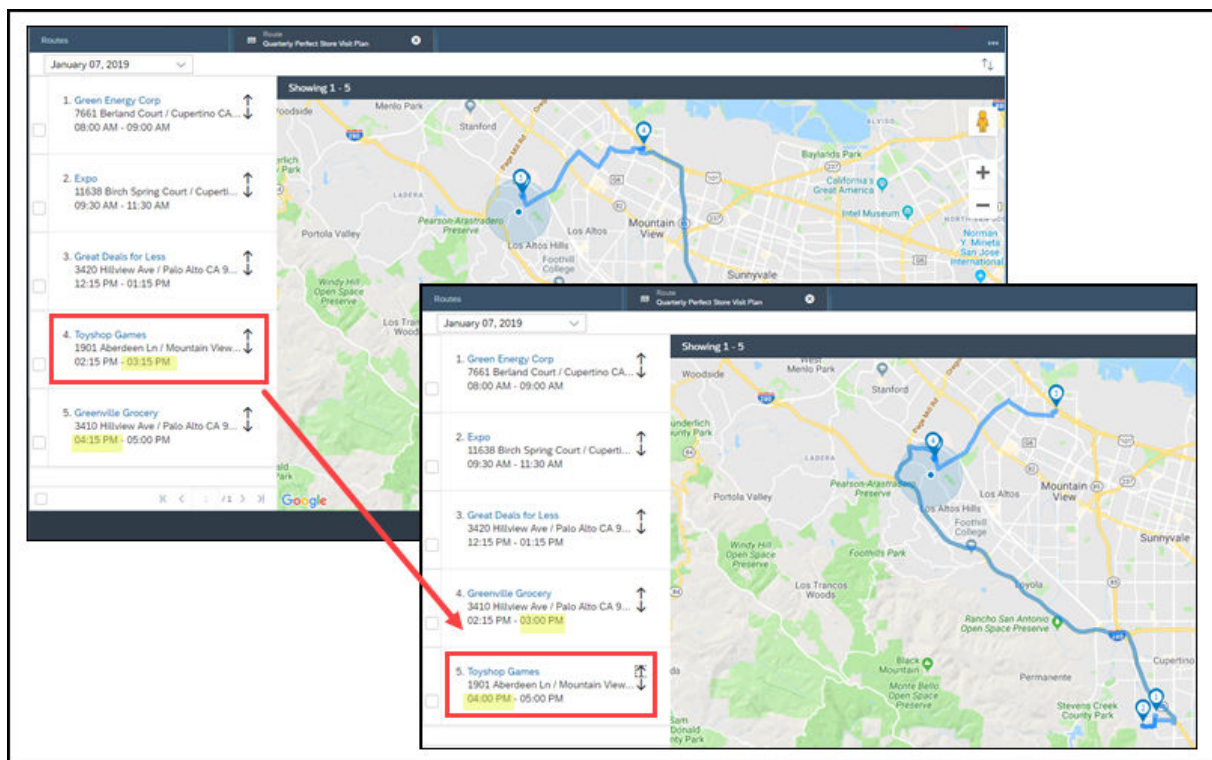
Erfahren Sie, wie Sie auf Basis von Google- oder AutoNavi-Karten die Kartenfunktion verwenden können, die Daten mit einer interaktiven Karte in unterschiedlichen Objekten bereitstellt.

### 12.3.3.2 Tagesroutenplan in der Landkartenansicht visualisieren

Sie können Ihren Weg für jeden Tag Ihrer Route auf einer Karte anzeigen und die Reihenfolge der Besuche anpassen, um Ihre Reise zu optimieren.

Wählen Sie in der Route oder Routenvorlage **Übersicht** und anschließend **Mehr** **Karte anzeigen**. Der Besuchsplan mit vorgeschlagenen und vorhandenen Besuchen sowie der Reiseweg für den ersten bzw. ausgewählten Tag werden auf einer Karte angezeigt. Um die Route eines anderen Tages anzuzeigen, wählen Sie das entsprechende Datum oder den entsprechenden Wochentag oben in der Liste aus.

Über die Pfeile neben einem Besuch können Sie ihn in der Reiseabfolge nach oben oder unten verschieben. Der Besuchsplan wird unter Berücksichtigung der Vorbereitungs- und Reisezeit in Echtzeit aktualisiert. Wenn Sie die Kartenansicht schließen, wird die neue Reihenfolge für diesen Tag in der Route gespeichert.



### Weitere Informationen

#### Karte [Seite 76]

Erfahren Sie, wie Sie auf Basis von Google- oder AutoNavi-Karten die Kartenfunktion verwenden können, die Daten mit einer interaktiven Karte in unterschiedlichen Objekten bereitstellt.

## 12.3.4 Beteiligte und Anlagen zu Routenvorlagen hinzufügen

Sie können andere Personen zur Verwendung dieser Vorlage berechtigen und dieser Vorlage nützliche Anlagen für jeden Besuch hinzufügen,.

Beteiligte und Anlagen

| Registerkarte              | Mögliche Aktionen                                                                         | Notizen                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Beteiligte</a> | Verantwortlichen und Organisator angeben und diese Vorlage Vertriebsmitarbeitern zuordnen | Die auf dieser Registerkarte angegebenen Mitarbeiter können die Vorlage anzeigen und bearbeiten sowie zum Generieren von Routen verwenden.    |
| <a href="#">Anlagen</a>    | Dokumente hinzufügen, die für die Besuche hilfreich sein können                           | Anlagen, die Sie hier hinzufügen, erscheinen als Anlagen für jede Route und alle zugehörigen Besuche, die Sie anhand dieser Route generieren. |

## 12.3.5 Routenvorlagen aktivieren und Routen generieren

Aktivieren Sie Routenvorlagen, und erstellen Sie Routen anhand einer Vorlage mit nur einem Mausklick.

### Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie die Routenvorlage, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ► wählen.
2. Legen Sie Routen aus dieser Vorlage an, indem Sie ► [Aktionen](#) ► [Route aus Vorlage anlegen](#) ► wählen.

### Ergebnisse

Auf der Registerkarte [Vorlagenhistorie](#) können Sie die Routen nachverfolgen, die anhand dieser Routenvorlage generiert wurden.

### Weitere Informationen

[Routen aktivieren und Besuche generieren \[Seite 724\]](#)

Sie können Routen aktivieren und alle Besuche, die Sie für diese Route geplant haben, mit nur einem Mausklick generieren.

## 12.3.6 Generierung von Routen aus Vorlagen einplanen

Für regelmäßige Besuchspläne kann das System in regelmäßigen Abständen automatisch Routen und die zugehörigen Besuche generieren. Diese Funktion kann nur bei Routen angewendet werden, die sich regelmäßig wiederholen.

Voraussetzung hierfür ist, dass die Funktion von Ihrem Administrator aktiviert und das Zeitfenster für die Routenterminierung konfiguriert wurde.

Bei der Generierung von Routen werden die Wochentage, die Sie ausgeschlossen haben, berücksichtigt.

### ❖ Beispiel

Angenommen, Sie haben eine Vorlage für eine dreitägige Route angelegt, und Sie möchten, dass sich diese Route wöchentlich jeden Dienstag im April wiederholt. Ihr Administrator hat in der Konfiguration festgelegt, dass sämtliche Routen und zugehörige Besuche, die aus einer Routenvorlage mit Wiederholungseinstellungen geplant werden, 4 Tage im Voraus generiert werden sollen. Wenn der 1. April ein Dienstag ist, werden die Route und die zugehörigen Besuche für die Woche des 1. Aprils 4 Tage vorher generiert, also am 28. März. Am 4. April werden die Route und die zugehörigen Besuche für die Woche vom 8. April generiert.

## Weitere Informationen

[Einstellungen für regelmäßige Routen definieren \[Seite 729\]](#)

Für regelmäßige Routen können Sie die Wiederholungshäufigkeit und einen Gültigkeitszeitraum definieren. Der Administrator kann das System dahingehend konfigurieren, Routen und zugehörige Besuche basierend auf den Wiederholungseinstellungen einzuplanen und automatisch zu generieren.

## 12.3.6.1 Zeitfenster für Routenterminierung konfigurieren

Der Administrator kann das System dahingehend konfigurieren, dass Routen und zugehörige Besuche basierend auf den Wiederholungseinstellungen generiert werden, die in der Routenvorlage definiert sind.

## Kontext

Administratoren müssen die Funktion in den Lösungsumfang aufnehmen, bevor Sie sie konfigurieren können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Kunden- und](#)

[Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#) , um die Frage, zum periodische Anlegen von Routen zu aktivieren.

- Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Zeitfenster für Routenterminierung definieren](#) , und geben Sie an, wie viele Tage im Voraus regelmäßige Besuchspläne generiert werden sollen.

## 12.4 Routen offline

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die Funktionen, die für Routen im Offline-Modus unterstützt werden.

Offline-Umfang

|               |            |         | Erstellungsbild |          | Detailsicht |                                                       |
|---------------|------------|---------|-----------------|----------|-------------|-------------------------------------------------------|
| Registerkarte | Abschnitt  | Feld    | Anlegen         | Standard | Anzeigen    | Bearbeiten (direkt / über Aktionen / über Navigation) |
| Übersicht     | Kopffelder | Betreff |                 |          | J           | J                                                     |
|               |            | Route   |                 |          | J           | N                                                     |

## Weitere Informationen

[Besuche offline \[Seite 699\]](#)

Folgende Elemente können in Ihrer Lösung offline verwendet werden.

## 12.5 Häufige Fragen zu Routen

Probleme im Umgang mit Routen? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 12.5.1 Was ist der Unterschied zwischen Routen und Touren?

Ab Februar 2015 werden Touren durch Routen ersetzt. Wenn Sie bisher Touren verwendet haben, empfehlen wir Ihnen für die Besuchsplanung und das Generieren von Besuchen zukünftig die Verwendung von Routen.

## 12.5.2 Kann ich verschiedene Routen für Interessenten und Bestandskunden planen?

Ja. Wenn Sie Ihrem Besuchsplan Kunden hinzufügen, können Sie in der erweiterten Suche über das Feld [Rolle](#) nach bestimmten Kunden filtern. Daraufhin können Sie unterschiedliche Routen für Interessenten und Bestandskunden einrichten.

## 12.5.3 Kann die SAP-Lösung die effizientesten Routen vorschlagen?

Ja. Die Routenoptimierung mit maiTour kann optimale Routen nach Standorten, Entfernungen, Kundenkriterien und anderen zugehörigen Informationen vorschlagen.

### Weitere Informationen

[Routen optimieren \[Seite 723\]](#)

Mit der auf maiTour basierenden Routenoptimierung können Sie Routen anhand von strategischen Vertriebszielen, Geschäftszielen, Frontoffice- und Backoffice-Regeln sowie Marketingrichtlinien planen.

## 12.5.4 Kann ich Routen aus einer Liste hochladen?

Ja. Der Administrator kann den Webdienst (A2X) aktivieren, über den Sie Routen verwalten können.

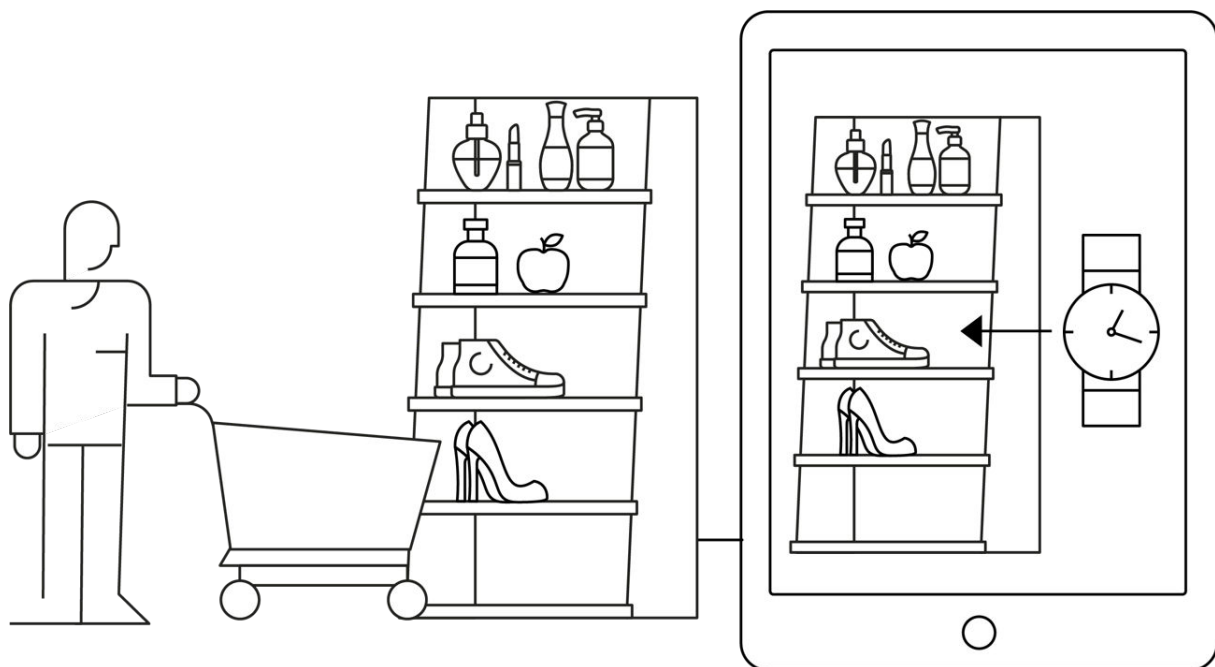
Weitere Informationen zu Webdiensten finden Sie unter [Web Services - Quick Guide](#) in der Dokumentation zu SAP Cloud Applications Studio.

## 13 (Veraltet) Intelligente Bildverarbeitung

Sie können Planogramme hochladen und diese mit Bildern von Produktanzeigen vergleichen, die Sie am Kundenstandort gemacht haben. Die intelligente Bildverarbeitung ermittelt die Unterschiede zwischen dem Planogramm und dem Bild und bietet Vorschläge für Anpassungen, um sicherzustellen, dass die Produktanzeige am Kundenstandort dem Planogramm entspricht.

### Hinweis

Ab November 2020 wird die intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer eingestellt und nicht mehr unterstützt.



### 13.1 Umfang der intelligenten Bildverarbeitung festlegen und die intelligente Bildverarbeitung konfigurieren

Administratoren können die SAP Cloud for Customer intelligente Bildverarbeitung beim Festlegen des Umfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

#### → Empfehlung

Wir empfehlen, dass Sie die Detailfragen in den Bereichen überprüfen, die relevant sind und die Sie in Ihren Lösungsumfang aufgenommen haben. Wenn Sie eine Frage auswählen, werden auf den Registerkarten im Abschnitt "Details" des Bilds weitere Informationen angezeigt.

Wenn Sie sich als Administrator anmelden, können Sie die Detailfragen unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► finden. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.

Unkomplizierte Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

## 13.1.1 Intelligente Bildverarbeitung aktivieren

Fügen Sie als Administrator die intelligente Bildverarbeitung vor der Einrichtung dem Lösungsumfang Ihres Projekts hinzu, und aktivieren Sie diese.

### 📘 Hinweis

#### Voraussetzung

Sie haben die intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

Markieren Sie im Schritt [Fragen](#) unter ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ► im Abschnitt [Besuche](#) das Ankreuzfeld zur Aktivierung der Bildererkennung in Ihrer SAP-Lösung.

## 13.1.2 Intelligente Bildverarbeitung konfigurieren

Administratoren können Produktbilder und Planogramme hochladen, damit die Bildverarbeitung diese mit tatsächlichen Ablagebildern vergleichen kann.

### Voraussetzungen

Sie haben die intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben.

### Kontext

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [PlanoCheck-Administrator öffnen](#) ► auf.



## Vorgehensweise

1. Laden Sie Produktbilder durch Auswahl von  **Ricoh** >  **Batch-Upload** hoch.

1. Laden Sie Metadaten als CSV-Datei hoch.
2. Laden Sie Bilder in ZIP-Dateien hoch.

Die Daten und Bilder werden zur Baseline der einzelnen Produkte, die von der intelligenten Bildverarbeitung für den Vergleich mit Positionen auf tatsächlichen Ablagen verwendet werden.

2. Verwenden Sie auf der Registerkarte **Planogramme** die Drucktaste, um Ihre Planogramme im XLS- oder XLSX-Format hochzuladen.

Wenn Sie Planogramme hochladen, haben diese den Status **Angelegt**, was bedeutet, dass Ricoh diese analysiert. Nach Abschluss der Analyse haben die Planogramme den Status **OK**.

3. Wenn ein Planogramm den Status **OK** erreicht, bearbeiten Sie es, um die folgenden Informationen hinzuzufügen:

1. **Filialen anhängen**

Fügen Sie jede Filiale hinzu, in der Sie das Planogramm verwenden möchten.

2. Aktivieren Sie es, um alle vorherigen Versionen zu ersetzen.
3. Aktualisieren Sie es, um Ihre Änderungen zu sichern.

4. Fügen Sie Hersteller auf der Registerkarte **Hersteller** hinzu.

Geben Sie im daraufhin angezeigten Bild die erforderlichen Informationen ein:

1. Geben Sie den Namen des Herstellers ein.
2. Geben Sie den Code des Herstellers ein, d.h. die ersten 8 Ziffern des UPC-Codes für diesen Hersteller.
3. Nehmen Sie unter **Kunde** die entsprechende Einstellung vor:
  - **Wahr** bedeutet, dass Sie Korrekturmaßnahmen für die Produkte dieses Herstellers anzeigen möchten.
  - **Falsch** bedeutet, dass Sie keine Korrekturmaßnahmen für die Produkte dieses Herstellers anzeigen möchten.

## 13.2 Intelligente Bildverarbeitung verwenden

Nehmen Sie ein Bild auf, um die im Planogramm definierte Anzeige mit der tatsächlichen Anzeige zu vergleichen.

### Hinweis

#### Voraussetzung

Sie haben die intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben.

## 13.2.1 Intelligente Bildverarbeitung konfigurieren

Administratoren können Produktbilder und Planogramme hochladen, damit die Bildverarbeitung diese mit tatsächlichen Ablagebildern vergleichen kann.

### Voraussetzungen

Sie haben die intelligente Bildverarbeitung SAP Cloud for Customer erworben.

### Kontext

Melden Sie sich als Administrator an, und rufen Sie ► *Administrator* ► *Vertriebs- und Kampagneneinstellungen* ► *PlanoCheck-Administrator öffnen* ► auf.

### Vorgehensweise

1. Laden Sie Produktbilder durch Auswahl von ► *Ricoh* ► *Batch-Upload* hoch.
  1. Laden Sie Metadaten als CSV-Datei hoch.
  2. Laden Sie Bilder in ZIP-Dateien hoch.

Die Daten und Bilder werden zur Baseline der einzelnen Produkte, die von der intelligenten Bildverarbeitung für den Vergleich mit Positionen auf tatsächlichen Ablagen verwendet werden.

2. Verwenden Sie auf der Registerkarte *Planogramme* die Drucktaste, um Ihre Planogramme im XLS- oder XLSX-Format hochzuladen.

Wenn Sie Planogramme hochladen, haben diese den Status *Angelegt*, was bedeutet, dass Ricoh diese analysiert. Nach Abschluss der Analyse haben die Planogramme den Status *OK*.

3. Wenn ein Planogramm den Status *OK* erreicht, bearbeiten Sie es, um die folgenden Informationen hinzuzufügen:

1. *Filialen anhängen*  
Fügen Sie jede Filiale hinzu, in der Sie das Planogramm verwenden möchten.
2. Aktivieren Sie es, um alle vorherigen Versionen zu ersetzen.
3. Aktualisieren Sie es, um Ihre Änderungen zu sichern.

4. Fügen Sie Hersteller auf der Registerkarte *Hersteller* hinzu.

Geben Sie im daraufhin angezeigten Bild die erforderlichen Informationen ein:

1. Geben Sie den Namen des Herstellers ein.
2. Geben Sie den Code des Herstellers ein, d.h. die ersten 8 Ziffern des UPC-Codes für diesen Hersteller.
3. Nehmen Sie unter *Kunde* die entsprechende Einstellung vor:
  - *Wahr* bedeutet, dass Sie Korrekturmaßnahmen für die Produkte dieses Herstellers anzeigen möchten.

- *Falsch* bedeutet, dass Sie keine Korrekturmaßnahmen für die Produkte dieses Herstellers anzeigen möchten.

## 13.2.2 Anteil am Regal anzeigen

Sie können Ihr Bild personalisieren, um den *Anteil am Regal* für Produkte anzuzeigen.

Es ist wichtig, den Prozentsatz des Regalplatzes für Ihr Produkt zu kennen, um sicherzustellen, dass Sie die vertraglich vereinbarte Fläche auf einem Regal oder in einem Display pflegen.

Der Anteil am Regalplatz wird in "Besuche" auf der Registerkarte *Planogramme* als Prozentsatz angezeigt. Die SAP-Lösung berechnet den Anteil des Herstellers am Regalplatz abzüglich aller Korrekturmaßnahmen und dem Anteil am Regalplatz des Wettbewerbers.

# 14 Aktivitätsplanung und Routing

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

Mit der Aktivitätsplanung können Sie Marketinginitiativen und Vertriebsausführungsstrategien in ausführbare Umfragen und Aufgaben umwandeln. Angenommen, es findet im nächsten Monat eine neue Produkteinführung statt. Als Teil des Vertriebsausführungsplans muss jeder Vertriebsmitarbeiter bei den nächsten Besuchen mit Kunden über dieses Ereignis sprechen. Darüber hinaus müssen Sie Verkaufsdaten über die Durchführung von bestimmten Produktumfragen sammeln. Als Verkaufsverwaltungs- oder Key-Account-Manager können Sie Aufgabenpläne anlegen, die relevante Aufgaben und Umfragen gruppieren. Sie können dann Routing-Regeln definieren und sicherstellen, dass der richtige Satz von Aufgaben und Umfragen dem entsprechenden Besuch zur Ausführung intelligent zugeordnet wird.

Sie können Umfragen und Aufgaben für mehrere Objekte planen. Sie können beispielsweise Fragebogenumfragen zuordnen, die Vertriebsmitarbeitern beim Qualifizieren eines Leads ausfüllen müssen. Das frühzeitige Planen von Aktivitäten vereinfacht den Qualifizierungsprozess und verbessert die Arbeitseffizienz eines Teams im Vergleich zum Hinzufügen von Standardumfragen zu jedem entsprechenden Lead. Sie können auch Umfragen zur Kundenzufriedenheit Servicetickets zuordnen. So erhalten Sie Einblicke in die Service-Performance von Vertriebsmitarbeitern.

Zusätzlich zu Aufgaben und Umfragen können Sie mit dem Aktivitätsplaner Termine und Telefonate vorschlagen. Zurzeit können Aktivitätspläne, die Termine und Telefonate enthalten, nur Opportunities und Angeboten zugeordnet werden.

## 14.1 Aktivitätsplanung konfigurieren und ihren Umfang festlegen

Administratoren können den Aktivitätsplaner und die entsprechenden Routing-Regeln über die Festlegung des Umfangs und Detailfragen konfigurieren.

### 14.1.1 Aktivitätsplaner aktivieren

Bevor Benutzer Umfragen und Aufgaben mit dem Aktivitätsplaner planen können, muss der Administrator die Funktion dem Projektumfang hinzufügen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil.
2. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#), und markieren Sie die entsprechende Detailfrage, um den Aktivitätsplaner im System verwenden zu können.
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Aktivitätsplaner](#) (Nummer: *ACTIVITYWORKLIST*) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.

## Weitere Informationen

[Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#)

### 14.1.2 Standardorganisationseinheit beim Anlegen von Aktivitätsplan oder Routing-Regel konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass die Organisationseinheit basierend auf dem angemeldeten Benutzer, der den Aktivitätsplan oder die Routing-Regel anlegt, vorab eingefügt wird.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#).

Beantworten Sie unter [Aktivitätsplaner](#) die Frage zu Standardwerten für die Organisationseinheit anhand des angemeldeten Benutzers.

## 14.2 Aktivitätspläne anlegen

Sie können Aktivitätspläne zum Organisieren von Standardlisten mit Aufgaben und Umfragen anlegen. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen kann der Aktivitätsplan verschiedenen Geschäftsobjekten zugeordnet werden. Sie können außerdem einen Massen-Upload von Aktivitätsplänen über die SAP Cloud for Customer APIs vornehmen.

## Voraussetzungen

Sie müssen über Zugriff auf das Work Center [Aktivitätsplaner](#) verfügen, um einen Aktivitätsplan anzulegen.

## Kontext

Aktivitätspläne müssen zusammen mit Routing-Regeln verwendet werden. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können die Aufgaben und Umfragen eines Aktivitätsplans ermittelt und den geeigneten Geschäftsobjekten zur weiteren Verwendung zugeordnet werden.

### 📘 Hinweis

Zusätzlich zu Aufgaben und Umfragen können Sie mit dem Aktivitätsplaner Termine und Telefonate vorschlagen. Zurzeit können Aktivitätspläne, die Termine und Telefonate enthalten, nur Opportunitys und Angeboten zugeordnet werden. Administratoren müssen die Registerkarten [Termine](#) und [Telefonate](#) per Anpassung einem Aktivitätsplaner hinzufügen.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Aktivitätsplaner](#) ► [Pläne](#) ►.
2. Um einen Aktivitätsplan anzulegen, wählen Sie das Plusymbol.

Beim Festlegen der Eigenschaften für den Aktivitätsplan sind die folgenden zwei Kennzeichen verfügbar, die Sie aktivieren können:

- [Obligatorisch](#)  
Wenn Sie dieses Kennzeichen auf Aktivitätsplanebene setzen, dann werden standardmäßig alle Aufgaben und Umfragen, die Sie dem Plan hinzufügen, als obligatorisch gekennzeichnet. Dieses Kennzeichen ist auch in jeder Aufgabe oder Umfrage vorhanden und kann dort bei Bedarf deaktiviert werden.  
Es ist sinnvoll, diese Option zu aktivieren, wenn das Abschließen aller oder der meisten Ihrer Aufgaben und Umfragen obligatorisch ist.
  - [Automatisch zuordnen](#)  
Wenn Sie dieses Kennzeichen auf Aktivitätsplanebene setzen, dann ist standardmäßig für alle Aufgaben und Umfragen, die Sie dem Plan hinzufügen, die automatische Zuordnung zulässig. Dieses Kennzeichen ist auch in jeder Aufgabe oder Umfrage vorhanden und kann dort bei Bedarf deaktiviert werden.  
Es ist sinnvoll, diese Option zu aktivieren, wenn alle oder die meisten Ihrer Aufgaben und Umfragen automatisch zugeordnet werden müssen.
3. Um dem Aktivitätsplan weitere Aufgaben und Umfragen hinzuzufügen, wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
  4. Um eine Aufgabe im Aktivitätsplan anzulegen, wechseln Sie auf die Registerkarte [Aufgaben](#), und wählen Sie [Neu](#).

Wenn eine Aufgabe in Besuchen verwendet werden soll, müssen Sie die *Häufigkeit* klären. Durch Auswahl von *Immer* kann die Aufgabe in jedem entsprechenden Besuch generiert werden. *Einmalig* generiert die Aufgabe in Besuchen nur, bis die Aufgabe für einen Kunden abgeschlossen wurde.

## 📌 Hinweis

### Was passiert bei der Definition einer Häufigkeit von einmal?

Einige Aufgaben und Umfragen müssen nur einmal pro Kunde abgeschlossen werden. Beispielsweise muss das Einrichten einer Aktionsanzeige für ein Sportgroßereignis nur einmal erfolgen und ergibt nur solange Sinn, bis das Sportereignis beendet ist.

Wenn Sie einmalige Aufgaben oder Umfragen im Aktivitätsplaner definieren, werden diese von Ihrer SAP-Lösung wie folgt behandelt:

Behandlung einmaliger Aufgaben und Umfragen

| Ihre Aktion                                                                         | Antwort der SAP-Lösung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sie schließen die einmalige Aufgabe oder Umfrage während des ersten Besuchs ab.     | Ihnen wird diese Aufgabe oder Umfrage für den Rest des im Aktivitätsplan definierten Datumsbereichs nicht mehr angezeigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sie stornieren den Besuch.                                                          | Einmalige Aufgaben oder Umfragen werden entweder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>automatisch</b> in einen vorhandenen oder generierten Besuch innerhalb des im Aktivitätsplan definierten Zeitraums verschoben</li> <li>• oder verbleiben dauerhaft im ursprünglichen Besuch als unvollständige Aufgaben oder Umfragen, wenn der Aktivitätsplan nicht mehr im Gültigkeitszeitraum liegt.</li> </ul> |
| Sie schließen den Besuch ab, ohne die einmalige Aufgabe oder Umfrage abzuschließen. | Einmalige Aufgaben oder Umfragen werden entweder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>automatisch</b> in einen vorhandenen oder generierten Besuch innerhalb des im Aktivitätsplan definierten Zeitraums verschoben</li> <li>• oder verbleiben dauerhaft im ursprünglichen Besuch als unvollständige Aufgaben oder Umfragen, wenn der Aktivitätsplan nicht mehr im Gültigkeitszeitraum liegt.</li> </ul> |

Außerdem können Sie hier entscheiden, ob das Abschließen dieser speziellen Aufgabe obligatorisch ist und ob sie automatisch zugeordnet werden muss.

## 📌 Hinweis

- Automatisch zugeordnete Aufgaben und Umfragen werden den geeigneten Geschäftsobjekten hinzugefügt, wenn die Routing-Regeln ausgelöst werden.  
In der entsprechenden Objektdokumentation finden Sie Informationen dazu, wann und wie Routing-Regeln ausgelöst werden können.

- Aufgaben und Umfragen, die nicht automatisch zugeordnet werden, können Verkaufsbenutzer bei Bedarf geeigneten Geschäftsobjekten manuell hinzufügen.

5. Um einer Aufgabe Notizen und Anlagen hinzuzufügen, wählen Sie die Aufgabe in der Tabelle aus, woraufhin die Abschnitte [Notizen](#) und [Anlagen](#) angezeigt werden.

Notizen und Anlagen werden bei der Zuordnung von Aufgaben vererbt.

6. Um dem Aktivitätsplan eine Umfrage hinzuzufügen, wechseln Sie auf die Registerkarte [Umfragen](#) und wählen [Hinzufügen](#).

#### Hinweis

Sie können einem Aktivitätsplan nur [aktive](#) Umfragen hinzufügen.

Damit eine Umfrage in Besuchen verwendet werden kann, müssen Sie die Häufigkeit der Verwendung klären. Außerdem können Sie entscheiden, ob das Abschließen dieser speziellen Umfrage obligatorisch ist und ob sie automatisch zugeordnet werden muss.

7. (Optional) Navigieren Sie zur Registerkarte [Organisationseinheiten](#), und definieren Sie die Verkaufsabteilungen, für die der Aktivitätsplan gilt.
8. (Optional) Navigieren Sie zur Registerkarte [Beteiligung](#), und definieren Sie Vertriebsmitarbeiter und Verkaufsabteilungen, die an dem Aktivitätsplan beteiligt sind.

Beteiligte Vertriebsmitarbeiter oder Gruppen können zur Sicht [Aktivitätspläne für mich oder meinen Bereich](#) in der Aktivitätsplanliste wechseln, um die für sie relevanten Pläne anzuzeigen.

9. Wählen Sie nach dem Anlegen des Aktivitätsplans [Sichern](#).

## Nächste Schritte

Legen Sie Routing-Regeln an, um die Kriterien zu definieren, die ein Geschäftsobjekt erfüllen muss, um den Aktivitätsplan zu erhalten.

## Weitere Informationen

### [Routing-Regeln anlegen \[Seite 747\]](#)

Sie können Routing-Regeln anlegen, um einen Aktivitätsplan verschiedenen Geschäftsobjekten zuzuordnen. Die Routing-Regeln enthalten eine Reihe von Bedingungen, die ein Geschäftsobjekt erfüllen muss, um bestimmte Aktivitätspläne zu erhalten.

## 14.2.1 Aktivitätsplaner aktivieren

Bevor Benutzer Umfragen und Aufgaben mit dem Aktivitätsplaner planen können, muss der Administrator die Funktion dem Projektumfang hinzufügen.



## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil.
2. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechende Detailfrage, um den Aktivitätsplaner im System verwenden zu können.
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Aktivitätsplaner](#) (Nummer: [ACTIVITYWORKLIST](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.

## Weitere Informationen

[Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#)

### 14.2.2 Standardorganisationseinheit beim Anlegen von Aktivitätsplan oder Routing-Regel konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass die Organisationseinheit basierend auf dem angemeldeten Benutzer, der den Aktivitätsplan oder die Routing-Regel anlegt, vorab eingefügt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.

Beantworten Sie unter [Aktivitätsplaner](#) die Frage zu Standardwerten für die Organisationseinheit anhand des angemeldeten Benutzers.

## 14.3 Routing-Regeln anlegen

Sie können Routing-Regeln anlegen, um einen Aktivitätsplan verschiedenen Geschäftsobjekten zuzuordnen. Die Routing-Regeln enthalten eine Reihe von Bedingungen, die ein Geschäftsobjekt erfüllen muss, um bestimmte Aktivitätspläne zu erhalten.

## Voraussetzungen

Sie müssen über Zugriff auf das Work Center [Aktivitätsplaner](#) verfügen, um eine Routing-Regel anzulegen.

## Kontext

### ⚠ Einschränkung

Aktivitätspläne, die Termine und Telefonate enthalten, können nur Opportunitys und Angeboten zugeordnet werden.

In den folgenden Schritten wird beschrieben, wie Sie eine Routing-Regel anlegen. In der entsprechenden Objektdokumentation finden Sie Informationen dazu, wann und wie Routing-Regeln ausgelöst werden können.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Aktivitätsplaner](#) ► [Routing-Regeln](#) ►.
2. Um eine Routing-Regel anzulegen, wählen Sie das Plussymbol und legen Eigenschaften für die Routing-Regel fest.

### ℹ Hinweis

Jede Routing-Regel gilt nur für ein bestimmtes Geschäftsobjekt.

3. Um mit dem Festlegen von Bedingungen fortzufahren, die diese Routing-Regel definieren, wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
4. Wählen Sie auf der Registerkarte [Bedingungen](#) die Option [Gruppe hinzufügen](#), und definieren Sie die Bedingung.

Bedingungen sind in Gruppen aufgeteilt. Wenn eine Routing-Regel ausgelöst wird, werden verschiedene Bedingungsgruppen als logische ODER-Beziehung ausgewertet. Bedingungen in einer Gruppe werden als logische UND-Beziehung ausgewertet.

Um eine weitere Bedingung in derselben Gruppe anzulegen, wählen Sie das Plussymbol in der Spalte [Aktionen](#) der vorigen Bedingung, die Sie der Gruppe hinzugefügt haben.

### → Tipp

In Bezug auf die Kundenhierarchie gibt es zwei Bedingungen: [Kunde der obersten Ebene](#) und [Kunde einer höheren Ebene](#). In beiden Fällen sind alle Kunden, die unter einem Wurzelkunden bzw. einem übergeordneten Kunden liegen, betroffen, wenn diese Bedingung wahr ist. Nur bei der Bedingung "Kunde der obersten Ebene" wird jedoch auch der Kunde der obersten Ebene im Ergebnis eingeschlossen. Wenn Sie eine ganze Kundenhierarchie, einschließlich des Wurzelkunden, gruppieren möchten, verwenden Sie die Bedingung [Kunde der obersten Ebene](#). Um alle Kunden, die unter einen Kunden fallen, der kein Wurzelkunde ist, und auch den übergeordneten Kunden selbst zu berücksichtigen, verwenden Sie [Kunde einer höheren Ebene](#), und fügen Sie dann der Bedingung auch die übergeordnete Kundennummer hinzu.

5. Um die Aktivitätspläne auszuwählen, die diese Routing-Regel befolgen, wählen Sie auf der Registerkarte *Aktivitätspläne* die Option *Hinzufügen*.

#### → Tipp

Sie können Aktivitätspläne mit Terminen in der Zukunft wie folgt anzeigen und auswählen:

1. Wählen Sie im Feld *Name* die Wertauswahlhilfe.
2. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Dialogfenster *Erweiterte Suche*.
3. Geben Sie für *Gültig von* und *Gültig bis* die entsprechenden Termine an.

6. (Optional) Navigieren Sie zur Registerkarte *Organisationseinheiten*, und definieren Sie die Verkaufsabteilungen, für die die Routing-Regel gilt.
7. (Optional) Navigieren Sie zur Registerkarte *Kunden*, und definieren Sie die Kunden oder Zielgruppen, für die die Routing-Regel gilt.
8. (Optional) Navigieren Sie zur Registerkarte *Beteiligung*, und definieren Sie Vertriebsmitarbeiter und Verkaufsabteilungen, die an der Routing-Regel beteiligt sind.

Beteiligte Vertriebsmitarbeiter oder Gruppen können zur Sicht *Routing-Regeln für meinen Bereich* in der Routing-Regelliste wechseln, um die für sie relevanten Regeln anzuzeigen.

9. Wählen Sie nach dem Anlegen der Routing-Regel *Sichern*.
10. Wählen Sie ► *Aktionen* ► *Als "Aktiv" kennzeichnen* ►.

Nur aktive Routing-Regeln können ausgeführt werden. Wenn eine Geschäftsanwendung angelegt wird, prüft das System auf übereinstimmende Routing-Regeln und ermittelt die Aufgaben und Umfragen innerhalb eines Aktivitätsplans und ordnet sie der Geschäftsanwendung zur weiteren Verwendung zu.

## Weitere Informationen

### Aktivitätspläne anlegen [Seite 743]

Sie können Aktivitätspläne zum Organisieren von Standardlisten mit Aufgaben und Umfragen anlegen. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen kann der Aktivitätsplan verschiedenen Geschäftsobjekten zugeordnet werden. Sie können außerdem einen Massen-Upload von Aktivitätsplänen über die SAP Cloud for Customer APIs vornehmen.

## 14.3.1 Aktivitätsplaner aktivieren

Bevor Benutzer Umfragen und Aufgaben mit dem Aktivitätsplaner planen können, muss der Administrator die Funktion dem Projektumfang hinzufügen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und*

[Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#) ], und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil.

2. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#) ], und markieren Sie die entsprechende Detailfrage, um den Aktivitätsplaner im System verwenden zu können.
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Aktivitätsplaner](#) (Nummer: [ACTIVITYWORKLIST](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.

## Weitere Informationen

[Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#)

### 14.3.2 Standardorganisationseinheit beim Anlegen von Aktivitätsplan oder Routing-Regel konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass die Organisationseinheit basierend auf dem angemeldeten Benutzer, der den Aktivitätsplan oder die Routing-Regel anlegt, vorab eingefügt wird.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkauf](#) > [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) > [Aktivitätsmanagement](#) ].

Beantworten Sie unter [Aktivitätsplaner](#) die Frage zu Standardwerten für die Organisationseinheit anhand des angemeldeten Benutzers.

## 14.4 Häufige Fragen zu Aktivitätsplanung und Routing

Probleme im Umgang mit dem Aktivitätsplaner? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 14.4.1 Wie finde ich heraus, welche Routing-Regeln für einen Aktivitätsplan verwendet werden?

Mithilfe der Felder mit Querverweisen finden Sie heraus, welche Aktivitätspläne eine bestimmte Routing-Regel enthalten oder welche Routing-Regeln für einen bestimmten Aktivitätsplan verwendet werden.

In der Aktivitätsplanliste können Ihre Administratoren das Masterlayout anpassen und das Feld [Routing-Regel](#) der erweiterten Suche hinzufügen. Somit können Sie anhand der Routing-Regel Aktivitätspläne suchen und sortieren.

Auf ähnliche Weise können Ihre Administratoren in der Routing-Regelliste das Masterlayout anpassen und das Feld *Aktivitätsplan* der erweiterten Suche hinzufügen. Somit können Sie anhand des Aktivitätsplans Routing-Regeln suchen und sortieren.

# 15 Perfekte Filiale

Mit einer perfekten Filiale können Sie Vertriebssteuerungsexzellenz erzielen.

Eine perfekte Filiale hat das richtige Produkt vorrätig, liefert es zum richtigen Zeitpunkt und zum richtigen Preis. Dabei handelt es sich um eine Methodik, die eine optimale Ausnutzung der Vertriebssteuerungsdaten und eine hochgradig disziplinierte Herangehensweise ermöglicht, um maximale Umsätze zu erreichen. Um eine perfekte Filiale zu haben, müssen Sie zu jedem Zeitpunkt der Interaktion des Kunden mit Ihrer Filiale ein außergewöhnliches Kundenerlebnis gewährleisten.

Ein Beschäftigungspunkt ist ein Ort, an dem Ihre Produkte in einer Filiale zum Verkauf angeboten werden und in Audits geprüft werden müssen. Das können z.B. ein Werbedisplay, ein regelmäßig aufgefülltes Regal oder ein Kühlgerät sein. Eine Kombination Ihrer Beschäftigungspunkt in einer Beschäftigungskarte stellt eine Filiale oder ein Filialsegment dar. Die Beschäftigungskarten können eine visuelle Darstellung eines Filiallayouts enthalten, um Ihre Vertriebsbeauftragten bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zu unterstützen.

An jedem Beschäftigungspunkt sammeln Ihre Vertriebsmitarbeiter Daten durch Durchführung von Umfragen und Beantworten von Umfragefragen. Anhand der Umfrageantworten erlauben die von Administratoren angelegten Key Performance Indicators (KPIs) und Metriken den Vertriebsmitarbeitern, Echtzeiteinblicke in die Performance der Filiale zu erhalten, sofort auf auftretende Probleme zu reagieren und die Effizienz des Außendienstes zu erhöhen.

Die Lösung der perfekten Filiale ist nur im SAP Fiori Client verfügbar.

## ⓘ Hinweis

Die perfekte Filiale wird auf Mobiltelefonen nicht unterstützt.

## 15.1 Perfekte Filiale in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können die perfekte Filiale über die Festlegung des Lösungsumfangs sowie über Fragen zum Lösungsumfang konfigurieren.

### 15.1.1 Perfekte Filiale aktivieren

Um die perfekte Filiale verwenden zu können, müssen Administratoren diese dem Projektumfang hinzufügen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Branchenlösung](#) ► [Konsumgut erweitert](#) ► [Ausführung der perfekten Filiale](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil für die Verwendung der perfekten Filiale.

## 15.1.2 Umfragebasiertes Filial-Scoring konfigurieren

Administratoren können Benutzern ermöglichen, ein Filial-Scoring anhand von Umfragebewertungen anstelle von KPI-Ergebnissen zu definieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Branchenlösung](#) ► [Konsumgut erweitert](#) ► [Ausführung der perfekten Filiale](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zur Deaktivierung KPI-basiertes Scoring zu suchen.

## 15.1.3 Filiallayouts in Beschäftigungskarten konfigurieren

Administratoren können Benutzern ermöglichen, Filiallayouts zur Veranschaulichung der Beschäftigungskarte hinzuzufügen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Branchenlösung](#) ► [Konsumgut erweitert](#) ► [Ausführung der perfekten Filiale](#) ►, um die entsprechende Detailfrage zum Einrichten einer Beschäftigungskarte mit visuellen Darstellungen zu suchen.

## 15.1.4 Anlegen von Besuchen der perfekten Filiale nach Besuchsart konfigurieren

Administratoren können die Lösung so einrichten, dass beim Anlegen eines Besuchs auf der Grundlage der angegebenen Besuchsart automatisch das Kennzeichen [Besuch der perfekten Filiale](#) aktiviert wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [KundenBesucharten bearbeiten](#) ►. Aktivieren Sie für die gewünschten Besuchsarten das Kennzeichen [Perfekte Filiale vorschlagen](#).

## 15.1.5 Aufgaben- und Umfragenfindung für perfekte Filialbesuche konfigurieren

Administratoren können Vertriebsmitarbeitern oder Kundenbetreuern ermöglichen, Besuchen in der perfekten Filiale mithilfe von Aktivitätsplänen und Routing-Regeln Standardaufgaben und -umfragen zuzuordnen. Aufgaben und Umfragen dieser Art werden beim Scoring der perfekten Filiale oder KPI-Scoring nicht berücksichtigt.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Branchenlösung](#) ► [Konsumgut erweitert](#)

➤ [Ausführung der perfekten Filiale](#) ➤, um die Frage zum Aktivieren der Standardarbeitsvorratsfindung für Besuche in der perfekten Filiale zu finden.

## Weitere Informationen

### [Umfragen oder Aufgaben zu Besuchen hinzufügen \[Seite 686\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der effizienten Besuchsdurchführung zu helfen.

### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

## 15.1.6 Automatische Aktualisierung für perfekte Filialbesuche konfigurieren

Administratoren können in Workflows Bedingungen definieren, um eine Aktualisierung der Besuche auszulösen. Diese Regeln gelten auch für perfekte Filialbesuche.

Eine Aktualisierung eines Besuchs stößt die Zuordnung der entsprechenden Aktivitätspläne an, die eine Standardliste von Umfragen und Aufgaben enthalten. Für Besuche der perfekten Filiale löst eine Aktualisierung auch die Ermittlung von zugeordneten Beschäftigungskarten, Beschäftigungspunkten, Zielen usw. aus.

## Weitere Informationen

### [Automatische Aktualisierung für Besuche konfigurieren \[Seite 676\]](#)

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Besuche automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen und Aufgaben zu erhalten.

## 15.1.7 Anzeigen von KPI-Scores mit Dezimalstellen konfigurieren

Administratoren können das System so einrichten, dass KPI-Werte mit zwei Dezimalstellen angezeigt werden, um die Präzision von Messwerten zu erhöhen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Branchenlösung](#) ► [Konsumgut erweitert](#)



➤ [Ausführung der perfekten Filiale](#) ➤, um die entsprechende Detailfrage zum Anzeigen von KPI-Werten mit Dezimalstellen zu suchen.

## 15.1.8 Automatische Wertberechnung beim Auschecken von Besuch konfigurieren

Administratoren können die automatische Wertberechnung aktivieren, wenn ein Besuch ausgecheckt wird. Dies kann sowohl im Online- als auch im Offline-Modus erfolgen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Branchenlösung](#) ► [Konsumgut erweitert](#) ► [Ausführung der perfekten Filiale](#) ➤, um die entsprechende Detailfrage zur Aktivierung des automatischen Scorings von Besuchen beim Checkout.

## 15.2 Beschäftigungskarten erstellen

Eine Beschäftigungskarte stellt ein Filiallayout oder ein Segment dar, dass aus mehreren Beschäftigungspunkten besteht, zu denen ein Vertriebsmitarbeiter gehen muss, um z.B. die Präsentation der Produkte zu bewerten. Für jede Beschäftigungskarte können Sie Key Performance Indicators (KPIs) und Kennzahlen definieren, die auf den während der Einzelhandelsaudits zu erfassenden Daten basieren.

### [Beschäftigungskarten anlegen \[Seite 755\]](#)

Sie können eine Beschäftigungskarte anlegen, Beschäftigungspunkte zuordnen, Key Performance Indicators (KPIs) einrichten und das Filial-Scoring festlegen.

### [Beschäftigungskarten kopieren \[Seite 760\]](#)

Sie können in kürzerer Zeit und mit weniger Aufwand eine Beschäftigungskarte anlegen, indem Sie eine vorhandene Beschäftigungskarte kopieren.

### [Versionen von Beschäftigungskarten anlegen \[Seite 761\]](#)

Sie können Versionen von Beschäftigungskarten anlegen, um Änderungen am Layout zu ermöglichen.

### [Beschäftigungskarten als veraltet kennzeichnen \[Seite 762\]](#)

Wenn eine Beschäftigungskarte für keine Kunden mehr gültig ist, können Sie sie als [Veraltet](#) kennzeichnen.

## 15.2.1 Beschäftigungskarten anlegen

Sie können eine Beschäftigungskarte anlegen, Beschäftigungspunkte zuordnen, Key Performance Indicators (KPIs) einrichten und das Filial-Scoring festlegen.

## Kontext

Wenn vom Administrator umfragebasierte Scoring-Methoden für das Messen der Filial-Performance aktiviert wurden, kann beim Anlegen der Beschäftigungskarte kein KPI-basiertes Filial-Scoring eingerichtet werden.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Aktivitätsplaner](#) ► [Beschäftigungskarten](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie eine Beschreibung und einen Gültigkeitszeitraum für die Beschäftigungskarte ein.
3. Wählen Sie eine [Skalierung](#) für das Scoring.
4. Setzen Sie Schwellenwerte als Platzhalter für Ihr Scoring-Ergebnis, und geben Sie für jeden Bereich eine Legende ein.

Der für eine Beschäftigungskarte eingerichtete Schwellenwert wird bei einem Besuch zum Anzeigen des Gesamtwertes der perfekten Filiale verwendet.

### ⓘ Hinweis

#### Informationen über das Scoring der perfekten Filiale und die Schwellenwerteinstellung

Für den Filial-Score und jeden Scoring-relevanten KPI können Sie zwei oder drei Score-Bereiche definieren. Um die Trennlinie zwischen zwei Bereichen festzulegen, wird ein Schwellenwert verwendet. Jedem Bereich ist als visuelle Repräsentation ein Farbkennzeichen zugeordnet. Verfügbare Farbkennzeichen sind grün, gelb und rot. Grün steht für gut, Gelb für ausreichend und Rot für schlecht. Standardmäßig ist der grüne Bereich dem höheren Bereich der Skala zugeordnet. Sie können die Farben für die höheren und niedrigeren Bereiche jedoch bei Bedarf auch umkehren.

5. Fügen Sie [Notizen](#), [Verkaufsorganisationen](#) oder [Anlagen](#) hinzu, und wählen Sie [Weiter](#).

### → Tipp

Unter [Anlagen](#) können Sie eine [Lokale Datei](#) mit einem [Filiallayout](#) als visuelle Repräsentation der Filiale hochladen. Sie können auf dem Bild Beschäftigungspunkte markieren, die Vertriebsmitarbeiter visuell durch den Filialbesuch führen können.

6. Ordnen Sie Ihrer Beschäftigungskarte Beschäftigungspunkte zu. Sie haben dazu folgende Möglichkeiten.
  - Fügen Sie wiederverwendbare Beschäftigungspunkte hinzu, die Sie im Work Center [Beschäftigungspunkte](#) vordefiniert haben.
  - Legen Sie Beschäftigungspunkte an, die nur für diese Beschäftigungskarte gelten.
    1. Wählen Sie [Neu anlegen](#).
    2. Fahren Sie wie beim Anlegen eines wiederverwendbaren Beschäftigungspunktes fort.
    3. Nachdem Sie alle Komponenten eines Beschäftigungspunktes definiert haben, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ►.
    4. Kehren Sie zur neuen Beschäftigungskarte zurück, und klicken Sie über der Tabelle mit den Beschäftigungspunkten auf [Hinzufügen](#).

5. Unter dem Abschnitt *Spezifische Beschäftigungspunkte* wählen Sie den von Ihnen angelegten Beschäftigungspunkt und dann *OK*.
7. Priorisieren Sie die Reihenfolge der Beschäftigungspunkte, und wählen Sie *Weiter*.
8. Ordnen Sie die Beschäftigungskarte den gewünschten Kunden und Zielgruppen zu, und wählen Sie *Weiter*.

#### → Tipp

Wenn Sie der Beschäftigungskarte einen Kunden zuordnen, können Sie mit dem Ankreuzfeld *Kundenhierarchie berücksichtigen* unter dem ausgewählten Kunden untergeordnete Kunden in einer Kundenhierarchie hinzufügen.

#### ⓘ Hinweis

Pro Besuch und Kunde kann immer nur eine Beschäftigungskarte verwendet werden. Da Beschäftigungskarten jedoch für Kunden, Zielgruppen und Kundenhierarchien angelegt werden können, kann es aufgrund der Hierarchiestruktur vorkommen, dass ein einzelner Kunde mehreren Beschäftigungskarten zugeordnet ist. In diesem Fall wird eine Fehlermeldung angezeigt, und für den Besuch wird die zuletzt angelegte Beschäftigungskarte verwendet.

9. Richten Sie die KPIs ein. Detaillierte Anweisungen werden in separaten Themen erläutert.
10. Legen Sie fest, in welcher *Sortierreihenfolge* die KPIs in der Filial-Score-Zusammenfassung bei der Besuchsausführung angezeigt werden sollen, und wählen Sie *Weiter*.

#### ⓘ Hinweis

KPIs mit derselben Folgenummer werden in der KPI-Zusammenfassung zusammen angezeigt. KPIs ohne Folgenummer werden am Ende der Liste angezeigt.

Eine logisch angeordnete Liste der KPIs ermöglicht Vertriebsmitarbeitern eine einfache und intuitive Interpretation der Filialkennzahlen.

11. Richten Sie das Scoring unter Verwendung relevanter KPIs ein, die Sie im vorherigen Schritt definiert haben, und wählen Sie *Weiter*.
12. Legen Sie Korrekturmaßnahmen fest, die vorgeschlagen werden sollen, wenn der Filial-Score oder ein KPI in den gelben oder roten Score-Bereich fällt.  
  
Dieser Schritt soll Vertriebsmitarbeitern helfen, als Reaktion auf Filial-Scores und KPIs, welche die gewünschten Schwellenwerte nicht erfüllen, Sofortmaßnahmen zu ergreifen. Sie können für die Filial-Performance bzw. für jede KPI eine oder mehrere Aktionen vorschlagen, einschließlich Fragen, Umfragen und Aufgaben. Diese Aktionen können obligatorisch oder optional sein.
13. Um die Beschäftigungskarte als *In Vorbereitung* zu sichern, wählen Sie *Fertigstellen*.
14. Aktivieren Sie die Beschäftigungskarte, wenn alle Komponenten einsatzbereit sind.

## Ergebnisse

Wenn ein Besuch für einen relevanten Kunden mit einer aktiven Beschäftigungskarte angelegt wird, können Sie bei diesem Besuch die Funktionen der perfekten Filiale nutzen.

## Weitere Informationen

### [Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte anlegen \[Seite 762\]](#)

Sie können Beschäftigungspunkte anlegen, die in mehreren Beschäftigungskarten wiederverwendet werden können.

### [Einfache Berechnungs-KPIs anlegen \[Seite 766\]](#)

Messen Sie die Performance anhand einer Mengenberechnung.

### [Einfache Vergleichs-KPIs anlegen \[Seite 767\]](#)

Messen Sie die Performance anhand des Vergleichs einer Auditantwort mit einem festgelegten Auditfeldwert.

### [Erweiterte KPIs anlegen \[Seite 770\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie mithilfe des Formeleditors erweiterte KPIs anlegen.

### [KPI-basiertes Filial-Scoring \[Seite 777\]](#)

KPI-basiertes Scoring ermöglicht Ihnen, die von Ihnen gemessenen Filialmetriken als Faktoren für die Bewertung der Gesamtpformance einer Filiale zu verwenden.

## 15.2.1.1 Beschäftigungspunkte in einem Filiallayout zuordnen

Sie können Beschäftigungspunkte direkt auf dem Bild des Filiallayouts zuordnen oder anlegen.

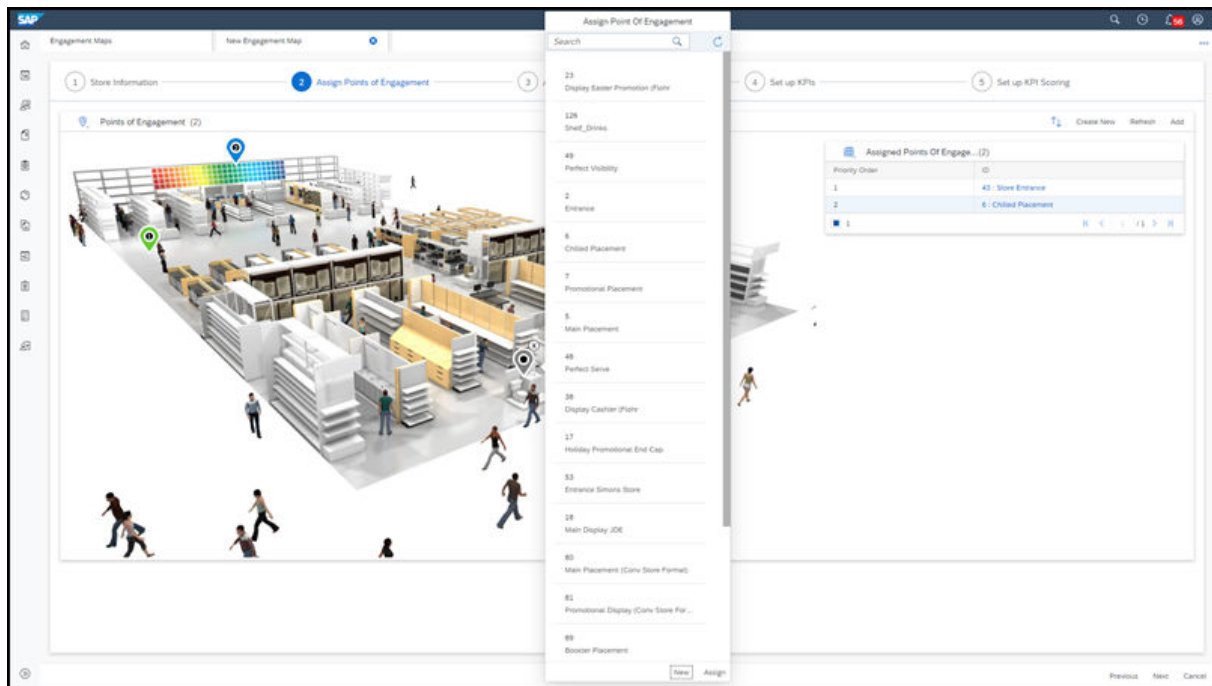
## Voraussetzungen

Administratoren haben die visuelle Darstellung auf der Beschäftigungskarte aktiviert.

Sie haben eine *Lokale Datei* mit einem *Filiallayout* als visuelle Repräsentation der Filiale im Anhang beigefügt.

## Kontext

In dieser Aufgabe erfahren Sie, wie Sie beim Anlegen einer Beschäftigungskarte in einem Filiallayout Beschäftigungspunkte zuordnen.



## Vorgehensweise

1. Beim Anlegen einer Beschäftigungskarte wählen Sie zum Zuordnen der Beschäftigungspunkte die [Landkartenansicht](#). Das Layoutbild wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Standort auf dem Bild, und setzen Sie eine Stecknadel.
3. Wenn Sie auf die Stecknadel klicken, wird eine Liste der Beschäftigungspunkte angezeigt.
4. Sie können entweder einen wiederverwendbaren Beschäftigungspunkt zuordnen oder einen Beschäftigungspunkt anlegen, der für die Beschäftigungskarte spezifisch sind.
  - Wählen Sie einen vorhandenen Beschäftigungspunkt aus der Liste aus, und wählen Sie [Zuordnen](#).

### → Tipp

Bevor Sie einen Beschäftigungspunkt zuordnen, können Sie den mit der Stecknadel markierten Standort ändern, indem Sie die Stecknadel entfernen und neu setzen. Wenn Sie den Standort der Stecknadel ändern möchten, nachdem ein Beschäftigungspunkt zugeordnet wurde, setzen Sie eine andere Stecknadel an den gewünschten Standort und ordnen denselben Beschäftigungspunkt erneut zu. Die vorherige Stecknadel wird automatisch entfernt.

Die Zahl auf jeder Stecknadel entspricht der Rangfolge des Beschäftigungspunktes. Wenn ein Beschäftigungspunkt nicht korrekt einer Stecknadel auf dem Layoutbild zugeordnet ist, können Sie die Rangfolge der Beschäftigungspunkte neu ordnen.

- Klicken Sie auf [Anlegen](#), damit das Erstellungsbild für Beschäftigungspunkte angezeigt wird. Fahren Sie fort, als ob Sie einen wiederverwendbaren Beschäftigungspunkt anlegen, und aktivieren Sie den Beschäftigungspunkt.

#### ⓘ Hinweis

Beim KPI- oder Filial-Scoring werden nur aktive Beschäftigungspunkte berücksichtigt.

5. Sobald Sie die Zuordnung aller Beschäftigungspunkte abgeschlossen haben, klicken Sie auf [Weiter](#), um mit dem Anlegen der Beschäftigungskarte fortzufahren.

## Ergebnisse

Bei einem Besuch einer perfekten Filiale können Vertriebsmitarbeiter dieses Bild in der Landkartenansicht anzeigen und leicht die Beschäftigungspunkte für einen bestimmten Standort ermitteln.

### 15.2.1.2 Filiallayouts in Beschäftigungskarten konfigurieren

Administratoren können Benutzern ermöglichen, Filiallayouts zur Veranschaulichung der Beschäftigungskarte hinzuzufügen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Branchenlösung](#) [Konsumgut erweitert](#) [Ausführung der perfekten Filiale](#), um die entsprechende Detailfrage zum Einrichten einer Beschäftigungskarte mit visuellen Darstellungen zu suchen.

### 15.2.2 Beschäftigungskarten kopieren

Sie können in kürzerer Zeit und mit weniger Aufwand eine Beschäftigungskarte anlegen, indem Sie eine vorhandene Beschäftigungskarte kopieren.

## Vorgehensweise

1. Kopieren Sie eine Beschäftigungskarte aus der Liste oder in der Detailsicht einer Beschäftigungskarte.
  - In der Liste der Beschäftigungskarten:
    1. Markieren Sie die Beschäftigungskarte, die Sie kopieren möchten.
    2. Wählen Sie unter [Weitere Optionen](#) die Option [Kopieren](#).
  - In der Detailsicht der Beschäftigungskarte, die Sie kopieren möchten:
    1. Wählen Sie [Aktionen](#) [Kopieren](#).

Eine neue Beschäftigungskarte wird geöffnet, in der die meisten Informationen übernommen wurden, einschließlich der folgenden:

- Anlagen und Notizen

- Beschäftigungspunkte, die nicht in der Liste mit den Beschäftigungspunkten aufgeführt sind und die nur für die Beschäftigungskarte spezifisch sind
- Beschäftigungspunkte, die für umfragebasiertes Filial-Scoring deaktiviert sind
- Key Performance Indicators (KPIs)
- KPI-Scoring-Informationen, wenn KPI-basiertes Filial-Scoring aktiviert ist

#### Hinweis

Korrekturmaßnahmen werden nicht übernommen.

2. Navigieren Sie durch die Registerkarten, und bearbeiten Sie die erforderlichen Einstellungen, um die Beschäftigungskarte anzulegen.
3. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Sichern](#).
4. Wenn alle Komponenten in der Beschäftigungskarte einsatzbereit sind, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ►.

## Weitere Informationen

### [Beschäftigungskarten anlegen \[Seite 755\]](#)

Sie können eine Beschäftigungskarte anlegen, Beschäftigungspunkte zuordnen, Key Performance Indicators (KPIs) einrichten und das Filial-Scoring festlegen.

## 15.2.3 Versionen von Beschäftigungskarten anlegen

Sie können Versionen von Beschäftigungskarten anlegen, um Änderungen am Layout zu ermöglichen.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Detailsicht einer Beschäftigungskarte ► [Aktionen](#) ► [Version anlegen](#) ►.

Beim Anlegen einer Version werden alle Informationen in der vorhandenen Beschäftigungskarte in eine neue Version kopiert.

2. Navigieren Sie durch die Registerkarten, und bearbeiten Sie die erforderlichen Einstellungen, um die Version der Beschäftigungskarte anzulegen.

In der neuen Version können Sie das Filiallayout, Beschäftigungspunkte, Key Performance Indicators und Metriken neu definieren.

3. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Sichern](#).
4. Wenn alle Komponenten in der Beschäftigungskarte einsatzbereit sind, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ►.

Sobald Sie die neue Version aktivieren, ist die alte Version der Beschäftigungskarte automatisch [Veraltet](#).

## Weitere Informationen

### [Beschäftigungskarten anlegen \[Seite 755\]](#)

Sie können eine Beschäftigungskarte anlegen, Beschäftigungspunkte zuordnen, Key Performance Indicators (KPIs) einrichten und das Filial-Scoring festlegen.

## 15.2.4 Beschäftigungskarten als veraltet kennzeichnen

Wenn eine Beschäftigungskarte für keine Kunden mehr gültig ist, können Sie sie als *Veraltet* kennzeichnen.

## 15.3 Beschäftigungspunkte definieren

Beschäftigungspunkte sind bestimmte Orte, an denen Vertriebsmitarbeiter Daten erfassen und Einzelhandelsaudits in einer Filiale durchführen. Sie können Beschäftigungspunkte anlegen, die entweder wiederverwendbar oder für eine Beschäftigungskarte spezifisch sind.

- **Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte** werden unter *Beschäftigungspunkte* angelegt und können mehreren Beschäftigungskarten hinzugefügt werden.
- **Spezifische Beschäftigungspunkte** werden in einer Beschäftigungskarte angelegt und können nur in dieser Karte verwendet werden.

Für jeden Beschäftigungspunkt können Administratoren obligatorische oder freiwillige Umfragen, Umfragefragen und Aufgaben hinzufügen, die von den Vertriebsmitarbeitern an diesem speziellen Standort abgeschlossen werden müssen.

### [Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte anlegen \[Seite 762\]](#)

Sie können Beschäftigungspunkte anlegen, die in mehreren Beschäftigungskarten wiederverwendet werden können.

### [Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte kopieren \[Seite 764\]](#)

Sie können in kürzerer Zeit und mit weniger Aufwand einen Beschäftigungspunkt anlegen, indem Sie einen vorhandenen Beschäftigungspunkt kopieren.

### [Beschäftigungspunkte als veraltet kennzeichnen \[Seite 765\]](#)

Wenn ein wiederverwendbarer Beschäftigungspunkt für keine Beschäftigungskarten mehr gültig ist, können Sie ihn als *Veraltet* kennzeichnen.

## 15.3.1 Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte anlegen

Sie können Beschäftigungspunkte anlegen, die in mehreren Beschäftigungskarten wiederverwendet werden können.



## Kontext

Ein unter [Beschäftigungspunkte](#) angelegter Beschäftigungspunkt kann in mehreren Beschäftigungskarten wiederverwendet werden. Ein Beschäftigungspunkt, der in einer Beschäftigungskarte angelegt wird, ist nicht wiederverwendbar und gilt nur für diese Beschäftigungskarte. Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie einen wiederverwendbaren Beschäftigungspunkt anlegen.

## Vorgehensweise

1. Wechseln Sie zu [Aktivitätsplaner](#) [Beschäftigungspunkte](#), und klicken Sie auf das Plus-Symbol.
2. Geben Sie eine Beschreibung für den Beschäftigungspunkt ein.
3. (Optional) Wenn Sie dem Beschäftigungspunkt ein registriertes Produkt zuordnen möchten, suchen Sie das entsprechende Produkt, und fügen Sie die [Anlagennummer](#) hinzu. Registrierte Produkte werden für den Kunden zum Zeitpunkt eines Besuches ermittelt und sind in relevanten Umfragen zu registrierten Produkten enthalten.

### Hinweis

Sie können jedem Beschäftigungspunkt immer nur eine Anlagennummer hinzufügen. Wenn jedoch der Produktnummer und dem zugehörigen Kunden in einem Besuch mehrere registrierte Produkte zugeordnet sind, sind alle zugeordneten registrierten Produkte enthalten.

4. Um weitere Details hinzuzufügen, wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
5. Um Details zum Beschäftigungspunkt zu bearbeiten, klicken Sie auf das Bleistiftsymbol.
6. In den [Details](#) pflegen Sie den Gültigkeitszeitraum für Ihren Beschäftigungspunkt.

Beschäftigungspunkte können für einen bestimmten Datumsbereich oder für eine unbegrenzte Zeit gültig sein. Sobald ein Gültigkeitszeitraum abgelaufen ist, können Sie den Beschäftigungspunkt nicht mehr einer Beschäftigungskarte zuordnen. Wenn der Beschäftigungspunkt in einer Beschäftigungskarte verwendet wird, kann er nach Ablauf der Gültigkeitsdauer nicht mehr für Scoring-Berechnungen genutzt werden. Außerdem können Sie Beschäftigungspunkte mit einem Gültigkeitszeitraum in der Zukunft verwenden (z.B. für Szenarien wie ein bevorstehendes Werbedisplay oder eine saisonale Werbeaktion). Der Beschäftigungspunkt sowie zugehörige Umfragen können erst für das Scoring verwendet werden, wenn der Beschäftigungspunkt gültig ist.

7. Unter [Details](#) fügen Sie Notizen hinzu, um Vertriebsmitarbeitern während eines Besuchs zusätzliche Informationen an einem Beschäftigungspunkt bereitzustellen.

[Notizen](#) sind während eines Besuchs schreibgeschützt.

8. Auf der Registerkarte [Umfragen](#) fügen Sie Umfragen hinzu, und legen Sie fest, ob sie für den Abschluss obligatorisch sind.
9. Auf der Registerkarte [Fragen](#) fügen Sie bis zu zwei Fragen aus Ihrer Fragensammlung hinzu, und legen Sie fest, ob sie für den Abschluss obligatorisch sind.

Zulässig sind z.B. Multiple-Choice-Fragen, bei denen entweder nur eine oder mehrere Antworten möglich sind.

#### Hinweis

Sobald dem Beschäftigungspunkt Fragen hinzugefügt wurden, wirken sich spätere Änderungen an Fragen in der Fragensammlung nicht mehr auf den Beschäftigungspunkt aus. Die Fragen müssen im Beschäftigungspunkt einzeln aktualisiert werden.

10. Legen Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** Aufgaben an, und legen Sie fest, ob sie für den Abschluss obligatorisch sind.
11. Auf der Registerkarte **Organisationseinheiten** fügen Sie die entsprechenden Organisationseinheiten hinzu.
12. Auf der Registerkarte **Anlagen** fügen Sie relevante Inhalte, wie Diagramme und Produktlayouts, hinzu.

Während eines Besuchs sind Anlagen schreibgeschützt.

13. **Sichern** Sie Ihre Eingaben.
14. Wenn der Beschäftigungspunkt einsatzbereit ist, wählen Sie **Aktionen** > **Aktivieren**.

Sie können den Beschäftigungspunkt erst einer Beschäftigungskarte zuordnen, wenn Sie ihn aktiviert haben.

#### Hinweis

Sobald ein aktiver Beschäftigungspunkt in einer Beschäftigungskarte verwendet wird, können Sie ihn nicht weiter bearbeiten. Um einen aktiven Beschäftigungspunkt zu bearbeiten, der nicht in einer Beschäftigungskarte verwendet wird, wählen Sie **Aktionen** > **Als "In Vorbereitung" kennzeichnen**, und nehmen Sie dann Ihre Änderungen vor.

## 15.3.2 Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte kopieren

Sie können in kürzerer Zeit und mit weniger Aufwand einen Beschäftigungspunkt anlegen, indem Sie einen vorhandenen Beschäftigungspunkt kopieren.

### Vorgehensweise

1. Kopieren einen Beschäftigungspunkt aus der Liste oder in der Detailansicht eines Beschäftigungspunktes.
  - In der Liste der Beschäftigungspunkte:
    1. Markieren Sie den Beschäftigungspunkt, den Sie kopieren möchten.
    2. Wählen Sie unter **Weitere Optionen** die Option **Kopieren**.
  - In der Detailsicht des Beschäftigungspunktes, den Sie kopieren möchten:
    1. Wählen Sie **Aktionen** > **Kopieren**.

Ein neuer Beschäftigungspunkt wird geöffnet, in der die meisten Informationen übernommen wurden, **mit Ausnahme** der folgenden:

- Anlagen und Notizen
- Umfragen und Fragen mit abgelaufener Gültigkeit
- Umfragen und Fragen, die für umfragebasiertes Filial-Scoring deaktiviert sind

2. Navigieren Sie durch die Registerkarten, und bearbeiten Sie die erforderlichen Einstellungen, um den Beschäftigungspunkt anzulegen.
3. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Sichern](#).
4. Wenn der Beschäftigungspunkt einsatzbereit ist, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ►.

## Weitere Informationen

### [Wiederverwendbare Beschäftigungspunkte anlegen \[Seite 762\]](#)

Sie können Beschäftigungspunkte anlegen, die in mehreren Beschäftigungskarten wiederverwendet werden können.

## 15.3.3 Beschäftigungspunkte als veraltet kennzeichnen

Wenn ein wiederverwendbarer Beschäftigungspunkt für keine Beschäftigungskarten mehr gültig ist, können Sie ihn als [Veraltet](#) kennzeichnen.

Bevor Sie bei umfragebasiertem Filial-Scoring den Status des Beschäftigungspunktes ändern können, müssen Sie die Gewichtungen für diesen Beschäftigungspunkt in allen Beschäftigungskarten löschen.

### → Tipp

In einem Beschäftigungspunkt können Sie zur Registerkarte [Beschäftigungskarten](#) wechseln, um alle Beschäftigungskarten zu prüfen, denen der Beschäftigungspunkt zugeordnet ist.

## 15.4 Einfache Key Performance Indicators (KPIs) einrichten

Sie können zur Auswertung wichtiger Geschäftsmetrik im Kontext einer Filiale eigene Key Performance Indicators (KPIs) erstellen. Solche Metriken können zur Messung der gesamten Filial-Performance beitragen.

KPIs werden pro Beschäftigungskarte angelegt. Sie können KPIs beim Anlegen einer neuen Beschäftigungskarte oder in der Detailsicht einer vorhandenen Beschäftigungskarte einrichten. Die KPI-Berechnung basiert auf Antworten aus Umfragen oder auf Fragen, die in der Beschäftigungskarte mit verschiedenen Beschäftigungspunkten verbunden sind.

Sie können einfache Kennzahlen anlegen, wenn Ihre Metriken nur eine einfache Summierung oder Vergleichslogik benötigen. Messen Sie beispielsweise die Gesamtzahl der Antworten, die mit einem bestimmten Wert übereinstimmen, oder die Gesamtzahl der Antworten, die einen gewünschten Wert im Vergleich zu einem Referenzziel erreichen.

### ⓘ Hinweis

In einer Beschäftigungskarte können Sie maximal 50 KPIs anlegen.

[Einfache Berechnungs-KPIs anlegen \[Seite 766\]](#)

Messen Sie die Performance anhand einer Mengenberechnung.

[Einfache Vergleichs-KPIs anlegen \[Seite 767\]](#)

Messen Sie die Performance anhand des Vergleichs einer Auditantwort mit einem festgelegten Auditfeldwert.

## 15.4.1 Einfache Berechnungs-KPIs anlegen

Messen Sie die Performance anhand einer Mengenberechnung.

### Kontext

Sie können KPIs beim Anlegen einer neuen Beschäftigungskarte oder in einer vorhandenen Beschäftigungskarte einrichten. Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie einen einfachen Berechnungs-KPI in einer bestehenden Beschäftigungskarte anlegen.

The screenshot displays the SAP KPI configuration interface, divided into two main sections: 'Calculation KPI' and 'KPI Component Setup'.

**Calculation KPI Section:**

- Enter KPI name and threshold:** Includes input fields for 'Name' (containing '|') and 'Tag'.
- Threshold:** A section with instructions: 'Use the slider to set a threshold value that defines the ranges. Then select a color and enter a name for each range.' It features a slider set to 50.0 and a radio button for 'Enable Three Level Scoring Range' set to 'No'.
- Range configuration:** Two rows for defining ranges. The first row shows 'Range : 0.0 to 50.0' with a red color swatch and 'Legend 1'. The second row shows 'Range : Above 50.0' with a green color swatch and 'Legend 2'.

**KPI Component Setup Section:**

- Select KPI Component:** A series of dropdown menus: 'Point of Engagement', 'Survey', 'Question', and 'Response'.
- Add:** A button to add components.
- Selected KPI Components (0):** A table with columns: 'Point of Engagement', 'Survey', 'Question', 'Selection Answer', 'Deactivated Indicator', and 'Consistency Status'. The table is currently empty, showing 'No data'.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Beschäftigungskarte.

#### Hinweis

Sie können KPIs nur in einer Beschäftigungskarte mit dem Status *In Vorbereitung* bearbeiten oder hinzufügen.

2. Auf der Registerkarte *KPIs* wählen Sie neben *Einfache KPIs - Berechnung* die Option *Hinzufügen*.
3. Geben Sie einen Namen für den KPI ein.

4. Geben Sie einen **Tag** als kurzer Code für den KPI ein. Dieses Feld ist ein Mussfeld.  
  
Beispielsweise können Sie mit dem Tag **OSA** auf den KPI verweisen, der zum Prüfen der Regalverfügbarkeit angelegt wurde.
5. Setzen Sie Schwellenwerte als Platzhalter für Ihr Scoring-Ergebnis, und geben Sie für jeden Bereich eine Legende ein.
6. Definieren Sie KPI-Komponenten, die aus den Antworten auf Produktumfragen abgeleitet werden.
  - a. Wählen Sie einen Beschäftigungspunkt.  
  
Es stehen nur Beschäftigungspunkte zur Auswahl, denen eine Produktumfrage zugeordnet ist.
  - b. Wählen Sie eine Umfrage, eine Frage und eine Antwort.  
  
Für jeden Beschäftigungspunkt können Sie nur eine Antwort pro Frage und pro Umfrage hinzufügen.  
  
Zulässig sind z.B. Multiple-Choice-Fragen, bei denen entweder nur eine oder mehrere Antworten möglich sind.  
  
Wenn der Vertriebsmitarbeiter bei Filialaudits die gleiche Antwort wählt, die Sie hier definiert haben, wird bei der Berechnung der Wert 1 berücksichtigt. Andere Antworten werden mit null Punkten bewertet.
  - c. **Fügen** Sie die Komponente zum KPI **hinzu**.
  - d. Definieren Sie so viele Komponenten, wie Sie benötigen.
7. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **OK**.

#### Hinweis

In einer Beschäftigungskarte können Sie maximal 50 KPIs anlegen.

## Beispiel

Sie können einen einfachen Berechnungs-KPI anlegen, um Positionen zu prüfen, die nicht vorrätig sind. Für den KPI wird die Frage verwendet, ob sich ein Produkt im Bestand befindet. Wählen Sie die Antwort "Nein, das Produkt ist nicht vorrätig" als Antwortoption für die KPI-Komponente. Wenn das Produkt nicht am Lager ist, erhält das Produkt einen Punkt. Anderenfalls erhält das Produkt null Punkte. Jedes Produkt in der Produktumfrage erhält entweder einen Punkt oder null Punkte, die dann in einem Gesamt-Score aggregiert werden. Richten Sie den Schwellenwert für den Gesamt-Score ein, um festzulegen, welches Ergebnis grün und welches rot markiert wird. So können Sie beispielsweise den Schwellenwert auf einer 100-Punkte-Skala auf 65 setzen. Wenn mindestens 65 % der Produkte nicht vorrätig sind, wird der Score rot angezeigt. Wenn weniger als 65% der Produkte nicht vorrätig sind, wird der Score grün angezeigt.

## 15.4.2 Einfache Vergleichs-KPIs anlegen

Messen Sie die Performance anhand des Vergleichs einer Auditantwort mit einem festgelegten Auditfeldwert.

## Voraussetzungen

Die zugehörige Produktumfrage muss die Fragetypen *Kundenspezifisches Feld für Produkt* und *Kundenspezifisches Feld für Produktliste* enthalten. Diese Fragen dienen als Referenzfragen zum Einrichten der Vergleichs-KPIs.

## Kontext

Sie können KPIs beim Anlegen einer neuen Beschäftigungskarte oder in einer vorhandenen Beschäftigungskarte einrichten. Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie einen einfachen Vergleichs-KPI in einer bestehenden Beschäftigungskarte anlegen.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Beschäftigungskarte.

### Hinweis

Sie können KPIs nur in einer Beschäftigungskarte mit dem Status *In Vorbereitung* bearbeiten oder hinzufügen.

2. Auf der Registerkarte *KPIs* wählen Sie neben *Einfache KPIs - Vergleich* die Option *Hinzufügen*.
3. Geben Sie einen Namen für den KPI ein.
4. Geben Sie einen *Tag* als kurzer Code für den KPI ein. Dieses Feld ist ein Mussfeld.

Beispielsweise können Sie mit dem Tag **OSA** auf den KPI verweisen, der zum Prüfen der Regalverfügbarkeit angelegt wurde.

5. Setzen Sie Schwellenwerte als Platzhalter für Ihr Scoring-Ergebnis, und geben Sie für jeden Bereich eine Legende ein.

6. Definieren Sie KPI-Komponenten, die aus den Antworten auf Produktumfragen abgeleitet werden.
  - a. Wählen Sie einen Beschäftigungspunkt.

Es stehen nur Beschäftigungspunkte zur Auswahl, denen eine Produktumfrage zugeordnet ist.
  - b. Wählen Sie eine Umfrage, eine Frage und eine Referenzfrage.

Für jeden Beschäftigungspunkt können Sie nur eine Antwort pro Frage und pro Umfrage hinzufügen.

Zulässige Frageoptionen sind u.a. Fragen mit Mengen- oder Betragsantwortarten.

Wenn der Vertriebsmitarbeiter bei Filialaudits die Antwort wählt, die mit der Antwort auf die Referenzfrage übereinstimmt, wird bei der Berechnung der Wert 1 berücksichtigt. Wenn nicht, wird bei der Berechnung ein Wert von Null berücksichtigt.
  - c. **Fügen** Sie die Komponente zum KPI **hinzu**.
  - d. Definieren Sie so viele Komponenten, wie Sie benötigen.
7. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie **OK**.

## Beispiel

Sie können einen einfachen Vergleichs-KPI anlegen, um die Konformität der Aktionspreisgestaltung zu prüfen. Der KPI vergleicht dann den tatsächlichen Filialpreis mit dem Aktionspreis. Wählen Sie eine Frage nach dem tatsächlichen Verkaufspreis und eine Referenzfrage nach dem Zielverkaufspreis als Komponenten. Falls der tatsächliche Verkaufspreis dem Zielverkaufspreis entspricht, erhält das Produkt einen Punkt. Anderenfalls erhält das Produkt null Punkte. Jedes Produkt in der Produktumfrage erhält entweder einen Punkt oder null Punkte, die dann in einem Gesamt-Score aggregiert werden. Richten Sie den Schwellenwert für den Gesamt-Score ein, um festzulegen, welches Ergebnis grün und welches rot markiert wird. So können Sie beispielsweise den Schwellenwert auf einer 10-Punkte-Skala auf 8 setzen. Wenn mindestens 80% der Produkte korrekt bepreist sind, wird der Score grün angezeigt. Andernfalls wird der Score rot angezeigt.

## 15.5 Erweiterte Key Performance Indicators (KPIs) einrichten

Sie können zur Auswertung wichtiger Geschäftsmetriken im Kontext einer Filiale eigene Key Performance Indicators (KPIs) erstellen. Solche Metriken können zur Messung der gesamten Filial-Performance beitragen.

KPIs werden pro Beschäftigungskarte angelegt. Sie können KPIs beim Anlegen einer neuen Beschäftigungskarte oder in der Detailsicht einer vorhandenen Beschäftigungskarte einrichten. Die KPI-Berechnung basiert auf Antworten aus Umfragen oder auf Fragen, die in der Beschäftigungskarte mit verschiedenen Beschäftigungspunkten verbunden sind.

Sie können erweiterte KPIs anlegen, wenn Ihre Metriken komplexe Logik erfordern und Sie flexible Formeln unter Verwendung verschiedener Operatoren und Variablen auditübergreifend erstellen möchten. Mit erweiterten KPIs können Sie außerdem andere KPIs als Variablen in Berechnungen verwenden.

### 📘 Hinweis

In einer Beschäftigungskarte können Sie maximal 50 KPIs anlegen.

#### [Erweiterte KPIs anlegen \[Seite 770\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie mithilfe des Formeleditors erweiterte KPIs anlegen.

#### [Fokusprodukte in erweiterten KPIs definieren \[Seite 773\]](#)

Fokusprodukte sind für Ihre Marke von zentraler Bedeutung und tragen wahrscheinlich am meisten zur Erhöhung der Kundentreue bei. Wenn Sie wichtige Metriken messen, können solche grundlegenden Produkte bei der Berechnung mit einer höheren Gewichtung berücksichtigt werden.

#### [Konstanten in erweiterten KPIs \[Seite 774\]](#)

Wenn Sie einen KPI auf Umfrageebene anlegen und eine Produktumfrage für die Definition von Variablen ausgewählt ist, stellen wir eine Liste mit Standardkonstanten bereit, um Ihnen bei der Entwicklung der Formeln zu helfen.

#### [Operatoren in erweiterten KPIs \[Seite 774\]](#)

Die Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Operatoren, die im erweiterten KPI-Formeleditor angeboten werden.

#### [Funktionen erweiterten KPIs \[Seite 775\]](#)

Die Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Funktionen, die im erweiterten KPI-Formeleditor angeboten werden.

## 15.5.1 Erweiterte KPIs anlegen

Erfahren Sie, wie Sie mithilfe des Formeleditors erweiterte KPIs anlegen.

### Kontext

Sie können KPIs beim Anlegen einer neuen Beschäftigungskarte oder in einer vorhandenen Beschäftigungskarte einrichten. Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie einen erweiterten KPI in einer bereits angelegten Beschäftigungskarte anlegen.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Beschäftigungskarte.

#### Hinweis

Sie können KPIs nur in einer Beschäftigungskarte mit dem Status *In Vorbereitung* bearbeiten oder hinzufügen.

2. Auf der Registerkarte *KPIs* wählen Sie neben *Erweiterte KPIs* die Option *Hinzufügen*.
3. Geben Sie einen Namen für den KPI ein.
4. Wählen Sie die KPI-Ebene.



Legen Sie in folgenden Fällen einen KPI auf der Ebene *Umfrage* an:

- Alle Variablen für den KPI stammen aus einer einzigen Umfrage.
- Sie möchten Fokusprodukte definieren, die in der KPI-Berechnung mit einer höheren Gewichtung berücksichtigt werden sollen.

Legen Sie in folgenden Fällen einen KPI auf der Ebene *Beschäftigungskarte* an:

- Die Variablen für den KPI stammen aus mehreren Umfragen.
- Sie möchten andere KPIs als Variablen in der KPI-Berechnung verwenden.

Verfügbare Bausteine für jeden KPI-Typ

| KPI-Ebene                   | Produktumfragen | Checklistenumfragen | Fragen | KPIs | Fokusprodukte |
|-----------------------------|-----------------|---------------------|--------|------|---------------|
| Ebene "Umfrage"             | Ja              | Ja                  | Ja     | Nein | Ja            |
| Ebene "Beschäftigungskarte" | Ja              | Ja                  | Ja     | Ja   | Nein          |

5. Markieren Sie, ob der KPI *Scoring-relevant* ist.

- *Scoring*-relevante KPIs werden als Metriken berechnet und angezeigt, wenn Vertriebsmitarbeiter den Beschäftigungspunkt prüfen, dem die Umfragen für die Erstellung KPIs zugeordnet sind. Mithilfe von Scoring-relevanten KPIs können auch zusammengesetzte KPIs auf Beschäftigungskartenebene angelegt werden.
- *Nicht-Scoring*-relevante KPIs werden bei Besuchen der perfekten Filiale nicht als Metriken angezeigt. Nicht-Scoring-relevante KPIs werden nur zum Erstellen zusammengesetzter KPIs auf Beschäftigungskartenebene verwendet.

6. Geben Sie einen *Bezeichner-Tag* als Kurzcode für den KPI ein. Dieses Feld ist ein Mussfeld.

Beispielsweise können Sie mit dem Tag **OSA** auf den KPI verweisen, der zum Prüfen der Regalverfügbarkeit angelegt wurde.

7. Wenn das System bei der Berechnung den Wert eines unbeantworteten numerischen Feldes, Mengenfeldes oder Betragsfeldes als Null interpretieren soll, setzen Sie das Kennzeichen *Keine Antwort als Null berechnen*. Dadurch werden Fehler in KPI-Berechnungen verringert und die Benutzerfreundlichkeit für Vertriebsmitarbeiter verbessert, wenn eine große Menge an Fragen zu beantworten ist.

**Hinweis**

Das Kennzeichen muss in der Anpassung und Personalisierung gesetzt werden.

8. Aktivieren Sie *Ziel*, um einen bestimmten Wert als Performance-Meilenstein zu definieren, den der KPI erzielen sollte.

Der Zielwert kann entweder statisch oder dynamisch sein. Ein statischer Zielwert muss eine positive Konstante innerhalb der Skala sein. Ein dynamisches Ziel kann mithilfe eines Erweiterungsfelds auf Konto-Kopfebene gekennzeichnet werden. Der Wert wird anhand des tatsächlichen Kunden bei der Besuchsausführung festgelegt.

Sie können die Option *Mit KPI anzeigen* aktivieren, damit das Ziel mit dem Istwert in der KPI-Übersicht angezeigt werden kann.

9. Setzen Sie Schwellenwerte als Platzhalter für Ihr Scoring-Ergebnis, und geben Sie für jeden Bereich eine Legende ein.

Wenn Sie im vorherigen Schritt ein KPI-Ziel festgelegt haben, haben Sie die Möglichkeit, dynamische Schwellenwerte anhand des Ziels anzugeben. Definieren Sie die Bewertungsbereiche in Prozent, und die Schwellenwerte werden als Prozentsatz des Ziels berechnet.

10. Definieren Sie KPI-Variablen, die aus Antworten auf Umfragen oder Fragen abgeleitet werden.

a. Wählen Sie einen Beschäftigungspunkt.

Es stehen dann Umfragen oder Fragen zur Auswahl, die für die KPI-Ebene und den Beschäftigungspunkt gelten.

b. Wählen Sie gegebenenfalls eine Umfrage, eine Frage und eine Antwort.

c. Geben Sie einen Bezeichner-Tag als Kurzcode für diese bestimmte Variable ein, und drücken Sie die **Eingabetaste** auf der Tastatur.

Für die erste Antwortvariable können Sie z.B. **R1** eingeben.

d. Wählen Sie [Zu Variable hinzufügen](#).

e. Definieren Sie so viele Variablen, wie für die Erstellung der KPI-Formel nötig sind.

#### Hinweis

Beim Anlegen eines KPIs auf Beschäftigungsebene können Sie auch andere KPIs als Variablen verwenden. Als Voraussetzung müssen diese KPIs vorher in der gleichen Beschäftigungskarte definiert werden, bevor sie als Variablen hinzugefügt werden können.

Je nach der von Ihnen ausgewählten KPI-Ebene und Umfrage bietet die Lösung eventuell eine vordefinierte Liste mit Konstanten.

11. Wenn Sie den KPI auf Umfrageebene anlegen und eine Produktumfrage für die Variablen auswählen, können Sie für die KPI-Berechnung Fokusprodukte mit speziellen Gewichtungen festlegen.

- [Statische Fokusprodukte](#) erlauben Ihnen, Gewichtungen für einzelne Fokusprodukte anzugeben.
- [Dynamische Fokusprodukte](#) erlauben Ihnen, die Gewichtung für eine Gruppe von Fokusprodukten festzulegen, die in einer Umfrage in eine bestimmte Produktklassifikation fallen.

12. Erstellen Sie die KPI-Formel mithilfe der verfügbaren Funktionen und Operatoren.

13. Wählen Sie [Prüfen](#), um die Kohärenz der Formel zu prüfen.

14. Wenn Sie fertig sind, wählen Sie [OK](#).

## Weitere Informationen

### [Fokusprodukte in erweiterten KPIs definieren \[Seite 773\]](#)

Fokusprodukte sind für Ihre Marke von zentraler Bedeutung und tragen wahrscheinlich am meisten zur Erhöhung der Kundentreue bei. Wenn Sie wichtige Metriken messen, können solche grundlegenden Produkte bei der Berechnung mit einer höheren Gewichtung berücksichtigt werden.

### [Konstanten in erweiterten KPIs \[Seite 774\]](#)

Wenn Sie einen KPI auf Umfrageebene anlegen und eine Produktumfrage für die Definition von Variablen ausgewählt ist, stellen wir eine Liste mit Standardkonstanten bereit, um Ihnen bei der Entwicklung der Formeln zu helfen.

### [Operatoren in erweiterten KPIs \[Seite 774\]](#)

Die Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Operatoren, die im erweiterten KPI-Formeleditor angeboten werden.

## Funktionen erweiterten KPIs [Seite 775]

Die Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Funktionen, die im erweiterten KPI-Formeleditor angeboten werden.

## 15.5.2 Fokusprodukte in erweiterten KPIs definieren

Fokusprodukte sind für Ihre Marke von zentraler Bedeutung und tragen wahrscheinlich am meisten zur Erhöhung der Kundentreue bei. Wenn Sie wichtige Metriken messen, können solche grundlegenden Produkte bei der Berechnung mit einer höheren Gewichtung berücksichtigt werden.

Für die Messung einer Metrik kann ein Fokusprodukt an verschiedenen Beschäftigungspunkten unterschiedliche Gewichtungen aufweisen. Beispielsweise können Ihre neuen Produkte im Werbedisplay mit einer Gewichtung von 100 Prozent und auf dem Regal mit weniger als 100 Prozent, aber immer noch mit einem höheren Wert als die anderen Produkte auf dem Regal bewertet werden. In Anbetracht solcher Szenarien erlauben wir, dass Gewichtungen nur für Fokusprodukte definiert und auf KPIs angewendet werden, die auf Umfrageebene angelegt werden.

Wenn Sie einen KPI auf Umfrageebene erstellen und eine Produktumfrage für die Definition von Variablen ausgewählt ist, können Sie in Ihren KPI-Details unter den folgenden beiden Kategorien Fokusprodukte definieren:

The screenshot shows the KPI editor interface with two main sections: 'Static Focus Products' and 'Dynamic Focus Products'. The 'Static Focus Products' section has a table with columns: Product, Name, Weightage, and OR Condition. It contains three rows for 'MI\_Prod1', 'MI\_Prod2', and 'MI\_Prod3', each with a weightage of 25% and an 'OR Condition' checkbox. The 'Dynamic Focus Products' section has a table with columns: Product Classification and Weightage. It contains one row for 'New Product' with a weightage of 25%. Both sections have buttons for 'Add', 'Remove', and 'AND Condition'.

- **Statische Fokusprodukte**

Unter dieser Kategorie können Sie einzelne Fokusprodukte hinzufügen und jedem eine bestimmte Gewichtung zuordnen.

In manchen Fällen ist die Performance Ihrer Fokusprodukte von entscheidender Bedeutung. Wenn die Performance Ihrer Fokusprodukte nicht den Anforderungen entspricht, muss Ihr KPI eine rote Markierung aufweisen, unabhängig davon, wie gut die Performance Ihrer anderen Produkte ist. Für solche Fälle können Sie bei der KPI-Berechnung folgende Regeln für Fokusprodukte anwenden:

- **UND-Bedingung** – Der KPI-Wert wird nur berechnet, wenn alle Fokusprodukte mit der Antwort übereinstimmen oder die in der Formel festgelegte Bedingung erfüllen. Ansonsten ist der KPI-Wert Null.  
Angenommen, Sie möchten die Regalverfügbarkeit Ihrer Produkte messen. Sie haben die Produkte A, B und C Ihrem KPI als Fokusprodukte hinzugefügt und die UND-Bedingung angewendet. Wenn das Produkt B in diesem Fall nicht vorrätig ist, aber Produkt A und C auf Lager sind, ist der KPI-Wert Null.
- **ODER-Bedingung** – Der KPI-Wert wird berechnet, wenn eines der Fokusprodukte, für die diese Option markiert ist, mit der Antwort übereinstimmt oder die in der Formel festgelegte Bedingung erfüllt. Ansonsten ist der KPI-Wert Null.  
Angenommen, wir nehmen das gleiche Beispiel für die Messung der Regalverfügbarkeit Ihrer Produkte. Anstelle der UND-Bedingung haben Sie auf jeder Positionsebene aller Produkte A, B und C die ODER-Bedingung markiert. Wenn das Produkt B in diesem Fall vorrätig ist, aber Produkt A und C nicht auf Lager sind, wird der KPI-Wert trotzdem berechnet.

- [Dynamische Fokusprodukte](#)

Unter dieser Kategorie können Sie die Gewichtung für eine Gruppe von Fokusprodukten festlegen, die in einer Umfrage in eine bestimmte Produktklassifikation fallen. Die für die Gruppe angegebene Gewichtung wird gleichmäßig auf die Fokusprodukte verteilt, die bei einem Filialbesuch zur Laufzeit ermittelt werden. Angenommen, Sie haben eine Gruppe von Fokusprodukten hinzugefügt, die in der Umfrage als "Grundlegend" markiert sind, und haben der Gruppe eine Gewichtung von 60 Prozent zugewiesen. Während der Laufzeit des Besuchs ermittelt die Lösung sechs "grundlegende" Produkte. Die Gesamtgewichtung von 60 Prozent wird dann gleichmäßig auf die sechs "grundlegenden" Produkte verteilt. Jedes Produkt hat dann bei der KPI-Berechnung eine Gewichtung von 10 Prozent. Wenn keine statischen Fokusprodukte definiert sind, werden die restlichen 40 Prozent Gewichtung zu gleichen Teilen auf die Nicht-Fokusprodukte aufgeteilt.

## Weitere Informationen

### [Produkte in Produktumfragen klassifizieren \[Seite 842\]](#)

Um die Ausführung von Umfragen zu vereinfachen, können Sie Produkte in Umfragen klassifizieren.

## 15.5.3 Konstanten in erweiterten KPIs

Wenn Sie einen KPI auf Umfrageebene anlegen und eine Produktumfrage für die Definition von Variablen ausgewählt ist, stellen wir eine Liste mit Standardkonstanten bereit, um Ihnen bei der Entwicklung der Formeln zu helfen.

- Gesamtzahl der Produkte aus der Umfrage
- Gesamtzahl der statischen Fokusprodukte aus der Umfrage
- Gesamtzahl der dynamischen Fokusprodukte aus der Umfrage
- Gesamtzahl der Fokusprodukte aus der Umfrage – die Summe aller für den KPI definierten statischen und dynamischen Fokusprodukte

## 15.5.4 Operatoren in erweiterten KPIs

Die Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Operatoren, die im erweiterten KPI-Formeleditor angeboten werden.

Operatoren

| Operator | Beschreibung                                       |
|----------|----------------------------------------------------|
| +        | Berechnet die Summe aus Operand 1 und Operand 2.   |
| -        | Subtrahiert Operand 2 von Operand 1.               |
| *        | Berechnet das Produkt aus Operand 1 und Operand 2. |

| Operator | Beschreibung                                                                                                        |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| /        | Dividiert Operand 1 durch Operand 2.                                                                                |
| ( )      | Gruppiert und legt die Reihenfolge von Operatoren fest.                                                             |
| <        | Kleiner als                                                                                                         |
| <=       | Kleiner als oder gleich                                                                                             |
| >        | Größer als                                                                                                          |
| >=       | Größer als oder gleich                                                                                              |
| ==       | Gleich                                                                                                              |
| !=       | Ungleich                                                                                                            |
| UND      | Logisches UND<br>Das Ergebnis ist 1, wenn Operand 1 und Operand 2 ungleich 0 sind. Andernfalls ist das Ergebnis 0.  |
| ODER     | Logisches ODER<br>Das Ergebnis ist 1, wenn Operand 1 oder Operand 2 ungleich 0 ist. Andernfalls ist das Ergebnis 0. |

## 15.5.5 Funktionen erweiterten KPIs

Die Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Funktionen, die im erweiterten KPI-Formeleditor angeboten werden.

Funktionen

| Funktion | Beschreibung                                                                                                                                                                                       | Syntaxbeispiel                    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| COUNT    | Gibt die Gesamtanzahl der Variablen zurück, die definiert wurden. Die Variablen sind Antworten aus einer oder aus mehreren Umfragen. Variablen können mit oder ohne Bedingungen festgelegt werden. | COUNT (R1)<br>COUNT (R1 AND R2>0) |

| Funktion  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                           | Syntaxbeispiel                                                                                                                                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUM       | Gibt den Gesamtwert der Variablen zurück, die definiert wurden. Die Variablen sind eine Reihe von Zahlen, die Betragsfelder, Mengenfelder oder numerische Felder aus einer oder aus mehreren Umfragen sein können.                                     | SUM(R1) <div> <b>Hinweis</b><br/> Wenn die Variable eine Antwort aus einer Produktumfrage ist, wird SUM dazu verwendet, Antworten aus allen in der Umfrage ermittelten Produkten zu addieren. </div> |
| COUNT FP. | Gibt die Gesamtanzahl der Fokusprodukte zurück, die den definierten Variablen entsprechen. Die Variablen sind Antworten aus einer oder aus mehreren Umfragen. Variablen können mit oder ohne Bedingungen festgelegt werden.                            | COUNT FP.(R1)<br>COUNT FP.(R1 AND R2>0)                                                                                                                                                              |
| SUM FP.   | Gibt den Gesamtwert der Variablen zurück, die definiert wurden und aus Fokusprodukten eingegangen sind. Die Variablen sind Reihen von Zahlen, die Betragsfelder, Mengenfelder oder numerische Felder aus einer oder aus mehreren Umfragen sein können. | SUM FP.(R1) <div> <b>Hinweis</b><br/> SUM FP. wird verwendet, um Antworten aus allen Fokusprodukten zu addieren, die in der Umfrage ermittelt wurden. </div>                                         |
| AGG.WT.   | Gibt die gewichtete Gesamtzahl der Variablen zurück, die definiert wurden. Die Variablen sind Antworten aus einer einzelnen Umfrage. Variablen können mit oder ohne Bedingungen festgelegt werden.                                                     | AGG.WT.(R1)<br>AGG.WT.(R1 AND R2>0) <div> <b>Hinweis</b><br/> Sie können AGG.WT. nur verwenden, wenn Fokusprodukte definiert sind. </div>                                                            |

| Funktion | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Syntaxbeispiel    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| SCALE    | <p>Normalisiert die in einem KPI gemessenen Berechnungen mithilfe der Skala, die pro Beschäftigungskarte festgelegt ist.</p> <div> <p>♣ Beispiel</p> <p>Angenommen, Sie haben eine Kennzahl zum Zählen von Positionen, definiert, die nicht vorrätig sind. Im Rahmen von Filialaudits hat der Vertriebsmitarbeiter herausgefunden, dass 8 von 10 Produkten nicht vorrätig sind. Wenn die Skala 1 beträgt, lautet der KPI-Wert also 0,8. Bei einer Skala von 100, lautet der KPI-Wert dementsprechend 80.</p> </div> | AGG.WT.(R1)*SCALE |

## 15.6 Filial-Performance messen

Sie können entweder KPI-Ergebnisse oder Umfragebewertungen als Ausgangswert für die Berechnung der gesamten Filialbewertung verwenden.

KPI-basiertes Scoring wird als Standard vorgeschlagen. Wenn Sie Umfragebewertungen als Grundlage für die Messung der Filial-Performance verwenden möchten, kann Ihr Administrator in den Fragen zum Festlegen des Lösungsumfangs zur umfragebasierten Scoring-Methodik wechseln.

### [KPI-basiertes Filial-Scoring \[Seite 777\]](#)

KPI-basiertes Scoring ermöglicht Ihnen, die von Ihnen gemessenen Filialmetriken als Faktoren für die Bewertung der Gesamtperformance einer Filiale zu verwenden.

### [Umfragebasiertes Filial-Scoring \[Seite 780\]](#)

Umfragebasiertes Filial-Scoring ermöglicht Ihnen, anhand von Umfrage- und Frage-Scores eine Bewertung für den Besuch einer perfekten Filiale zu berechnen.

### 15.6.1 KPI-basiertes Filial-Scoring

KPI-basiertes Scoring ermöglicht Ihnen, die von Ihnen gemessenen Filialmetriken als Faktoren für die Bewertung der Gesamtperformance einer Filiale zu verwenden.

- Nutzen Sie KPI-Werte, um den Score einer perfekten Filiale zu berechnen. Sie können den KPIs, die relevant für die Messung der Performance sind, Gewichtungen zuordnen. Die Bewertung der Filiale besteht aus einer Aggregation der gewichteten KPI-Ergebnisse.

- Nutzen Sie KPI-Punkte, um den Score einer perfekten Filiale zu berechnen.  
Bei einigen KPIs ist ein höherer Punktwert besser, bei anderen ein niedrigerer. Beispielsweise wird bei Fehlbeständen ein niedrigerer Punktwert bevorzugt. In diesem Fall kann eine Schlusspunktzahl, die durch einfaches Aggregieren der gewichteten KPI-Werte berechnet wird, die Performance der Filiale nicht korrekt wiedergeben. Aus diesem Grund führen wir das Konzept von KPI-Punkten ein.  
Zusätzlich zu KPI-Gewichtungen können Sie jedem Wertebereich, in den ein KPI während eines Besuchs fallen kann, Punkte zuweisen. Wenn Sie KPIs wie den Prozentsatz des Fehlbestandes messen, wird der rote Wertebereich, der auf eine schlechte Performance hinweist, dem höheren Ende der Skala zugewiesen. In diesem Fall können Sie dem roten Wertebereich weniger Punkte zuordnen, sodass beim Filial-Scoring ein niedriger Wert berücksichtigt wird, wenn der Wert des KPI hoch ist.  
Zur Laufzeit erhalten alle KPIs, die für die Messung der Performance einer Filiale relevant sind, eine bestimmte Punktezahl, die auf dem Wertebereich basiert, in den sie fallen. Der Filialwert ist dann eine Aggregation der gewichteten KPI-Punkte.

### 15.6.1.1 Score einer perfekten Filiale mithilfe von KPI-Scores berechnen

Sie lernen, wie Sie die Performance einer Filiale mithilfe von KPI-Scores messen.

#### Kontext

Das Scoring der perfekten Filiale kann beim Anlegen einer Beschäftigungskarte oder in einer vorhandenen Beschäftigungskarte eingerichtet werden. Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie Gewichtungen zu Metriken zuordnen, die in einer bestehenden Beschäftigungskarte für den abschließenden Filiale-Score aggregiert werden.

#### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Beschäftigungskarte.
2. Wählen Sie die Registerkarte *KPI-Scoring*.
3. Wählen Sie *Hinzufügen* und dann die für das Filial-Scoring relevanten KPIs. Wählen Sie anschließend *OK*.  
Zur Auswahl stehen nur die KPIs, die für diese bestimmte Beschäftigungskarte gelten.
4. Ordnen Sie den einzelnen KPIs, die Sie hinzufügen, Gewichtungen zu.
5. *Sichern* Sie Ihre Eingaben.



## Ergebnisse

Im Laufe eines Besuchs werden anhand der von einem Vertriebsmitarbeiter erfassten Audit-Antworten KPI-Scores in Echtzeit berechnet. Die Berechnung des endgültigen Scores erfolgt durch Summieren der gewichteten KPI-Scores, die für das Filial-Scoring relevant sind.

### 15.6.1.2 Score einer perfekten Filiale mithilfe von KPI-Punkten berechnen

Sie lernen, wie Sie die Performance einer Filiale mithilfe von KPI-Punkten messen.

## Kontext

Das Scoring der perfekten Filiale kann beim Anlegen einer Beschäftigungskarte oder in einer vorhandenen Beschäftigungskarte eingerichtet werden. Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie Gewichtungen und Punkte zu Metriken zuordnen, die in einer bestehenden Beschäftigungskarte für den abschließenden Filiale-Score aggregiert werden.

| KPI                  | Consistency Status | Weightage | Green | Yellow | Red | Deactivated Indicator               | Actions |
|----------------------|--------------------|-----------|-------|--------|-----|-------------------------------------|---------|
| Share of Shelf       | Consistent         | 50%       | 10    | 5      | 2   | <input checked="" type="checkbox"/> |         |
| Numeric Distribution | Consistent         | 50%       | 10    | 3      | 0   | <input type="checkbox"/>            |         |

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Beschäftigungskarte.
2. Wählen Sie die Registerkarte *KPI-Scoring*.
3. Wählen Sie *Hinzufügen* und dann die für das Filial-Scoring relevanten KPIs. Wählen Sie anschließend *OK*.

Zur Auswahl stehen nur die KPIs, die für diese bestimmte Beschäftigungskarte gelten.

4. Ordnen Sie den einzelnen KPIs, die Sie hinzufügen, Gewichtungen zu.
5. Markieren Sie *Punkte zuordnen*.

Wenn die Option markiert ist, werden drei Spalten angezeigt, die jeweils einen Score-Bereich darstellen. Grün steht für gut, Gelb für ausreichend und Rot für schlecht. Der Schwellenwert für jeden Bereich wird pro KPI definiert.

#### Hinweis

Bei KPIs mit nur zwei Score-Bereichen kann die *gelbe* Spalte nicht bearbeitet werden.

6. Ordnen Sie jedem Score-Bereich, in den der KPI-Score bei einem Besuch fallen kann, Punkte zu.

Beispielsweise kann ein KPI, mit dem Positionen gemessen werden, die nicht vorrätig sind, die volle Punktzahl erhalten, wenn er in den grünen Bereich fällt, und null Punkte, wenn er im roten Bereich ist.

#### Hinweis

Der höchste Punktwert darf die Skalierung nicht überschreiten, die pro Beschäftigungskarte festgelegt ist.

7. **Sichern** Sie Ihre Eingaben.

## Ergebnisse

Im Laufe eines Besuchs werden anhand der von einem Vertriebsmitarbeiter erfassten Audit-Antworten KPIs in Echtzeit berechnet. Je nach den von Ihnen für das Scoring-Ergebnis definierten Richtwerten fällt der KPI-Score in einen bestimmten Score-Bereich und erhält eine entsprechende Punktzahl. Die Berechnung des endgültigen Filial-Scores erfolgt durch Summieren der gewichteten KPI-Punktwerte, die für das Filial-Scoring relevant sind.

## 15.6.2 Umfragebasiertes Filial-Scoring

Umfragebasiertes Filial-Scoring ermöglicht Ihnen, anhand von Umfrage- und Frage-Scores eine Bewertung für den Besuch einer perfekten Filiale zu berechnen.

Als Voraussetzung müssen Administratoren das umfragebasierte Filial-Scoring für die perfekte Filiale über die entsprechende Detailfrage aktiviert und folgende Schritte durchgeführt haben:

- Definieren Sie das Umfrage- und Frage-Scoring in **Umfragen**.
- Legen Sie für jede Umfrage und Frage, die an jedem Beschäftigungspunkt für das Scoring relevant sind, Gewichtungen fest.  
Wenn die Gewichtung und der Score-Wert einer Umfrage oder Frage für einen Beschäftigungspunkt nicht mehr berechnet werden muss, können Sie die entsprechende Umfrage oder Frage in diesem Beschäftigungspunkt deaktivieren.
- Definieren Sie Gewichtungen für jeden Beschäftigungspunkt, der in der Beschäftigungskarte für die Bewertung relevant ist.  
Wenn die Gewichtung und der Score-Wert eines Beschäftigungspunktes nicht mehr für einen Filial-Score berechnet werden muss, können Sie diesen Beschäftigungspunkt in der Beschäftigungskarte deaktivieren.

## Beispiel

Bei einem Besuch gibt es zwei Beschäftigungspunkte. Beschäftigungspunkt 1 hat zwei Umfragen mit gleicher Gewichtung, und Beschäftigungspunkt 2 hat eine Umfrage und eine Frage mit gleicher Gewichtung. Das Scoring wird folgendermaßen berechnet:

| Beschäftigungspunkt 1    | Gewichtung | Score  | Score im Beschäftigungspunkt  |
|--------------------------|------------|--------|-------------------------------|
| Umfrage A                | 50%        | 40/50  | $50\% \times 40/50 = 40/100$  |
| Umfrage B                | 50%        | 40/100 | $50\% \times 40/100 = 20/100$ |
| Score insgesamt = 60/100 |            |        |                               |

| Beschäftigungspunkt 2    | Gewichtung | Score  | Score im Beschäftigungspunkt  |
|--------------------------|------------|--------|-------------------------------|
| Umfrage C                | 50%        | 20/50  | $50\% \times 20/50 = 20/100$  |
| Frage D                  | 50%        | 30/100 | $50\% \times 30/100 = 15/100$ |
| Score insgesamt = 35/100 |            |        |                               |

| Score für perfekte Filiale                           | Gewichtung | Score                           |
|------------------------------------------------------|------------|---------------------------------|
| Beschäftigungspunkt 1                                | 50%        | $50\% \times 60/100 = 30/100$   |
| Beschäftigungspunkt 2                                | 50%        | $50\% \times 35/100 = 17,5/100$ |
| Score insgesamt (auf einer Skala von 100) = 47,5/100 |            |                                 |

Wenn die Score-Skala mit 1 festgelegt ist, beträgt der Filial-Score insgesamt 0,475. Wenn die Score-Skala mit 10 festgelegt ist, beträgt der Filial-Score insgesamt 4,75.

## Weitere Informationen

### 15.6.2.1 Umfragebasiertes Filial-Scoring konfigurieren

Administratoren können Benutzern ermöglichen, ein Filial-Scoring anhand von Umfragebewertungen anstelle von KPI-Ergebnissen zu definieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Branchenlösung](#) > [Konsumgut erweitert](#) > [Ausführung der perfekten Filiale](#), um die entsprechende Detailfrage zur Deaktivierung KPI-basiertes Scoring zu suchen.

## 15.7 Besuche der perfekten Filiale abschließen

Bei einem Besuch können Vertriebsmitarbeiter Funktionen der perfekten Filiale nutzen und Echtzeiteinblicke in die Filial-Performance erhalten.

### Voraussetzungen

Die Beschäftigungskarte wird zum Zeitpunkt des Besuchs anhand der Verkaufsorganisationen und Kunden ermittelt. Stellen Sie vor der Besuchsdurchführung sicher, dass die Ermittlung angestoßen wird, und Sie erhalten alle Ziele für Ihren Besuch der perfekten Filiale.

### Kontext

### Vorgehensweise

1. Beim Besuch wählen Sie unter *Perfekte Filiale* die Optionen ► *Aktionen* ► *Ausführung der perfekten Filiale starten* ▶.
2. Erfüllen Sie die Ziele, die jedem Beschäftigungspunkt zugeordnet sind.
3. Klicken Sie auf das Score-Kennzeichen für *Jetziger Besuchs-Score*.

Bei einem umfragebasierten Filial-Scoring werden durch Auswahl des Score-Kennzeichens des Besuchs auch die Score-Werte für alle Beschäftigungspunkte berechnet.

4. Unter jedem Beschäftigungspunkt können Sie die zugehörigen KPI-Scores anzeigen und jeden KPI erweitern, um Detailinformationen anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf *Analysen* neben dem Score-Kennzeichen, um die Score-Übersicht, KPI-Aufschlüsselungen und Trends anzuzeigen.

Erweiterte KPI-Details stehen nur für die Bewertung von KPIs im Online-Modus zur Verfügung. Für KPIs, die auf Produktumfragevariablen basieren und nur COUNT-Berechnungen beinhalten, können Sie die Detailinformationen der Produktkonformität anzeigen. Für KPIs, die nur SUM-Berechnungen beinhalten, können Sie die relevanten Variablen und Werte in den KPI-Details anzeigen. Die Rechercheinformationen sind nicht für KPIs mit den in der Formel verwendeten COUNT- und SUM-Funktionen verfügbar.

#### ⚠ Einschränkung

Variablen, die aus einer Multiple-Choice-Frage mit Mehrfachauswahl abgeleitet wurden, werden nicht angezeigt.

Für einen zusammengesetzten KPI oder einen KPI, der andere KPIs als Variablen verwendet, können Sie den KPI erweitern, um die Details jedes beitragenden KPIs anzuzeigen. Es wird jedoch nur eine Ebene der

Rechercheinformationen unterstützt. Wenn z.B. KPI 1 auf KPI 2 basiert und KPI 2 auf KPI 3, sind nur die Details von KPI 2 unter KPI 1 verfügbar.

6. Ergreifen Sie Korrekturmaßnahmen für Filial- oder KPI-Scores, die die gewünschten Schwellenwerte nicht erreichen.

Ihr Administrator kann Ihnen zusätzliche Fragen, Umfragen oder Aufgaben vorschlagen, die Sie stellen bzw. durchführen können, wenn der Filial-Score oder eine KPI in den gelben oder roten Score-Bereich fällt. Wenn Korrekturmaßnahmen verfügbar sind, werden diese zusammen mit den Analysen angezeigt.

#### Hinweis

Die Ausführung von Korrekturmaßnahmen löst keine Neuberechnung des Filial-Scores und der KPIs aus.

7. Wählen Sie [Sichern](#) und dann [Schließen](#).

Solange Sie den Besuch nicht ausgecheckt oder als abgeschlossen markiert haben, können Sie die Ausführung der perfekten Filiale fortsetzen, Änderungen vornehmen und den Besuch neu bewerten. Nach der Neubewertung des Besuchs sehen Sie möglicherweise einen anderen Satz an Korrekturmaßnahmen, abhängig vom Score-Bereich, in den der neue Score fällt. Korrekturmaßnahmen, die in der vorherigen Ausführung abgeschlossen wurden, verbleiben im abgeschlossenen Abschnitt.

Wenn Sie beispielsweise den Besuch der perfekten Filiale zum ersten Mal durchgeführt haben, fiel der Filial-Score in den roten Score-Bereich. Sie sehen Aufgabe 1 und Umfrage 1 als Korrekturmaßnahmen, um die Performance der Filiale zu verbessern. Sie haben Aufgabe 1 abgeschlossen und ein fehlendes Ziel gefunden. Sie haben dieses Ziel abgeschlossen und den Besuch neu bewertet. Diesmal fiel der Filial-Score in den gelben Score-Bereich. Sie sehen Aufgabe 2 und Frage 2 als Korrekturmaßnahmen. In diesem Fall verbleibt Aufgabe 1 im abgeschlossenen Abschnitt, während die unvollständige Umfrage 1 nicht mehr relevant ist und daher entfernt wird.

#### Einschränkung

Im Offline-Szenario sind auf der Seite [Besuch](#) unter  [Ausführung der perfekten Filiale](#)  [Analysen](#)  die folgenden Texte im Abschnitt [Empfehlung](#) nicht übersetzt:

- [Store Actions](#)
- [KPI Actions](#)
- [Completed](#)

#### Hinweis

Wenn ein Besuch der perfekten Filiale [Abgeschlossen](#) ist, können Sie dessen Status wieder auf [In Bearbeitung](#) setzen und Änderungen an allem vornehmen, was bearbeitet werden kann. Die Ausführung der perfekten Filiale bleibt jedoch schreibgeschützt.

In der Listenansicht der Besuche sind die Scores der perfekten Filiale verfügbar, damit Sie schnell eine Vorstellung vom Zustand einer Filiale erhalten. Voraussetzung dafür ist, dass Administratoren per Anpassung das Feld [Score der perfekten Filiale](#) hinzufügen.

#### Einschränkung

Scores von Besuchen der perfekten Filiale, die vor August 2019 angelegt wurden, werden nicht in Farbe angezeigt.

#### [Ziele zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen \[Seite 784\]](#)

Für einen Besuch der perfekten Filiale ist das Einbinden von Zielen für die perfekte Filiale einschließlich der Beschäftigungskarte und der Beschäftigungspunkte von entscheidender Bedeutung. In unserer Lösung unterstützen wir mehrere Funktionen, um sicherzustellen, dass solche Ziele vor der Ausführung Ihrer perfekten Filiale ermittelt werden.

#### [Aktivitätspläne zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen \[Seite 785\]](#)

Wie alle anderen regulären Besuche können Sie auch Standardaufgaben und -umfragen zu Besuchen in der perfekten Filiale mithilfe des Aktivitätsplaners zuordnen.

#### [Folgekundenaufträgen aus Umfragen der perfekten Filiale anlegen \[Seite 787\]](#)

Wenn Sie bei einem Besuch der perfekten Filiale Folgekundenaufträge anlegen, können Sie Produkte anhand bestimmter Antworten zu Fragen hinzufügen, die Sie in Umfragen der perfekten Filiale ausgewählt haben. Somit können Sie bei leistungsschwachen Kennzahlen wie Fehlbestand die nächste beste Maßnahme ergreifen. Diese Funktion steht zurzeit nur online zur Verfügung.

## 15.7.1 Ziele zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen

Für einen Besuch der perfekten Filiale ist das Einbinden von Zielen für die perfekte Filiale einschließlich der Beschäftigungskarte und der Beschäftigungspunkte von entscheidender Bedeutung. In unserer Lösung unterstützen wir mehrere Funktionen, um sicherzustellen, dass solche Ziele vor der Ausführung Ihrer perfekten Filiale ermittelt werden.

- Ein Hintergrundjob, der alle 8 Minuten ausgeführt wird, generiert Ziele für neue Besuche in der perfekten Filiale, die für den aktuellen und den nächsten Tag eingeplant sind.
- Wenn Sie nach dem Anlegen eines Besuchs der perfekten Filiale sofort Ziele erhalten möchten, können Sie den Besuch manuell aktualisieren.
- Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Besuche der perfekten Filiale mithilfe von Workflow-Regeln automatisch aktualisiert werden.

Wenn eine neue Beschäftigungskarte oder eine neue Version verfügbar ist, können **offene** Besuche, die eine veraltete Beschäftigungskarte enthalten, mit der neuesten aktiven Beschäftigungskarte neu verknüpft werden. Die Neuermittlung kann unter folgenden Umständen erfolgen:

- Wenn Sie möchten, dass Ihre Änderungen an der Beschäftigungskarte sofort im zugehörigen Besuch widerspiegelt werden, können Sie den Besuch manuell aktualisieren.
- Ein nächtlicher Job nimmt die für den aktuellen Tag und den nächsten Tag geplanten Besuche auf und aktualisiert die zugehörigen Beschäftigungskarten auf die neuesten Versionen.
- Wenn Ihr Administrator Workflow-Regeln für die Lösung angelegt hat, um Besuche regelmäßig automatisch zu aktualisieren, wird die Beschäftigungskarte bei der nächsten Aktualisierung aktualisiert.

### → Tipp

Um sicherzustellen, dass Vertriebsmitarbeiter immer die aktuellste Beschäftigungskarte für die Ausführung der perfekten Filiale erhalten, empfehlen wir Ihnen Folgendes:

- Nehmen Sie erforderliche Änderungen mindestens zwei Tage vor der geplanten Startzeit des Besuchs vor.
- Aktualisieren Sie den Besuch manuell, um Ad-hoc-Anfragen zu berücksichtigen.

Die Funktionen der perfekten Filiale sind offline verfügbar. Die Ermittlung von Komponenten für den Besuch der perfekten Filiale kann jedoch nur online angestoßen werden. Um Besuche der perfekten Filiale offline durchführen zu können, müssen Sie daher die Ziele und die entsprechenden Aktivitätspläne erhalten, bevor Sie die Besuche der perfekten Filiale in den Offline-Modus versetzen.

## Weitere Informationen

[Aktivitätspläne zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen \[Seite 785\]](#)

Wie alle anderen regulären Besuche können Sie auch Standardaufgaben und -umfragen zu Besuchen in der perfekten Filiale mithilfe des Aktivitätsplaners zuordnen.

[Perfekte Filiale offline \[Seite 789\]](#)

Sie können Besuche der perfekten Filiale ausführen sowie Filial-Scores und Metriken berechnen, wenn Sie offline sind.

### 15.7.1.1 Automatische Aktualisierung für perfekte Filialbesuche konfigurieren

Administratoren können in Workflows Bedingungen definieren, um eine Aktualisierung der Besuche auszulösen. Diese Regeln gelten auch für perfekte Filialbesuche.

Eine Aktualisierung eines Besuchs stößt die Zuordnung der entsprechenden Aktivitätspläne an, die eine Standardliste von Umfragen und Aufgaben enthalten. Für Besuche der perfekten Filiale löst eine Aktualisierung auch die Ermittlung von zugeordneten Beschäftigungskarten, Beschäftigungspunkten, Zielen usw. aus.

## Weitere Informationen

[Automatische Aktualisierung für Besuche konfigurieren \[Seite 676\]](#)

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Besuche automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen und Aufgaben zu erhalten.

### 15.7.2 Aktivitätspläne zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen

Wie alle anderen regulären Besuche können Sie auch Standardaufgaben und -umfragen zu Besuchen in der perfekten Filiale mithilfe des Aktivitätsplaners zuordnen.

Voraussetzung dafür ist, dass Ihr Administrator diese Funktion für Besuche der perfekten Filiale über eine Detailfrage aktiviert.

Aufgaben und Umfragen, die über den Aktivitätsplaner zugeordnet wurden, werden für das perfekte Filial- oder KPI-Scoring nicht berücksichtigt. Vertriebsbeauftragten werden bei der Ausführung der perfekten Filiale keine

Standardaufgaben und -umfragen angezeigt. Sie können diese Aufgaben und Umfragen in einem Besuch auf den Registerkarten [Aufgaben](#) bzw. [Umfragen](#) anzeigen und abschließen.

#### ⚠ Einschränkung

Für Standardbesuche können Administratoren ein [Zeitfenster definieren \[Seite 688\]](#), das die Lösung so einrichtet, dass sie eine bestimmte Anzahl von Tagen vor dem Besuch Umfragen und Aufgaben generiert. Diese Funktion gilt NICHT für Besuche der perfekten Filiale.

Aktivitätspläne werden unter folgenden Umständen zusammen mit den Zielen der perfekten Filiale festgelegt.

- Ein Hintergrundjob, der alle 8 Minuten ausgeführt wird, generiert Aktivitätspläne für neue Besuche, die für den aktuellen Tag und den nächsten Tag eingeplant sind.
- Wenn Sie nach dem Anlegen eines Besuchs sofort Aktivitätspläne erhalten möchten, können Sie den Besuch manuell aktualisieren.
- Administratoren können die Lösung so einrichten, dass Besuche mithilfe von Workflow-Regeln automatisch aktualisiert werden.

Die Funktionen der perfekten Filiale sind offline verfügbar. Die Ermittlung von Komponenten für den Besuch der perfekten Filiale kann jedoch nur online angestoßen werden. Um Besuche der perfekten Filiale offline durchführen zu können, müssen Sie daher die Ziele und die entsprechenden Aktivitätspläne erhalten, bevor Sie die Besuche der perfekten Filiale in den Offline-Modus versetzen.

## Weitere Informationen

### [Ziele zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen \[Seite 784\]](#)

Für einen Besuch der perfekten Filiale ist das Einbinden von Zielen für die perfekte Filiale einschließlich der Beschäftigungskarte und der Beschäftigungspunkte von entscheidender Bedeutung. In unserer Lösung unterstützen wir mehrere Funktionen, um sicherzustellen, dass solche Ziele vor der Ausführung Ihrer perfekten Filiale ermittelt werden.

## 15.7.2.1 Aufgaben- und Umfragenfindung für perfekte Filialbesuche konfigurieren

Administratoren können Vertriebsmitarbeitern oder Kundenbetreuern ermöglichen, Besuchen in der perfekten Filiale mithilfe von Aktivitätsplänen und Routing-Regeln Standardaufgaben und -umfragen zuzuordnen. Aufgaben und Umfragen dieser Art werden beim Scoring der perfekten Filiale oder KPI-Scoring nicht berücksichtigt.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Branchenlösung](#) [Konsumgut erweitert](#) [Ausführung der perfekten Filiale](#), um die Frage zum Aktivieren der Standardarbeitsvorratsfindung für Besuche in der perfekten Filiale zu finden.



## Weitere Informationen

### [Umfragen oder Aufgaben zu Besuchen hinzufügen \[Seite 686\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der effizienten Besuchsdurchführung zu helfen.

### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

## 15.7.2 Automatische Aktualisierung für perfekte Filialbesuche konfigurieren

Administratoren können in Workflows Bedingungen definieren, um eine Aktualisierung der Besuche auszulösen. Diese Regeln gelten auch für perfekte Filialbesuche.

Eine Aktualisierung eines Besuchs stößt die Zuordnung der entsprechenden Aktivitätspläne an, die eine Standardliste von Umfragen und Aufgaben enthalten. Für Besuche der perfekten Filiale löst eine Aktualisierung auch die Ermittlung von zugeordneten Beschäftigungskarten, Beschäftigungspunkten, Zielen usw. aus.

## Weitere Informationen

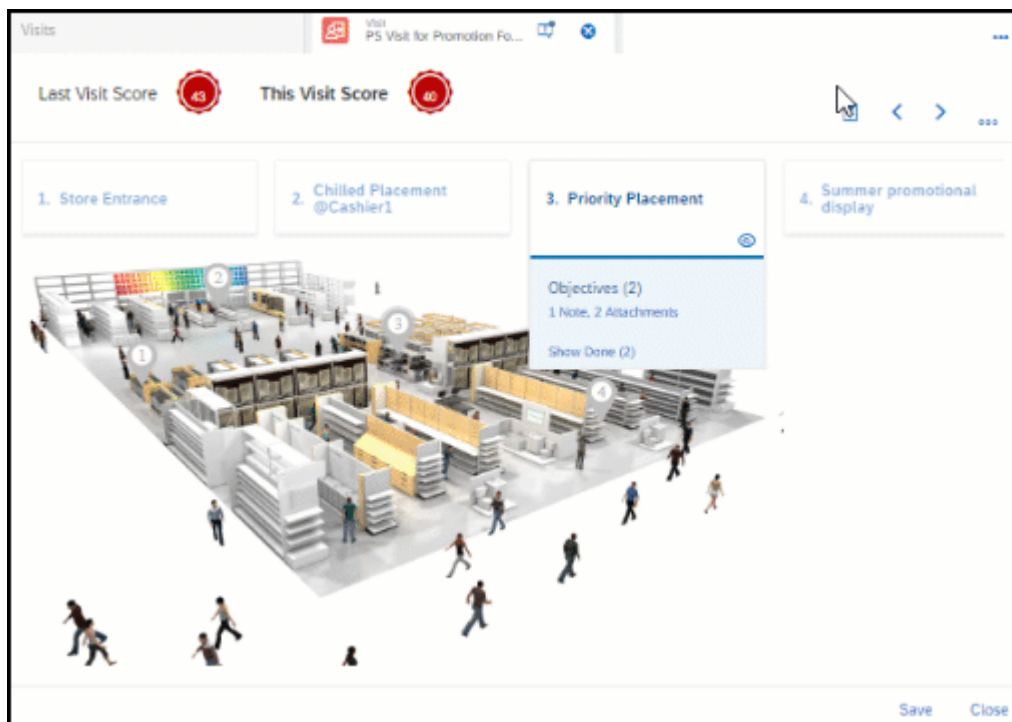
### [Automatische Aktualisierung für Besuche konfigurieren \[Seite 676\]](#)

Administratoren können mithilfe von Workflow-Regeln festlegen, wann Besuche automatisch aktualisiert werden können, um eine aktualisierte Liste offener Umfragen und Aufgaben zu erhalten.

## 15.7.3 Folgekundenaufträgen aus Umfragen der perfekten Filiale anlegen

Wenn Sie bei einem Besuch der perfekten Filiale Folgekundenaufträge anlegen, können Sie Produkte anhand bestimmter Antworten zu Fragen hinzufügen, die Sie in Umfragen der perfekten Filiale ausgewählt haben. Somit können Sie bei leistungsschwachen Kennzahlen wie Fehlbestand die nächste beste Maßnahme ergreifen. Diese Funktion steht zurzeit nur online zur Verfügung.

Als Voraussetzung müssen Administratoren beim Entwerfen der Umfrage [Folgeaktionen](#) wählen und die Antwort zur Frage oder den Mengenvorschlag angeben, die bzw. der das Anlegen eines Kundenauftrags auslöst.



## Weitere Informationen

[Angebot oder Kundenauftrag als Folgeaktivität aus einer Umfrage heraus anlegen \[Seite 852\]](#)

Entwerfen Sie Ihre Umfrage, um ein Angebot oder einen Kundenauftrag automatisch basierend auf den Antworten auf die Fragen in der Umfrage anzulegen und zu füllen.

## 15.8 Berichte zu perfekten Filialen

Die folgenden Datenquellen und Berichte stehen für die Berichterstellung für perfekte Filialen zur Verfügung.

Datenquellen für perfekte Filialen

| Datenquellennummer | Name der Datenquelle                       | Beschreibung                                                                                       |
|--------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CODPSPKPIU         | Besuche der perfekten Filiale und KPIs     | Enthält Scores der perfekten Filialen, KPI-Scores und KPI-bezogene Informationen.                  |
| CODPSPSURQUEVALU   | Besuche der perfekten Filiale und Umfragen | Enthält Scores der perfekten Filialen, Beschäftigungspunkt-Scores, Umfragen, Fragen und Antworten. |

| Datenquellennummer | Name der Datenquelle                                 | Beschreibung                                                                                               |
|--------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CODPSPTASKVALB     | Aufgaben für perfekte Filiale                        | Enthält Aufgaben, die den Beschäftigungspunkten für die Ausführung der perfekten Filiale zugeordnet sind.  |
| CODPSPCAU          | Besuche der perfekten Filiale und Korrekturmaßnahmen | Enthält Informationen über Korrekturmaßnahmen, die bei Besuchen der perfekten Filiale durchgeführt wurden. |

Berichte zu perfekten Filialen

| Nummer                 | Name                                                                       | Beschreibung                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CODPSPSURQUEVALU_Q0001 | Perfekte Filiale: Umfrageantworten und Fragen zu jedem Beschäftigungspunkt | Liefert für alle Kunden die Umfrage und Antworten auf die Fragen für einen Beschäftigungspunkt bei Besuchen der perfekten Filialen. |
| CODPSPKPIU_Q0001       | Perfekte Filiale: Trend der Filial-Scores und KPI-Scores                   | Liefert für alle Kunden die Trends der Durchschnittswerte der Filial- und KPI-Scores für alle Besuche der perfekten Filialen.       |
| CODPSPSURQUEVALU_Q0002 | Perfekte Filiale: Trend der Filial-Scores und Beschäftigungspunkt-Scores   | Liefert für alle Kunden die Trends der Durchschnittswerte der Filial- und BP-Scores für alle Besuche der perfekten Filialen.        |

## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer Analytics Guide](#)

## 15.9 Perfekte Filiale offline

Sie können Besuche der perfekten Filiale ausführen sowie Filial-Scores und Metriken berechnen, wenn Sie offline sind.

Voraussetzung hierfür ist, dass die Administratoren unter [Administrator](#) [Allgemeine Einstellungen](#) [Offline-Einstellungen](#) [Regeln für Datendownload](#) Downloadregeln für Besuche festgelegt haben. Für Anlagen zu Beschäftigungskarten und zu Beschäftigungspunkten sowie für Filiallayoutbilder müssen zusätzliche Downloadkonfigurationseinstellungen auf der Registerkarte [Anlagendownload](#) vorgenommen werden.

### ⚠ Einschränkung

[Letzter Besuchs-Score](#) und [KPI-Details](#) stehen offline nicht zur Verfügung.

Im Offline-Modus können Sie einen Besuch als Besuch der perfekten Filiale markieren, um das nahtlose Anlegen von Folgebesuchen und andere Offline-Aktionen zu ermöglichen. Die Ermittlung der zugeordneten Beschäftigungskarte, Beschäftigungspunkte, Ziele als auch geeigneter Aktivitätspläne wird jedoch nur nach einer Synchronisierung mit den Online-Daten vorgenommen.

Nachdem einem Besuch eine Beschäftigungskarte hinzugefügt wurde, kann Ihr Administrator eine neue Version anlegen, um Layoutänderungen vorzunehmen oder KPI-Formeln zu ändern. Ihr Administrator kann auch eine neue Beschäftigungskarte für den Kunden anlegen und aktivieren. Um solche Szenarios abzudecken, werden beim Synchronisieren von Offline-Besuchen mit Online-Besuchen *Offene* Besuche, die eine veraltete Beschäftigungskarte enthalten, automatisch mit der letzten aktiven Beschäftigungskarte neu verknüpft. Wenn Sie die einfache Synchronisierung aktiviert haben, müssen Sie diese Optionen auch in den Offline-Einstellungen als Voraussetzungen aktivieren.

- [Daten hochladen](#)
- [Heruntergeladene Daten aktualisieren](#)
- [Neue Daten herunterladen](#)

Die Neuermittlung findet nur statt, wenn die Besuche noch nicht gestartet wurden. Bei Offline-Besuchen mit dem Status *In Bearbeitung* oder *Abgeschlossen* werden die Online-Besuche bei der Synchronisierung ersetzt.

#### Hinweis

Wir empfehlen, die Option *Ausführung der perfekten Filiale starten* nur einmal zu verwenden, entweder online oder offline. Wenn Sie die Option mehr als einmal verwenden, gibt das System bei der Synchronisation einen Fehler aus.

## Weitere Informationen

[Besuche offline \[Seite 699\]](#)

Folgende Elemente können in Ihrer Lösung offline verwendet werden.

## 15.10 BAdI: Dynamische benutzerdefinierte Ermittlung und Klassifikation von Produkten

Dieses BAdI bietet Ihnen die Möglichkeit, benutzerdefinierte Logik für die Ermittlung und/oder Klassifikation von Produkten in Umfragen zu verwenden.

Das System ermittelt die Produkte und klassifiziert sie anhand einer Kombination aus Regeln in den Standardtabellen und der benutzerdefinierten Logik, die Sie in diesem BAdI bereitstellen.

Wenn die Standardtabelle keine spezifischen Regeln für die Produkte enthält, die Sie ermitteln oder klassifizieren möchten, liest das System die BAdI-Logik und fügt sie zum Zeitpunkt der Ausführung hinzu. Wenn die Regeln sowohl in der Standardtabelle als auch in der benutzerdefinierten Logik verfügbar sind, führt das System die beiden zusammen, um die Produkte zu klassifizieren.

Das System löst dieses BAdI bei folgenden Ereignissen aus:

- Umfragezuordnung zum Besuch
- Besuchsaktualisierung

In SAP Cloud Applications Studio können Sie eine Erweiterungsimplementierung mit den folgenden Details anlegen:

- Namensraum: `http://sap.com/xi/AP/F0/Activity/Global`
- Geschäftsobjekt: `Questionnaire`
- Erweiterungsoption: `ExitToDetermineAndClassifyProducts`

#### **Achtung**

Die Verwendung dieser Erweiterungsimplementierung zusammen mit der Standardregel kann zu Performanceproblemen führen.

## 15.11 Häufige Fragen zur perfekten Filiale

In diesem Abschnitt werden häufig gestellte Fragen zur perfekten Filiale beantwortet.

### 15.11.1 Wie werden Ziele (Aufgaben und Umfragen) zu Besuchen der perfekten Filiale zugeordnet?

Aufgaben und Umfragen werden Beschäftigungspunkten zugeordnet, an denen die Ziele umgesetzt werden müssen. Die Beschäftigungspunkte werden dann einer pro Kunde angelegten Beschäftigungskarte zugeordnet. Die Beschäftigungskarte einschließlich ihrer Komponenten wird beim Anlegen eines Besuchs anhand des Kunden ermittelt.

### 15.11.2 Kann ich Aktivitätspläne verwenden, um Aufgaben und Umfragen zu Besuchen der perfekten Filiale zuzuordnen?

Ja. Sobald diese Funktion von den Administratoren aktiviert wurde, können Sie Besuchen der perfekten Filiale mithilfe von Aktivitätsplänen Standardaufgaben und -umfragen zuordnen. Aufgaben und Umfragen dieser Art werden jedoch beim Scoring der perfekten Filiale oder KPI-Scoring nicht berücksichtigt.

Vertriebsbeauftragten werden bei der Ausführung der perfekten Filiale keine Standardaufgaben und -umfragen angezeigt. Sie können diese Aufgaben und Umfragen in einem Besuch unter [Aufgaben](#) bzw. [Umfragen](#) anzeigen und abschließen.

## Weitere Informationen

### [Aktivitätsplanung und Routing \[Seite 742\]](#)

Mit dem Aktivitätsplaner planen Sie Aktivitäten wie Umfragen und Aufgaben, mit denen Sie unterschiedliche betriebswirtschaftliche Ziele erreichen. Durch die Verwendung von Routing-Regeln können Sie Umfragen und Aufgaben Business-Objekten zuordnen, die mit bestimmten Kunden oder Gebieten verknüpft sind.

### [Aufgaben- und Umfragenfindung für perfekte Filialbesuche konfigurieren \[Seite 786\]](#)

Administratoren können Vertriebsmitarbeitern oder Kundenbetreuern ermöglichen, Besuchen in der perfekten Filiale mithilfe von Aktivitätsplänen und Routing-Regeln Standardaufgaben und -umfragen zuzuordnen. Aufgaben und Umfragen dieser Art werden beim Scoring der perfekten Filiale oder KPI-Scoring nicht berücksichtigt.

## 15.11.3 Wie funktioniert die Ziel-/Arbeitsvorratsermittlung bei Besuchen der perfekten Filiale im Vergleich zu Standardbesuchen?

Nachfolgend finden Sie eine Vergleichstabelle mit den Funktionen, die für die Ziel-/Arbeitsvorratsermittlung bei Besuchen der perfekten Filiale und bei Standardbesuchen unterstützt werden.

Unterstützte Funktionen für die Ziel-/Arbeitsvorratsermittlung bei Besuchen der perfekten Filiale im Vergleich zu Standardbesuchen

| Funktion                                                                                            | Besuche der perfekten Filiale | Standardbesuche |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| Automatische Generierung infolge eines Hintergrundjobs, der ungefähr alle 8 Minuten ausgeführt wird | Ja                            | Ja              |
| Besuche über das Menü <i>Aktionen</i> manuell aktualisieren                                         | Ja                            | Ja              |
| Besuche mithilfe von Workflow-Regeln automatisch aktualisieren                                      | Ja                            | Ja              |
| Automatische Generierung basierend auf einem in einer Fine-Tuning-Aufgabe definierten Zeitfenster   | Nein                          | Ja              |
| Neuermittlung der Beschäftigungskarte bei einem nächtlichen Job                                     | Ja                            | Nein            |

## Weitere Informationen

### [Ziele zu Besuchen der perfekten Filiale hinzufügen \[Seite 784\]](#)

Für einen Besuch der perfekten Filiale ist das Einbinden von Zielen für die perfekte Filiale einschließlich der Beschäftigungskarte und der Beschäftigungspunkte von entscheidender Bedeutung. In unserer Lösung

unterstützen wir mehrere Funktionen, um sicherzustellen, dass solche Ziele vor der Ausführung Ihrer perfekten Filiale ermittelt werden.

#### [Umfragen oder Aufgaben zu Besuchen hinzufügen \[Seite 686\]](#)

Sie haben möglicherweise obligatorische oder freiwillige Aktivitätspläne, z.B. Umfragen und Aufgaben, die von Ihren Administratoren vordefiniert und zugeordnet wurden, um Ihnen bei der effizienten Besuchsdurchführung zu helfen.

#### [Zeitfenster für Besuche konfigurieren \[Seite 688\]](#)

Beim Anlegen von Besuchen werden alle automatisch zugeordneten Umfragen oder Aufgaben sofort hinzugefügt. Alternativ können Sie die Menge automatischer Zuordnungen eingrenzen, indem Sie eingrenzen, wie weit in der Zukunft das System Umfragen oder Aufgaben den Besuchen hinzufügen soll. Wenn Sie beispielsweise ein Fenster von 5 Tagen definieren, fügt das System Umfragen und Aufgaben nur den Besuchen hinzu, die in diese nächsten 5 Tage fallen.

## 15.11.4 Ist die Lösung für die perfekte Filiale offline verfügbar?

Sie können Besuche der perfekten Filiale ausführen sowie Filial-Scores und Metriken berechnen, wenn Sie offline sind. Derzeit ist es jedoch im Offline-Modus noch nicht möglich, Komponenten und Besuche der perfekten Filiale anzulegen.

### Einschränkung

Wenn Sie Besuche der perfekten Filiale offline ausführen, sind [Letzter Besuchs-Score](#) und [KPI-Details](#) nicht verfügbar.

Voraussetzung für die Offline-Ausführung von Besuchen der perfekten Filiale ist, dass die Administratoren unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Offline-Einstellungen](#) ► [Regeln für Datendownload](#) ► Downloadregeln für Besuche festgelegt haben. Für Anlagen zu Beschäftigungskarten und zu Beschäftigungspunkten sowie für Filiallayoutbilder müssen zusätzliche Downloadkonfigurationseinstellungen auf der Registerkarte [Anlagendownload](#) vorgenommen werden.

## 15.11.5 Ist die Lösung für die perfekte Filiale allgemein verfügbar?

Die Lösung für die perfekte Filiale wurde im Februar 2019 allgemein verfügbar.

## 15.11.6 Ist für die Lösung für die perfekte Filiale eine separate Lizenz erforderlich?

Nein. Die Lösung für die perfekte Filiale wird als Teil der Unternehmensversion von SAP Cloud for Customer bereitgestellt.

# 16 Verkaufsbeschleunigung

Mithilfe der Verkaufsbeschleunigung können Sie die Effizienz Ihrer Verkaufsteams steigern, indem Sie das Volumen und die Geschwindigkeit der gewonnenen Geschäfte von überall, jederzeit und kanalübergreifend steigern.

Die Verkaufsbeschleunigung enthält eine Reihe von Funktionen in SAP Cloud for Customer. Das erste Geschäftsobjekt, das ab November 2020 allgemein verfügbar ist, ist [Anruflisten](#).

Der Schwerpunkt von Anruflisten liegt auf Szenarios für ausgehende Verkaufsinteraktionen für Vertriebsmitarbeiter im Innendienst, Mitarbeiter in der Umsatzentwicklung und deren Manager. Die Lösung automatisiert manuelle Anwahlaufgaben, optimiert die Kommunikation und ermöglicht es Ihnen, die Ergebnisse der Kundeninteraktion einfach zu erfassen.

## 📘 Hinweis

Verkaufsbeschleunigung ist mit den Editionen SAP Cloud for Customer Enterprise und Professional verfügbar. Es ist keine separate Lizenz erforderlich.

## 16.1 Verkaufsbeschleunigung in Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Komponenten der Verkaufsbeschleunigung über die Festlegung des Lösungsumfangs sowie über Fragen zum Lösungsumfang konfigurieren.

### 16.1.1 Anruflisten aktivieren

Bevor Vertriebsmitarbeiter Anruflisten für die Kommunikation mit Kunden verwenden können, müssen Administratoren sowohl die Funktion als auch die Click-to-Call-Funktion dem Projektumfang hinzufügen.

## Voraussetzungen

[Aktivitätsmanagement](#) und [Abwicklung von Serviceanfragen](#) müssen im Projektumfang enthalten sein.



## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechende Detailfrage [Möchten Sie in Ihrem System Anruflisten planen und ausführen?](#) unter [Anrufliste](#).
2. Markieren Sie unter ► [Service](#) ► [Kundenpflege](#) ► [Abwicklung von Serviceanfragen](#) ► die entsprechenden Detailfragen zur Computer-Telefonie-Integration (CTI), um "Auswählen, um einen Anruf zu tätigen" in Anruflisten zu verwenden.
3. Überprüfen Sie Ihren Projektumfang, und wählen Sie [Fertigstellen](#).
4. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►, und bearbeiten Sie die entsprechenden Benutzerrollen.
5. Aktivieren Sie unter [Zuordnungen von Work Centern und Sichten](#) das Work Center [Anruflisten](#) (ID: [COD\\_CALLLIST\\_WCV](#)).

## Nächste Schritte

Definieren Sie Aktionen, die ein Benutzer im Work Center [Anruflisten](#) ausführen kann, nach Benutzerrolle.

## Weitere Informationen

[Zugriffseinschränkungen für Anruflisten nach Rolle konfigurieren \[Seite 811\]](#)

Wenn Sie als Administrator das Work Center [Anruflisten](#) einer Benutzerrolle zuordnen, müssen Sie auch definieren, welche Aktionen diese bestimmte Rolle im Work Center ausführen darf.

[Create Business Roles and Assign Work Centers and Views](#)

### 16.1.2 Zugriffseinschränkungen für Anruflisten nach Rolle konfigurieren

Wenn Sie als Administrator das Work Center [Anruflisten](#) einer Benutzerrolle zuordnen, müssen Sie auch definieren, welche Aktionen diese bestimmte Rolle im Work Center ausführen darf.

Die Tabelle zeigt eine Liste der Anruflistenaktionen, die Sie für eine Benutzerrolle unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrolle](#) ► [Felder und Aktionen](#) ► [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) ► aktivieren bzw. deaktivieren können. Standardmäßig sind alle Aktionen uneingeschränkt.

## Anruflistenaktionen

| Name                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Beschreibung                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| CALL_LIST_ADMINISTRATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Anruflisten anlegen                                                       |
| CALL_LIST_EXECUTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Teilnehmer auf einer Anrufliste anrufen                                   |
| UNLOCK_PARTICIPANT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Entsperren Sie einen Teilnehmer mit dem Status <i>Gesperrt</i> .          |
| <div>  <b>Hinweis</b> <p>Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen Anruf initiiert, sperrt das System den Anruf, um zu verhindern, dass ein anderer Mitarbeiter denselben Teilnehmer gleichzeitig anruft. In der Zwischenzeit wird die Registerkarte <i>Live-Aktivitäts-Center</i> zur Erfassung der Anrufergebnisse gestartet.</p> <p>Wenn der Vertriebsmitarbeiter jedoch das <i>Live-Aktivitäts-Center</i> verlässt, ohne die Anrufaktualisierungen zu sichern, bleibt der Teilnehmer gesperrt und muss manuell entsperrt werden.</p> </div> |                                                                           |
| VIEW_COMPLETED                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Anruflisten mit einem Enddatum in der Vergangenheit anzeigen              |
| VIEW_INACTIVE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Anruflisten anzeigen, die nicht aktiviert wurden                          |
| VIEW_UNASSIGNED                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Anruflisten anzeigen, die dem angemeldeten Benutzer nicht zugeordnet sind |

## 16.1.3 Interne Benachrichtigungen von Anruflistenzuordnungen konfigurieren

Administratoren können das System so einrichten, dass eine interne Benachrichtigung gesendet wird, um Vertriebsmitarbeiter darüber zu informieren, dass sie einer Anrufliste zugeordnet wurden.

### Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Einrichten einer internen Benachrichtigung. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Anrufliste](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Wählen Sie die Art [Zeiteinteilung](#). Wenn das Feld leer gelassen wird, wird die Regel standardmäßig bei jedem Sichern ausgelöst.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.

### ❖ Beispiel

Sie können das System so einrichten, dass es die Regel auslöst, wenn die Anrufliste auf [Aktiv](#) gesetzt wird.

1. Wählen Sie [Gruppe hinzufügen](#).
2. Wählen Sie unter [Feld](#) die Option [Statuscode](#).
3. Setzen Sie den Wert auf [Aktiv](#).
4. Wählen Sie [OK](#).

6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
  - a. Wählen Sie unter [Regeltyp](#) die Option [Benachrichtigung](#).
  - b. Geben Sie den [Betreff](#) der Benachrichtigung ein.
  - c. (Optional) Definieren Sie Platzhalter für den Betreff, und fügen Sie diese hinzu.

Die Werte der Platzhalter werden dynamisch gefüllt, wenn die Benachrichtigung generiert wird.

- d. Identifizieren Sie die Empfänger, an die die Benachrichtigung gesendet werden soll.

Um alle Vertriebsmitarbeiter hinzuzufügen, die der Anrufliste zugeordnet sind, wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#) und dann [Zuständiger Mitarbeiter für Anruflistenausführung](#). Sie können weitere Mitarbeiter hinzufügen, indem Sie andere Tabellen verwenden.

7. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
8. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.
9. Wählen Sie [Fertigstellen](#).

## 16.1.4 E-Mail-Benachrichtigungen von Anruflistenzuordnungen konfigurieren

Administratoren können das System so einrichten, dass eine E-Mail gesendet wird, um Vertriebsmitarbeiter darüber zu informieren, dass sie einer Anrufliste zugeordnet wurden.

## Voraussetzungen

Sie haben Kommunikationskanäle für eingehende und ausgehende E-Mails aktiviert und hinterlegt. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Kommunikationskanal](#).

## Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Einrichten einer E-Mail-Benachrichtigung. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Anrufliste](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Wählen Sie die Art [Zeiteinteilung](#). Wenn das Feld leer gelassen wird, wird die Regel standardmäßig bei jedem Sichern ausgelöst.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.

### ❁ Beispiel

Sie können das System so einrichten, dass es die Regel auslöst, wenn die Anrufliste auf [Aktiv](#) gesetzt wird.

1. Wählen Sie [Gruppe hinzufügen](#).
  2. Wählen Sie unter [Feld](#) die Option [Statuscode](#).
  3. Setzen Sie den Wert auf [Aktiv](#).
  4. Wählen Sie [OK](#).
6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
    - a. Unter [Regeltyp](#) wählen Sie [E-Mail](#).
    - b. Geben Sie den [Betreff](#) der E-Mail-Benachrichtigung ein.
    - c. Wählen Sie eine Vorlagen-HTML-Datei aus, die den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung enthält.
    - d. (Optional) Definieren Sie Platzhalter für die Betreffzeile und die HTML-Vorlage, und fügen Sie sie hinzu.

Die Werte der Platzhalter werden dynamisch gefüllt, wenn die Benachrichtigung generiert wird.
    - e. Identifizieren Sie die Empfänger, an die die E-Mail-Benachrichtigung gesendet werden soll.

Um alle Vertriebsmitarbeiter hinzuzufügen, die der Anrufliste zugeordnet sind, wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#) und dann [Zuständiger Mitarbeiter für Anruflistenausführung](#). Sie können weitere Mitarbeiter hinzufügen, indem Sie andere Tabellen verwenden.
  7. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
  8. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.
  9. Wählen Sie [Fertigstellen](#).

## 16.1.5 Startseitenkachel für aktive Anruflisten konfigurieren

Administratoren können dem Dashboard der Startseite die Kachel [Meine aktive Anrufliste](#) hinzufügen. Somit können Vertriebsmitarbeiter und Manager direkt von der Startseite aus ihre fünf zuletzt aktiven Anruflisten anzeigen, sowie die Anzahl der Teilnehmer auf jeder Anrufliste mit dem Status [Offen](#).

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Startseite das Bleistiftsymbol.
2. Wählen Sie [Anpassen](#).
3. Wählen Sie die gewünschte Benutzerrolle aus, und wählen Sie [Start](#).
4. Klicken Sie auf das Symbol, um eine Karte hinzuzufügen.
5. Wählen Sie [Vorhandene Karte hinzufügen](#).
6. Aktivieren Sie unter [Werkzeuge](#) die Option [Meine aktive Anrufliste](#).
7. Wählen Sie [Sichern](#).
8. Veröffentlichen Sie Ihre Änderungen.

## 16.1.6 Deaktivierung des Kunden-Hubs konfigurieren

Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen Anruf startet, wird standardmäßig die Registerkarte [Kunden-Hub](#) geöffnet, um weitere Informationen über den Teilnehmer bereitzustellen. Wenn diese Registerkarte für Anruflistenfälle nicht benötigt wird, können Sie sie als Administrator unterdrücken.

Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Service und Social Media](#) ► [Live-Aktivitäts-Konfiguration](#) ►, und deaktivieren Sie die Option [Kunden-Hub öffnen](#).

## 16.2 Anruflisten

Mithilfe von Anruflisten können Vertriebsmitarbeiter effektiv und effizient über das Telefon mit Interessenten und Kunden kommunizieren.

Vertriebsleiter können ihre Kontaktaufnahmeprogramme skalieren, indem sie Anruflisten aus ihrer Datenbank mit Ansprechpartnern, Interessenten und Leads anlegen. Vertriebsmitarbeiter können Anrufe direkt aus SAP Cloud for Customer mit nur einem Klick tätigen.

Wir stellen strukturierte Felder für Vertriebsmitarbeiter zur Verfügung, um Anrufergebnisse einfach zu erfassen, mit denen Vertriebsleiter schnell sortieren können, um Teilnehmer zu identifizieren, die eine Folgeaktivität erfordern, und um den Anruferkampagnenstatus zu überwachen. Es ist auch möglich, die Felder für das Anrufergebnis an Ihren spezifischen Geschäftsprozess anzupassen.

Darüber hinaus können Sie in einer Zeitraumsicht die Anrufliste eines Anrufteilnehmers überprüfen und den Kampagnenfortschritt verfolgen. Vertriebsleiter können die Anruflisten-Datenquelle auch verwenden, um Berichte zu generieren und den Kampagnenerfolg zu messen.

#### [Anruflisten anlegen \[Seite 800\]](#)

Vertriebsleiter können eine Liste potenzieller und vorhandener Kunden in einer Anrufliste zusammenfassen und die Liste einem oder mehreren Mitarbeitern für Telesales-Kampagnen zuordnen.

#### [Anruflisten kopieren \[Seite 806\]](#)

Vertriebsleiter können eine vorhandene Anrufliste kopieren, Änderungen vornehmen und die Kopie als neue Anrufliste sichern.

#### [Anrufskripte verwenden \[Seite 807\]](#)

Verwenden Sie Anrufskripte, um sicherzustellen, dass Ihre Vertriebsmitarbeiter bei der Kommunikation mit den Anruflistenteilnehmern auf dem Laufenden bleiben und alle erforderlichen Datenpunkte erfassen.

#### [Anrufstatus prüfen \[Seite 808\]](#)

Bevor Sie als Vertriebsmitarbeiter einen Anruf tätigen, müssen Sie den Anrufstatus überprüfen, falls Ihr Kollege diesen Anruf bereits übernommen hat.

#### [Anrufergebnisse erfassen \[Seite 808\]](#)

Bei der Interaktion mit einem Kunden während des Anrufs können Vertriebsmitarbeiter wichtige Punkte erfassen, die der Kunde im *Live-Aktivitäts-Center* erwähnt hat.

#### [Folgauftrag aus Anrufen anlegen \[Seite 812\]](#)

Während der Interaktion mit einem Kunden während des Anrufs können Vertriebsmitarbeiter einen Folgeauftrag im *Live-Aktivitäts-Center* anlegen.

#### [Anrufschritt überwachen \[Seite 812\]](#)

Bleiben Sie über Ihren Kampagnenfortschritt informiert, indem Sie die Schnellansicht der Anruflisten sowie die Zeitraumsicht jedes Teilnehmers vollständig nutzen.

#### [Berichterstellung für Anruflisten \[Seite 814\]](#)

Die folgenden Datenquellen sind verfügbar, mit denen Sie Berichte für Anruflisten erstellen, Anrufmetriken verfolgen und den Erfolg Ihrer Anrufkampagnen messen können.

## 16.2.1 Anruflisten anlegen

Vertriebsleiter können eine Liste potenzieller und vorhandener Kunden in einer Anrufliste zusammenfassen und die Liste einem oder mehreren Mitarbeitern für Telesales-Kampagnen zuordnen.

### Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf die Work Center *Kunden*, *Ansprechpartner*, *Leads* und *Mitarbeiter* haben, um diese Objekte einer Anrufliste hinzuzufügen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie das Work Center [Anruflisten](#) auf.
2. Um eine Anrufliste anzulegen, wählen Sie das Plusymbol.
3. Wählen Sie Ihren [Teilnehmertyp](#) aus.
  - Zum Teilnehmertyp [Geschäft](#) gehören Interessenten, Ansprechpartner und Leads.
  - Zum Teilnehmertyp [Konsument](#) gehören Privatkunden.
4. Geben Sie einen Namen und optional eine Beschreibung ein.
5. Wählen Sie [Startdatum/-uhrzeit](#) und [Enddatum/-uhrzeit](#) aus.
6. Fügen Sie der Anrufliste Teilnehmer hinzu, und klicken Sie auf [Weiter](#).

### Hinweis

Die zur Auswahl stehenden Gesprächspartner müssen die folgenden Bedingungen erfüllen.

- Die Teilnehmer müssen im System über eine Telefon- oder Mobiltelefonnummer verfügen.
- Teilnehmer dürfen einer telefonischen Kontaktaufnahme zu Marketing- oder Vertriebszwecken nicht widersprechen. Überprüfen Sie die Entscheidung in der Detailsicht des Teilnehmers unter [Marketing-Einwilligungen](#).

### → Tipp

Verwenden Sie die erweiterte Suche, um die Suche nach Teilnehmern basierend auf Attributen zu verfeinern. Sie können Teilnehmer anhand einer Reihe von Attributen wie Vorname, Nachname, Telefonnummer, Stelle, Zielgruppe usw. verfeinern. Sie können z.B. nur die als Hauptansprechpartner gekennzeichneten Ansprechpartner einbeziehen und Teilnehmer ausschließen, die sich aktuell in einer Anrufliste befinden. Sie können auch anhand der Funktion (z.B. Einkaufsleiter) nach einem Teilnehmer suchen. Sie können einen Teilnehmer auch anhand der Zielgruppe einer Marketingkampagne suchen.

### Einschränkung

Im erweiterten Suchfilter können Sie weder eine nach einer Zielgruppe gefilterte Liste wiederherstellen noch eine benutzerdefinierte Abfrage basierend auf einer Zielgruppe anlegen.

7. Ordnen Sie der Anrufliste Ihr Verkaufsteam zu, und wählen Sie [Weiter](#).
8. (Optional) Fügen Sie der Anrufliste Skripts hinzu, damit der Vertriebsmitarbeiter während der Unterhaltung mit dem Teilnehmer die erforderlichen Daten erfassen kann, und klicken Sie auf [Weiter](#).

### Hinweis

Anrufskripts verwenden das Umfrageobjekt in SAP Cloud for Customer. Daher müssen Sie als Voraussetzung für das Anlegen und Hinzufügen von Skripts zu einer Anrufliste sicherstellen, dass Sie Zugriff auf das Work Center [Umfragen](#) haben.

Sie können ein oder mehrere Skripts hinzufügen, die im Work Center [Umfragen](#) vordefiniert sind. Die Lösung verhindert nicht das Hinzufügen von Umfragen, die noch in Vorbereitung sind. Stellen Sie sicher, dass Sie alle zugehörigen Umfragen aktiviert haben, bevor Ihre Vertriebsmitarbeiter Anrufe tätigen.

9. Überprüfen Sie Ihre Eingaben. Wenn die Anrufliste einsatzbereit ist, schalten Sie die Drucktaste [Aktiv](#) ein.  
Sie können auch später zurückkehren, um Ihre Anrufliste abzuschließen.

#### → Tipp

Nach der Aktivierung kann Ihr Verkaufsteam sofort über interne oder E-Mail-Benachrichtigungen über seine Anrufzuordnung informiert werden. Als Voraussetzung müssen Administratoren Workflow-Regeln für automatische Benachrichtigungen definieren.

10. Wählen Sie *Sichern*.

## Weitere Informationen

[Umfragen \[Seite 816\]](#)

### 16.2.1.1 Anruflisten aktivieren

Bevor Vertriebsmitarbeiter Anruflisten für die Kommunikation mit Kunden verwenden können, müssen Administratoren sowohl die Funktion als auch die Click-to-Call-Funktion dem Projektumfang hinzufügen.

## Voraussetzungen

*Aktivitätsmanagement* und *Abwicklung von Serviceanfragen* müssen im Projektumfang enthalten sein.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ► *Aktivitätsmanagement* ►, und markieren Sie die entsprechende Detailfrage *Möchten Sie in Ihrem System Anruflisten planen und ausführen?* unter *Anrufliste*.
2. Markieren Sie unter ► *Service* ► *Kundenpflege* ► *Abwicklung von Serviceanfragen* ► die entsprechenden Detailfragen zur Computer-Telefonie-Integration (CTI), um "Auswählen, um einen Anruf zu tätigen" in Anruflisten zu verwenden.
3. Überprüfen Sie Ihren Projektumfang, und wählen Sie *Fertigstellen*.
4. Navigieren Sie zu ► *Administrator* ► *Allgemeine Einstellungen* ► *Benutzerrollen* ►, und bearbeiten Sie die entsprechenden Benutzerrollen.
5. Aktivieren Sie unter *Zuordnungen von Work Centern und Sichten* das Work Center *Anruflisten* (ID: *COD\_CALLLIST\_WCV*).



## Nächste Schritte

Definieren Sie Aktionen, die ein Benutzer im Work Center [Anruflisten](#) ausführen kann, nach Benutzerrolle.

## Weitere Informationen

[Zugriffseinschränkungen für Anruflisten nach Rolle konfigurieren \[Seite 811\]](#)

Wenn Sie als Administrator das Work Center [Anruflisten](#) einer Benutzerrolle zuordnen, müssen Sie auch definieren, welche Aktionen diese bestimmte Rolle im Work Center ausführen darf.

[Create Business Roles and Assign Work Centers and Views](#)

### 16.2.1.2 Zugriffseinschränkungen für Anruflisten nach Rolle konfigurieren

Wenn Sie als Administrator das Work Center [Anruflisten](#) einer Benutzerrolle zuordnen, müssen Sie auch definieren, welche Aktionen diese bestimmte Rolle im Work Center ausführen darf.

Die Tabelle zeigt eine Liste der Anruflistenaktionen, die Sie für eine Benutzerrolle unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrolle](#) ► [Felder und Aktionen](#) ► [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) ► aktivieren bzw. deaktivieren können. Standardmäßig sind alle Aktionen uneingeschränkt.

Anruflistenaktionen

| Name                     | Beschreibung                                                              |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| CALL_LIST_ADMINISTRATION | Anruflisten anlegen                                                       |
| CALL_LIST_EXECUTION      | Teilnehmer auf einer Anrufliste anrufen                                   |
| UNLOCK_PARTICIPANT       | Entsperren Sie einen Teilnehmer mit dem Status <a href="#">Gesperrt</a> . |

#### ⓘ Hinweis

Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen Anruf initiiert, sperrt das System den Anruf, um zu verhindern, dass ein anderer Mitarbeiter denselben Teilnehmer gleichzeitig anruft. In der Zwischenzeit wird die Registerkarte [Live-Aktivitäts-Center](#) zur Erfassung der Anrufergebnisse gestartet.

Wenn der Vertriebsmitarbeiter jedoch das [Live-Aktivitäts-Center](#) verlässt, ohne die Anrufaktualisierungen zu sichern, bleibt der Teilnehmer gesperrt und muss manuell entsperrt werden.

| Name            | Beschreibung                                                              |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| VIEW_COMPLETED  | Anruflisten mit einem Enddatum in der Vergangenheit anzeigen              |
| VIEW_INACTIVE   | Anruflisten anzeigen, die nicht aktiviert wurden                          |
| VIEW_UNASSIGNED | Anruflisten anzeigen, die dem angemeldeten Benutzer nicht zugeordnet sind |

### 16.2.1.3 Interne Benachrichtigungen von Anruflistenzuordnungen konfigurieren

Administratoren können das System so einrichten, dass eine interne Benachrichtigung gesendet wird, um Vertriebsmitarbeiter darüber zu informieren, dass sie einer Anrufliste zugeordnet wurden.

#### Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Einrichten einer internen Benachrichtigung. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

#### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ►, und wählen Sie [Neu](#).
2. Geben Sie der Regel im Feld [Beschreibung](#) einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie [Anrufliste](#) als [Geschäftsobjekt](#).
4. Wählen Sie die Art [Zeiteinteilung](#). Wenn das Feld leer gelassen wird, wird die Regel standardmäßig bei jedem Sichern ausgelöst.
5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.

#### ❖ Beispiel

Sie können das System so einrichten, dass es die Regel auslöst, wenn die Anrufliste auf [Aktiv](#) gesetzt wird.

1. Wählen Sie [Gruppe hinzufügen](#).
  2. Wählen Sie unter [Feld](#) die Option [Statuscode](#).
  3. Setzen Sie den Wert auf [Aktiv](#).
  4. Wählen Sie [OK](#).
6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.

- a. Wählen Sie unter *Regeltyp* die Option *Benachrichtigung*.
- b. Geben Sie den *Betreff* der Benachrichtigung ein.
- c. (Optional) Definieren Sie Platzhalter für den Betreff, und fügen Sie diese hinzu.

Die Werte der Platzhalter werden dynamisch gefüllt, wenn die Benachrichtigung generiert wird.

- d. Identifizieren Sie die Empfänger, an die die Benachrichtigung gesendet werden soll.

Um alle Vertriebsmitarbeiter hinzuzufügen, die der Anrufliste zugeordnet sind, wählen Sie unter *Ermittlung des Empfängers* die Option *Ermittlung hinzufügen* und dann *Zuständiger Mitarbeiter für Anruflistenausführung*. Sie können weitere Mitarbeiter hinzufügen, indem Sie andere Tabellen verwenden.

7. Wählen Sie *Weiter*, um die Workflow-Regel zu überprüfen.
8. *Aktivieren* Sie die Workflow-Regel.
9. Wählen Sie *Fertigstellen*.

## 16.2.1.4 E-Mail-Benachrichtigungen von Anruflistenzuordnungen konfigurieren

Administratoren können das System so einrichten, dass eine E-Mail gesendet wird, um Vertriebsmitarbeiter darüber zu informieren, dass sie einer Anrufliste zugeordnet wurden.

### Voraussetzungen

Sie haben Kommunikationskanäle für eingehende und ausgehende E-Mails aktiviert und hinterlegt. Weitere Informationen finden Sie unter [E-Mail-Kommunikationskanal](#).

### Kontext

Zur Vorgehensweise gehören obligatorische Schritte zum Einrichten einer E-Mail-Benachrichtigung. Sie können je nach Ihren geschäftlichen Anforderungen weitere optionale Felder definieren.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu  *Administrator*  *Workflow-Regeln* , und wählen Sie *Neu*.
2. Geben Sie der Regel im Feld *Beschreibung* einen aussagekräftigen Namen.
3. Wählen Sie *Anrufliste* als *Geschäftsobjekt*.
4. Wählen Sie die Art *Zeiteinteilung*. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird die Regel standardmäßig bei jedem Sichern ausgelöst.

5. Wählen Sie [Weiter](#), um je nach Bedarf Bedingungen zu definieren.

#### ❖ Beispiel

Sie können das System so einrichten, dass es die Regel auslöst, wenn die Anrufliste auf [Aktiv](#) gesetzt wird.

1. Wählen Sie [Gruppe hinzufügen](#).
2. Wählen Sie unter [Feld](#) die Option [Statuscode](#).
3. Setzen Sie den Wert auf [Aktiv](#).
4. Wählen Sie [OK](#).

6. Wählen Sie [Weiter](#), um Aktionen zu definieren.
  - a. Unter [Regeltyp](#) wählen Sie [E-Mail](#).
  - b. Geben Sie den [Betreff](#) der E-Mail-Benachrichtigung ein.
  - c. Wählen Sie eine Vorlagen-HTML-Datei aus, die den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung enthält.
  - d. (Optional) Definieren Sie Platzhalter für die Betreffzeile und die HTML-Vorlage, und fügen Sie sie hinzu.

Die Werte der Platzhalter werden dynamisch gefüllt, wenn die Benachrichtigung generiert wird.
  - e. Identifizieren Sie die Empfänger, an die die E-Mail-Benachrichtigung gesendet werden soll.

Um alle Vertriebsmitarbeiter hinzuzufügen, die der Anrufliste zugeordnet sind, wählen Sie unter [Ermittlung des Empfängers](#) die Option [Ermittlung hinzufügen](#) und dann [Zuständiger Mitarbeiter für Anruflistenausführung](#). Sie können weitere Mitarbeiter hinzufügen, indem Sie andere Tabellen verwenden.
7. Wählen Sie [Weiter](#), um die Workflow-Regel zu überprüfen.
8. [Aktivieren](#) Sie die Workflow-Regel.
9. Wählen Sie [Fertigstellen](#).

## 16.2.2 Anruflisten kopieren

Vertriebsleiter können eine vorhandene Anrufliste kopieren, Änderungen vornehmen und die Kopie als neue Anrufliste sichern.

### Vorgehensweise

1. Kopieren Sie eine Anrufliste aus der Listensicht oder in der Detailsicht der Quellenrufliste.
  - Aus der Listensicht der Anruflisten:
    1. Markieren Sie die Anrufliste, die Sie kopieren möchten.
    2. Wählen Sie unter [Weitere Optionen](#) die Option [Kopieren](#).
  - In der Detailsicht der Anrufliste, die Sie kopieren möchten:
    1. Wählen Sie [Aktionen](#) [Kopieren](#).

Eine neue Anrufliste wird geöffnet, in der die meisten Informationen mit Ausnahme von [Enddatum/-uhrzeit](#) übernommen werden.

2. Navigieren Sie durch die Registerkarten, und bearbeiten Sie die erforderlichen Einstellungen, um die Anrufliste anzulegen.
3. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Sichern](#).
4. Wenn die Anrufliste einsatzbereit ist, aktivieren Sie die Anrufliste.

## Weitere Informationen

### [Anruflisten anlegen \[Seite 800\]](#)

Vertriebsleiter können eine Liste potenzieller und vorhandener Kunden in einer Anrufliste zusammenfassen und die Liste einem oder mehreren Mitarbeitern für Telesales-Kampagnen zuordnen.

## 16.2.3 Anrufskripte verwenden

Verwenden Sie Anrufskripte, um sicherzustellen, dass Ihre Vertriebsmitarbeiter bei der Kommunikation mit den Anruflistenteilnehmern auf dem Laufenden bleiben und alle erforderlichen Datenpunkte erfassen.

Anrufskripte sind Umfragen, die anrufbezogenen Dialoge und Fragen enthalten. Eine Anrufliste kann mehrere Anrufskripte enthalten. Vertriebsmitarbeiter können Skripte als Hilfestellung verwenden und sich mit verschiedenen Situationen beim Anruf befassen, z.B. Eisbrecher, Preisverhandlungen oder Einwände. Ein Anrufskript kann auch in mehreren Anruflisten wiederverwendet werden.

### Hinweis

Anrufskripts verwenden das Umfrageobjekt in SAP Cloud for Customer. Daher müssen Sie als Voraussetzung für das Anlegen und Hinzufügen von Anrufskripten zu einer Anrufliste sicherstellen, dass Sie Zugriff auf das Work Center [Umfragen](#) haben.

Während eines Anrufs kann der Vertriebsmitarbeiter aus dem Anrufskript lesen, Fragen stellen, Umfrageantworten erfassen und diese Antworten einreichen, um diese zu sichern. Die gesicherten Antworten können dann von einem Vertriebsleiter angezeigt werden, um den Anruffortschritt zu überwachen, und sie können mithilfe der Teilnehmerzeitraumoption entweder von einem Vertriebsleiter oder einem Vertriebsmitarbeiter geprüft werden.

Sie können außerdem Berichte anlegen, um die im Anrufskript erfassten Umfrageantworten für alle Teilnehmer zu überprüfen.

## Weitere Informationen

### [Umfragen \[Seite 816\]](#)

### [Anruflisten anlegen \[Seite 800\]](#)

Vertriebsleiter können eine Liste potenzieller und vorhandener Kunden in einer Anrufliste zusammenfassen und die Liste einem oder mehreren Mitarbeitern für Telesales-Kampagnen zuordnen.

### [Anruffortschritt überwachen \[Seite 812\]](#)

Bleiben Sie über Ihren Kampagnenfortschritt informiert, indem Sie die Schnellansicht der Anruflisten sowie die Zeitraumsicht jedes Teilnehmers vollständig nutzen.

#### Anrufergebnisse erfassen [Seite 808]

Bei der Interaktion mit einem Kunden während des Anrufs können Vertriebsmitarbeiter wichtige Punkte erfassen, die der Kunde im *Live-Aktivitäts-Center* erwähnt hat.

## 16.2.4 Anrufstatus prüfen

Bevor Sie als Vertriebsmitarbeiter einen Anruf tätigen, müssen Sie den Anrufstatus überprüfen, falls Ihr Kollege diesen Anruf bereits übernommen hat.

Die Lösung stellt drei Standardanrufstatus bereit.

- *Bereit*: Sie können jeden Teilnehmer anrufen, der bereit ist.
- *Gesperrt*: Der Anruf wird gesperrt, wenn der Anruf gerade von einem Vertriebsmitarbeiter ausgeführt wird.

### → Nicht vergessen

Wenn Sie einen Anruf initiieren, wird das *Live-Aktivitäts-Center* gestartet, in dem Sie den Anrufergebnis erfassen können. Sie müssen Ihre Anrufaktualisierungen sichern, bevor Sie das *Live-Aktivitäts-Center* verlassen. Andernfalls bleibt der Anruf gesperrt.

Wenn Sie den Teilnehmer nicht entsperren können, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

- *Abgeschlossen*: Sobald ein Vertriebsmitarbeiter den Anrufstatus in *Abgeschlossen* ändert, aktualisiert das System automatisch den Anrufstatus entsprechend. Er gibt an, dass ein abschließendes Anrufergebnis erfasst wird und keine Folgeaktivität erforderlich ist.

## 16.2.5 Anrufergebnisse erfassen

Bei der Interaktion mit einem Kunden während des Anrufs können Vertriebsmitarbeiter wichtige Punkte erfassen, die der Kunde im *Live-Aktivitäts-Center* erwähnt hat.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu einer Anrufliste, die Ihnen zugeordnet wurde.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte *Teilnehmer*.

### ⓘ Hinweis

Wenn Ihnen die Registerkarte *Übersicht* zur Verfügung steht, erhalten Sie einen Überblick über die Teilnehmer und das zugeordnete Verkaufsteam in einem Bild. Die Teilnehmer können jedoch unter *Übersicht* nur angezeigt werden. Um einen Teilnehmer anzurufen, müssen Sie auf die Registerkarte *Teilnehmer* wechseln.

### → Tipp

Aktualisieren Sie vor einem Anruf die Tabelle [Teilnehmer](#), um den aktuellen Anrufstatus anzuzeigen und sicherzustellen, dass Sie noch die Marketingeinwilligung für jeden Teilnehmer haben. Die Telefonnummern der Teilnehmer, die ihre Marketingeinwilligungen ändern, nachdem sie zu einer Anrufliste hinzugefügt wurden, sind für Anrufe deaktiviert.

3. Wählen Sie einen Teilnehmer mit dem Status [Bereit](#).
4. Wählen Sie die zugehörige Telefonnummer, um den Anruf zu tätigen.

Die Registerkarte [Live-Aktivitäts-Center](#) wird angezeigt, auf der Sie Anrufergebnisse erfassen können.

### ⚠ Einschränkung

Wenn Microsoft Teams für Anruflisten aktiviert ist, sind Anrufrdetails wie letztes Anrufergebnis, letztes Anrufrdatum und Rückrufrdatum/-uhrzeit nicht verfügbar.

5. Erfassen Sie im [Live-Aktivitäts-Center](#) Notizen, aktualisieren Sie den Anrufstatus, und erfassen Sie das Anrufergebnis.

Wenn Ihr Administrator Ihrer Anrufliste Skripts hinzugefügt hat, können Sie das gewünschte Skript zum Erfassen der erforderlichen Daten während des Anrufs auswählen. Anrufskripts verwenden das Umfrageobjekt in SAP Cloud for Customer.

Wenn der Teilnehmer eine Folgeaktivität benötigt, belassen Sie den Anruf im Status [Offen](#), und geben Sie ein Datum für den Rückruf an. Wenn für diesen Teilnehmer keine weiteren Aktionen erforderlich sind, ändern Sie den Anrufstatus in [Abgeschlossen](#).

### → Tipp

Um Ihre Geschäftsanforderungen besser zu erfüllen, kann Ihr Administrator benutzerdefinierte Felder zum [Live-Aktivitäts-Center](#) hinzufügen. Solche Felder können auch in der Tabelle [Teilnehmer](#) angezeigt und bearbeitet werden.

Stellen Sie als Voraussetzung sicher, dass Administratoren berechtigt sind, das [Live-Aktivitäts-Center](#) aufzurufen und anzupassen.

6. Wählen Sie [Sichern](#).

### ⚠ Achtung

Der Anruf bleibt gesperrt, wenn Sie das [Live-Aktivitäts-Center](#) verlassen, ohne Ihre Anrufraktualisierungen zu sichern. Wenn Sie den Teilnehmer nicht entsperren können, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

## Weitere Informationen

[Umfragen \[Seite 816\]](#)

## 16.2.5.1 Anruflisten aktivieren

Bevor Vertriebsmitarbeiter Anruflisten für die Kommunikation mit Kunden verwenden können, müssen Administratoren sowohl die Funktion als auch die Click-to-Call-Funktion dem Projektumfang hinzufügen.

### Voraussetzungen

[Aktivitätsmanagement](#) und [Abwicklung von Serviceanfragen](#) müssen im Projektumfang enthalten sein.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und markieren Sie die entsprechende Detailfrage [Möchten Sie in Ihrem System Anruflisten planen und ausführen?](#) unter [Anrufliste](#).
2. Markieren Sie unter ► [Service](#) ► [Kundenpflege](#) ► [Abwicklung von Serviceanfragen](#) ► die entsprechenden Detailfragen zur Computer-Telefonie-Integration (CTI), um "Auswählen, um einen Anruf zu tätigen" in Anruflisten zu verwenden.
3. Überprüfen Sie Ihren Projektumfang, und wählen Sie [Fertigstellen](#).
4. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►, und bearbeiten Sie die entsprechenden Benutzerrollen.
5. Aktivieren Sie unter [Zuordnungen von Work Centern und Sichten](#) das Work Center [Anruflisten](#) (ID: [COD\\_CALLLIST\\_WCV](#)).

### Nächste Schritte

Definieren Sie Aktionen, die ein Benutzer im Work Center [Anruflisten](#) ausführen kann, nach Benutzerrolle.

### Weitere Informationen

[Zugriffseinschränkungen für Anruflisten nach Rolle konfigurieren \[Seite 811\]](#)

Wenn Sie als Administrator das Work Center [Anruflisten](#) einer Benutzerrolle zuordnen, müssen Sie auch definieren, welche Aktionen diese bestimmte Rolle im Work Center ausführen darf.

[Create Business Roles and Assign Work Centers and Views](#)



## 16.2.5.2 Zugriffseinschränkungen für Anruflisten nach Rolle konfigurieren

Wenn Sie als Administrator das Work Center [Anruflisten](#) einer Benutzerrolle zuordnen, müssen Sie auch definieren, welche Aktionen diese bestimmte Rolle im Work Center ausführen darf.

Die Tabelle zeigt eine Liste der Anruflistenaktionen, die Sie für eine Benutzerrolle unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrolle](#) ► [Felder und Aktionen](#) ► [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) ► aktivieren bzw. deaktivieren können. Standardmäßig sind alle Aktionen uneingeschränkt.

Anruflistenaktionen

| Name                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Beschreibung                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| CALL_LIST_ADMINISTRATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Anruflisten anlegen                                                       |
| CALL_LIST_EXECUTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Teilnehmer auf einer Anrufliste anrufen                                   |
| UNLOCK_PARTICIPANT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Entsperren Sie einen Teilnehmer mit dem Status <a href="#">Gesperrt</a> . |
| <div><div>📘 Hinweis</div><p>Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen Anruf initiiert, sperrt das System den Anruf, um zu verhindern, dass ein anderer Mitarbeiter denselben Teilnehmer gleichzeitig anruft. In der Zwischenzeit wird die Registerkarte <a href="#">Live-Aktivitäts-Center</a> zur Erfassung der Anrufergebnisse gestartet.</p><p>Wenn der Vertriebsmitarbeiter jedoch das <a href="#">Live-Aktivitäts-Center</a> verlässt, ohne die Anrufaktualisierungen zu sichern, bleibt der Teilnehmer gesperrt und muss manuell entsperrt werden.</p></div> |                                                                           |
| VIEW_COMPLETED                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Anruflisten mit einem Enddatum in der Vergangenheit anzeigen              |
| VIEW_INACTIVE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Anruflisten anzeigen, die nicht aktiviert wurden                          |
| VIEW_UNASSIGNED                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Anruflisten anzeigen, die dem angemeldeten Benutzer nicht zugeordnet sind |

## 16.2.5.3 Deaktivierung des Kunden-Hubs konfigurieren

Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen Anruf startet, wird standardmäßig die Registerkarte [Kunden-Hub](#) geöffnet, um weitere Informationen über den Teilnehmer bereitzustellen. Wenn diese Registerkarte für Anruflistenfälle nicht benötigt wird, können Sie sie als Administrator unterdrücken.

Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Service und Social Media](#) ► [Live-Aktivitäts-Konfiguration](#) ► und deaktivieren Sie die Option [Kunden-Hub öffnen](#).

## 16.2.6 Folgeauftrag aus Anrufen anlegen

Während der Interaktion mit einem Kunden während des Anrufs können Vertriebsmitarbeiter einen Folgeauftrag im *Live-Aktivitäts-Center* anlegen.

Während des Telefonats mit dem Kunden können Vertriebsmitarbeiter einen Folgeauftrag anlegen, indem sie im *Live-Aktivitäts-Center* die Drucktaste *Auftrag anlegen* wählen.

Wählen Sie in der Teilnehmertabelle die Option *Letztes Anrufrdatum*, um die Zeitleistenansicht zu starten. Wenn ein Auftrag angelegt wird, wird neben dem jeweiligen Aufruf ein Auftragsymbol angezeigt. Wählen Sie das Symbol, um die Auftragsdetails anzuzeigen.

## 16.2.7 Anruffortschritt überwachen

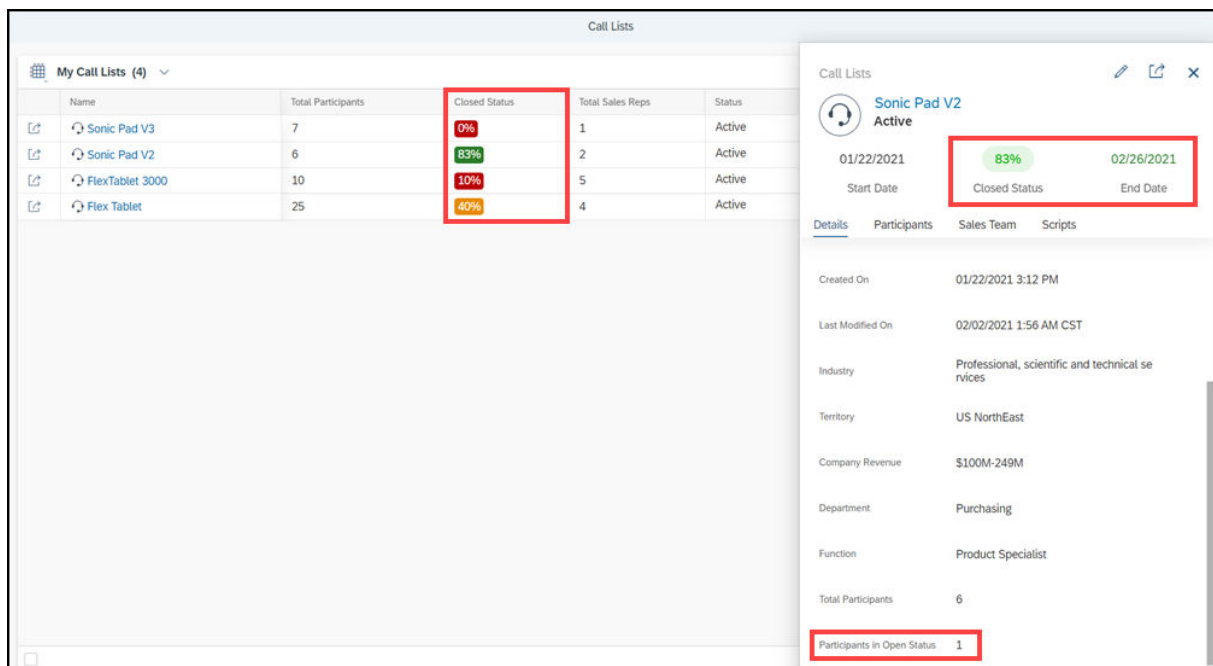
Bleiben Sie über Ihren Kampagnenfortschritt informiert, indem Sie die Schnellansicht der Anruflisten sowie die Zeitraumansicht jedes Teilnehmers vollständig nutzen.

### Verwendung der Anruflisten-Schnellansicht

#### ⓘ Hinweis

Als Voraussetzung müssen Administratoren unter ► *Einstellungen* ► *Unternehmenseinstellungen* ► *Allgemein* die Option *Neue Schnellansicht aktivieren* aktivieren.

Sie können den Fortschritt jeder Anrufliste direkt in der Listenansicht verfolgen. Klicken Sie auf den Namen einer Anrufliste, um die zugehörige Schnellansicht zu starten. Hier sehen Sie die grundlegenden Informationen dieser Anrufliste und deren Abschlussstatus in Prozent. Farbliche Hervorhebungen werden auf die Attribute *Status "Geschlossen"* und *Enddatum* angewendet. So können Sie auf einen Blick den Zustand Ihrer Anrufbemühungen erkennen, wenn Sie sich dem angegebenen Enddatum nähern.



Die Farbe des Status "Geschlossen" ändert sich von rot in orange und dann in grün, während sich die Anzahl der Gesprächspartner mit dem Status "Geschlossen" 100 % nähert. Die Spalte *Status "Geschlossen"* ist auch in der Listenansicht verfügbar. Beachten Sie, dass Sie Anruflisten nicht nach dem Status "Geschlossen" sortieren können, da es sich um einen berechneten Wert handelt.

Farbcodes für Status "Geschlossen"

| Farbcode | Prozentsatz des Teilnehmers mit dem Status "Geschlossen" |
|----------|----------------------------------------------------------|
| Rot      | Kleiner als oder gleich 33 %                             |
| Orange   | Zwischen 34 % und 66 %                                   |
| Grün     | Größer als oder gleich 67 %                              |

Die Farbe des Enddatums ändert sich von grün in orange und dann in rot, während sich das aktuelle Datum dem angegebenen Enddatum nähert.

Farbcodes für Enddatum

| Farbcode | Wie mit aktuellem Datum verglichen                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------|
| Grün     | Im ersten Drittel (1/3) der Zeit zwischen Startdatum und Enddatum  |
| Orange   | Im zweiten Drittel (2/3) der Zeit zwischen Startdatum und Enddatum |
| Rot      | Im letzten Drittel (3/3) der Zeit zwischen Startdatum und Enddatum |

Navigieren Sie in der Schnellansicht zur Registerkarte [Teilnehmer](#), um den Anrufstatus jedes Teilnehmers anzuzeigen. Sie können Teilnehmer auch direkt aus der Schnellansicht heraus anrufen oder ihnen eine E-Mail senden.

### 📌 Hinweis

Benutzer müssen über die entsprechenden administrativen Berechtigungen verfügen, um die Details einer Anrufliste bearbeiten oder Anrufe an Teilnehmer in der Schnellansicht tätigen zu können.

Wenn ein bestimmtes Telefonsymbol nicht angeklickt werden kann, ist der Gesprächspartner höchstwahrscheinlich gesperrt. Sie müssen über die entsprechende Berechtigung zum Entsperren von Teilnehmern verfügen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriffseinschränkungen für Anruflisten nach Rolle konfigurieren](#).

## Verwendung der Anruflisten-Zeitraumansicht

In der Detailsicht einer Anrufliste zeigt die Tabelle [Teilnehmer](#) die neuesten Anrufergebnisse an, die zu Ihren Kunden erfasst wurden.

Um die Anrufliste eines bestimmten Teilnehmers, insbesondere vor einem Rückruf, schnell anzuzeigen, wählen Sie [Letztes Anruferdatum](#), um eine Schnellansicht zu öffnen. Hier sehen Sie eine chronologische Liste aller vergangenen Anrufergebnisse zum Teilnehmer. Wenn während des Anrufs ein Skript zum Einsatz kommt, können Sie auf das Skriptsymbol neben dem Anruf klicken, um die Umfrageantworten des Teilnehmers anzuzeigen.

**Sonic Pad V3**

Name: Sonic Pad V3  
Active: Yes

Description: -  
Industry: -

Start Date/Time: 01/24/2021 9:33 PM  
Territory: -

**Participants (4)**

| Account ID | Account                 | Name                   | Last Call Date | Phone         | Mobile       |
|------------|-------------------------|------------------------|----------------|---------------|--------------|
| 10012      | Ikon Office Solutions 1 | JB Jennifer Bonilla    |                | +1 6503275572 | +1 40862751  |
| 10007      | Green Upgrader          | MG Mario George Porter |                | +1 6503275567 | +1 40862751  |
| 1001104    | Acoa                    | MH Mark Hawkins        |                |               | +1 (319) 823 |
| 10005      | FutureVision            | MB Matthias Brunner    | 02/02/2021     | +1 6503275565 | +1 40862751  |

**Call Lists**

Matthias Brunner  
23 East Adams Street / AD627 Springfield / AD

FutureVision  
Account Name: Job Title: OM manager  
Job Function:

**Timeline**

**Success**  
2021-02-02  
Called By: Sneha Kohli  
Call State: Closed  
Notes: sales order placed #94863-231

**Interested to Buy**  
2021-01-25  
Called By: Sneha Kohli  
Call State: Closed  
Notes: call back next week to confirm sales

## 16.2.8 Berichterstellung für Anruflisten

Die folgenden Datenquellen sind verfügbar, mit denen Sie Berichte für Anruflisten erstellen, Anrufmetriken verfolgen und den Erfolg Ihrer Anruflisten messen können.

#### Datenquellen für Anruflisten

| Datenquellennummer   | Name der Datenquelle            | Beschreibung                                                                          |
|----------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| CODCALLLIST          | Anrufliste                      | Enthält alle Anruflisten                                                              |
| COD_CALL_LIST_SVYRES | Anruflisten mit Skriptantworten | Enthält alle Anruflisten einschließlich der über die Anrufskripts gegebenen Antworten |

## Weitere Informationen

[Reports](#)

# 17 Umfragen

Umfragen sind ein wesentlicher Bestandteil in Vertriebssteuerungs- und Serviceszenarios in SAP Cloud for Customer. Sie können Umfragen für Vertriebsmitarbeiter gestalten, mit denen geschäftsbezogene Daten an Kundenstandorten erfasst werden. Die in den Umfragen erfassten Informationen liefern Ihnen richtungsweisende Informationen für Ihre nächsten geschäftlichen Schritte. Das Umfragenangebot beinhaltet die umfassende Umfragenerstellung, -ausführung sowie Berichterstellungsfunktionen.

Aus der Verwendungsperspektive betrachtet, können Umfragen in SAP Cloud for Customer grob als interne und externe Umfragen kategorisiert werden.

- **Interne Umfragen:** Die internen Umfragen werden an Kundenstandorten verwendet, um die benötigten Informationen bezüglich Umsatz, Produktanzeige usw. zu erfassen. Beachten Sie, dass interne Umfragen nur verwendet werden können, wenn sie einem Geschäftsobjekt zugeordnet sind, z.B. einem Besuch, einem Serviceticket, einem Lead, einer Opportunity und so weiter.
- **Externe Umfragen:** Externe Umfragen hingegeben werden von den Kunden ausgefüllt und in der Regel dazu eingesetzt, den Zufriedenheitsquotienten der Zielgruppe oder der Kunden zu erfassen.



## 17.1 Umfragen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Umfragen beim Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Unkomplizierte Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### 17.1.1 Umfragen ermöglichen

Administratoren können Ihrem Projektumfang [Umfragen](#) hinzufügen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Verkauf](#) [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) [Aktivitätenmanagement](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage zur Verwendung von Umfragen.

### 17.1.2 Umfragekategorien konfigurieren

Administratoren können Umfragekategorien in den Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren und so an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Umfragen](#) [Umfragekategorien verwalten](#), um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

### 17.1.3 Fragekategorien für Umfragen konfigurieren

Administratoren können Fragekategorien in den Fine-Tuning-Aufgaben hinzufügen und löschen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Umfragen](#) [Fragekategorien verwalten](#), um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

### 17.1.4 Antwortkategorien für Umfragen konfigurieren

Administratoren können in den Fine-Tuning-Aktivitäten Antwortkategorien für Umfragen konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Umfragen](#) ► [Umfragekategorien verwalten](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

## 17.1.5 Produktfindungsregeln für Umfragen konfigurieren

Administratoren können Regeln anlegen, damit das System einer Umfrage zur Laufzeit dynamisch Produkte oder Produktlisten zuordnet.

### Kontext

Mit diesen Regel können Sie sowohl die Produktfindung als auch die Klassifikation festlegen.

#### ⚠ Einschränkung

Produkte und Produktlisten können nicht zusammen in einer Regel gepflegt werden.

### Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Ermittlung des Umfrageprodukts definieren](#) ►, um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wenn Sie das erste Mal Regeln anlegen, dann verwenden Sie die Option [Spalten anpassen](#), um die Regeltabelle einzurichten. Sie können bis zu 20 Spalten in der Tabelle haben, einschließlich der letzten drei Ergebnisspalten [Produkt](#), [Produktlistennummer](#) und [Klassifizierung](#).

#### → Tipp

Wir empfehlen, alle nicht benötigten Spalten zu entfernen und nur die benötigten Spalten beizubehalten, da zusätzliche Spalten die Systemleistung beeinträchtigen können.

3. Wählen Sie über der Regeltabelle die Option [Zeile einfügen](#). Daraufhin wird eine neue Zeile mit einem Sternchen in jedem Feld zur Tabelle hinzugefügt.  
  
Sie können in einer Zeile Werte zu mehreren Feldern hinzufügen. Die Felder in einer Zeile werden als logische **UND**-Beziehung ausgewertet, d.h., die Feldwerte müssen alle als "wahr" ausgewertet werden, damit die Regel als "wahr" ausgewertet wird.
4. Wählen Sie in einer Zelle das Sternchen, um einen Wert in das Feld einzugeben. Die Regeltabelle verfügt über eine Vielzahl von logischen Operatoren für die Festlegung von Werten.
5. Fügen Sie für jedes gewünschte Ergebnis Zeilen hinzu.

Die Zeilen in der Regeltabelle werden als **ODER**-Beziehung ausgewertet. Das System vergleicht alle Regeln von oben nach unten, bis es einen Treffer findet. Deshalb ist es ratsam, die spezifischste Regel oben in der Tabelle zu platzieren und die allgemeinen Regeln weiter unten.



Sie können Zeilen neu anordnen, indem Sie eine Zeile markieren und [Vertauschen](#) wählen.

6. Wählen Sie, wenn Sie fertig sind, [Sichern](#).

7. Wählen Sie [Regeln aktivieren](#)

für Ihre aktualisierten Regeln, es sei denn, Sie reaktivieren Sie, andernfalls werden die vorherigen Regelsätze weiter ausgeführt.

## 17.1.6 "Produkte aus früheren Aufträgen hinzufügen" in SAP Cloud for Customer (Extended Edition) konfigurieren

Administratoren können diese SAP Cloud for Customer-Funktion (Extended Edition) aktivieren, indem Sie eine Frage zum Lösungsumfang auswählen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ► [Umfragen](#) ►, um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 17.1.7 Symbole für die Produktklassifikation konfigurieren

Administratoren können in den Fine-Tuning-Aufgaben Symbole für die Produkttarifizierung zuordnen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Umfragen](#) ► [Produktklassifikation für Umfrage bearbeiten](#) ►, um ein Produktklassifizierungssymbol für Umfragen zuzuordnen.

### 📌 Hinweis

- Es ist nur eine eingeschränkte Reihe von Symbolen verfügbar.
- Für Klassifikationen, für die keine Symbole vorhanden sind, steht ein Standardklassifikationssymbol zur Verfügung.

## 17.1.8 Umfragen in SAP Cloud for Customer Extended Edition konfigurieren

Administratoren können in der Extended Edition von SAP Cloud for Customer Umfrageoptionen konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätenmanagement](#) ► [Umfragen](#) ►, um nach den Detailfragen in der Extended Edition zu suchen.

Sie können das Produktbild, die ID oder die Beschreibung anzeigen und zulassen, dass Produkte aus früheren Aufträgen in der Extended Edition von SAP Cloud for Customer hinzugefügt werden.

## 17.1.9 OData- und Webdienste für Umfragen

Administratoren können diese Funktion über OData- und Webdienste integrieren.

Weitere Informationen zu OData- und Webdiensten finden Sie in der OData-API-Dokumentation für SAP Cloud for Customer und in der API-Dokumentation für Webdienste im Integrationsabschnitt im SAP Cloud for Customer Integration Help Center.

## 17.2 Umfragetypen

Verwenden Sie unterschiedliche Arten von Umfragen, um Ihre verschiedenen Ziele zu erreichen.

### [Allgemeine Umfragen \(Checkliste\) \[Seite 820\]](#)

Allgemeine Umfragen, auch bekannt als Checklistenumfragen, enthalten eine Sammlung von Fragen in Form einer Liste.

### [Produktumfragen \[Seite 821\]](#)

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

### [Umfragen zu Wettbewerberprodukten \[Seite 822\]](#)

Erfassen Sie Informationen über die Produkte Ihrer Mitbewerber in einer Wettbewerberproduktumfrage.

### [Umfragen zu registrierten Produkten \[Seite 822\]](#)

Erstellen Sie eine Umfrage basierend auf den für einen bestimmten Kunden registrierten Produkten.

### [Wettbewerberumfragen \[Seite 824\]](#)

Bewerten Sie die Performance Ihrer Mitbewerber.

### [Zufriedenheitsumfragen anlegen \[Seite 824\]](#)

Holen Sie mithilfe einer Zufriedenheitsumfrage Feedback von Ihren Kunden ein.

### [Umfragekategorien \[Seite 825\]](#)

Definieren Sie anhand von Umfragearten Umfragekategorien für Ihre Berichtszwecke.

### 17.2.1 Allgemeine Umfragen (Checkliste)

Allgemeine Umfragen, auch bekannt als Checklistenumfragen, enthalten eine Sammlung von Fragen in Form einer Liste.

**Branding**

\*Check the box next to the branding materials that are available in store:

- ☒ Store Window
- ☐ Path-2-Purchase
- ☒ What's New Corner
- ☐ Class A banner
- ☐ Class B banner
- ☐ Trial Console

**Safety Check**

Check the box next to each safety standard if it has been met.

- ☐ Associates are aware of steps to be carried out during the event of a breakdown.
- ☒ The trial machine is placed away from any source of heat.
- ☒ The inventory is located in a special area for fragile goods.
- ☐ The power sources are well insulated and there are no shocks observed at any time.

**Product Arrangement**

\*Check the box if the statement is true for each statement.

- ☒ The products are appropriately arranged on shelf.
- ☒ The prices are clearly marked on the shelf.
- ☒ The shelf and the area around the shelf are clean.
- ☒ It is easy to identify which products are included in a promotion.

## 17.2.2 Produktumfragen

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

Legen Sie eine Produktumfrage an, um dieselben Fragen für mehrere Produkte zu beantworten. Sie können einzelne [Produkte](#), Produkte aus einer [Produktliste](#) und Produkte aus einer [Produktlistenkategorie](#) zu einer [Produktumfrage](#) hinzufügen. Diese Produkte können sowohl während der Design-Zeit als auch der Laufzeit hinzugefügt werden.

Sie können Produkte anhand einer Produktlistenkategorie dynamisch aus Produktlisten hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise eine Produktlistenkategorie für Saisonschlussverkäufe in der Umfrage einrichten und eine Produktliste mit dem Namen "Sommerprodukte" anlegen, die dieser Produktliste zugeordnet ist, wird die Produktliste "Sommerprodukte" automatisch der Umfrage hinzugefügt, wenn diese für den Kunden gültig ist, der besucht wird.

Wenn Sie Produktumfragen nach Produktkategorien filtern, zeigt das System die Kategorien in alphabetischer Reihenfolge an.

Sie können auch über kundenspezifische Felder nach Produkten suchen. Legen Sie zuerst kundenspezifische Felder für Produkte an, und fügen Sie die kundenspezifischen Felder dann als Fragen in der Umfrage hinzu.

[Produktumfragen](#) sind in der Listenansicht und der Matrixsicht verfügbar.

## Weitere Informationen

[Produktumfragen ausfüllen \[Seite 864\]](#)

Produktumfragen bieten zusätzliche Optionen, während die Umfrage ausgefüllt wird.

## 17.2.3 Umfragen zu Wettbewerberprodukten

Erfassen Sie Informationen über die Produkte Ihrer Mitbewerber in einer Wettbewerberproduktumfrage.

Legen Sie Ihre eigenen Kriterien für die Prüfung der Produkte Ihrer Mitbewerber in der Filiale an. Beispielsweise möchten Sie die Verfügbarkeit, Preise oder Werbeaktionen für die Produkte Ihrer Mitbewerber prüfen, um zu sehen, wie Ihre eigenen Produkte im Vergleich abschneiden. Wettbewerberproduktumfragen werden wie eine normale Produktumfragen angelegt, nur dass Wettbewerberprodukte verwendet werden.

## Weitere Informationen

<https://help.sap.com/viewer/24765b551a014b779b95c7b07d8e9079/latest/en-US/1143cc7fad7348089f0cbf8f918456ff.html>

## 17.2.4 Umfragen zu registrierten Produkten

Erstellen Sie eine Umfrage basierend auf den für einen bestimmten Kunden registrierten Produkten.

Um Informationen zu Produkten zu sammeln, die für einen bestimmten Kunden installiert wurden, verwenden Sie eine Umfrage zu registrierten Produkten.

Legen Sie eine Umfrage zu registrierten Produkten wie eine normale Produktumfrage an, aber ohne Produkte hinzuzufügen. Stattdessen werden die registrierten Produkte, die für den zugeordneten Kunden festgelegt wurden, automatisch eingefügt, wenn Sie eine Umfrage einem Besuch zuordnen.

## Weitere Informationen

[Produktumfragen \[Seite 821\]](#)

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

[Besuche \[Seite 667\]](#)

Unternehmen verwenden die Besuchsplanung und -ausführung, um Vertriebsmitarbeiter bei der Planung und Erfassung von Kundenbesuchen und der zugehörigen Aktivitäten zu unterstützen.

### 17.2.4.1 Registrierte Produkte auf der Basis von Beteiligten für Besuche in Umfragen

Alle registrierten Produkte für alle Beteiligten sind in Umfragen zu registrierten Produkten enthalten.

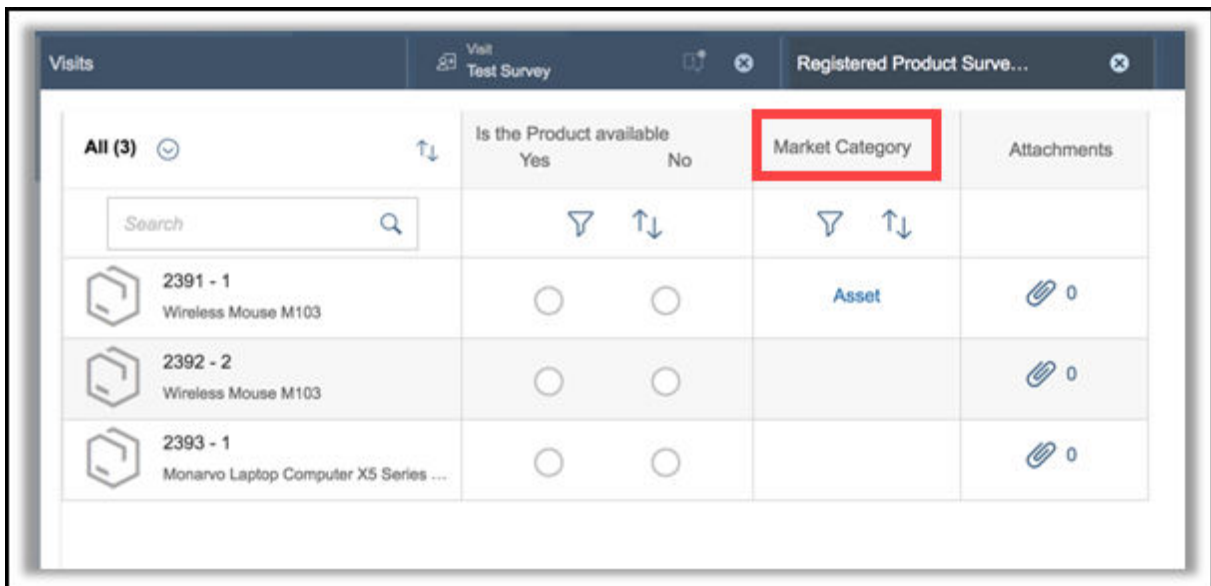
Beim Zuordnen einer Umfrage für registrierte Produkte zu einem Besuch werden automatisch alle registrierten Produkte für den besuchten Kunden in die Umfrage eingegeben. Dazu gehören alle registrierten Produkte, bei denen der besuchte Kunde als Beteiligter aufgeführt ist, unabhängig von der zugeordneten Rolle. Bisher konnten nur registrierte Produkte, bei denen dem besuchten Kunden die Rolle des Kunden zugeordnet war, berücksichtigt und in die Umfrage eingegeben werden.

### 17.2.4.2 Suchen nach registrierten Produkten mithilfe von Seriennummer, Bezeichnung und kundenspezifischer Felder

Verwenden Sie die Seriennummer, Bezeichnung und die kundenspezifischen Felder der registrierten Produkte anstelle der Produkt-ID, um in Umfragen nach registrierten Produkten zu suchen.

Legen Sie kundenspezifische Felder für registrierte Produkte an, und fügen Sie die kundenspezifischen Felder dann als Fragen in der Umfrage hinzu.

Im folgenden Beispiel Beispiel ist *Marktwarengruppe* ein kundenspezifisches Feld.



| Visits                                                                              |                                                   | Visit Test Survey        |                       | Registered Product Survey... |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| All (3)                                                                             |                                                   | Is the Product available |                       | Market Category              | Attachments                                                                             |
| Search                                                                              |                                                   | Yes                      | No                    |                              |                                                                                         |
|  | 2391 - 1<br>Wireless Mouse M103                   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> | Asset                        |  0 |
|  | 2392 - 2<br>Wireless Mouse M103                   | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> |                              |  0 |
|  | 2393 - 1<br>Monarvo Laptop Computer X5 Series ... | <input type="radio"/>    | <input type="radio"/> |                              |  0 |

### 17.2.4.3 Definieren eines Produkts und einer Produktkategorie für Umfragen zu registrierten Produkten

Definieren Sie beim Entwerfen einer Umfrage zu registrierten Produkten ein Produkt oder eine Produktkategorie für Ihre registrierten Produkte. Das System zeigt während der Laufzeit registrierte Produkte auf Grundlage dieser Anforderungen an.

### 17.2.5 Wettbewerberumfragen

Bewerten Sie die Performance Ihrer Mitbewerber.

Nutzen Sie Wettbewerberumfragen, um Informationen zu Ihren Mitbewerbern zu erhalten. Messen Sie die Performance für mehrere Kategorien, und vergleichen Sie diese Ergebnisse mit Ihrer eigenen. Verwenden Sie diese Daten, um Ihre Performance zu verbessern und Ihrer Konkurrenz immer eine Nasenlänge voraus zu bleiben.

In Wettbewerberumfragen werden Daten über die Wettbewerber bezüglich einer Opportunity gesammelt. Wenn Sie eine Wettbewerberumfrage einer Opportunity hinzufügen, werden die in der Opportunity aufgeführten Wettbewerber standardmäßig zur Umfrage hinzugefügt. Wenn Sie einer Umfrage weitere Wettbewerber hinzufügen möchten, können Sie dies beim Erstellen der Umfrage tun.

### 17.2.6 Zufriedenheitsumfragen anlegen

Holen Sie mithilfe einer Zufriedenheitsumfrage Feedback von Ihren Kunden ein.

#### Kontext

Legen Sie Zufriedenheitsumfragen an, die Sie mithilfe einer E-Mail-Vorlage an Ihre Kunden senden. Ihre Kunden können ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Antwortoptionen bewerten, die auf einer von Ihnen erstellten Skala beruhen. Sie können auch alle anderen Arten von Fragen in Zufriedenheitsumfragen verwenden, um weitere Details zu Ihren Kunden zu erfassen.

Nachdem Benutzer eine Zufriedenheitsumfrage abgeschlossen haben, erhalten sie eine Nachricht, in der angegeben wird, dass sie die Umfrage abgeschlossen haben, und in der ihnen für die Teilnahme gedankt wird. Sie können diese Nachricht für jede Ihrer Zufriedenheitsumfragen so konfigurieren, dass sie Ihren Marken- und Unternehmensanforderungen entspricht.

Follow Up Satisfaction Survey

\*Overall, how would you rate the quality of your customer service experience?

☐ Very Positive
   
☐ Somewhat Positive
   
☐ Neutral
   
☐ Somewhat Negative
   
☐ Very Negative

< Previous

Next >

### ⓘ Hinweis

Zufriedenheitsumfragen sind auf dem iPad nicht verfügbar und können deshalb auch nicht offline verwendet werden.

## Vorgehensweise

1. Fügen Sie eine neue Umfrage hinzu, wählen Sie die Kategorie [Zufriedenheit](#), und geben Sie die grundlegenden Informationen ein.
2. Fügen Sie Fragen zur Zufriedenheit hinzu, indem Sie unter [Fragekategorie](#) die Option [Kunden](#) wählen, und legen Sie eine Skala mit Fragen der Art [Multiple Choice \(nur eine Antwort möglich\)](#) fest. Hier können Sie sich entscheiden, numerische Werte zu verwenden und eine Bewertungsskala in Ihren Kurzbeschreibungen anzugeben oder die Antwortoptionen zu verwenden, um Zufriedenheit zu beschreiben.
3. Fügen Sie sonstige zusätzliche Fragetypen hinzu, wenn Sie auch andere Daten in Ihrer Umfrage erfassen möchten.
4. Unter [Endenachricht der Umfrage](#) formatieren und erfassen Sie die Nachricht, die Ihre Teilnehmer nach der Fertigstellung der Umfrage erhalten sollen.
5. Wählen Sie [Sichern](#).

## 17.2.7 Umfragekategorien

Definieren Sie anhand von Umfragearten Umfragekategorien für Ihre Berichtszwecke.

Umfragekategorien unterscheiden sich von Umfragetypen. Umfragetypen sind vordefinierte Umfrageformate, während Umfragekategorien Klassifizierungsnamen sind, die von Ihrem Administrator angelegt werden. Umfragekategorien definieren die einzelnen Umfragetypen mithilfe von benutzerdefinierten Namen weiter. Erstellen Sie Berichte basierend auf diesen Kategorien, um Daten in einen größeren Geschäftskontext zu sammeln.

## Beispiel

Sie können beispielsweise jeweils eine Umfragekategorie für Saisonprodukte, Standardprodukte und Aktionsprodukte anlegen. Alle Kategorien weisen den Umfragetyp der Produktumfrage auf, gehören aber unterschiedlichen Umfragekategorien an. Sie können diese Kategorien auf viele verschiedene von Ihnen erstellte Umfragen anwenden und dann je Kategorie Berichte anlegen, um die Performance in den einzelnen Kategorien zu evaluieren.

### 17.2.7.1 Umfragekategorien konfigurieren

Administratoren können Umfragekategorien in den Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren und so an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Umfragen](#) ► [Umfragekategorien verwalten](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

## 17.3 Umfragen entwerfen

Entwerfen Sie Fragen, Layouts und andere Optionen, um eine individuelle Umfrage zusammenzustellen.

#### [Umfragestatus \[Seite 828\]](#)

Beim Entwerfen von Umfragen ist es wichtig, die Umfragestatus zu berücksichtigen, da sie bestimmen, welche Aktionen für die Benutzer verfügbar sind.

#### [Fragetypen \[Seite 828\]](#)

Konfigurieren Sie Ihre Umfragen mit verschiedenen Arten von Fragen und Berichtsfunktionen.

#### [Fragensammlung für Umfragen \[Seite 835\]](#)

Speichern Sie Fragen aus Umfragen, um sie in mehreren Umfragen wiederverwenden zu können.

#### [Vorherige Antworten kopieren \[Seite 836\]](#)

Füllen Sie eine Umfrage automatisch mit Antworten aus einem früheren Besuch.

#### [Matrixsicht für Umfragen \[Seite 836\]](#)

Vereinfachen Sie das Layout der Fragen Ihrer Produktumfrage, beantworten Sie schnell alle Fragen für alle Produkte.

#### [Seitennummerierung in Matrix-Umfragen verwenden \[Seite 837\]](#)

Gestalten Sie das Layout Ihrer Umfrage so, dass Produktfragen auf unterschiedliche Seiten verteilt werden.

#### [Verzweigungslogik zu einer Frage einer Umfrage hinzufügen \[Seite 837\]](#)

Je nachdem, wie die Teilnehmer die aktuelle Frage beantworten, können sie Fragen, die nicht mehr zutreffen, überspringen, und direkt zu einer späteren Frage in der Umfrage wechseln. Definieren Sie beim Entwerfen der Frage die Umfrageverzweigung.

#### [Antwortoptionen in einer Frage für Umfrage dynamisch anzeigen \[Seite 839\]](#)



Die Antwortoptionen in der aktuellen Frage können dynamisch gefiltert werden in Abhängigkeit davon, wie ein Befragter eine vorherige Frage beantwortet. Definieren Sie die Quellfrage und legen Sie Abhängigkeiten der Antwortoptionen fest, wenn Sie die Frage entwerfen.

#### [Produkte zu Produktumfragen hinzufügen \[Seite 840\]](#)

Sie können in Ihrer Umfrage Produkte hinzufügen, während Sie sie abschließen.

#### [Produktfindungsregeln für Umfragen definieren \[Seite 840\]](#)

Produkte oder Produktlisten können einer Umfrage zur Laufzeit dynamisch zugeordnet werden, sofern die Produktfindungsregeln von Ihren Administratoren festgelegt wurden.

#### [Produkte hinzufügen und mit dem Strichcodescanner suchen \[Seite 841\]](#)

Sie können in einer Umfrage Produkte bequem hinzufügen und mit einem Strichcodescanner suchen.

#### [Hinzufügen von Produkten während der Umfrageausführung deaktivieren \[Seite 842\]](#)

Die Option *Produkte hinzufügen* kann nun im Rahmen des Umfrageentwurfs während der Ausführung der Umfrage ausgeschaltet werden.

#### [Produkte in Produktumfragen klassifizieren \[Seite 842\]](#)

Um die Ausführung von Umfragen zu vereinfachen, können Sie Produkte in Umfragen klassifizieren.

#### [Zugriff auf Umfragen einschränken \[Seite 843\]](#)

Stellen Sie Umfragen nur einer bestimmten Verkaufs- oder Serviceorganisation zur Verfügung.

#### [Umfragen zuordnen \[Seite 843\]](#)

Umfragen können Besuchen, Leads, Opportunitys, etc. zugeordnet werden.

#### [Multiple-Choice-Umfragen bewerten \[Seite 843\]](#)

Fügen Sie Werte zur Bewertung zu Multiple-Choice-Fragen und Antwortoptionen hinzu.

#### [Umfragen in der Vorschau anzeigen \[Seite 847\]](#)

Zeigen Sie von Umfragen eine Vorschau mit einer Simulation an.

#### [Umfrageausnahmen definieren \[Seite 847\]](#)

Sie können Ausnahmen verwenden, um Vertriebsmitarbeiter über ungeeignete Umfrageantworten oder während Produktaudits gefundene Probleme zu informieren.

#### [Referenzfragen für Umfrageausnahmen verwenden \[Seite 849\]](#)

Verwenden Sie Fragen für Umfragen als Referenzen für Umfragevergleichsausnahmen.

#### [Automatisches Anlegen von Folgeaufgaben in Umfragen einrichten \[Seite 850\]](#)

Nach dem Absenden der Umfrage kann das System automatisch Folgeaufgaben aus Umfragen generieren, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Diese Funktion ist im Online-Modus für alle Umfragetypen verfügbar, mit Ausnahme von Zufriedenheitsumfragen.

#### [Automatisches Anlegen von Folgetickets in Umfragen zu registrierten Produkten einrichten \[Seite 851\]](#)

Nach dem Absenden der Umfrage kann das System automatisch Folgetickets aus Umfragen zu registrierten Produkten generieren, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Diese Funktion steht nur online zur Verfügung.

#### [Angebot oder Kundenauftrag als Folgeaktivität aus einer Umfrage heraus anlegen \[Seite 852\]](#)

Entwerfen Sie Ihre Umfrage, um ein Angebot oder einen Kundenauftrag automatisch basierend auf den Antworten auf die Fragen in der Umfrage anzulegen und zu füllen.

#### [Anlegen von mehrsprachigen Umfragen \[Seite 853\]](#)

Legen Sie eine Umfrage an und fügen Sie Beschreibungen, Fragen und Antworten in weiteren Sprachen hinzu.

#### [OData-Services für Umfragen verwenden \[Seite 855\]](#)

Odata-Services gibt es sowohl für die Designzeit als auch die Laufzeit von Umfragen.

#### [Marketingattribute über eine Umfrage aktualisieren \[Seite 855\]](#)

Sie können jetzt Marketingattribute für Kunden und Ansprechpartner über eine Umfrage aktualisieren.

#### [Zufriedenheitsumfragen anlegen \[Seite 855\]](#)

Holen Sie mithilfe einer Zufriedenheitsumfrage Feedback von Ihren Kunden ein.

#### [Umfragen mithilfe der Transportverwaltung übertragen \[Seite 856\]](#)

Als Administrator können Sie Umfragen aus einem System in ein anderes übertragen und dabei das Transportverwaltungssystem verwenden.

## 17.3.1 Umfragestatus

Beim Entwerfen von Umfragen ist es wichtig, die Umfragestatus zu berücksichtigen, da sie bestimmen, welche Aktionen für die Benutzer verfügbar sind.

Wenn Sie anfangen, eine Umfrage anzulegen, müssen Sie also immer auf deren Status achten.

Sie legen den Umfragestatus im Menü [Aktionen](#) fest.

- **In Vorbereitung** (initialer Status): Bei diesem Status können Sie Fragen und Antworten hinzufügen, ändern oder löschen. Umfragen mit dem Status **In Vorbereitung** können weder einem Aktivitätsplan noch einem Besuch zugeordnet werden.  
Vom Status **In Vorbereitung** können Sie zum Status **Aktiv** wechseln.
- **Aktiv**: Gibt an, dass die Umfrage eingesetzt werden kann. Sie können die Umfrage für Aktivitätspläne und Besuche in Filialen verwenden. Bei einer aktiven Umfrage können Sie keine Fragen ändern, hinzufügen oder löschen, aber Sie können die Anlagen, Produkte, Kategorien und Score-Werte bearbeiten.  
Vom Status **Aktiv** können Sie zum Status **In Vorbereitung** und **Veraltet** wechseln.
- **Veraltet**: Die Umfrage kann nicht mehr neuen Besuchen oder Aktivitätsplänen zugeordnet werden. Wenn die Umfrage bereits für offene oder laufende Filialbesuche verwendet wird, kann sie während des Besuchs noch ausgefüllt werden.  
Vom Status **Veraltet** können Sie zum Status **In Vorbereitung** und **Aktiv** wechseln.

### Hinweis

Vom Status **Veraltet** und **Aktiv** können Sie nur dann zu **In Vorbereitung** wechseln, wenn für diese Umfrage keine Antworten verfügbar sind.

## 17.3.2 Fragetypen

Konfigurieren Sie Ihre Umfragen mit verschiedenen Arten von Fragen und Berichtsfunktionen.

### 17.3.2.1 Fragetypen für Umfragen

Verwenden Sie [Fragetypen](#), um das Format der Antwortoptionen anzugeben.

Folgende **Fragetypen** stehen zur Verfügung:

- **Betrag** – Geben Sie einen Wert in einer bestimmten Währung ein. Für die von Ihnen festgelegten oberen und unteren Grenzwerte werden Validierungen durchgeführt.
- **Datum** – Verwenden Sie die Kalenderdrucktaste, um ein Datum in einem unterstützten Datumsformat einzugeben.
- **Datumsbereich** – Verwenden Sie die Kalenderdrucktaste, um ein Start- und ein Enddatum einzugeben.
- **Matrix** – Erfassen Sie mit einer Matrix aus Zeilen und Spalten mehrere Details auf einmal. Nur im in SAP Fiori Client verfügbar.
- **Multiple Choice (mehrere Antworten möglich)** – Wählen Sie eine oder mehrere vordefinierte Antwortoptionen aus.
- **Multiple Choice (nur eine Antwort möglich)** – Wählen Sie nur eine vordefinierte Antwortoption aus.
- **Numerischer Wert** – Erfassen Sie numerische (Ganzzahl) Antworten. Diese können ohne die Angabe der Mengeneinheit oder der Währung als Pflichtfeld eingefügt werden.
- **Menge** – Geben Sie einen Wert für eine bestimmte Mengeneinheit ein.
- **Kundenspezifische Felder für registriertes Produkt** – Fügen Sie ein kundenspezifisches Feld für das gewünschte registrierte Produkt hinzu, und fügen Sie dann das benutzerdefinierte Feld als eine Frage in der Umfrage hinzu.
- **Abschnitt** – Legen Sie Abschnitte an, um Ihre Umfragen zu organisieren und zu strukturieren. Dieser Fragetyp ist keine Frage mit Antwortoptionen, sondern ermöglicht Ihnen, Überschriften hinzuzufügen und Textblöcke einzugeben, die den Umfrageteilnehmern mehr Informationen und Struktur bieten.
- **Signatur** – Fragen Sie nach Abschluss einer Umfrage nach einer Signatur.
- **Text** – Verwenden Sie das Textfeld, um weitere Informationen für die Umfrageteilnehmer einzugeben. Sie können die Größe der Textfelder bei der Erstellung der externen Umfrage konfigurieren. Sie können eine kleine, mittlere oder große Größe für ein Textfeld auswählen. Standardmäßig ist die mittlere Größe festgelegt.

#### ⓘ Hinweis

Null wird als Untergrenze nicht unterstützt.

## 17.3.2.2 Signaturen in Umfragen

Fordern Sie nach Abschluss der Umfrage eine Signatur an.

Sie können die Signatur beim Absenden der Umfrage erfassen. Nach der Erfassung der Signatur erhält die Umfrage den Status **Abgeschlossen** und kann nicht mehr bearbeitet werden. Die Signatur wird am Ende der Zusammenfassings-PDF der Umfrage angezeigt.

Fügen Sie eine Signaturfrage hinzu, wenn Sie eine Umfrage anlegen. Sie können das Kennzeichen **Obligatorisch** verwenden, um eine Signatur als Voraussetzung für den Abschluss einer Umfrage anzufordern.

#### ⓘ Hinweis

Zurzeit ist nur ein einzelner Signaturfragetyp pro Umfrage zulässig.

Dieses Funktion gilt nur für:

- SAP Cloud for Customer, Extended Edition – In der HTML5-Edition können Sie zwar eine Signatur erfassen, der Umfragestatus wird jedoch nicht auf *Abgeschlossen* gesetzt.
- Interne Umfragen – Diese Funktion wird nicht für externe Umfragen oder Zufriedenheitsumfragen unterstützt.

Sie können den Status *Signiert* für eine Umfrage anzeigen. Die folgenden Statusoptionen werden vom System gesetzt:

- *Signiert* – Zeigt an, dass die Signatur hinzugefügt wurde.
- *Nicht signiert* – Zeigt an, dass die Signatur nicht hinzugefügt wurde. Dieser Status weist auch darauf hin, dass die Signatur für die Umfrage optional ist.
- *Leer* – Zeigt an, dass für die Umfrage keine Signatur erforderlich ist.

### 17.3.2.3 Fragen in Umfragen ausblenden

Sie können zur Laufzeit einer Umfrage Fragen ausblenden.

Setzen Sie im Designbild die Umschaltdrucktaste *Frage ausblenden* auf *Ja*.

Beachten Sie, dass nur Fragen für berechnete Felder und kundenspezifische Felder ausgeblendet werden können.

### 17.3.2.4 Seitenumbrüche in Umfragen

Verwenden Sie Seitenumbrüche, um Fragen nach Seite zu gruppieren.

Bei allen Standardfragetypen in einer Umfrage haben Sie die Möglichkeit, die Frage in der Umfrage auf einer neuen Seite zu positionieren. Verwenden Sie dazu beim Entwerfen der Frage das Ankreuzfeld für Seitenumbrüche. Die Frage, für die das Ankreuzfeld markiert ist, sowie alle folgenden Fragen werden auf einer neuen Seite angezeigt.

### 17.3.2.5 Inkrementelle numerische Felder

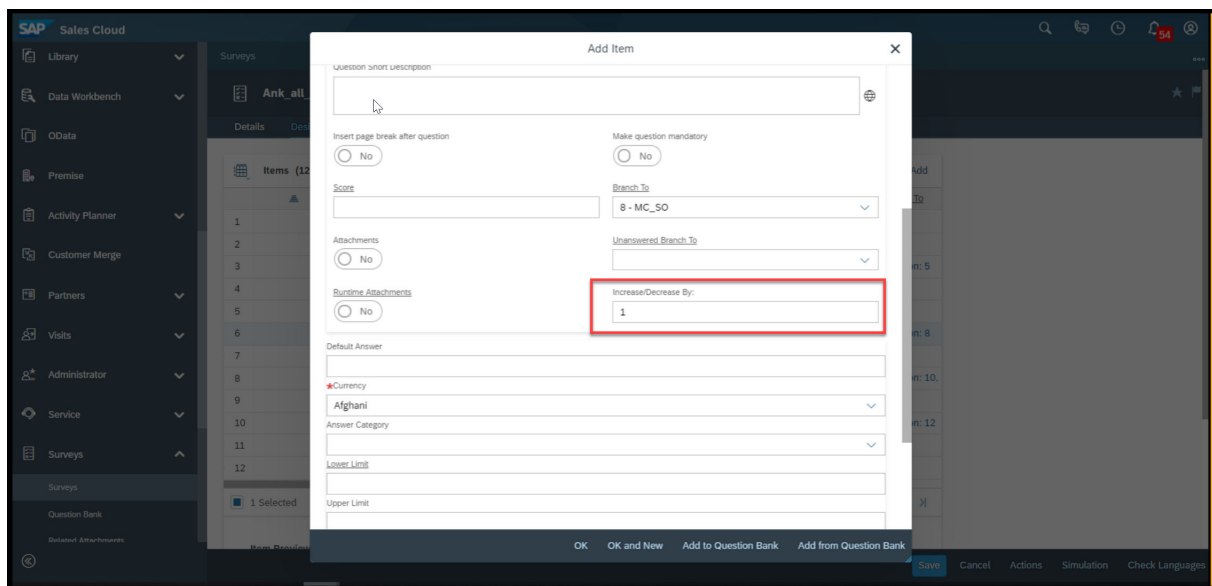
Es stehen inkrementelle numerische Felder für Fragentypen mit Betrag, Menge und numerischem Wert zur Verfügung.

Abhängig von der Zahl, die Sie im Feld *Erhöhen/verringern um* zur Laufzeit definieren, ändert sich der Wert in diesem Feld bei jedem Klick.

Hinweis: Wenn die Ableitungsmethode für diese Fragentypen aktiviert ist, dann kann die Funktion nicht angewendet werden. Wenn Sie eine Option im Feld *Ableitungsmethode* auswählen, wird das Feld *Erhöhen/verringern um* vom System ausgeblendet.

#### ⓘ Hinweis

Diese Funktion steht nur in Fiori Client zur Verfügung.



## 17.3.2.6 Anlagen zu Fragen in Umfragen

Fügen Sie Anlagen hinzu, die in Ihren Umfragen angezeigt werden, und erlauben Sie Teilnehmern, beim Ausfüllen von Umfragen Dateien anzuhängen.

Sie können zur Designzeit Anlagen zu einzelnen Fragen in der Umfrage hinzufügen, indem Sie das Kennzeichen für [Anlagen](#) setzen. Fügen Sie Anlagen zu Umfragen über eine der folgenden Optionen hinzu: lokale Datei, Weblink und Bibliothek. Sie können PPTs, PDFs JPGs, PNGs und URLs als Anhänge hinzufügen.

### → Empfehlung

Aus Performancegründen wird empfohlen, höchstens ein großes Bild, zehn mittelgroße Bilder oder 30 kleine Bilder pro Umfrage anzuhängen.

Verwenden Sie die [Anlagenkategorien für Planogramm](#), um Anlagen auf Kundenebene anzuhängen. Wählen Sie den [Anlagenarttyp](#), den Sie hinzufügen möchten. Die relevanten Anlagen für den Kunden und den Typ stehen dann zur Laufzeit zur Verfügung.

Wenn es möglich sein soll, dass Teilnehmer beim Ausfüllen einer Umfrage Anlagen zu Fragen hinzufügen, setzen Sie das Kennzeichen für [Anlagen zur Laufzeit](#) auf Frageebene.

### ⓘ Hinweis

Bei Matrixumfragen können Sie keine Anlagen auf Fragenebene hinzufügen. Sie können in Matrixumfragen nur auf Produktebene Anlagen hinzufügen.

## 17.3.2.7 Fragekategorien für Umfragen

Definieren Sie Fragekategorien, die im Reporting verwendet werden können.

Beim Anlegen von Fragen für Umfragen können Sie eine [Fragekategorie](#) zuordnen, mit deren Hilfe Sie die Frage in einen größeren Geschäftskontext einordnen können. Dann können Sie anhand einer bestimmten Fragekategorie Berichte erstellen.

## 17.3.2.8 Fragekategorien für Umfragen konfigurieren

Administratoren können Fragekategorien in den Fine-Tuning-Aufgaben hinzufügen und löschen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Umfragen](#) > [Fragekategorien verwalten](#), um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

## 17.3.2.9 Umfrageantworten

Wählen Sie das Format für die Antworten auf die Multiple-Choice-Fragen der Umfrage.

Das Format für die Antwortfelder der Multiple-Choice-Umfrage hängt von der Art der Frage ab. Für einige Fragetypen können Sie ein Antwortformat auswählen. Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- Umschalten
- Auswahlknopf
- Auswahlliste
- Ankreuzfeld

## 17.3.2.10 Antwortkategorien für Umfragen

Definieren Sie Antwortkategorien, die im Umfrage-Reporting verwendet werden können.

Wenn Sie Antworten auf die Fragen einer Umfrage anlegen, können Sie sie einer [Antwortkategorie](#) zuordnen, um die Bedeutung der jeweiligen Antwort in einen größeren Geschäftskontext zu erläutern. Sie können dann anhand einer bestimmten Antwortkategorie Berichte erstellen.

### Beispiel

Bei einer Frage, in der die Benutzer ihre Erfahrungen auf einer Skala von 1 bis 5 bewerten sollen, wobei 1 sehr unzufrieden und 5 sehr zufrieden bedeutet, können Sie die Kategorie negativ auf die Antworten 1 und 2, neutral auf Antwort 3 und positiv auf die Antworten 4 und 5 anwenden. Dieselben Kategorien können auch auf andere Antworten angewendet werden. Dann können Sie einen Bericht auf Grundlage der positiven, neutralen und negativen Antworten ausführen. Sie können diese Daten für eine bestimmte Umfrage oder einen bestimmten Kunden erfassen, um die Ergebnisse in einem größeren Maßstab oder fokussierter anzuzeigen.

## 17.3.2.11 Antwortkategorien für Umfragen konfigurieren

Administratoren können in den Fine-Tuning-Aktivitäten Antwortkategorien für Umfragen konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Umfragen](#) ► [Umfragekategorien verwalten](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

## 17.3.2.12 Standardumfrageantworten

Legen Sie eine Standardantwort für Multiple-Choice-, Betrags-, Mengen- und Textfragen fest.

Wählen Sie beim Anlegen jeder Frage eine Standardantwort aus, die zur Laufzeit angezeigt wird.

- Bei Multiple-Choice-Fragen setzen Sie das Kennzeichen [Vorschlagsantwort](#) neben der Antwort, die Sie als Standard festlegen möchten.
- Bei Datumsfragen verwenden Sie den Kalender neben [Vorschlagsantwort](#), um ein Vorschlagsdatum auszuwählen.
- Bei Betrags-, Mengen- und Textfragen geben Sie einen Wert im Feld [Vorschlagsantwort](#) ein.

## 17.3.2.13 Berechnete Felder in Umfragen

Antworten auf eine Frage können auf Grundlage der Antworten auf andere Fragen ausgefüllt werden.

Es sind schnell berechnete Antwortwerte verfügbar, die auf den von Ihnen bereitgestellten Antworten basieren. Auf diese Weise können Sie ganz einfach Schlussfolgerungen aus Antworten ziehen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um ein berechnetes Feld zu füllen:

1. Wählen Sie den Fragetyp "Betrag", "Menge" oder "Numerischer Wert" aus.
2. Markieren Sie die entsprechende Option, um diese als berechneten Antworttyp festzulegen.
3. Geben Sie die Berechnungslogik an.

### ⓘ Hinweis

Berechnete Antworten sind zur Laufzeit schreibgeschützt.

In einer Berechnung können Sie entweder eine Antwort aus einer vorhandenen Frage auswählen oder einen konstanten numerischen Wert als Operanden eingeben.

Diese Option ist standardmäßig nicht verfügbar. Sie müssen dies im Anpassungsmodus personalisieren.

## 17.3.2.14 Umfragen bewerten

Fügen Sie Werte hinzu, um Fragen mit Mehrfachauswahl und nach Mengen und Beträgen zu bewerten.

Wenn Sie Werte auf Fragenebene zuordnen, können Sie bestimmten Fragen ein höheres Gewicht geben, sodass sie eine größere Auswirkung auf die Ergebnisse insgesamt haben. Den Umfrageteilnehmern werden diese Werte nicht angezeigt, wenn sie die Umfrage ausfüllen. Die Punktwerte erscheinen in Ihrer PDF-Übersicht oder in Ihren Umfrageberichten.

## Weitere Informationen

[Scoring für Fragen zu Menge und Betrag \[Seite 844\]](#)

Fügen Sie Scoring-Optionen für Fragen zu Menge und Betrag in Ihren Umfragen hinzu.

### 17.3.2.15 Weitere Informationen zu Fragen

Fügen Sie Hilfetext für Ihre Frage hinzu.

Der Text, den Sie hier eingeben, wird in einem Hilfesymbol neben der Frage angezeigt. Die Umfrageteilnehmer können auf das Symbol klicken, um den Text anzuzeigen.

### 17.3.2.16 Kurzbeschreibung für Fragen

Fügen Sie eine Beschreibung hinzu, damit Sie Ihre zuvor angelegten Fragen schnell finden können.

Das Kurzbeschreibungsfeld wird nur für interne Zwecke verwendet und wird Umfrageteilnehmern nicht angezeigt. Kurzbeschreibungen sind hilfreich, wenn Sie Fragen aus der Fragensammlung auswählen.

### 17.3.2.17 Obligatorische Fragen

Kennzeichnen Sie Fragen als obligatorisch für das Absenden einer Umfrage.

Beim Erstellen einer Frage verwenden Sie das Ankreuzfeld "Obligatorisch", damit der Teilnehmer die Frage beantworten muss, bevor die Umfrage abgeschickt werden kann. Beim Ausfüllen der Umfrage wird die Frage mit einem Sternchen angezeigt, und beim Versuch, die Umfrage ohne Beantwortung der Frage abzuschließen, wird ein Fehler ausgegeben.

### 17.3.2.18 Matrixfragen

Legen Sie flexible Matrixfragen an, die Ihren Umfrageanforderungen entsprechen.

Sammeln Sie effektiv Daten für verschiedene Quellen und Kategorien mit einzelnen Matrixfragen. Entscheiden Sie, wie viele Zeilen und Spalten für jede Matrixfrage und welche Antwortoptionen angezeigt werden sollen.



Bei Matrixfragen sind die Antwortoptionen eingeschränkt auf:

- Auswahlknopf
- Ankreuzfeld
- numerischer Wert
- Textwert
- Auswahlliste

## Beispiel

| Customer Satisfaction - Quality of Tyres |                          |                                     |                          |
|------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|                                          | Good                     | Average                             | Bad                      |
| Alpha Tyres                              | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beta Tyres                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |

| Customer Satisfaction - Tyre Performance |                           |                              |                          |
|------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|
|                                          | Road Grip                 | Longevity                    | Balance                  |
| Alpha Tyres                              | Good <input type="text"/> | <input type="text"/>         | Bad <input type="text"/> |
| Beta Tyres                               | <input type="text"/>      | Average <input type="text"/> | <input type="text"/>     |

| Customer Satisfaction - Tyre Maintenance |                                  |                       |                       |
|------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                          | Expensive                        | Reasonable            | Cheap                 |
| Alpha Tyres                              | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Beta Tyres                               | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| Distance Covered |                           |
|------------------|---------------------------|
|                  | In KMs                    |
| Alpha Tyres      | 2000 <input type="text"/> |
| Beta Tyres       | <input type="text"/>      |

## 17.3.3 Fragensammlung für Umfragen

Speichern Sie Fragen aus Umfragen, um sie in mehreren Umfragen wiederverwenden zu können.

In der Fragensammlung für Umfragen werden häufig verwendete Fragen gespeichert, die dann mehreren Umfragen hinzugefügt werden können. Sie können Fragen, die Sie für eine Umfrage anlegen, zur Fragensammlung hinzufügen oder Fragen direkt in der Sammlung zur späteren Verwendung erstellen.

Beim Entwurf einer Frage für eine Umfrage verwenden Sie [Zu Fragensammlung hinzufügen](#), um die Frage zu speichern, damit Sie sie in einer anderen Umfrage wiederverwenden können. Wenn Sie eine Ihrer gespeicherten Fragen verwenden möchten, wählen Sie [Aus Fragensammlung hinzufügen](#), und wählen Sie eine zuvor erstellte Frage aus.

Die Verwendung und Pflege der Frage werden über den Status gesteuert.

- **In Vorbereitung:** Fragen sind änderbar und können nicht in einer Umfrage verwendet werden. Hierbei handelt es sich um den Standardstatus, wenn Fragen aus der Fragensammlung angelegt werden.
- **Aktiv:** Fragen können in Umfragen verwendet werden. Das ist der Standardstatus, wenn die Frage aus der Umfrage angelegt und zur Fragensammlung hinzugefügt wird.

- **Veraltet:** Fragen können nicht in einer Umfrage verwendet werden. Der Status kann nur in **Aktiv** geändert werden, wenn die Frage in einer Umfrage verwendet wird. Ein Wechsel zu **In Vorbereitung** kann jederzeit erfolgen.

## 17.3.4 Vorherige Antworten kopieren

Füllen Sie eine Umfrage automatisch mit Antworten aus einem früheren Besuch.

Sie können Antworten aus einer Umfrage eines früheren Besuchs übernehmen, indem Sie in der Detailsicht der Umfrage das Kennzeichen **Vorherige Antworten** auswählen. Alle Antworten aus der Umfrage eines früheren Besuchs werden für die aktuelle Umfrage kopiert. Um vorherige Antworten auf eine bestimmte Frage in der Umfrage auszuschließen, setzen Sie das Kennzeichen **Vorherige Antwort ausschließen** auf Frageebene. Mit diesem Kennzeichen wird die Einstellung **Vorherige Antworten einbeziehen** übersteuert und sichergestellt, dass für die markierte Frage keine früheren Antworten kopiert werden.

### ⓘ Hinweis

Das Kennzeichen **Vorherige Antwort ausschließen** wird in den Fragen der Umfrage nur angezeigt, wenn Sie das Kennzeichen **Vorherige Antworten** im Umfragekopf ausgewählt haben.

### 17.3.4.1 Kopieren vorheriger Antworten und vorheriger Produkte in Opportunitys

Beim Entwerfen von Umfragen zur Verwendung in Opportunitys können Sie nun angeben, dass Sie entweder die vorherigen Antworten oder die vorherigen Produkte aus der zuletzt ausgeführten Umfrage kopieren möchten.

Der Prozess für die Durchführung von Umfragen wurde optimiert für höhere Effizienz. Der Kopiervorgang erfolgt automatisch während der Ausführung der Umfrage. Um diese Funktion zu aktivieren, markieren Sie beim Entwerfen der Umfrage das Ankreuzfeld **Vorherige Antworten** und das Ankreuzfeld **Produkte aus vorheriger Laufzeit**.

## 17.3.5 Matrixsicht für Umfragen

Vereinfachen Sie das Layout der Fragen Ihrer Produktumfrage, beantworten Sie schnell alle Fragen für alle Produkte.

Mit dem Ankreuzfeld **Matrixsicht** in der Umfrage können Sie das Layout der Fragen für jedes Produkt vereinfachen. In der Matrixsicht können Sie die Produkte in der Umfrage als Zeilen und die Fragen als Spalten anzeigen.

### ⓘ Hinweis

Die Matrixsicht gilt nur für Umfragen zu Produkten, Wettbewerberprodukten und registrierten Produkten.

Im SAP Fiori Client können Sie direkt unterhalb jeder Frage schnell auf die Sortier- und Filteroptionen zugreifen. Markieren Sie die Frage im oberen Bereich der Spalte, um weitere Optionen anzuzeigen, wie z.B.

- Vollständiger Text einer Frage
- Alle Antworten setzen auf
- Anlagen

## 17.3.6 Seitennummerierung in Matrix-Umfragen verwenden

Gestalten Sie das Layout Ihrer Umfrage so, das Produktfragen auf unterschiedliche Seiten verteilt werden.

Die Anzahl der Seiten, die in einer Umfrage dargestellt werden, hängt von der verfügbaren Höhe auf dem Gerätebildschirm sowie der Anzahl der Produkte ab.

Dank der Seitennummerierung kann der Benutzer zwischen verschiedenen Seiten der Umfrage springen. Es kann schneller zwischen Seiten geblättert werden, und die Leistung wird ebenfalls erheblich verbessert, insbesondere in großen Produktmatrix-Umfragen. Beachten Sie, dass beim Sortieren oder Filtern die Filter für alle Produkte in der Umfrage angewendet werden. Verwenden Sie die Rücklauffunktion, um zu Seite 1 zurückzukehren.

Um die Seitennummerierung in einer Umfrage zu aktivieren, markieren Sie auf der Registerkarte *Details* das Ankreuzfeld *Paginierung*.

### ⓘ Hinweis

Diese Funktion steht nur in der Extended Edition von SAP Cloud for Customer zur Verfügung.

## 17.3.7 Verzweigungslogik zu einer Frage einer Umfrage hinzufügen

Je nachdem, wie die Teilnehmer die aktuelle Frage beantworten, können sie Fragen, die nicht mehr zutreffen, überspringen, und direkt zu einer späteren Frage in der Umfrage wechseln. Definieren Sie beim Entwerfen der Frage die Umfrageverzweigung.

### Kontext

Mit dieser Funktion können Sie veranlassen, dass die Teilnehmer je nach ihren Antworten zu verschiedenen Fragen in der Umfragereihenfolge weitergeleitet werden.

### → Tipp

Es wird empfohlen, dass Sie erst alle Fragen in der Umfrage festlegen, bevor Sie die Verzweigungslogik definieren.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Registerkarte [Design](#) die Frage aus, zu der Sie die Verzweigungslogik hinzufügen möchten.
2. Im Feld [Verzweigen zu](#) wählen Sie die nächste Frage aus, die den Teilnehmern angezeigt werden soll, nachdem sie die aktuelle Frage beantwortet haben. Bei Multiple-Choice-Fragen (nur eine Antwort möglich) wird die Verzweigung auf Antwortoptionsebene festgelegt. Für jede Antwortoption können Sie dann eine andere Verzweigung wählen.

### 📘 Hinweis

Eine Verzweigung ist immer nur in Vorwärtsrichtung möglich. Sie können nur eine zukünftige Frage als Verzweigungsziel auswählen.

Wenn keine Verzweigung angegeben ist, wird den Teilnehmern die nächste Frage in der Abfolge der Umfrage angezeigt.

3. Wenn keine Antwort übermittelt wird, legen Sie im Feld [Unbeantwortet verzweigen zu](#) die nächste Antwort fest.

Sollte das Feld nicht definiert sein und es wird keine Antwort auf eine Frage mit Verzweigung übermittelt, gelangen die Teilnehmer zur nächsten Frage in der Reihenfolge der Umfrage.

### 📘 Hinweis

Früher war das Feld [Unbeantwortet verzweigen zu Standardverzweigung](#) benannt. Ab dem Release Februar 2019 wurden Erweiterungen vorgenommen, sodass das Verhalten für alle Clients konsistent ist. Um mehr darüber zu erfahren, wie sich die Funktionsweise zuvor unterscheiden hat, lesen Sie dieses [Blog](#).

4. Wenn Sie fertig sind, sichern Sie Ihre Eingaben.

Nachdem Sie eine Verzweigung in Ihrer Umfrage angegeben haben, wird in den Umfragedetails automatisch das Kennzeichen [Verzweigungslogik](#) gesetzt.

## Nächste Schritte

Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Umfrage mit einer [Simulation](#) an, um zu prüfen, ob die Fragen in der erwarteten logischen Reihenfolge angezeigt werden.

In der Matrixsicht sind zwar alle Fragen enthalten, aber die Teilnehmer können nur die Fragen beantworten, die anhand der Verzweigungslogik gültig sind. Die restlichen Fragen sind ausgegraut.

## 17.3.8 Antwortoptionen in einer Frage für Umfrage dynamisch anzeigen

Die Antwortoptionen in der aktuellen Frage können dynamisch gefiltert werden in Abhängigkeit davon, wie ein Befragter eine vorherige Frage beantwortet. Definieren Sie die Quellfrage und legen Sie Abhängigkeiten der Antwortoptionen fest, wenn Sie die Frage entwerfen.

### Kontext

Mit dieser Funktion können Sie eine präzisere Umfrage erstellen, in der nur Antwortoptionen angezeigt werden, die für den Befragten relevant sind.

#### → Tipp

Es wird empfohlen, dass Sie alle Fragen in der Umfrage festlegen, bevor Sie Abhängigkeiten für Antwortoptionen definieren.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie unter der Registerkarte *Design* die Frage aus, deren Antwortoptionen dynamisch angezeigt werden sollen.
2. Aktivieren Sie die Drucktaste *Quellfrage hinzufügen*.
3. Wählen Sie eine *Quellfrage* aus.

#### ⓘ Hinweis

Zur Auswahl stehen nur Multiple-Choice-Fragen, bei denen nur eine Antwort möglich ist. Eine Frage kann mehrmals als Quellfrage ausgewählt werden.

4. Für jede Antwortoption können Sie eine oder mehrere Quellantwortoptionen auswählen.  
Wenn mehrere Quellantwortoptionen ausgewählt sind, wird, solange der Befragte **eine beliebige** dieser Quellantwortoptionen bei der Umfragedurchführung auswählt, die ausgewählte Antwortoption angezeigt.
5. Wenn Sie die Quellantwortoptionen für alle Antwortoptionen festgelegt haben, sichern Sie Ihre Eingaben.

### Nächste Schritte

Zeigen Sie Ihre Umfrage mit einer *Simulation* an, um zu prüfen, ob die Antwortoptionen wie erwartet dynamisch gefiltert werden.

## 17.3.9 Produkte zu Produktumfragen hinzufügen

Sie können in Ihrer Umfrage Produkte hinzufügen, während Sie sie abschließen.

Setzen Sie auf der Registerkarte [Details](#) das Kennzeichen für [Produkte aus Produktliste hinzufügen](#), um das Hinzufügen von Produkten beim Ausfüllen von Umfragen zu ermöglichen. Die Produkte, die Sie beim Ausfüllen einer Umfrage hinzufügen, können mithilfe von Parametern, wie Produktkategorie, Verkaufsorganisation und Vertriebsweg, gefiltert werden.

### Weitere Informationen

[Produktumfragen \[Seite 821\]](#)

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

## 17.3.10 Produktfindungsregeln für Umfragen definieren

Produkte oder Produktlisten können einer Umfrage zur Laufzeit dynamisch zugeordnet werden, sofern die Produktfindungsregeln von Ihren Administratoren festgelegt wurden.

Diese Funktion ist hilfreich, wenn die Produktfindung auf verschiedenen Bedingungen basiert und Sie zur Design-Zeit der Umfrage nicht sicher sind, welche Produkte oder Produktlisten hinzugefügt werden sollen. Produkte oder Produktlisten, die mithilfe von Regeln hinzugefügt werden, werden nicht direkt mit der Umfrage verbunden, sodass eine Produktumfrage leicht für verschiedene Produkte in unterschiedlichen Szenarien wieder verwendet werden kann.

#### Hinweis

Wenn Sie der Umfrage bestimmte Produkte explizit hinzugefügt haben, werden diese Produkte unabhängig von den Regeln in der Umfrage angezeigt.

### Weitere Informationen

[Produkte zu Produktumfragen hinzufügen \[Seite 840\]](#)

Sie können in Ihrer Umfrage Produkte hinzufügen, während Sie sie abschließen.

## 17.3.10.1 Produktfindungsregeln für Umfragen konfigurieren

Administratoren können Regeln anlegen, damit das System einer Umfrage zur Laufzeit dynamisch Produkte oder Produktlisten zuordnet.

## Kontext

Mit diesen Regeln können Sie sowohl die Produktfindung als auch die Klassifikation festlegen.

### ⚠ Einschränkung

Produkte und Produktlisten können nicht zusammen in einer Regel gepflegt werden.

## Vorgehensweise

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Ermittlung des Umfrageprodukts definieren](#) ►, um die Regeltabelle zu öffnen.
2. Wenn Sie das erste Mal Regeln anlegen, dann verwenden Sie die Option [Spalten anpassen](#), um die Regeltabelle einzurichten. Sie können bis zu 20 Spalten in der Tabelle haben, einschließlich der letzten drei Ergebnisspalten [Produkt](#), [Produktlistennummer](#) und [Klassifizierung](#).

### → Tipp

Wir empfehlen, alle nicht benötigten Spalten zu entfernen und nur die benötigten Spalten beizubehalten, da zusätzliche Spalten die Systemleistung beeinträchtigen können.

3. Wählen Sie über der Regeltabelle die Option [Zeile einfügen](#). Daraufhin wird eine neue Zeile mit einem Sternchen in jedem Feld zur Tabelle hinzugefügt.  
  
Sie können in einer Zeile Werte zu mehreren Feldern hinzufügen. Die Felder in einer Zeile werden als logische **UND**-Beziehung ausgewertet, d.h., die Feldwerte müssen alle als "wahr" ausgewertet werden, damit die Regel als "wahr" ausgewertet wird.
4. Wählen Sie in einer Zelle das Sternchen, um einen Wert in das Feld einzugeben. Die Regeltabelle verfügt über eine Vielzahl von logischen Operatoren für die Festlegung von Werten.
5. Fügen Sie für jedes gewünschte Ergebnis Zeilen hinzu.

Die Zeilen in der Regeltabelle werden als **ODER**-Beziehung ausgewertet. Das System vergleicht alle Regeln von oben nach unten, bis es einen Treffer findet. Deshalb ist es ratsam, die spezifischste Regel oben in der Tabelle zu platzieren und die allgemeinen Regeln weiter unten.

Sie können Zeilen neu anordnen, indem Sie eine Zeile markieren und [Vertauschen](#) wählen.

6. Wählen Sie, wenn Sie fertig sind, [Sichern](#).
7. Wählen Sie [Regeln aktivieren](#)

für Ihre aktualisierten Regeln, es sei denn, Sie reaktivieren Sie, andernfalls werden die vorherigen Regelsätze weiter ausgeführt.

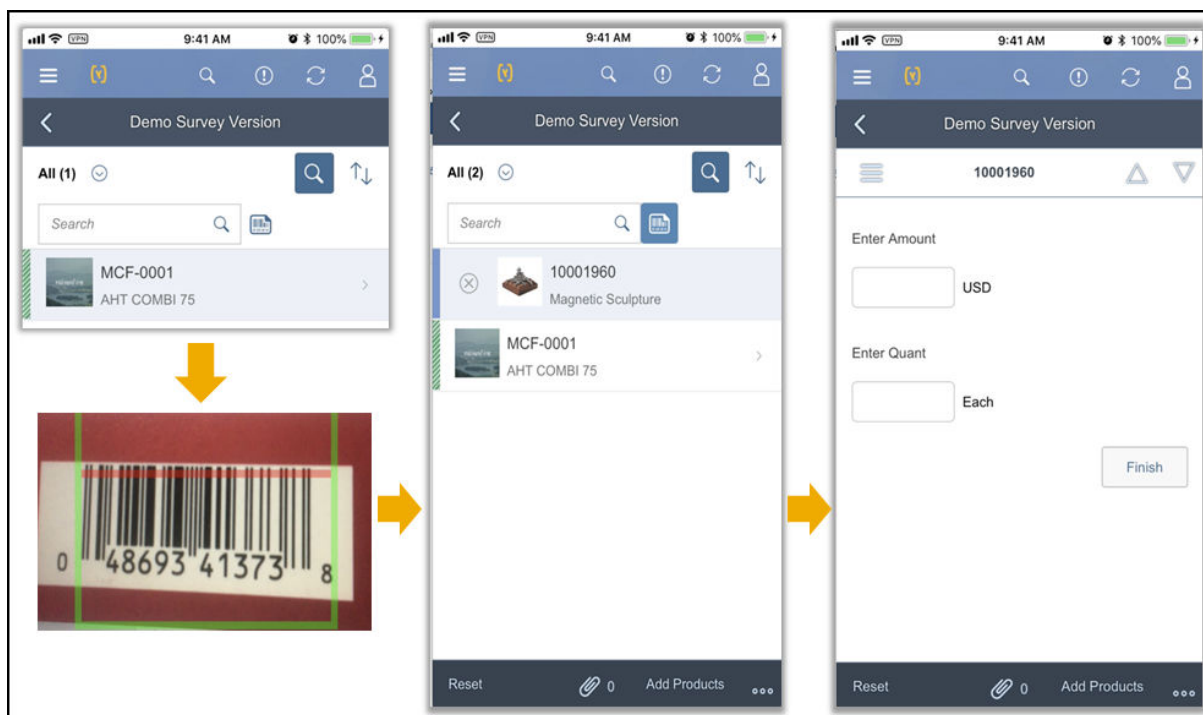
## 17.3.11 Produkte hinzufügen und mit dem Strichcodescanner suchen

Sie können in einer Umfrage Produkte bequem hinzufügen und mit einem Strichcodescanner suchen.

Der Prozess zum Hinzufügen von Produktinformationen in der Umfrage wurde vereinfacht und damit die Produktivität verbessert.

#### 📌 Hinweis

- Diese Funktion steht nur für die mobilen Anwendungen im Online-Szenario zur Verfügung.
- Um diese Funktion verwenden zu können, muss für die Produkte der Strichcode der Global Trade Item Number (GTIN) hinterlegt sein.



### 17.3.12 Hinzufügen von Produkten während der Umfrageausführung deaktivieren

Die Option [Produkte hinzufügen](#) kann nun im Rahmen des Umfrageentwurfs während der Ausführung der Umfrage ausgeschaltet werden.

Sie können nun die Option [Produkte hinzufügen](#) während der Ausführung der Umfrage ausschalten, indem Sie beim Entwerfen der Umfrage das Ankreuzfeld **Hinzufügen von Produkten zur Runtime sperren** markieren. Dies bietet Ihnen eine bessere Kontrolle, wenn das Hinzufügen von Produkten während der Umfrageausführung nicht erwünscht ist.

### 17.3.13 Produkte in Produktumfragen klassifizieren

Um die Ausführung von Umfragen zu vereinfachen, können Sie Produkte in Umfragen klassifizieren.



Die Produktklassifizierung basiert auf einem Rule Framework. Außerdem können Produkte auf Grundlage des Rule Framework als "Obligatorisch" klassifiziert werden. Mithilfe der Klassifizierung können Sie schnell alle Produkte einer bestimmten Klassifizierung, zu denen eine Umfrage durchgeführt wurde, erkennen und die Produkte so leichter priorisieren und abschließen. Anhand der Klassifizierung kann sichergestellt werden, dass vor Abschluss der Umfrage die obligatorischen Produkte bearbeitet wurden.

Als Administrator können Sie die Klassifizierungen in der Fine-Tuning-Aufgabe pflegen. Um das Rule Framework zu bearbeiten, wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Regeln für Produktklassifikation für Umfrage definieren](#) ►.

## 17.3.14 Zugriff auf Umfragen einschränken

Stellen Sie Umfragen nur einer bestimmten Verkaufs- oder Serviceorganisation zur Verfügung.

Sie können einer Umfrage eine Verkaufs- oder Serviceorganisation zuordnen, um den Zugriff auf Mitglieder der Organisation einzuschränken. Sobald die Organisation zugeordnet ist, dauert es ein Tag, bis die Änderungen übernommen werden und die neuen Zugriffseinschränkungen wirksam sind.

## 17.3.15 Umfragen zuordnen

Umfragen können Besuchen, Leads, Opportunitys, etc. zugeordnet werden.

### Weitere Informationen

[Aktivitätspläne anlegen \[Seite 743\]](#)

Sie können Aktivitätspläne zum Organisieren von Standardlisten mit Aufgaben und Umfragen anlegen. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen kann der Aktivitätsplan verschiedenen Geschäftsobjekten zugeordnet werden. Sie können außerdem einen Massen-Upload von Aktivitätsplänen über die SAP Cloud for Customer APIs vornehmen.

## 17.3.16 Multiple-Choice-Umfragen bewerten

Fügen Sie Werte zur Bewertung zu Multiple-Choice-Fragen und Antwortoptionen hinzu.

Für jede Multiple-Choice-Frage mit Mehrfachauswahl und Multiple-Choice-Frage mit Einfachauswahl setzen Sie bei der Erstellung einen Punktwert auf Fragenebene und auf Antwortebene.

## 17.3.16.1 Scoring für Fragen zu Menge und Betrag

Fügen Sie Scoring-Optionen für Fragen zu Menge und Betrag in Ihren Umfragen hinzu.

### Kontext

Definieren Sie beim Entwerfen Ihrer Umfrage Score-Werte auf Fragen- und Antwortebene für Fragen zu Menge und Betrag.

### Vorgehensweise

1. Wenn Sie eine Frage zu Menge oder Betrag in einer Umfrage bearbeiten, geben Sie einen Wert neben *Score* für die Frage ein.
2. Definieren Sie unter *Antwortbereiche und zugehörige Scorewerte* die Werte *Min* und *Max*, um Antwortbereiche zu erstellen, die einem *Score* entsprechen. Die Mindest- und Höchstwerte für den Antwortbereich müssen mit den oberen und unteren Grenzwerten übereinstimmen, die Sie für das Antwortfeld eingerichtet haben. Der Bereich umfasst die eingerichteten Mindest- und Höchstwerte, sodass Sie nicht den gleichen Wert als Höchstwert eines Antwortbereichs und als Mindestwert des nächsten

| Answer Range Min | Answer Range Max | Score |
|------------------|------------------|-------|
| 0                | 5                | 2     |
| 6                | 10               | 4     |
| 11               | 15               | 6     |
| 16               | 20               | 8     |
| 21               | 25               | 10    |

Antwortbereichs einrichten können.

3. Geben Sie für jeden Antwortbereich einen Wert für *Score* ein.

### Ergebnisse

In der Registerkarte *Design* Ihrer Umfrage werden für die Frage die Felder *Score*, *Mindest-Score* und *Höchst-Score* angezeigt.

## 17.3.16.2 Berechnung von Umfrage-Score-Werten

Berechnen Sie die minimalen und maximalen Score-Werte für Multiple-Choice-Fragen und Umfragen insgesamt.

In einer Multiple-Choice-Umfrage bestimmen die Werte, die Sie in der Entwurfsphase festlegen, den *Mindest-Score*, *Höchst-Score* und tatsächlichen Score-Wert für jede Frage.

Mit der Personalisierungsfunktion machen Sie die Felder für die erreichbaren Mindest-, Höchst- und Ist-Score-Werte auf der Registerkarte *Design* sichtbar. Auf der Registerkarte *Ergebnisse* können Sie das Feld *Gesamt-Score* und im Umfragekopf das Feld *Score minimal/maximal* hinzufügen, um die gesamten Minimum- und Maximum-Scores, die in einer Umfrage verfügbar sind, anzuzeigen.

### 📌 Hinweis

Die Score-Werte werden nicht angezeigt, wenn der Mitarbeiter die Umfrage ausfüllt.

|                                                       | <i>Mindest-Score</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>Höchst-Score</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Tatsächlicher Score</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Multiple Choice<br/>(nur eine Antwort möglich)</i> | Der Score-Wert wird berechnet, indem der niedrigste Antwort-Score mit dem Frage-Score multipliziert wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Der Score-Wert wird berechnet, indem der höchste Antwort-Score mit dem Frage-Score multipliziert wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dieser Score-Wert wird berechnet, indem die gewählte Antwort mit dem Frage-Score multipliziert wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                       | <p>♣️ Beispiel</p> <p><b>Frage 1</b></p> <p>Score: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antwort A: 1</li> <li>Antwort B: 2</li> <li>Antwort C: 3</li> </ul> <p>Mindest-Score für Frage 1:<br/><math>1 \cdot 1 = 1</math></p> <p><b>Frage 2</b></p> <p>Score: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antwort A: 3</li> <li>Antwort B: -2</li> <li>Antwort C: -3</li> </ul> <p>Mindest-Score für Frage 2: –<br/><math>3 \cdot 1 = -3</math></p> | <p>♣️ Beispiel</p> <p><b>Frage 1</b></p> <p>Score: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antwort A: 1</li> <li>Antwort B: 2</li> <li>Antwort C: 3</li> </ul> <p>Höchst-Score für Frage 1:<br/><math>3 \cdot 1 = 3</math></p> <p><b>Frage 2</b></p> <p>Score: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antwort A: 3</li> <li>Antwort B: -2</li> <li>Antwort C: -3</li> </ul> <p>Höchst-Score für Frage 2:<br/><math>3 \cdot 1 = 3</math></p> | <p>♣️ Beispiel</p> <p><b>Frage 1</b></p> <p>Score: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antwort A: 1</li> <li>Antwort B: 2</li> <li>Antwort C: 3</li> </ul> <p>Gewählte Antwort = A</p> <p>Tatsächlicher Score für Frage 1: <math>1 \cdot 1 = 1</math></p> <p><b>Frage 2</b></p> <p>Score: 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antwort A: 3</li> <li>Antwort B: -2</li> <li>Antwort C: -3</li> </ul> <p>Tatsächlicher Score für Frage 2: <math>-2 \cdot 1 = -2</math></p> |

*Multiple Choice  
(mehrere  
Antworten  
möglich)*

Der Score-Wert wird berechnet, indem die niedrigsten erreichbaren Antwort-Scores addiert und mit dem Frage-Score multipliziert werden.

♣ Beispiel

**Frage 1**

Score: 1

- Antwort A: 1
- Antwort B: 2
- Antwort C: 3

Mindest-Score:  $1 \cdot 1 = 1$

**Frage 2**

Score: 1

- Antwort A: 3
- Antwort B: -2
- Antwort C: -3

Mindest-Score:  $(-2 + (-3)) \cdot 1 = -5$

Der Score-Wert wird berechnet, indem die höchsten erreichbaren Antwort-Scores addiert und mit dem Frage-Score multipliziert werden.

♣ Beispiel

**Frage 1**

Score: 1

- Antwort A: 1
- Antwort B: 2
- Antwort C: 3

Höchst-Score:  $(2 + 3 + 1) \cdot 1 = 6$

**Frage 2**

Score: 1

- Antwort A: 3
- Antwort B: -2
- Antwort C: -3

Höchst-Score:  $3 \cdot 1 = 3$

Dieser Score-Wert wird berechnet, indem die gewählten Antwort-Scores addiert und mit dem Frage-Score multipliziert werden.

♣ Beispiel

**Frage 1**

Score: 1

- Antwort A: 1
- Antwort B: 2
- Antwort C: 3

Gewählte Antworten = A und B

Tatsächlicher Score für Frage 1:  $1 + 2 \cdot 1 = 3$

**Frage 2**

Score: 1

- Antwort A: 3
- Antwort B: -2
- Antwort C: -3

Gewählte Antworten = B und C

Tatsächlicher Score für Frage 2:  $-2 + -3 \cdot 1 = -5$

**Summe für die gesamte Umfrage**

Diese Summe wird in der Sicht *Details* der Umfrage als *Score minimal/ maximal* angezeigt.

Der Mindest-Score für die gesamte Umfrage ist die Summe aller Mindest-Score-Werte in der Umfrage.

Der Höchst-Score für die gesamte Umfrage ist die Summe aller Höchst-Score-Werte in der Umfrage.

Der tatsächliche Score für die gesamte Umfrage ist die Summe aller tatsächlichen Score-Werte in der Umfrage.

### 17.3.16.3 Abschnittszusammenfassung für Checklistenumfragen

Zeigen Sie die Werte für jeden Abschnitt in einer Checklistenumfrage an.

Bei einer Umfrage mit mehreren Abschnitten, zu denen jeweils Werte zugeordnet sind, werden die Werte für jeden einzelnen Abschnitt in der Umfragezusammenfassung angezeigt.

**Survey Summary**

Survey ID :2393      Visit ID :14017  
Survey Name :7th March Checklist - Surve      Visit Name :13th March Visit  
Survey Type :general

Survey Questions :

Section : **Section 1**      **Section level survey summary**

| Actual Points | Max Points | Percentage/% |
|---------------|------------|--------------|
| 40            | 60         | 66.667       |

Q: Is the product in stock?  
A: Yes

Q: lux\_question2\_multi\_choice  
A: answer c

### 17.3.17 Umfragen in der Vorschau anzeigen

Zeigen Sie von Umfragen eine Vorschau mit einer Simulation an.

Wenn Sie eine Umfrage planen, verwenden Sie die Aktion [Simulation](#), um sicherzustellen, dass sie Ihren Anforderungen entspricht. Sie können das Format und alle Fragen, Ausnahmen und Produkte in der Simulation anzeigen sowie Antworten auf die Fragen auswählen. Die Antworten, die Sie auswählen, dienen reinen Vorschauzwecken, und die Daten werden weder gesichert noch abgelegt.

### 17.3.18 Umfrageausnahmen definieren

Sie können Ausnahmen verwenden, um Vertriebsmitarbeiter über ungeeignete Umfrageantworten oder während Produktaudits gefundene Probleme zu informieren.

## Kontext

Ausnahmen können helfen, potenzielle Fehler zu erkennen, z.B. die Eingabe eines zu niedrigen oder zu hohen Preises für eine Position. Dadurch können Benutzer ihre Einträge korrigieren, bevor sie die Umfrage absenden, und somit genauere Daten anlegen.

Ausnahmen können auch Verkaufsbenutzer auf bestimmte Probleme hinweisen, die zur Laufzeit der Umfrage festgestellt wurden. Eine Ausnahme kann beispielsweise verwendet werden, um einen Vertriebsmitarbeiter daran zu erinnern, sich mit einem Filialleiter zu unterhalten, wenn ein Produkt nicht am richtigen Ort platziert ist.

## Vorgehensweise

1. Fügen Sie alle Fragen der Umfrage hinzu.
2. Gehen Sie zur Registerkarte [Ausnahmen](#).
3. Wählen Sie [Hinzufügen](#).
4. Geben Sie eine Beschreibung für Ihre Ausnahme ein.

Die Beschreibung ist die Meldung, die Benutzer sehen, wenn während der Umfragelaufzeit die Ausnahmebedingung erfüllt ist.

5. Wählen Sie eine Frage aus, auf die Sie die Ausnahme anwenden möchten.

Im Dropdown-Menü werden nur Fragen angezeigt, die für Ausnahmen auswählbar sind.

6. Definieren Sie die Ausnahmebedingung. Setzen Sie die Operatoren und Werte für Ihre Ausnahme.
  - Wählen Sie für Multiple-Choice-Fragetypen die Antworten aus, die zum Auslösen der Ausnahme ausgewählt werden müssen.
  - Legen Sie für Fragetypen wie Betrag, Datum, numerischen Wert und Menge den Operator und den Wert für Ihre Ausnahme fest.
7. Zum Sichern Ihrer Eingaben wählen Sie [OK](#).

## Weitere Informationen

### [Umfrageausnahmen prüfen \[Seite 860\]](#)

Verwenden Sie das Ausnahmesymbol, um sicherzustellen, dass Sie geeignete Antworten eingegeben haben.

### [Automatisches Anlegen von Folgeaufgaben in Umfragen einrichten \[Seite 850\]](#)

Nach dem Absenden der Umfrage kann das System automatisch Folgeaufgaben aus Umfragen generieren, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Diese Funktion ist im Online-Modus für alle Umfragetypen verfügbar, mit Ausnahme von Zufriedenheitsumfragen.

### [Automatisches Anlegen von Folgetickets in Umfragen zu registrierten Produkten einrichten \[Seite 851\]](#)

Nach dem Absenden der Umfrage kann das System automatisch Folgetickets aus Umfragen zu registrierten Produkten generieren, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Diese Funktion steht nur online zur Verfügung.

## 17.3.19 Referenzfragen für Umfrageausnahmen verwenden

Verwenden Sie Fragen für Umfragen als Referenzen für Umfragevergleichsausnahmen.

Für Fragen zu Betrag, Menge und Datum können Sie weitere Fragen aus Ihrer Umfrage als Referenz zum Anlegen einer Vergleichsausnahme verwenden. Navigieren Sie beim Entwerfen einer Umfrage zu [Ausnahmen](#), um für Ihre Umfrage eine Ausnahme hinzuzufügen. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Referenzfrage verwenden](#), und wählen Sie eine aus Ihrer Umfrage aus. Verwenden Sie die gleichen Operatoren wie für eine reguläre Umfrageausnahme, um die Ausnahmekriterien zu definieren und die Ausnahme Ihrer Umfrage hinzuzufügen.

Wenn die Umfrage abgeschlossen wird, können Sie die Umfrage auf Ausnahmen überprüfen, und das System verwendet die Referenzfrage und den von Ihnen gewählten Operator, um zu ermitteln, wann eine Ausnahme angezeigt werden soll.

### Beispiel

Wenn Sie eine Frage haben, die nach dem Endverkaufspreis des Herstellers eines Produktes fragt, und eine Frage, die nach dem Listenpreis des Produkts fragt, können Sie eine Ausnahme anlegen, die dann angezeigt wird, wenn der Listenpreis nicht dem Endverkaufspreis des Herstellers entspricht.

The screenshot shows the SAP Survey Comparison Exception configuration interface. The 'EXCEPTIONS' tab is active, displaying a table with one condition: 'List price not matching the MRP'. An 'Add Exception' dialog box is open, showing the configuration for this exception. The 'Description' is 'List price not matching the MRP', the 'Question' is 'List Price', and the 'Operator' is 'Not equal to'. The 'Use Reference Question' checkbox is checked, and the 'Reference Question' is 'MRP'.

## 17.3.20 Automatisches Anlegen von Folgeaufgaben in Umfragen einrichten

Nach dem Absenden der Umfrage kann das System automatisch Folgeaufgaben aus Umfragen generieren, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Diese Funktion ist im Online-Modus für alle Umfragetypen verfügbar, mit Ausnahme von Zufriedenheitsumfragen.

### Voraussetzungen

Sie haben Umfrageausnahmen definiert, die als Vorbedingungen für das Auslösen der automatischen Generierung verwendet werden.

### Kontext

In Umfragen können Folgeaufgaben als Reaktion auf Probleme oder Kundenanforderungen angelegt werden, die während der Umfrageausführung identifiziert wurden. Die automatische Generierung von Folgeaufgaben optimiert diesen Prozess weiter und ermöglicht es Vertriebsmitarbeitern, Umfrageergebnisse mit weniger manuellen Eingriffen besser zu verfolgen.

#### ⚠ Einschränkung

Derzeit können Administratoren für jede Umfrage nur eine Ausnahme auswählen und nur eine Bedingung zum Auslösen der Aufgabengenerierung einrichten.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zur Registerkarte *Folgeaktionen*.
2. Fügen Sie eine Folgeposition hinzu, und wählen Sie den Typ *Aufgabe*.
3. Wählen Sie unter *Vorbedingungen* eine von Ihnen definierte Ausnahme aus.
4. Definieren Sie unter *Follow-up-Details* den *Betreff der Aufgabe*, indem Sie das Attribut einer Antwort auf eine Frage zuordnen.

#### ℹ Hinweis

Für die Zuordnung werden nur die Fragetypen *Multiple Choice (nur eine Antwort möglich)* und *Text* unterstützt.

Da das Feld *Betreff* zum Anlegen einer Aufgabe obligatorisch ist, müssen Sie es einer Frage zuordnen, die für die Beantwortung als obligatorisch gekennzeichnet ist.



5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

In Produktumfragen kann für jedes Produkt, das die Bedingung erfüllt, jeweils eine Folgeaufgabe generiert werden.

## Weitere Informationen

[Umfrageausnahmen definieren \[Seite 847\]](#)

Sie können Ausnahmen verwenden, um Vertriebsmitarbeiter über ungeeignete Umfrageantworten oder während Produktaudits gefundene Probleme zu informieren.

### 17.3.21 Automatisches Anlegen von Folgetickets in Umfragen zu registrierten Produkten einrichten

Nach dem Absenden der Umfrage kann das System automatisch Folgetickets aus Umfragen zu registrierten Produkten generieren, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Diese Funktion steht nur online zur Verfügung.

## Voraussetzungen

Sie haben Umfrageausnahmen definiert, die als Vorbedingungen für das Auslösen der automatischen Generierung verwendet werden.

## Kontext

In Umfragen zu registrierten Produkten ist es zwingend erforderlich, dass Folgetickets als Ergebnis der Umfrageantwort auf ein Kundenproblem angelegt werden oder ein Problem im Zustand einer Anlage während des Produkt-Audits behoben werden. Die automatische Generierung von Folgetickets optimiert diesen Prozess und ermöglicht es Vertriebsmitarbeitern, Umfrageergebnisse mit weniger manuellen Eingriffen besser zu verfolgen.

### ⚠ Einschränkung

Derzeit können Administratoren für jede Umfrage zu registrierten Produkten nur eine Ausnahme auswählen und nur eine Bedingung zum Auslösen der Ticketgenerierung einrichten.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zur Registerkarte *Folgeaktionen*.
2. Fügen Sie eine Folgeposition hinzu, und wählen Sie den Typ *Ticket*.
3. Wählen Sie unter *Vorbedingungen* eine von Ihnen definierte Ausnahme aus.
4. Definieren Sie unter *Follow-up-Details* die Ticketattribute einschließlich *Betreff* und *Beschreibung* vor, indem Sie sie den Antworten auf Fragen zuordnen.

### ⓘ Hinweis

Für die Zuordnung werden nur die Fragetypen *Multiple Choice (nur eine Antwort möglich)* und *Text* unterstützt.

Da der *Betreff* ein Mussfeld zum Anlegen eines Tickets ist, müssen Sie es einer Frage zuordnen, die für die Beantwortung als obligatorisch gekennzeichnet ist.

5. Sichern Sie Ihre Eingaben.

Für jedes registrierte Produkt, das die Bedingung erfüllt, kann jeweils eine Folgeaufgabe generiert werden.

## Weitere Informationen

### [Umfrageausnahmen definieren \[Seite 847\]](#)

Sie können Ausnahmen verwenden, um Vertriebsmitarbeiter über ungeeignete Umfrageantworten oder während Produktaudits gefundene Probleme zu informieren.

## 17.3.22 Angebot oder Kundenauftrag als Folgeaktivität aus einer Umfrage heraus anlegen

Entwerfen Sie Ihre Umfrage, um ein Angebot oder einen Kundenauftrag automatisch basierend auf den Antworten auf die Fragen in der Umfrage anzulegen und zu füllen.

## Voraussetzungen

Legen Sie eine Produktumfrage mit zwei spezifischen Fragetypen an, über die die Anlage eines Angebots oder Kundenauftrags initiiert wird. Sie müssen den Fragentyp "Multiple Choice mit einer Antwort" anlegen, mit der die Anlage eines Angebots oder Kundenauftrags für ein Produkt initiiert wird, und einen Fragentyp "Menge" anlegen, der die Menge des Produkts ermittelt, das hinzugefügt werden soll. Sie müssen diese Fragen anlegen, bevor Sie die Folgeaktion zu Ihrer Umfrage hinzufügen.

## Vorgehensweise

1. Beim Entwerfen einer Umfrage können Sie über [Hinzufügen](#) unter [Folgeaktionen](#) eine Folgeaktivität zu Ihrer Umfrage hinzufügen.
2. Wählen Sie [Angebot anlegen](#) oder [Kundenauftrag anlegen](#) aus dem Dropdown-Menü aus.
3. Wählen Sie eine Frage aus dem Dropdown-Menü [Frage](#) aus. Hier stehen nur Multiple Choice Fragen mit einer Antwort zur Verfügung.
4. Wählen Sie die Antwortmöglichkeit aus, über die die Anlage des Angebots ausgelöst werden soll.
5. Wählen Sie eine Frage aus dem Dropdown-Menü [Menge](#) aus. Das Angebot bzw. der Kundenauftrag verwendet die Antwort auf die Frage nach der Menge, um das Mengenfeld zu füllen.

### Hinweis

Das Auswählen einer Mengenfrage und das automatische Füllen des Angebots oder Kundenauftrags ist optional. Sie können die Menge auch manuell im Angebot bzw. im Kundenauftrag eingeben.

## Beispiel

Angenommen, Sie möchten ein Angebot als Folgeaktivität aus einer Umfrage anlegen und die Menge basierend auf der Antwort auf eine Frage automatisch füllen. Zunächst legen Sie eine Frage des Typs "Multiple Choice (nur eine Antwort möglich)" mit den Antworten Ja und Nein an, die fragt, ob Sie ein Angebot für dieses Produkt anlegen möchten. Anschließend legen Sie eine Frage des Typs "Menge" an, die fragt, wie viele Positionen zum Angebot hinzugefügt werden sollen. Fügen Sie anschließend das Folgeangebot hinzu. Legen Sie die Angebotsfrage und die Antwort Ja als Auslöser für die Anlage des Angebots fest. Legen Sie fest, dass anhand der Frage nach der Menge das Angebot automatisch gefüllt werden soll.

## 17.3.23 Anlegen von mehrsprachigen Umfragen

Legen Sie eine Umfrage an und fügen Sie Beschreibungen, Fragen und Antworten in weiteren Sprachen hinzu.

## Kontext

Wenn Sie eine Umfrage anlegen, können Sie weitere Sprachoptionen für Beschreibungen, Fragen und Antworten manuell hinzufügen. Wählen Sie in der Entwurfsphase das Globussymbol aus, um die Sprachoptionen zu bearbeiten.

### Hinweis

Für Umfrageausnahmen wird Mehrsprachigkeit nicht unterstützt.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Umfrage und wählen Sie unter [Details](#) das Globussymbol neben dem Namen der Umfrage aus.
2. Wählen Sie [Hinzufügen](#), um eine weitere Sprache zur Beschreibung hinzuzufügen. Sie können ausgewählte (markierte) Positionen in der Liste [Löschen](#).
3. Wenn Sie die entsprechenden Sprachen hinzugefügt oder entfernt haben, wählen Sie [Sprachen aktualisieren](#) aus, um alle verfügbaren Textfelder in einer Umfrage mit den Sprachen zu synchronisieren. Mit dieser Aktion werden alle Textfelder mit den Sprachen aktualisiert, die Sie für den Umfragenamen eingerichtet haben.

### ⚠ Achtung

Wenn Sie eine Sprache löschen und [Sprachen aktualisieren](#) auswählen, werden alle entsprechenden Textfelder in Ihrer Umfrage gelöscht. Eventuell vorhandene Texte, die Sie für Beschreibungen, Fragen und Antworten in der gelöschten Sprache eingegeben haben, werden ebenfalls gelöscht.

4. Wenn Sie zusätzliche Sprache zur Umfrage über den Umfragenamen hinzugefügt haben, können Sie auf der Registerkarte [Design](#) Text für vorhandene Fragen in den neuen Sprachen hinzufügen.

### ℹ Hinweis

Sie können zusätzliche Sprachen zu Ihrer Umfrage nur über den Umfragenamen hinzufügen oder entfernen. Sie können Sprachen nicht über andere Felder hinzuzufügen oder entfernen.

5. Wählen Sie das Globussymbol neben einem Textfeld, wie dem Namen, der Frage, der Beschreibung, oder der Antwort der Umfrage, aus.

6. Geben Sie den entsprechenden Text für die Sprache ein, die Sie zuvor hinzugefügt haben. Das Feld "Sprache" wird entsprechend Ihrer Eingabe für den Umfragenamen vorbelegt.
7. Wählen Sie [OK](#) aus.

#### Hinweis

Sie müssen in allen zutreffenden Felder für alle Sprachen Text eingeben, um eine Umfrage zu aktivieren. Das System zeigt ein Warnsymbol und eine Warnmeldung an, wenn Sie ein Textfeld leer gelassen haben.

## 17.3.24 OData-Services für Umfragen verwenden

Odata-Services gibt es sowohl für die Designzeit als auch die Laufzeit von Umfragen.

Die OData-Services können bei der Massenmigration von einem System zu einem anderen während der Designzeit der Umfrage hilfreich sein. Die Services können zum Aktualisieren oder Ändern von Antworten in einer Umfrage von einem externen System aus verwendet werden.

## 17.3.25 Marketingattribute über eine Umfrage aktualisieren

Sie können jetzt Marketingattribute für Kunden und Ansprechpartner über eine Umfrage aktualisieren.

In einer Frage der Umfrage können mehrere Attribute aktualisiert werden. Um diese Funktion zu aktivieren, fügen Sie eine Frage des Typs "Attribut" hinzu, und wählen Sie die Attributgruppe und das Attribut aus, die in der Umfrage hinzugefügt werden sollen.

#### Hinweis

- Nur die standardmäßigen Attribute für das Ansprechpartnermarketing können aktualisiert werden.
- Pro Umfrage kann nur eine Frage vom Typ "Attribut" enthalten sein.
- Nur eine Aktualisierung ist möglich. Das Anlegen von Szenarios wird nicht unterstützt.

## 17.3.26 Zufriedenheitsumfragen anlegen

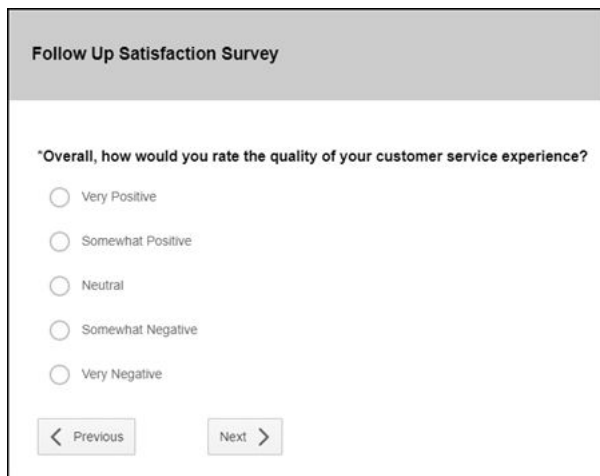
Holen Sie mithilfe einer Zufriedenheitsumfrage Feedback von Ihren Kunden ein.

### Kontext

Legen Sie Zufriedenheitsumfragen an, die Sie mithilfe einer E-Mail-Vorlage an Ihre Kunden senden. Ihre Kunden können ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Antwortoptionen bewerten, die auf einer von Ihnen erstellten Skala beruhen. Sie können auch alle anderen Arten von Fragen in Zufriedenheitsumfragen verwenden, um weitere Details zu Ihren Kunden zu erfassen.

Nachdem Benutzer eine Zufriedenheitsumfrage abgeschlossen haben, erhalten sie eine Nachricht, in der angegeben wird, dass sie die Umfrage abgeschlossen haben, und in der ihnen für die Teilnahme gedankt wird.

Sie können diese Nachricht für jede Ihrer Zufriedenheitsumfragen so konfigurieren, dass sie Ihren Marken- und Unternehmensanforderungen entspricht.



#### Hinweis

Zufriedenheitsumfragen sind auf dem iPad nicht verfügbar und können deshalb auch nicht offline verwendet werden.

## Vorgehensweise

1. Fügen Sie eine neue Umfrage hinzu, wählen Sie die Kategorie *Zufriedenheit*, und geben Sie die grundlegenden Informationen ein.
2. Fügen Sie Fragen zur Zufriedenheit hinzu, indem Sie unter *Fragekategorie* die Option *Kunden* wählen, und legen Sie eine Skala mit Fragen der Art *Multiple Choice (nur eine Antwort möglich)* fest. Hier können Sie sich entscheiden, numerische Werte zu verwenden und eine Bewertungsskala in Ihren Kurzbeschreibungen anzugeben oder die Antwortoptionen zu verwenden, um Zufriedenheit zu beschreiben.
3. Fügen Sie sonstige zusätzliche Fragetypen hinzu, wenn Sie auch andere Daten in Ihrer Umfrage erfassen möchten.
4. Unter *Endenachricht der Umfrage* formatieren und erfassen Sie die Nachricht, die Ihre Teilnehmer nach der Fertigstellung der Umfrage erhalten sollen.
5. Wählen Sie *Sichern*.

## 17.3.27 Umfragen mithilfe der Transportverwaltung übertragen

Als Administrator können Sie Umfragen aus einem System in ein anderes übertragen und dabei das Transportverwaltungssystem verwenden.

Damit können Sie auf einfache Weise Umfragen aus einer Testumgebung in eine Produktivumgebung migrieren und somit die Implementierungszeit verkürzen.

Gehen Sie beim Transportieren von Umfragen aus einem System in ein anderes folgendermaßen vor:

1. Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Transportverwaltung](#) , und wählen Sie [Neu](#) , um einen Transportauftrag anzulegen.
2. Wählen Sie im Bild [Transportauftrag](#) die Option [Auswählen](#) .
3. Wählen Sie im Dialog [Transportobjekte auswählen](#) im Auswahllistenmenü [Transportobjekt](#) die Option [Umfragen](#) , und wählen Sie dann [OK](#) .  
Alle verfügbaren Transportobjekte werden in der Tabelle [Verfügbare Transportobjekte](#) aufgelistet.
4. Markieren Sie die Transportobjekte in der Tabelle [Verfügbare Transportobjekte](#) , und wählen Sie [Auswahl hinzufügen](#) , um die Objekte der Tabelle [Ausgewählte Transportobjekte](#) hinzuzufügen.
5. Gehen Sie zu ► [Zielsysteme](#) ► [System hinzufügen](#) , wählen Sie die Systeme aus, in die die Umfrage transportiert werden soll, und wählen Sie [OK](#) .
6. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Zusammenstellen](#) , um eine ZIP-Datei mit allen zu transportierenden Umfrageinhalten anzulegen.

#### Hinweis

Sie können die ZIP-Datei auf der Registerkarte [Transportinhalt](#) herunterladen und den Inhalt verifizieren.

7. Wählen Sie ► [Aktion](#) ► [Freigeben](#) , um die Umfragen in die Zielsysteme zu exportieren.

#### Hinweis

Sie können die Zusammenstellungs- und Freigabeinformationen auf der Registerkarte [Transportprotokolle](#) überprüfen.

8. Melden Sie sich am Zielsystem an, und gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Transportverwaltung](#) ► [Alle Transportaufträge](#) .  
Ein Umfrageobjekt mit dem Status [Importiert](#) wird in der Tabelle angezeigt.
9. Wenn Sie das importierte Objekt auswählen, sehen Sie eine Liste mit den im Quellsystem zusammengestellten Umfragen.
10. Wählen Sie ► [Aktion](#) ► [Aktivieren](#) , um alle Umfragen in das Zielsystem zu transportieren.

## 17.4 Umfragen ausfüllen

Entscheiden Sie, wie Fragen beantwortet und Umfragen ausgefüllt werden sollen.

### [Umfragen sichern, fertigstellen und senden \[Seite 858\]](#)

Verstehen Sie die Optionen, die Ihnen für die Durchführung von Umfragen zur Verfügung stehen.

### [Anzeigen des Umfragefortschritts \[Seite 859\]](#)

Der Fortschrittsbalken zeigt beim Ausfüllen einer Umfrage den Fertigstellungsgrad an.

### [Umfrageausnahmen prüfen \[Seite 860\]](#)

Verwenden Sie das Ausnahmesymbol, um sicherzustellen, dass Sie geeignete Antworten eingegeben haben.

### [Anlagen zu Umfragen hinzufügen \[Seite 861\]](#)

Beim Ausfüllen einer Umfrage können Sie Anlagen hinzufügen.

#### [PDF-Umfragezusammenfassung generieren \[Seite 862\]](#)

Sobald eine Umfrage bei einem Besuch abgeschlossen wurde, können Sie eine PDF-Zusammenfassung der Ergebnisse generieren.

#### [Zugehörige Anlagen suchen \[Seite 864\]](#)

Sie können nach Anlagen suchen, die während der Besuchsausführung zu Umfragen hinzugefügt wurden.

#### [Produktumfragen ausfüllen \[Seite 864\]](#)

Produktumfragen bieten zusätzliche Optionen, während die Umfrage ausgefüllt wird.

#### [Umfragen zu Wettbewerberprodukten ausfüllen \[Seite 868\]](#)

Umfragen zu Wettbewerberprodukten bieten zusätzliche Optionen, während die Umfrage ausgefüllt wird.

#### [Umfrageergebnisse für Privatkunden anzeigen \[Seite 869\]](#)

Rufen Sie die Sicht *Umfrageergebnisse* für einen Privatkunden auf, um alle Umfragen anzuzeigen, die dem Privatkunden zugeordnet sind.

#### [Folgeaufgaben aus Umfragen anlegen \[Seite 869\]](#)

Sie können Folgeaufgaben anlegen und anzeigen, während Sie eine Produkt- oder Checklistenumfrage durchführen. In der Matrixsicht einer Produktumfrage können Folgeaufgaben pro Produkt angelegt werden. In Checklistenumfragen können Folgeaufgaben auf der Umfrageebene angelegt werden. Diese Funktion steht zurzeit nur online zur Verfügung.

#### [Hinzufügen von Produkten zu Checklistenumfragen zur Laufzeit \[Seite 870\]](#)

Wenn ein Vertriebsbeauftragter eine Umfrage ausfüllt, kann er Produkte zu einer Produktchecklistenumfrage hinzufügen, indem er *Produkte hinzufügen* auswählt.

#### [Registrierte Produkte während der Laufzeit hinzufügen \[Seite 870\]](#)

Beim Ausführen einer Umfrage können registrierte Produkte zur Umfrage hinzugefügt werden.

## 17.4.1 Umfragen sichern, fertigstellen und senden

Verstehen Sie die Optionen, die Ihnen für die Durchführung von Umfragen zur Verfügung stehen.

Verwenden Sie beim Ausfüllen einer Umfrage die folgenden Aktionen:

- *Als Entwurf sichern*: Sichern Sie Ihre Umfragen als Entwürfe, um Sie später zur Fertigstellung auszuwählen.
- *Fertigstellen*: Schließen Sie Antworten für ein bestimmtes Produkt in Produktchecklistenumfragen ab.
- *Abschicken*: Weisen Sie einer Umfrage offiziell den Status *Abgeschlossen* zu, und sichern Sie die Umfrage in Ihrem System.

### Hinweis

In der Extended Edition von SAP Cloud for Customer werden zusätzlich Funktionen wie Zurücksetzen, Senden, Sortieren und Filtern für Spalten sowie Produktfilter nach Kategorie für Matrixumfragen unterstützt.



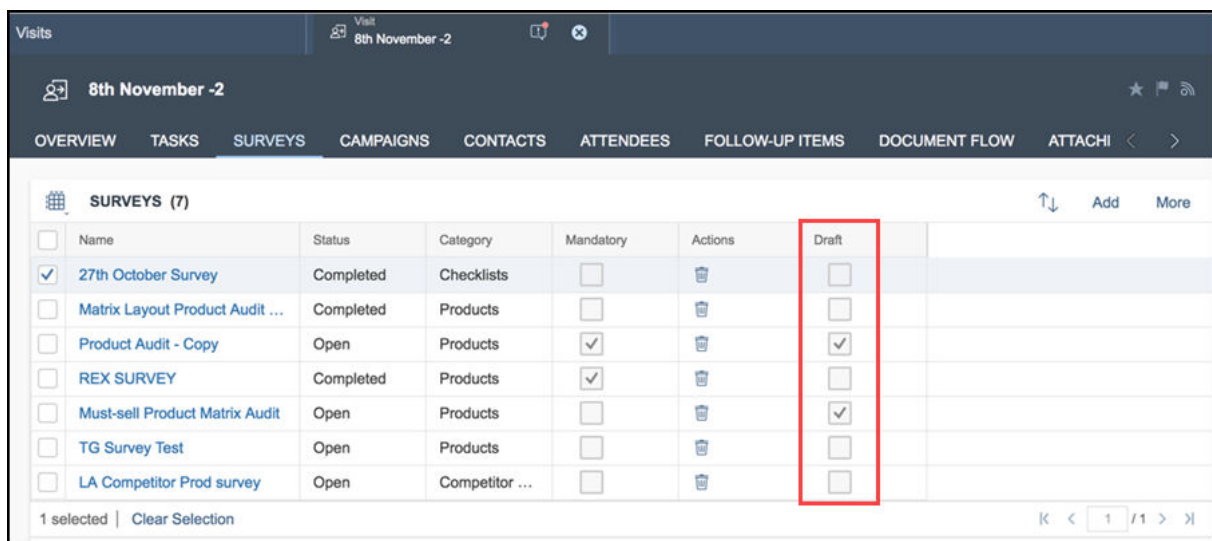
## 17.4.1.1 Kennzeichen für als Entwurf gesicherte Umfragen

Für Umfragen ist ein Entwurfskennzeichen verfügbar.

Indem Sie das Kennzeichen *Entwurf* verwenden, können Sie leicht zwischen Umfragen mit dem Status "Offen" und "Entwurf" unterscheiden und schnell die Umfragen finden, die Sie noch abschließen müssen.

### 📘 Hinweis

Diese Funktion ist aktiviert, aber standardmäßig ausgeblendet. Mit dem Key User Tool können Sie das Kennzeichenfeld *Entwurf* im Bild einblenden.



The screenshot shows the SAP Surveys list interface. The 'Draft' column is highlighted with a red box. The table contains the following data:

| Name                            | Status    | Category       | Mandatory                           | Actions | Draft                               |
|---------------------------------|-----------|----------------|-------------------------------------|---------|-------------------------------------|
| 27th October Survey             | Completed | Checklists     | <input type="checkbox"/>            |         | <input type="checkbox"/>            |
| Matrix Layout Product Audit ... | Completed | Products       | <input type="checkbox"/>            |         | <input type="checkbox"/>            |
| Product Audit - Copy            | Open      | Products       | <input checked="" type="checkbox"/> |         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| REX SURVEY                      | Completed | Products       | <input checked="" type="checkbox"/> |         | <input type="checkbox"/>            |
| Must-sell Product Matrix Audit  | Open      | Products       | <input type="checkbox"/>            |         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| TG Survey Test                  | Open      | Products       | <input type="checkbox"/>            |         | <input type="checkbox"/>            |
| LA Competitor Prod survey       | Open      | Competitor ... | <input type="checkbox"/>            |         | <input type="checkbox"/>            |

## 17.4.2 Anzeigen des Umfragefortschritts

Der Fortschrittsbalken zeigt beim Ausfüllen einer Umfrage den Fertigstellungsgrad an.

Im unteren Bereich der Umfrage wird im Fortschrittsbalken angezeigt, wie viele Fragen Sie bereits beantwortet haben und wie viele Fragen die Umfrage insgesamt enthält. Der Fortschrittsbalken wird automatisch aktualisiert, wenn Sie eine Frage beantworten. Bei Produktumfragen sehen Sie Ihren Fortschritt für das aktuell angezeigte Produkt und die Anzahl der Fragen für das Produkt.

The screenshot shows a survey form titled 'Surveys' with a breadcrumb 'Superstore Pr...'. The survey is for product 'MC1000'. On the left, there's a list of items: 'Coffee Machine' (selected) and 'Coffee Filter'. The main form area contains three questions:

- 'How many items on shelf?' with a text input '2' and a unit 'Each'.
- 'What is the price?' with a text input '39.99' and a unit 'USD'.
- 'Is there a promotion available?' with radio buttons for 'Yes' and 'No'.

A 'Finish' button is located at the bottom right. At the bottom center, a green progress bar shows '2 out of 3 Answered'. The bottom navigation bar includes 'Reset', a link icon, '0', 'Add Products', 'Save as Draft', 'Submit', and 'Cancel'.

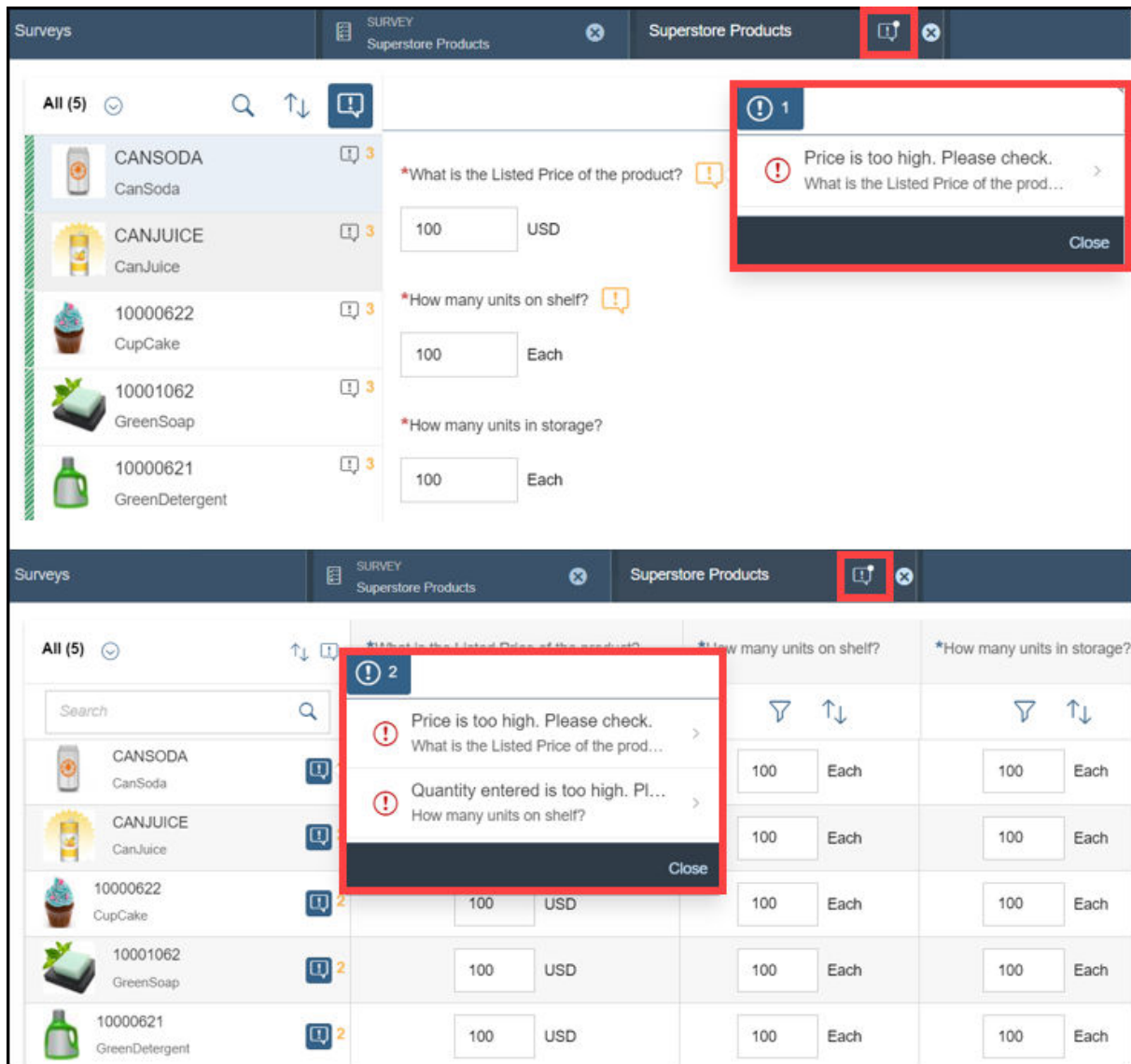
#### 📌 Hinweis

Der Fortschrittsbalken ist nur für Umfragen ohne Verzweigung, Checklistenumfragen und die Checklistsensicht von Produktumfragen verfügbar.

### 17.4.3 Umfrageausnahmen prüfen

Verwenden Sie das Ausnahmesymbol, um sicherzustellen, dass Sie geeignete Antworten eingegeben haben.

Wenn Sie Antworten auf Ausnahmen prüfen, wird das Ausnahmesymbol neben jeder Frage mit einer unpassenden Antwort angezeigt. Wählen Sie das Ausnahmesymbol, um die Beschreibung anzuzeigen. Sie können anschließend Ihre Antworten korrigieren, damit die Ausnahmen nicht mehr angezeigt werden.

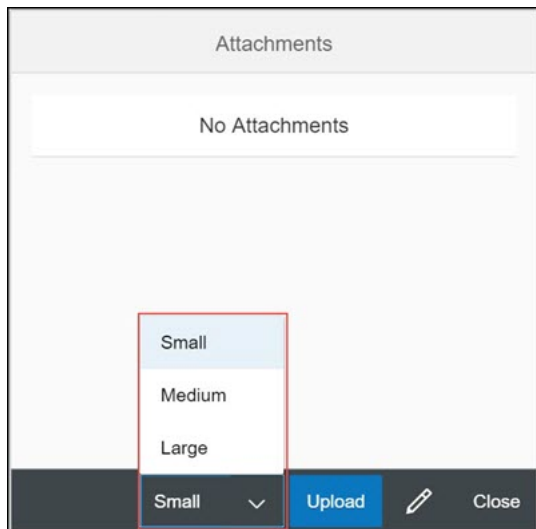


## Weitere Informationen

### 17.4.4 Anlagen zu Umfragen hinzufügen

Beim Ausfüllen einer Umfrage können Sie Anlagen hinzufügen.

Beim Ausfüllen einer Umfrage können Sie mit der Kamera Ihres Geräts ein Bild aufnehmen und es als Anlage zu einer Antwort hinzufügen. Sie haben die Möglichkeit, für diese Anlage eine Größe auszuwählen: z.B. klein (400x400), mittel (600x600) oder groß (800x800). Sie können auch die ursprüngliche Größe der Anlage auswählen. Das System merkt sich Ihre letzte Auswahl und wendet sie auf das nächste Bild an, das Sie anhängen.



#### → Empfehlung

Aus Performancegründen wird empfohlen, höchstens ein großes Bild, zehn mittelgroße Bilder oder 30 kleine Bilder pro Umfrage anzuhängen.

## 17.4.5 PDF-Umfragezusammenfassung generieren

Sobald eine Umfrage bei einem Besuch abgeschlossen wurde, können Sie eine PDF-Zusammenfassung der Ergebnisse generieren.

### Kontext

Umfragezusammenfassungen können detaillierte Informationen zum Kunden sowie Antworten auf Fragen der Umfrage enthalten. Der Inhalt der Zusammenfassungen kann je nachdem, wie Ihr Administrator die Vorlage für die Umfragezusammenfassung konfiguriert hat, variieren.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eine Umfrage, und navigieren Sie zur Sicht [Umfrage](#).
2. Wählen Sie eine ausgefüllte Umfrage aus der Liste der Umfragen aus.
3. Wählen Sie [Aktionen](#) und dann [Umfragezusammenfassung generieren](#).
4. Wählen Sie unter [Umfragezusammenfassungen](#) den Namen einer Umfrage aus, um den Download zu starten.

## 17.4.5.1 Aggregation von Umfrageergebnissen

Zeigen Sie aggregierte Score-Werte in der PDF der Umfragezusammenfassung an.

Aggregierte Score-Werte werden am unteren Rand des PDF-Dokuments der Umfragezusammenfassung angezeigt.

### 📘 Hinweis

Zur Generierung der Umfragezusammenfassung muss die Umfrage bereits abgeschlossen und abgesendet sein.

Die Aggregation für Produkt- und Checklistenumfragen wird wie folgt ausgeführt:

Die Aggregation erfolgt sowohl für Werte (die für Fragen und Antworten zugeordnet werden) als auch für Antwortoptionen (in einer Frage). Die Aggregation wird folgendermaßen berechnet:

- **Score-Werte für Produktumfragen** - Höchst- und Istwerte auf Produktebene
- **Score-Werte für Checklistenumfragen** - Höchst- und Istwerte auf Frageebene
- **Antwortoptionen (nur für Produktumfragen relevant)** - Für die Antwortoptionen, die für eine Frage ausgewählt wurden, werden die Istzahl und der Prozentwert angezeigt.

Für die Aggregation von Umfrageergebnissen gelten folgende Kriterien:

- Die Aggregation wird nur für Fragen berechnet, die auf *Betrag*, *Multiple Choice* und *Menge* basieren.
- Die Aggregationsregeln können wie folgt angezeigt werden: *Absolutwert* (gültig für Multiple-Choice-Fragen) und *Anteil Durchschnitt* (gültig für Betrags- und Mengentypfragen)

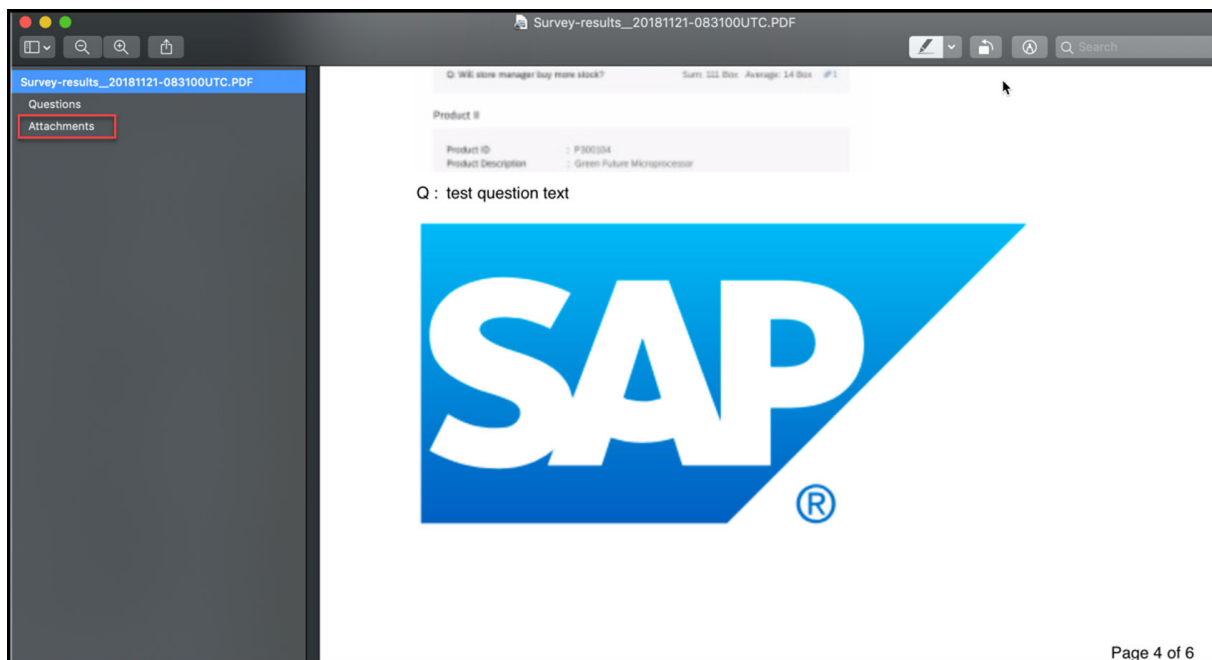
### 📘 Hinweis

Sie müssen bei der Umfrageerstellung Werte auf jeder Frage- und Antwortoptionsebene festgelegt haben.

## 17.4.5.2 Bilder in der Umfragezusammenfassung

Bilder, die zu einer Umfrage hinzugefügt wurden, stehen in der PDF-Datei mit der Umfragezusammenfassung zur Verfügung.

Sie können die Bilder zur schnellen Referenzierung verwenden, um sich die Antworten anzusehen, die in der PDF-Datei mit der Umfragezusammenfassung stehen.



In der PDF-Datei befindet sich ein separater Abschnitt mit der Bezeichnung *Anlagen*, in dem alle Anlagen der Umfrage aufgeführt sind.

#### 📘 Hinweis

- Im Anlagenabschnitt des Dokuments stehen nur die Laufzeitanlagen zur Verfügung.
- Für diese Funktion sind nur Checklistenumfragen aktiviert.

## 17.4.6 Zugehörige Anlagen suchen

Sie können nach Anlagen suchen, die während der Besuchsausführung zu Umfragen hinzugefügt wurden.

#### 📘 Hinweis

Das Work Center *Zugehörige Anlagen* listet nur Umfrageanlagen auf, die zu Besuchen oder Besuchen der perfekten Filiale gehören.

Sie können die Anlagen sortieren und durchsuchen. Verwenden Sie die erweiterten Suchoptionen, um die benötigten Anlagen zu finden, indem Sie nach einer konkreten Umfrage oder einem Datum und anderen Optionen filtern.

## 17.4.7 Produktumfragen ausfüllen

Produktumfragen bieten zusätzliche Optionen, während die Umfrage ausgefüllt wird.

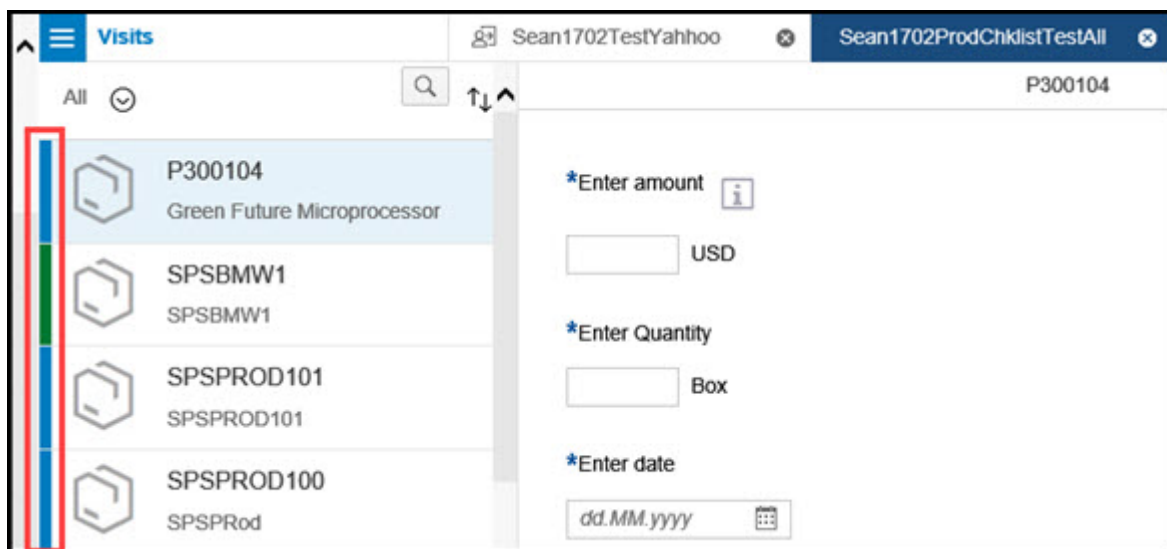
## 17.4.7.1 Statuskennzeichen für Produktumfragen

In Produktumfragen, die keine Matrixsicht verwenden, verfolgen Sie den Fortschritt von Produktfragen anhand des Statuskennzeichens, das neben dem Produkt angezeigt wird.

- Ein grüner Balken zeigt an, dass die Umfrage für das Produkt auf *Als "Abgeschlossen" kennzeichnen* gesetzt wurde.
- Ein grüner Balken mit weißen Streifen weist darauf hin, dass für das Produkt eine Umfrage in Bearbeitung ist.
- Ein blauer Balken zeigt an, dass die Umfrage für das Produkt noch nicht gestartet wurde.

### ⓘ Hinweis

Diese Funktion steht nur in der Extended Edition zur Verfügung.



## Weitere Informationen

[Produktumfragen \[Seite 821\]](#)

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

## 17.4.7.2 Produkte, die während der Umfrageausführung hinzugefügt wurden, für einen nächsten Besuch kopieren

Während der Durchführung von Produktmatrix-Umfragen können Sie Produkte kopieren, um sie der nächsten Umfrage hinzuzufügen.

Markieren Sie das Ankreuzfeld [Vorherige Antworten](#), wenn Sie die Antworten für die gleichen Produkte aus dem vorherigen Besuch übernehmen möchten. Entmarkieren Sie auf der Registerkarte [Details](#) das Ankreuzfeld für [Produkte aus vorheriger Laufzeit](#), um diese Funktion auszuschalten. Diese Funktion ist für Besuche beim selben Kunden möglich.

## Weitere Informationen

### [Produktumfragen \[Seite 821\]](#)

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

### [Matrixsicht für Umfragen \[Seite 836\]](#)

Vereinfachen Sie das Layout der Fragen Ihrer Produktumfrage, beantworten Sie schnell alle Fragen für alle Produkte.

## 17.4.7.3 Produkte aus früheren Aufträgen in der Extended Edition hinzufügen

Während der Umfrageausführung in der Extended Edition können Sie über die Option [Frühere Aufträge](#) im Menü [Produkte hinzufügen](#) Produkte aus früheren Aufträgen zu einer Umfrage hinzufügen.

Nachdem Sie [Frühere Aufträge](#) gewählt haben, können Sie eine bestimmte Abfrage aus dem Bereich [Meine Produkte](#) auswählen. Die Optionen lauten [Kundenaufträge des Kunden](#), [Meine früheren Aufträge](#), [Meine früheren Aufträge für Kunden](#) und [Meine früheren Aufträge für Kunde und Vertriebsbereich](#).

Die Kundenaufträge, die mit der ausgewählten Abfrage übereinstimmen, werden links im Bild angezeigt. Rechts sehen Sie eine Liste der Produkte, die zum ausgewählten Auftrag gehören. Die Liste zeigt standardmäßig Produkte für den ersten Kundenauftrag in der Liste an.

## Weitere Informationen

### [Produktumfragen \[Seite 821\]](#)

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

## 17.4.7.4 Bildbetrachter zum Anzeigen eines vergrößerten Produktbilds verwenden

Tippen Sie auf ein Produktbild in den Produktumfragen, um ein vergrößertes Bild des Produkts anzuzeigen. Über die Navigationspfeile und das Karussell unten können Sie zwischen den Produkten blättern.



## 17.4.7.5 "Produkte aus früheren Aufträgen hinzufügen" in SAP Cloud for Customer (Extended Edition) konfigurieren

Administratoren können diese SAP Cloud for Customer-Funktion (Extended Edition) aktivieren, indem Sie eine Frage zum Lösungsumfang auswählen.

Rufen Sie  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu  [Projektumfang bearbeiten](#)  [Fragen](#)  [Verkauf](#)  [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#)  [Aktivitätenmanagement](#)  [Umfragen](#) , um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 17.4.7.6 Zusätzliche Einstellungen für Produktmatrix-Umfragen

Zeigen Sie zusätzliche Optionen für Fragen in einer Produktmatrix-Umfrage an.

Verwenden Sie die drei Punkte im Fragenkopf, um die folgenden Optionen anzuzeigen:

### Vollständige Frage

Zeigen Sie den vollständigen Text der Frage und Antworten an, wenn ein Teil der Frage in der Matrixsicht ausgeblendet wurde.

### Massenerfassung von Antworten

Beim Ausfüllen einer Produktmatrix-Umfrage mit vielen Produkten sparen Sie Zeit, indem Sie für eine Frage die gleiche Antwort für alle Produkte eingeben. Die Massenerfassung von Antworten ist vor allem dann sinnvoll, wenn eine Antwort auf eine Frage häufig verwendet wird.

Wählen Sie [Alle Antworten setzen auf](#), und wählen Sie dann eine Antwortoption. Sie können die Antworten für bestimmte Produkte dann bei Bedarf ändern.

### Filter

Wählen Sie das Trichtersymbol, um die Filteroptionen, z.B. ab- oder aufsteigend oder nach Antwort sortieren, anzuzeigen.

### Anlagen

Wählen Sie das Fotosymbol, um alle verfügbaren Anhänge für die Frage anzuzeigen.

## Weitere Informationen

### [Produktumfragen \[Seite 821\]](#)

Verwenden Sie Umfragen, um Daten zu Produkten zu sammeln.

### [Matrixsicht für Umfragen \[Seite 836\]](#)

Vereinfachen Sie das Layout der Fragen Ihrer Produktumfrage, beantworten Sie schnell alle Fragen für alle Produkte.

## 17.4.8 Umfragen zu Wettbewerberprodukten ausfüllen

Umfragen zu Wettbewerberprodukten bieten zusätzliche Optionen, während die Umfrage ausgefüllt wird.

### 17.4.8.1 Kundenspezifische Felder für Wettbewerberprodukt als Fragen hinzufügen

Beim Entwerfen einer Umfrage für ein Wettbewerberprodukt können Sie den Fragentyp *Kundenspezifische Felder für Wettbewerberprodukt* hinzufügen, um ein kundenspezifisches Feld hinzuzufügen, das im Kopf des Wettbewerberprodukts gepflegt wird.

Solche kundenspezifischen Felder sind in der Umfrage schreibgeschützt. Die auf Produktebene hinterlegten Werte werden zum Zeitpunkt der Umfragedurchführung zur Benutzerreferenz ermittelt.

### 17.4.8.2 Wettbewerberprodukte nach zugehöriger Produktkategorie filtern

Während der Prüfung von Wettbewerbern können Sie lange Listen von Produkten nach Kategorie filtern. Bei dieser Kategorie handelt es sich um die *Produktkategorie*, die unter *Unser Produkt* verwaltet wird.

### 17.4.8.3 Wettbewerberprodukte zur Umfragelaufzeit hinzufügen

Bei Filialprüfungen können Vertriebsmitarbeiter Wettbewerberprodukte hinzufügen, die nicht Teil der Prüflisten sind.

Die vorhandenen Kennzeichen *Vorherige Produkte zur Runtime* und *Hinzufügen von Produkten zur Runtime sperren* unter den Umfragedetails gelten auch für diese Funktion.

#### 📘 Hinweis

Diese Funktion wird nur im Online-Modus unterstützt.

## Weitere Informationen

[Kopieren vorheriger Antworten und vorheriger Produkte in Opportunities \[Seite 836\]](#)

Beim Entwerfen von Umfragen zur Verwendung in Opportunities können Sie nun angeben, dass Sie entweder die vorherigen Antworten oder die vorherigen Produkte aus der zuletzt ausgeführten Umfrage kopieren möchten.

[Hinzufügen von Produkten während der Umfrageausführung deaktivieren \[Seite 842\]](#)

Die Option *Produkte hinzufügen* kann nun im Rahmen des Umfrageentwurfs während der Ausführung der Umfrage ausgeschaltet werden.

## 17.4.9 Umfrageergebnisse für Privatkunden anzeigen

Rufen Sie die Sicht *Umfrageergebnisse* für einen Privatkunden auf, um alle Umfragen anzuzeigen, die dem Privatkunden zugeordnet sind.

Verwenden Sie im Dropdown-Menü das Geschäftsobjekt, in dem Sie suchen möchten, z.B. ein Besuch, und lassen Sie sich die Liste abgeschlossener Umfragen anzeigen. Sie können sich die Details der Umfrage durch Auswahl des Umfragenamens anzeigen lassen.

## 17.4.10 Folgeaufgaben aus Umfragen anlegen

Sie können Folgeaufgaben anlegen und anzeigen, während Sie eine Produkt- oder Checklistenumfrage durchführen. In der Matrixsicht einer Produktumfrage können Folgeaufgaben pro Produkt angelegt werden. In Checklistenumfragen können Folgeaufgaben auf der Umfrageebene angelegt werden. Diese Funktion steht zurzeit nur online zur Verfügung.

Als Voraussetzung müssen Administratoren beim Entwerfen der Umfrage das Kennzeichen *Folgeaufgaben* gesetzt haben.

The screenshot displays the SAP Sales Cloud interface for a survey titled "Product Audit to measure KPIs". The left sidebar contains a "Follow-up Tasks" button, which is highlighted with a red box. The main area shows a table with columns: "Number of Findings", "Product Width", "Is the product in stock?", "On Promotion?", and "Attachments". The "Tasks" column is highlighted with a red box, showing a "+" icon for each product row. The bottom right corner shows a "Create Task" button, also highlighted with a red box.

| Product                                       | Number of Findings | Product Width | Is the product in stock?                           | On Promotion?                                      | Attachments | Tasks |
|-----------------------------------------------|--------------------|---------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|-------|
| FLORA_BUT_SPREAD<br>Flora Buttery Spread 500g | 5                  | 30 CMT        | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No |             | +     |
| 10001091<br>Choice Cone                       | 2                  | 5 CMT         | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No |             | +     |
| 10001093<br>Butterscotch Tin                  | 5                  | 5 CMT         | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No |             | +     |
| MC1000<br>Coffee Machine                      | 2                  | 25 CMT        | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No |             | +     |
| 1000356<br>Coffee Filter                      | 0                  | 10 CMT        | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No |             | +     |
| STARSHIP1701<br>Star Ship 1701                | -                  | -             | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No | <input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No |             | +     |

Sie können die Zusammenfassung des Surveys auch an jede von Ihnen angelegte Folgeaufgabe anhängen, indem Sie das Kennzeichen [Zusammenfassung an Folgeaufgabe anhängen](#) setzen.

## 17.4.11 Hinzufügen von Produkten zu Checklistenumfragen zur Laufzeit

Wenn ein Vertriebsbeauftragter eine Umfrage ausfüllt, kann er Produkte zu einer Produktchecklistenumfrage hinzufügen, indem er [Produkte hinzufügen](#) auswählt.

## 17.4.12 Registrierte Produkte während der Laufzeit hinzufügen

Beim Ausführen einer Umfrage können registrierte Produkte zur Umfrage hinzugefügt werden.

Weitere registrierte Produkte können der Umfrage während der Ausführung ad hoc hinzugefügt werden.

## 17.5 Berichterstellung für Umfragen

Erstellen Sie Berichte mit den Daten, die in Ihren Umfragen erfasst wurden, um Ihre aktuelle Performance besser zu verstehen und Verbesserungen vorzunehmen.

Sie können verschiedene Arten von Berichten auf Basis von Fragen, Antworten und anderen Umfragekategorien anlegen oder einfach die Ergebnisse einer einzelnen Umfrage exportieren.

[Datenquellen für Umfrageberichte \[Seite 870\]](#)

Legen Sie Berichte für Ihre Umfrageergebnisse an.

[Umfrageergebnisse exportieren \[Seite 871\]](#)

Exportieren Sie alle Ergebnisse einer einzelnen Umfrage zu erweiterten Berichtszwecken.

[Zielgruppen aus Umfrageberichten anlegen \[Seite 871\]](#)

Verwenden Sie Daten aus Umfrageberichten, um eine neue Zielgruppe anzulegen.

### 17.5.1 Datenquellen für Umfrageberichte

Legen Sie Berichte für Ihre Umfrageergebnisse an.

Sie können Umfrageberichte basierend auf Datenquellen wie Fragenkategorien, Antwortkategorien und Umfragekategorien generieren, die von Ihnen im Fine-Tuning oder von einzelnen Gruppen bzw. einer Gruppe von Personen, die die Umfrage gestaltet haben, definiert wurden. Im Work Center

[Unternehmensanalysen](#) finden Sie die Berichte für Umfragen, indem Sie nach den Präfixen **Besuchsumfrage:** oder **Geschäftspartnerumfrage:** suchen:

- Berichte mit dem Präfix **Besuchsumfrage:** sind die aggregierten Daten zu Umfragen, die in Besuchen verwendet werden.
- Berichte mit dem Präfix **Geschäftspartnerumfrage:** sind die aggregierten Daten zu Kunden, Ansprechpartnern und Mitarbeitern in Zufriedenheitsumfragen.

Die Datenquellen für Umfragen enthalten den vollständigen Text der Fragen und Antworten, damit Sie die Berichte auf Grundlage der genauen Fragen und Antworten erstellen können.

Sie können Anlagen in Umfrageberichten auch über aktivierte Hyperlinks anzeigen. Die Datenquelle sind Umfrageantworten mit Anlagen (FNDQERUNTATTACHB).

#### → Empfehlung

Bevor Sie einen Bericht ausführen, wählen Sie die Kriterien basierend auf der Umfragenummer, dem Umfragennamen oder der Beleg-UUID aus, da das Datenvolumen zu Performanceproblemen führen kann.

## 17.5.2 Umfrageergebnisse exportieren

Exportieren Sie alle Ergebnisse einer einzelnen Umfrage zu erweiterten Berichtszwecken.

### Kontext

Wenn Sie einen Bericht auf Basis der gesammelten Daten aus einer einzelnen Umfrage erstellen möchten, verwenden Sie die Exportfunktion innerhalb einer spezifischen Umfrage. Diese Funktion exportiert alle gespeicherten Daten aus einer einzelnen Umfrage in eine Excel-Tabellenkalkulation, wo sie manuell gefiltert oder zur erweiterten Berichterstellung verwendet werden können.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie im Work Center [Umfragen](#) eine Umfrage.
2. Navigieren Sie zu der Sicht [Ergebnisse](#), und wählen Sie [Exportieren](#). Ihr Bericht wird als CSV-Datei heruntergeladen.

## 17.5.3 Zielgruppen aus Umfrageberichten anlegen

Verwenden Sie Daten aus Umfrageberichten, um eine neue Zielgruppe anzulegen.

Eventuell finden Sie in Ihren Umfrageberichten interessante Muster und möchten auf der Basis Ihrer Ergebnisse Maßnahmen ergreifen. Beispielsweise finden Sie heraus, dass viele Kunden eine

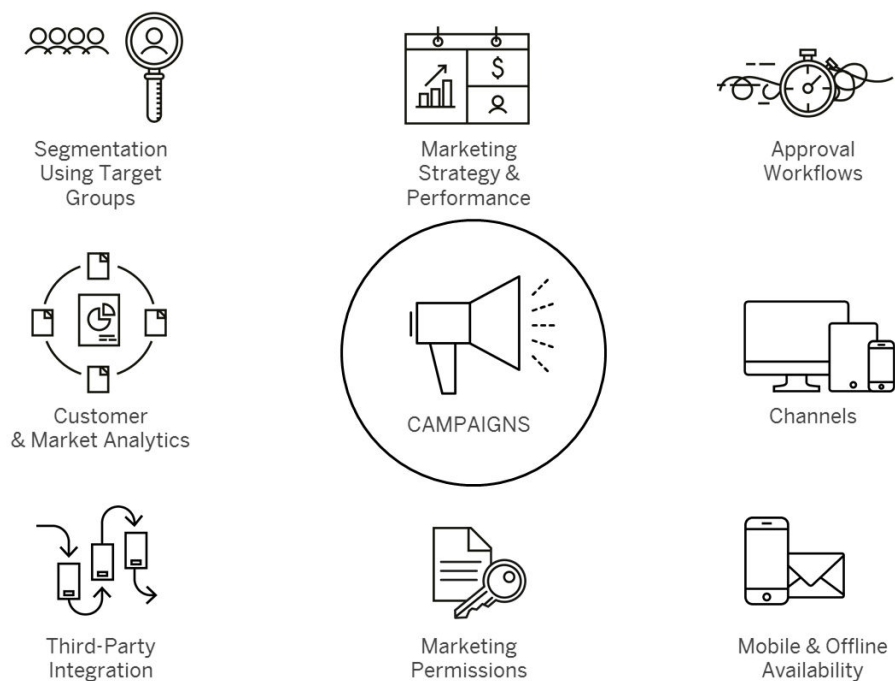
Zufriedenheitsumfrage in einem bestimmten Zeitraum negativ beantwortet haben, und möchten für diese unzufriedenen Kunden eine spezielle Werbeaktion anlegen. Sie können direkt aus einem Umfragebericht eine Zielgruppe anlegen und dann dieser Zielgruppe eine Werbeaktion zuordnen.

Sie können Zielgruppen aus folgenden Umfrageberichten anlegen:

- Geschäftspartnerumfrage
  - Antworten zur Kundenzufriedenheit
  - Net Promoter Score
- Besuchsumfrage
  - Antworten
  - Fertigstellungsgrad und Score

# 18 Verkaufskampagnen

Die wichtigsten Marketingfunktionen in SAP Cloud for Customer sind so gestaltet, dass sie Sie bei der Umwandlung von Marketinginitiativen in Vertriebs-Opportunitys unterstützen. Der Lösungsumfang beinhaltet das Erstellen von Zielgruppen und Kampagnen, die Verwendung von Umfragen mit eingebetteten Analysefunktionen, automatisierte Folgeaktivitäten nach Verkäufen und die Überwachung der wichtigsten Kennzahlen. In der integrierten Work-Center-Sicht [Inhalt](#) können Sie Ihre kreativen Marketingobjekte, wie E-Mail-Vorlagen und externe Umfragen, verwalten.



## 18.1 Verkaufskampagnen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Kampagnen beim Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Sich selbst erklärende Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

## 18.1.1 Verkaufskampagnen aktivieren

Administratoren können Verkaufskampagnen mit einer Detailfrage aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Kampagnendurchführung](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

## 18.1.2 Zielgruppen für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Zielfragen mit einer Detailfrage aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Zielgruppen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

## 18.1.3 Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Scorewerte von Leads mit einer Detailfrage aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Erweiterte Funktionen für Verkaufskampagnen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

## 18.1.4 Konfigurieren von Marketingeinwilligungen für Verkaufskampagnen

Administratoren können die Verwendung von Marketingeinwilligungen für Verkaufskampagnen über eine Detailfrage aktivieren.

Über Marketingeinwilligungen können Sie steuern, welche Informationen und welche Werbung Ihren Kunden direkt per E-Mail, Fax oder Telefonanruf angeboten werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Marketingeinwilligung](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.



## 18.1.5 Mehrstufigen Genehmigungsprozess für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können die Verwendung eines mehrstufigen Genehmigungsprozesses für Verkaufskampagnen aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Kampagnendurchführung](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage für einen mehrstufigen Genehmigungsprozess.

## 18.1.6 Verkaufskampagnenreplikationen aus SAP Marketing konfigurieren

Administratoren können die Kampagnenreplikation aus SAP Marketing mit Detailfragen aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#) ► [Kampagnen](#) ►, und markieren Sie die Ankreuzfelder neben den Fragen zur Kampagnenreplikation.

## 18.1.7 Direktwerbe-E-Mails an Zielgruppen für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können die Verwendung von Direktwerbe-E-Mails an Zielgruppen für Kampagnen mit einer Detailfrage aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Kampagnendurchführung](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage für Direkt-E-Mails an Zielgruppen.

## 18.1.8 Konfigurieren der Berechtigungen für Accounts und Kontakte für SAP Marketing.

Administratoren können Anwendern ermöglichen, die SAP Marketing-Berechtigungen zu Accounts und Kontakten in Bezug auf eine Frage zum Lösungsumfang anzuzeigen oder zu bearbeiten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#)

➤ [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ➤ [Integration von Stammdaten](#) ➤, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage für Marketingeinwilligungen und -abonnements aus einer externen Anwendung.

## 18.1.9 Benutzerdefinierte Kommunikationskanäle für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können benutzerdefinierte Kommunikationskanäle für Verkaufskampagnen in Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ➤ [Implementierungsprojekte](#) ➤ auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ➤ [Fine-Tuning](#) ➤ [Marketingeinwilligungen](#) ➤ [Kommunikationskategorien bearbeiten](#) ➤ [Zeile hinzufügen](#) ➤, und geben Sie eine [Kommunikationskategorie](#) und eine [Beschreibung](#) ein.

## 18.1.10 Kommunikationskategorien für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Kommunikationskategorien für Verkaufskampagnen in Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ➤ [Implementierungsprojekte](#) ➤ auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ➤ [Fine-Tuning](#) ➤ [Marketingeinwilligungen](#) ➤ [Kommunikationskategorien bearbeiten](#) ➤ [Zeile hinzufügen](#) ➤, und geben Sie eine [Kommunikationskategorie](#), eine [Beschreibung](#), ein [Kontaktaufnahmelimit](#) und einen [Zeitraum](#) ein.

Über das Limit und den Zeitraum können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann. Wir empfehlen, beim Hinzufügen von Kommunikationskategorien mit dem Buchstaben Z zu beginnen.

## 18.1.11 Kommunikationskanäle von Verkaufskampagnen für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung konfigurieren

Administratoren können Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung in den Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ➤ [Implementierungsprojekte](#) ➤ auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ➤ [Fine-Tuning](#) ➤ [Marketingeinwilligungen](#) ➤ [Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung bearbeiten](#) ➤ [Zeile hinzufügen](#) ➤, und geben Sie das [Land](#) oder [Region](#) und den entsprechenden [Kommunikationskanal](#) wie z.B. E-Mail, Brief oder Fax ein.

#### ⚠ Achtung

Es obliegt der Verantwortung Ihrer Organisation, die nationalen Datenschutzgesetze und die Bestimmungen zur Bereitstellung von Marketingmaterialien einzuhalten. Daher müssen Administratoren die Lösung für jedes Land/Region oder für jeden Kunden konfigurieren, in dem oder mit dem Ihre Organisation Marketingaktivitäten durchführen möchte. Dabei sollten, soweit gesetzlich vorgeschrieben, Dokumente wie Zustimmungen und Ablehnungen gespeichert werden.

## 18.1.12 SMS-Aktionen für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können SMS-Aktionen für Kampagnen über Mashup-Webdienste konfigurieren.

### Vorgehensweise

1. Fordern Sie Kurznummern und den Ausgangsendpunkt vom Gateway-Anbieter an.  
SMS-Ausgangsnachrichten: Fordern Sie von Ihrem Gateway-Anbieter die Bereitstellung einer Endpunkt-URL für SMS-Ausgangsnachrichten an.
2. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ►, um den Mashup-Webdienst für diese Ausgangsnachrichten anzulegen.
3. Wenn Sie als Gateway-Anbieter SAP Mobile Services verwenden, wählen Sie ► [Neu](#) ► [REST-Dienst](#) ►.

#### ℹ Hinweis

Andere Gateway-Anbieter verwenden möglicherweise einen anderen Dienst.

4. Geben Sie im Bereich [Allgemeine Informationen](#) den Namen des Dienstes an.
5. Geben Sie im Bereich [Informationen zum Dienst](#) die erforderlichen Parameter basierend auf den API-Eigenschaften des Gateway-Anbieters ein. Dazu gehört auch die Endpunkt-URL für den Ausgang.
6. Notieren Sie sich die Dienstnummer, die das System diesem Dienst zugeordnet hat. Diese Dienstnummer benötigen Sie für die Einrichtung Ihrer Nachrichtenkanäle.
7. Aktivieren Sie den Dienst, und sichern Sie Ihre Änderungen.

## 18.1.13 Nachrichtenkanäle für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Nachrichtenkanäle für Verkaufskampagnen konfigurieren.

Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Nachrichtenaustausch](#) ►, und wählen Sie [Neu](#), um einen neuen Nachrichtenkanal einzurichten.

## 18.1.14 Direktwerbe-E-Mail-Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Direktwerbe-E-Mail-Kampagnen aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Einstellungen für E-Mail und Fax](#) ► [Aktivierung von Massen-E-Mails](#) ►, und folgen Sie den Anweisungen, um Unterdomänen einzugeben.

## 18.1.15 Zugriff auf Verkaufskampagnen anhand der Verkaufsorganisation konfigurieren

Administratoren können den Zugriff auf Verkaufskampagnen anhand der Verkaufsorganisation einschränken, der der Anwendungsbenutzer zugeordnet ist.

Wenn ein Anwendungsbenutzer Zugriff auf eine Verkaufskampagne hat, aber keine Berechtigung zum Anzeigen oder Bearbeiten von Verkaufskampagnen in dieser Verkaufsorganisation hat, ist diese Verkaufskampagnen für den Anwendungsbenutzer nicht sichtbar.

Um in Ihrer Lösung Zugriffseinschränkungen für Zielgruppen einzuführen, navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) ►, und bearbeiten Sie die entsprechende Benutzerrolle. Navigieren Sie im folgenden Bild zur Registerkarte [Zugriffseinschränkungen](#), und wählen Sie die Work-Center-Sicht [Kampagnen](#) aus. Definieren Sie anschließend [Lesezugriff](#) und [Schreibzugriff](#) als [Eingeschränkt](#), und geben Sie auf Verkaufsorganisationsebene die jeweiligen Einschränkungen an.

### ⓘ Hinweis

Wenn die Verkaufsorganisation für eine Verkaufskampagne geändert wird, ist diese Änderung erst nach einem Tag wirksam, das heißt, am aktuellen Tag ist der Zugriff auf die Kampagne noch möglich.

## 18.1.16 Konfigurieren von Mashups zum Bearbeiten von SAP Marketing-Einwilligungen

Administratoren können ein URL-Mashup anlegen, über das Anwendungsbenutzer SAP Marketing-Einwilligungen bearbeiten können.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Bearbeitung](#) ►.
2. Wählen Sie ► [Neu](#) ► [URL-Mashup](#) ►.

3. Führen Sie unter [Allgemeine Daten](#) die folgenden Schritte aus:
  1. Wählen Sie [Ohne Portbindung](#), und fügen Sie unter [Mashup-Kategorie](#) den Eintrag [Wirtschaft und Finanzen](#) hinzu.
  2. Geben Sie einen [Mashup-Namen](#) ein, der dann als Text für die Verknüpfung verwendet wird. Beispiel: Bearbeiten von Berechtigungen und Abonnements.
4. Führen Sie unter [URL-Informationen](#) die folgenden Schritte aus:
  1. Geben Sie eine URL per integriertem SAP Marketing-System im folgenden Format an:

#### ❖ Beispiel

```
<Protokoll>://<Server>:<Port>/sap/bc/ui5_ui2/ushell/shells/abap/FioriLaunchpad.html
#MarketingContact-displayFactSheet?
InteractionContactID=<ID>
&OriginID=<OriginID>
```

2. Wählen Sie [Parameter extrahieren](#).
  3. Geben Sie eine HTTP-Methode ein.
5. Entfernen Sie in der Tabelle unter [Anforderungsparameter](#), den Konstantenwert für die Zeile [InteractionContactID](#), und wählen Sie [InteractionContactID](#) unter [Parameterbindung](#).
6. [Sichern](#) und [Aktivieren](#) Sie den Mashup.
7. Navigieren Sie zur Registerkarte [Marketingeinwilligung](#) für den Kunden (Kunde, Ansprechpartner oder individueller Kunde), wo Sie den Mashup hinzufügen möchten.
8. Klicken Sie rechts oben im Bild auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung starten](#).
9. Klicken Sie auf das blaue Symbol . Das System hebt den Bereich mit einem roten Rahmen hervor, um anzuzeigen, dass Änderungen vorgenommen werden können.
10. Klicken Sie im Seitenbereich auf das Symbol eines umgekehrten Pfeils , um zur [Sicht](#) zu navigieren.
11. Wählen Sie  [Hinzufügen](#)  [Mashup](#) , um ein neues Fenster zu öffnen.
12. Suchen Sie nach dem URL-Mashup, den Sie angelegt haben, und fügen Sie den Mashup hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Mashups finden Sie unter [Add Mashups on Screens](#)
13. Um Ihre Einstellungen zu sichern, klicken Sie auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung beenden](#).

## Ergebnisse

Die Verknüpfung erscheint mit Ihrem Mashup-Titel im Bereich [Allgemein](#). Die Verknüpfung öffnet den zugehörigen Kontakt im SAP Marketing-System.

## 18.1.17 Bedingungen für kundenspezifische Felder für Zielgruppen von Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Bedingungen für kundenspezifische Felder für Zielgruppen konfigurieren.

## Kontext

Sie können Bedingungen für kundenspezifische Felder konfigurieren. Die zulässigen Selektionskriterien für die Mitgliedsfindung sind jedoch in der dynamischen und manuellen Zielgruppe gleich. Beispielsweise sind die Attributgruppe, für die Sie Bedingungen in der Zielgruppe definieren können, und die Suchfeldergruppe in einer statischen Zielgruppe identisch.

## Vorgehensweise

1. Klicken Sie rechts oben im Bild auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung starten](#).
2. Navigieren Sie zu dem Bild, in dem das benutzerdefinierte Feld vorhanden ist, und wählen Sie , um den relevanten Bereich auszuwählen. Das System hebt den Bereich durch ein rotes Kästchen hervor.
3. Klicken Sie im Seitenbereich auf  neben [Kopf](#), um die Liste der verfügbaren Felder anzuzeigen.
4. Navigieren Sie zu dem benutzerdefinierten Feld, und klicken Sie daneben auf . Das System hebt das kundenspezifische Feld durch ein rotes Kästchen hervor, um anzuzeigen, dass es bearbeitet werden kann.
5. Wählen Sie [Bearbeiten](#). Das System öffnet die Details zu dem Feld.
6. Navigieren Sie zur Registerkarte [Erweiterungsszenarios](#). Das System zeigt die Tabelle [Erweiterungsszenarios](#) mit der Liste der verfügbaren Szenarios an.
7. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten** . Die Spalte [Aktion](#) wird in den Tabellen angezeigt.
8. Klicken Sie unter [Aktion](#) auf das Symbol **Feld hinzufügen**  neben dem Szenario [Kunde - Allgemeine Daten an Zielgruppe - Kundenauswahl](#). Mit einem Häkchen in der Spalte [Feld hinzugefügt](#) wird angezeigt, dass das Feld hinzugefügt wurde.
9. Wählen Sie [Sichern](#).
10. Fügen Sie das kundenspezifische Feld zur Suchmaske einer statischen Zielgruppe hinzu.
  - a. Öffnen Sie eine statische Zielgruppe (für die die Mitgliedsfindung nicht konfiguriert ist).
  - b. Wählen Sie auf der Registerkarte [Mitglieder](#) den Menüpfad  [Hinzufügen](#)  [Kunden hinzufügen](#) .
  - c. Fügen Sie das kundenspezifische Feld hinzu, das Sie für den Kunden angelegt haben.

### Hinweis

Wenn das kundenspezifische Feld der Suchmaske nicht hinzugefügt wird, ist eine Mitgliedsfindung für die angelegten kundenspezifischen Felder nicht möglich.

11. Fügen Sie das kundenspezifische Feld zur Tabelle für die Bedingungen hinzu.
  - a. Öffnen Sie die dynamische Zielgruppe, in der Sie Bedingungen für kundenspezifische Felder pflegen möchten.
  - b. Wählen Sie auf der Registerkarte [Mitgliedsfindung](#) in der Tabelle [Bedingungen für Kunden](#) das von Ihnen angelegte kundenspezifische Feld aus, und übernehmen Sie Ihre Änderungen.
12. Klicken Sie auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung beenden](#).

Die Konfiguration von Bedingungen für kundenspezifische Felder ist analog für andere Mitgliedstypen (Ansprechpartner und Privatkunden).

## 18.2 Zielgruppen für Verkaufskampagnen verwenden

Zielgruppen dienen dazu, Ihren Markt zu segmentieren und die richtigen Kunden oder Interessenten für die jeweiligen Kampagnen anzusprechen.

Mit den folgenden Lösungen können Sie effektive Zielgruppen anlegen:

- Zielgruppenmitglieder anhand von Marketingattributen filtern

### ⓘ Hinweis

Sie können die Filterkriterien zur Bestimmung von Zielgruppen erweitern. So können Sie Kunden oder Kontakten zusätzliche Felder hinzufügen, um die Filterkriterien zu verfeinern.

- Zielgruppenmitglieder aus MS Excel hochladen
- Zielgruppen aus Standardberichten anlegen
- Zielgruppen aus Kunden- und Ansprechpartnerdatensätzen anlegen oder aktualisieren
- Zielgruppen aus Analyseberichten aus früheren Kampagnenantworten anlegen
- Anhand vordefinierter benutzerdefinierter Bedingungen dynamische Zielgruppen anlegen
- Mit den in der Standardlösung enthaltenen APIs (Application Programming Interfaces) Segmentierungswerkzeuge von Drittherstellern integrieren

#### [Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen \[Seite 881\]](#)

Erstellen Sie effektive Zielgruppen aus Ihrer Datenbank mit Bestandskunden und Interessenten, um von Erkenntnissen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service zu profitieren.

#### [Dynamische Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen \[Seite 886\]](#)

Erstellen Sie dynamische Zielgruppen, bei denen die Mitglieder anhand vordefinierter Bedingungen automatisch aktualisiert werden.

### 18.2.1 Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen

Erstellen Sie effektive Zielgruppen aus Ihrer Datenbank mit Bestandskunden und Interessenten, um von Erkenntnissen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service zu profitieren.

Erstellen oder aktualisieren Sie Zielgruppen mit Mitgliedern aus der Datenbank mit Bestandskunden und Interessenten, die nach verschiedenen Parametern, einschließlich Marketingattributen, gefiltert werden können. Oder erstellen Sie Zielgruppen aus in der Lösung enthaltenen Analyseberichten. Sie können die Zielgruppen auch offline anhand von Marketingattributen und Analyseberichten (z.B. Details zu Kampagnenantworten) definieren und anschließend in Ihre Cloud-Lösung hochladen.

#### 18.2.1.1 Zielgruppen für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Zielfragen mit einer Detailfrage aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Zielgruppen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

## 18.2.1.2 Bedingungen für kundenspezifische Felder für Zielgruppen von Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Bedingungen für kundenspezifische Felder für Zielgruppen konfigurieren.

### Kontext

Sie können Bedingungen für kundenspezifische Felder konfigurieren. Die zulässigen Selektionskriterien für die Mitgliedsfindung sind jedoch in der dynamischen und manuellen Zielgruppe gleich. Beispielsweise sind die Attributgruppe, für die Sie Bedingungen in der Zielgruppe definieren können, und die Suchfeldergruppe in einer statischen Zielgruppe identisch.

### Vorgehensweise

1. Klicken Sie rechts oben im Bild auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung starten](#).
2. Navigieren Sie zu dem Bild, in dem das benutzerdefinierte Feld vorhanden ist, und wählen Sie , um den relevanten Bereich auszuwählen. Das System hebt den Bereich durch ein rotes Kästchen hervor.
3. Klicken Sie im Seitenbereich auf  neben [Kopf](#), um die Liste der verfügbaren Felder anzuzeigen.
4. Navigieren Sie zu dem benutzerdefinierten Feld, und klicken Sie daneben auf . Das System hebt das kundenspezifische Feld durch ein rotes Kästchen hervor, um anzuzeigen, dass es bearbeitet werden kann.
5. Wählen Sie [Bearbeiten](#). Das System öffnet die Details zu dem Feld.
6. Navigieren Sie zur Registerkarte [Erweiterungsszenarios](#). Das System zeigt die Tabelle [Erweiterungsszenarios](#) mit der Liste der verfügbaren Szenarios an.
7. Klicken Sie auf das Symbol **Bearbeiten** . Die Spalte [Aktion](#) wird in den Tabellen angezeigt.
8. Klicken Sie unter [Aktion](#) auf das Symbol **Feld hinzufügen**  neben dem Szenario [Kunde - Allgemeine Daten an Zielgruppe - Kundenauswahl](#). Mit einem Häkchen in der Spalte [Feld hinzugefügt](#) wird angezeigt, dass das Feld hinzugefügt wurde.
9. Wählen Sie [Sichern](#).
10. Fügen Sie das kundenspezifische Feld zur Suchmaske einer statischen Zielgruppe hinzu.
  - a. Öffnen Sie eine statische Zielgruppe (für die die Mitgliedsfindung nicht konfiguriert ist).
  - b. Wählen Sie auf der Registerkarte [Mitglieder](#) den Menüpfad ► [Hinzufügen](#) ► [Kunden hinzufügen](#) ►.
  - c. Fügen Sie das kundenspezifische Feld hinzu, das Sie für den Kunden angelegt haben.



#### Hinweis

Wenn das kundenspezifische Feld der Suchmaske nicht hinzugefügt wird, ist eine Mitgliedsfindung für die angelegten kundenspezifischen Felder nicht möglich.

11. Fügen Sie das kundenspezifische Feld zur Tabelle für die Bedingungen hinzu.
  - a. Öffnen Sie die dynamische Zielgruppe, in der Sie Bedingungen für kundenspezifische Felder pflegen möchten.
  - b. Wählen Sie auf der Registerkarte *Mitgliedsfindung* in der Tabelle *Bedingungen für Kunden* das von Ihnen angelegte kundenspezifische Feld aus, und übernehmen Sie Ihre Änderungen.
12. Klicken Sie auf Ihr Profil, und wählen Sie *Anpassung beenden*.

Die Konfiguration von Bedingungen für kundenspezifische Felder ist analog für andere Mitgliedstypen (Ansprechpartner und Privatkunden).

## 18.2.1.3 Zielgruppen von Verkaufskampagnen aus Datengruppen anlegen

Erstellen und aktualisieren Sie Zielgruppen aus der Work-Center-Sicht *Kunden*, *Ansprechpartner* oder *Privatkunden*.

### Kontext

Verkaufskampagne-Administratoren können eine Zielgruppe erstellen und die ID dieser Zielgruppe für die Vertriebsmitarbeiter freigeben. Diese können dann ihrerseits ihre Kunden zur Zielgruppe hinzufügen.

#### Hinweis

Vertriebsmitarbeiter können Mitglieder hinzufügen, ohne direkt auf die Zielgruppe zuzugreifen.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► *Kunden* ► *Kunden* ►, *Ansprechpartner* oder *Privatkunden*, und wählen Sie die Kunden oder Ansprechpartner, die Sie zur Zielgruppe hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie im Menü mit den drei Punkten *Zielgruppe anlegen*, um eine neue Zielgruppe mit den ausgewählten Kunden oder Ansprechpartnern anzulegen. Sie können auch *Mitglieder zur Zielgruppe hinzufügen*, um eine vorhandene Zielgruppe zu aktualisieren, indem Sie die ausgewählten Kunden oder Ansprechpartner hinzufügen.

## 18.2.1.4 Zielgruppen von Verkaufskampagnen aus der Work-Center-Sicht für Zielgruppen anlegen

Erstellen Sie Zielgruppen, indem Sie direkt nach Kunden, Privatkunden, Ansprechpartnern, Zielgruppen und Leads suchen und diese zu den Zielgruppen hinzufügen.

### Kontext

In der Work-Center-Sicht [Zielgruppen](#) können Sie direkt nach Kunden, Privatkunden, Ansprechpartnern, Zielgruppen und Leads suchen und diese dann Ihrer Zielgruppe hinzufügen. Sie können Mitglieder über die Standardsuchparameter oder anhand von kundenspezifischen Feldern zu Zielgruppen hinzufügen. Außerdem können Sie anhand von Marketingattributen nach Mitgliedern suchen und diese der Zielgruppe hinzufügen.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Zielgruppen](#) ⌵, und wählen Sie das Pluszeichen (+) aus, um eine neue Zielgruppe anzulegen.
2. Fügen Sie grundlegende Details für Ihre Zielgruppe hinzu, und wählen Sie [Nein](#) für [Mitgliedsfindung](#).

#### ⓘ Hinweis

Die Option [Mitgliedsfindung](#) verwenden Sie beim Anlegen dynamischer Zielgruppen.

3. Wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
4. Wählen Sie das Bleistiftsymbol, um Ihre Zielgruppe zu bearbeiten.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte [Mitglieder](#), und fügen Sie über das Kontextmenü [Hinzufügen](#) Ihre Zielgruppenmitglieder aus [Kunden](#), [Privatkunden](#), [Ansprechpartner](#), [Zielgruppen](#) oder [Leads](#) hinzu.
6. [Sichern](#) Sie Ihre Zielgruppe.

## 18.2.1.5 Anlegen von Zielgruppen für eine Verkaufskampagne aus Microsoft Excel

Importieren Sie Zielgruppenmitglieder aus externen Quellen mithilfe von Microsoft Excel.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zur Work-Center-Sicht [Zielgruppen](#) unter ► [Verkaufskampagne](#) ► [Zielgruppen](#) ⌵, und wählen Sie im Menü [Weitere](#) den Eintrag [Neu aus Microsoft Excel](#)®.

2. Wählen Sie im Dialogfeld [Aus Microsoft Excel® importieren](#) eine [Sprache](#) aus der Auswahlliste aus, und wählen Sie [Herunterladen](#).

Eine Excel-Vorlage zum Anlegen einer neuen Zielgruppe wird heruntergeladen.

3. Geben Sie in der heruntergeladenen Dateivorlage die Mitgliedernummern (Kunde/Ansprechpartner/Mitarbeiter) ein.

#### Hinweis

Beachten Sie, dass Sie in der Vorlage nur Nummern hinzufügen können. Beim Hochladen tritt ein Fehler auf, wenn Sie der Vorlage Mitgliedernamen hinzufügen.

4. Um Mitglieder hochladen zu können, müssen Sie sich an Ihrem SAP-System anmelden. Navigieren Sie dazu zur Registerkarte **SAP** auf, und geben Sie die erforderlichen Anmeldedaten an. Mit dieser Verbindung können Sie eine neue Zielgruppe anlegen und Mitglieder mithilfe der Microsoft-Excel-Vorlage hochladen.
5. Geben Sie grundlegende Details für Ihre Zielgruppe an, und wählen Sie [Nein](#) für [Mitgliedsfindung](#).

#### Hinweis

Das System verwendet beim Anlegen dynamischer Zielgruppen automatisch die [Mitgliedsfindung](#).

6. Wählen Sie [Sichern und öffnen](#).

Eine Zielgruppe mit dem Status [Aktiv](#) wird angelegt. Sie sehen, dass auf der [Registerkarte Mitglieder](#) in der Detailansicht die Mitglieder angezeigt werden, die mithilfe der Excel-Vorlage hinzugefügt wurden.

7. Wenn Sie Mitglieder in eine vorhandene Zielgruppe hochladen möchten, öffnen Sie die Detailsicht für die Zielgruppe, und wählen Sie unter  [Aktionen](#)  [Aus Datei hochladen](#)  die Option [Datei auswählen](#), um die CSV-Datei hochzuladen, die Sie im vorherigen Schritt angelegt haben.

Die Kunden/Ansprechpartner/Mitarbeiter/ in der CSV-Datei werden der Zielgruppe auf der Registerkarte [Mitglieder](#) hinzugefügt.

## 18.2.1.6 Zielgruppen von Verkaufskampagnen aus Analyseberichten anlegen

Legen Sie eine Zielgruppe aus der Mitgliederliste eines Analyseberichts an.

Mit dem Mitgliederlistenfilter für Analyseberichte können Sie eine Liste mit Mitgliedern erstellen und diese direkt zu einer Zielgruppe hinzufügen. Aus den folgenden Berichten können Sie Kunden oder Ansprechpartner in eine neue Zielgruppe exportieren:

- **Ansprechpartnerdaten des Kunden:** Der Verkaufskampagne-Administrator kann die Ansprechpartnerdaten des Kunden nach unterschiedlichen Kriterien filtern und aus dem Bericht eine Zielgruppe erstellen.
- **Kunden mit offenen Aktivitäten:** Der Verkaufskampagne-Administrator kann nach offenen Aktivitäten oder Opportunitys suchen und eine Zielgruppe erstellen.
- **Details zu Kampagnenantworten:** Der Bericht listet alle, von den Mitgliedern einer vorangegangenen Kampagne gemeldeten Antworten, auf. Die Daten von Ansprechpartnern und Konten können nach verschiedenen Kriterien segmentiert werden. Die Ansprechpartner können anschließend in eine neue Zielgruppe exportiert werden.

## 18.2.2 Dynamische Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen

Erstellen Sie dynamische Zielgruppen, bei denen die Mitglieder anhand vordefinierter Bedingungen automatisch aktualisiert werden.

### Kontext

Mithilfe von Bedingungen können Sie in der Zielgruppe dynamische Zielgruppen definieren. Anhand dieser Bedingungen legt die Anwendung die Mitglieder fest und fügt sie automatisch der Zielgruppe hinzu. Sie können Ihre Zielgruppe so planen, dass ihre Mitgliederliste regelmäßig überprüft wird, um sicherzustellen, dass Ihre Zielgruppe immer auf dem neuesten Stand ist.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Zielgruppen](#) ►, und wählen Sie das Pluszeichen (+) aus, um eine neue Zielgruppe anzulegen.
2. Fügen Sie grundlegende Details für Ihre Zielgruppe hinzu, und wählen Sie [Ja](#) für [Mitgliedsfindung](#).
3. Wählen Sie [Sichern und öffnen](#).

Eine dynamische Zielgruppe mit dem Status [In Vorbereitung](#) wird angelegt.

4. Wählen Sie das Bleistiftsymbol, um Ihre Zielgruppe zu bearbeiten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte [Mitgliedsfindung](#) im Bereich [Einplanen](#) entweder [Sofort](#) oder [Datum/Uhrzeit](#), um auf Mitglieder zu prüfen und Mitglieder hinzuzufügen. Wählen Sie [Wiederholung](#), und definieren Sie die Wiederholungsfrequenz, damit die Zielgruppe anhand der vordefinierten Bedingungen regelmäßig aktualisiert wird.
6. Legen Sie Ihre [Bedingungen für Kunden](#), [Bedingungen für Ansprechpartner beim Kunden](#) und [Bedingungen für Privatkunden](#) fest, um Ansprechpartner und Kunden in Ihrer Zielgruppe aufzunehmen.
7. [Sichern](#) Sie Ihre Zielgruppe.
8. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ► um die Mitgliedsfindung zu initiieren, die als Hintergrundjob läuft.

#### 📘 Hinweis

- Auf der Registerkarte [Übersicht](#) können Sie den Fortschritt der Aktivierung im Bereich [Durchführungsstatus](#) überprüfen. Bei einer erfolgreichen Aktivierung wechselt der [Durchführungsstatus](#) zu [Eingeplant](#), und der [Status](#) der Zielgruppe wechselt zu [Aktiv](#).
- Sie können die Bedingungen für die Mitgliedsfindung jederzeit während des Prozesses anpassen. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Zeitplan deaktivieren](#) ►, um die Mitgliedsfindung anzuhalten. Der [Durchführungsstatus](#) wechselt dann zu [Nicht gestartet](#). Wenn der [Durchführungsstatus](#) jedoch [Wird ausgeführt](#) lautet, kann der Prozess nicht mehr angehalten werden. Nachdem Sie die Bedingungen für die Mitgliedsfindung geändert haben, wählen Sie [Zeitplan aktivieren](#), um den Prozess fortzusetzen.

## Beispiel

Sie können eine dynamische Zielgruppe aus allen Kunden in Deutschland erstellen, die in das Branchensegment produzierendes Gewerbe fallen. Das System fügt alle Kunden aus Deutschland, die in das Branchensegment produzierendes Gewerbe fallen, zur Gruppe hinzu.

## 18.3 Entscheiden, welcher Kommunikationskanal für die Verkaufskampagne verwendet werden

Kommunikationskanäle bestimmen, wie Kunden für eine Kampagne kontaktiert werden können.

Der Kommunikationskanal ist entscheidend, weil er die gesamte Ausführung einer Kampagne bestimmt. Die Standardlösung unterstützt die folgenden Kommunikationskanäle. Sie können pro Kampagne nur einen Kommunikationskanal pflegen. Wenn Sie jedoch eine Kampagne mit mehreren Schritten oder Phasen entwickelt haben, können Sie bei den verschiedenen Kampagnenphasen für die jeweiligen Auslöser unterschiedliche Kanäle verwenden.

Direkte Kommunikationskanäle von Verkaufskampagnen

| Kampagnenkanal                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-Mail                        | Pflegen Sie eine HTML-Vorlage und laden Sie sie nach <a href="#">Verkaufskampagne</a> <a href="#">Inhalt</a> hoch. Sie können die Befragungsmodelle oder personalisierten E-Mail-Vorlagen für Ihre Kampagnen anlegen.                                                          |
| Short Messaging Service (SMS) | Legen Sie eine Nachrichtenvorlage in <a href="#">Verkaufskampagne</a> <a href="#">Inhalt</a> an. Senden Sie SMS-Aktionen an Mitglieder der Zielgruppe und definieren Sie Aktionen und Auslöser für die SMS-Kampagnen mit denen Sie die Kampagnenergebnisse analysieren können. |

### ⓘ Hinweis

Marketing-Einwilligungen eines Kunden legen fest, ob ein Kunde der Kontaktaufnahme zugestimmt hat. Deshalb muss für Kunden, die der Zielgruppe einer Kampagne angehören die erforderliche Zustimmung in den Stammdaten für Marketing-Einwilligungen unbedingt gepflegt werden. Die Registerkarte [Marketingeinwilligungen](#) finden Sie in den Stammdaten für [Ansprechpartner](#) und [Privatkunden](#).

### 18.3.1 Benutzerdefinierte Kommunikationskanäle für Verkaufskampagnen hinzufügen

Sie können Kommunikationskanäle für Verkaufskampagnen hinzufügen und definieren.

Das System stellt die folgenden Standardkommunikationskanäle bereit: Fax, E-Mail, SMS und Telefon. Sie können benutzerdefinierte Kommunikationskanäle für zusätzliche soziale Netzwerke oder Kommunikationswerkzeuge auf der Grundlage der Kommunikationsarten, die Sie für Ihre Kampagnen verwenden, hinzufügen.

### 18.3.1.1 Konfigurieren von Marketingeinwilligungen für Verkaufskampagnen

Administratoren können die Verwendung von Marketingeinwilligungen für Verkaufskampagnen über eine Detailfrage aktivieren.

Über Marketingeinwilligungen können Sie steuern, welche Informationen und welche Werbung Ihren Kunden direkt per E-Mail, Fax oder Telefonanruf angeboten werden.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Marketingeinwilligung](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

### 18.3.1.2 Benutzerdefinierte Kommunikationskanäle für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können benutzerdefinierte Kommunikationskanäle für Verkaufskampagnen in Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Marketingeinwilligungen](#) ► [Kommunikationskategorien bearbeiten](#) ► [Zeile hinzufügen](#) ►, und geben Sie eine [Kommunikationskategorie](#) und eine [Beschreibung](#) ein.

### 18.3.1.3 Kommunikationskanäle von Verkaufskampagnen für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung konfigurieren

Administratoren können Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung in den Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Marketingeinwilligungen](#) ► [Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung bearbeiten](#) ► [Zeile hinzufügen](#) ►, und geben Sie das [Land](#) oder [Region](#) und den entsprechenden [Kommunikationskanal](#) wie z.B. E-Mail, Brief oder Fax ein.

#### ⚠ Achtung

Es obliegt der Verantwortung Ihrer Organisation, die nationalen Datenschutzgesetze und die Bestimmungen zur Bereitstellung von Marketingmaterialien einzuhalten. Daher müssen Administratoren die Lösung für jedes Land/Region oder für jeden Kunden konfigurieren, in dem oder mit dem Ihre Organisation Marketingaktivitäten durchführen möchte. Dabei sollten, soweit gesetzlich vorgeschrieben, Dokumente wie Zustimmungen und Ablehnungen gespeichert werden.

### 18.3.1.4 Kommunikationskategorien für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Kommunikationskategorien für Verkaufskampagnen in Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Marketingeinwilligungen](#) ► [Kommunikationskategorien bearbeiten](#) ► [Zeile hinzufügen](#) ►, und geben Sie eine [Kommunikationskategorie](#), eine [Beschreibung](#), ein [Kontaktaufnahmelimit](#) und einen [Zeitraum](#) ein.

Über das Limit und den Zeitraum können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann. Wir empfehlen, beim Hinzufügen von Kommunikationskategorien mit dem Buchstaben Z zu beginnen.

### 18.3.1.5 Zugriff auf Verkaufskampagnen anhand der Verkaufsorganisation konfigurieren

Administratoren können den Zugriff auf Verkaufskampagnen anhand der Verkaufsorganisation einschränken, der der Anwendungsbenutzer zugeordnet ist.

Wenn ein Anwendungsbenutzer Zugriff auf eine Verkaufskampagne hat, aber keine Berechtigung zum Anzeigen oder Bearbeiten von Verkaufskampagnen in dieser Verkaufsorganisation hat, ist diese Verkaufskampagnen für den Anwendungsbenutzer nicht sichtbar.

Um in Ihrer Lösung Zugriffseinschränkungen für Zielgruppen einzuführen, navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) ►, und bearbeiten Sie die entsprechende Benutzerrolle. Navigieren Sie im folgenden Bild zur Registerkarte [Zugriffseinschränkungen](#), und wählen Sie die Work-Center-Sicht [Kampagnen](#) aus. Definieren Sie anschließend [Lesezugriff](#) und [Schreibzugriff](#) als [Eingeschränkt](#), und geben Sie auf Verkaufsorganisationsebene die jeweiligen Einschränkungen an.

#### ℹ Hinweis

Wenn die Verkaufsorganisation für eine Verkaufskampagne geändert wird, ist diese Änderung erst nach einem Tag wirksam, das heißt, am aktuellen Tag ist der Zugriff auf die Kampagne noch möglich.

## 18.4 Verkaufskampagnen anlegen

Sie können E-Mail- oder SMS-Kampagnen direkt aus dem System anlegen.

Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnen](#) ► [Neu](#) ► oder ► [Zielgruppen](#) ► [Aktionen](#) ► [Neue Kampagne](#) ►, um neue Verkaufskampagnen anzulegen.

### [Anlegen von E-Mail-Verkaufskampagnen \[Seite 890\]](#)

Versenden Sie personalisierte HTML-E-Mail-Nachrichten direkt aus Ihrer Cloud-Lösung.

### [E-Mail-Vorlagen für Verkaufskampagnen verwenden \[Seite 893\]](#)

Um eine personalisierte Massen-E-Mail-Nachricht an eine Zielgruppe zu senden, legen Sie zuerst eine HTML-Vorlage mit dem gewünschten Layout, den Nachrichtentexten und den Platzhaltern für die verschiedenen Attribute an, die bei der Kampagnenausführung mit den Attributwerten der Zielgruppenmitglieder personalisiert werden.

### [SMS-Verkaufskampagnen anlegen \[Seite 898\]](#)

Senden Sie personalisierte SMS (Short Messaging Service) direkt aus Ihrer Cloud-Lösung.

### [Mehrstufige Verkaufskampagnen anlegen \[Seite 899\]](#)

Sie können mehrstufige Verkaufskampagnen basierend auf Auslösern und Aktionen anlegen.

### 18.4.1 Anlegen von E-Mail-Verkaufskampagnen

Versenden Sie personalisierte HTML-E-Mail-Nachrichten direkt aus Ihrer Cloud-Lösung.

Jeder Kunde bzw. Ansprechpartner der zugeordneten Zielgruppe mit einer gültigen E-Mail-Adresse erhält personalisierte E-Mail-Nachrichten. Sie können auch den Inhalt der E-Mails personalisieren oder Platzhalter, wie den formatierten Namen des Kunden oder Ansprechpartners. Diese Platzhalter werden bei Senden der E-Mail durch die Daten des angeschriebenen Kunden oder Ansprechpartners ersetzt.

#### 18.4.1.1 Direktwerbe-E-Mail-Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Direktwerbe-E-Mail-Kampagnen aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Einstellungen für E-Mail und Fax](#) ► [Aktivierung von Massen-E-Mails](#) ►, und folgen Sie den Anweisungen, um Unterdomänen einzugeben.



## 18.4.1.2 Direktwerbe-E-Mails an Zielgruppen für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können die Verwendung von Direktwerbe-E-Mails an Zielgruppen für Kampagnen mit einer Detailfrage aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Kampagnendurchführung](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage für Direkt-E-Mails an Zielgruppen.

## 18.4.1.3 Reaktionen auf E-Mail-Verkaufskampagnen nachverfolgen

Verfolgen Sie permanent und temporär unzustellbare E-Mails sowie Klicks zum Beenden des Abonnements Ihrer E-Mail-Kampagnen.

Die wichtigsten Reaktionen auf eine E-Mail sind, ob die Kunden sie geöffnet haben, ob sie sie gelesen haben und auf die enthaltenen Hyperlinks geklickt haben, um weitere Informationen abzurufen. Sie können die Reaktionen auf E-Mails auf der Registerkarte [Durchführungsdetails](#) der entsprechenden E-Mail-Kampagne prüfen.

- **Permanent unzustellbare E-Mails:** Eine permanent unzustellbare E-Mail ist eine E-Mail, die aus Gründen wie einer ungültigen E-Mail-Adresse nicht zugestellt werden konnte. Im Fall einer permanent unzustellbaren E-Mail wird der Verfolgungssatzstatus des Ausgangs für eine Kampagne aktualisiert und die entsprechende Ursache festgelegt (zum Beispiel [Zustellung fehlgeschlagen](#) oder [E-Mail-Adresse ungültig](#)).

### 📘 Hinweis

Wenn als Grund [E-Mail-Adresse nicht korrekt](#) eingestellt ist, dann wird für den entsprechenden Ansprechpartner automatisch das Kennzeichen [E-Mail nicht gültig](#) gesetzt. So wird verhindert, dass die ungültige E-Mail-Adresse in künftigen Kampagnen verwendet wird. Diese Information wird auch in der Liste [Nicht kontaktiert](#) auf der Registerkarte [Ausführungsdetails](#) aktualisiert. In einem solchen Fall wird in der Spalte "Grund" die Meldung [Bounce: E-Mail ist ungültig](#) angezeigt.

Wenn die E-Mail permanent unzustellbar ist und die Benachrichtigung für den Fall von permanenter Unzustellbarkeit auf der Registerkarte [Details](#) der Kampagne im Abschnitt [Unzustellbare E-Mail](#) aktiviert wurde, erhält der Kontoinhaber eine BTM-Aufgabe/-Benachrichtigung.

Wenn eine weitere E-Mail an den Ansprechpartner gesendet wird und der Kontakt immer noch das Kennzeichen [E-Mail ungültig](#) aufweist, erfolgt kein Rückläufer, da die E-Mail-Adresse vor dem Senden der E-Mail herausgefiltert wird.

- **Temporärer nicht zustellbar:** Die Antwort "Temporärer Bounce" wird gesetzt, wenn eine E-Mail aus folgenden Gründen nicht zugestellt werden kann: Der Posteingang ist voll, der Server ist vorübergehend nicht erreichbar oder eine Abwesenheitsnotiz ist eingerichtet. Temporäre Bounces werden als [Temporärer Bounce: Vorübergehend nicht verfügbar](#) angezeigt und zwar in der Liste [Nicht kontaktiert](#) auf der Registerkarte [Ausführungsdetails](#).

- **Abonnement beenden:** Der Empfänger kann das Abonnement beenden, indem er eine vorkonfigurierte E-Mail an eine bestimmte E-Mail Adresse zurücksendet. Daraufhin wird der Empfänger aus allen künftigen Kampagnen entfernt. Die Informationen zur E-Mail-Konfiguration einschließlich zu den Einwilligungen für E-Mails und Marketing werden in den Stammdaten als [Ablehnung](#) aktualisiert. Um das Abonnement für den Kunden wieder zu aktivieren, setzen Sie auf der Registerkarte [Marketing-Einwilligungen](#) des Ansprechpartners, Privatkunden oder Leads den E-Mail-Kanal wieder auf [Zustimmung](#).

### 18.4.1.4 Mitarbeiter in E-Mail-Aktionen für Verkaufskampagnen berücksichtigen

Senden Sie E-Mail-Aktionen an Mitglieder einer Zielgruppe, einschließlich der Mitarbeiter.

Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Zielgruppen](#) , und wählen Sie eine Zielgruppe aus. Wählen Sie auf der Registerkarte [E-Mail-Aktionen](#) eine E-Mail-Aktion aus. Wählen Sie auf der Registerkarte [Übersicht](#) die Option [Ja](#) für [Mitarbeiter berücksichtigen](#). Anschließend wird die E-Mail-Aktion an die Mitglieder der Zielgruppe wie Kunden, Privatkunden und Ansprechpartner sowie an die auf der Registerkarte [Mitarbeiter](#) aufgeführten Mitarbeiter gesendet.

### 18.4.1.5 E-Mail-Kampagnen mit Umfragen oder Folge-Leads

Wenn Sie eine E-Mail-Verkaufskampagne mit einer Umfrage anlegen, müssen Sie einige Dinge beachten.

#### Umfragelink

Da Umfragen nur von Personen ausgefüllt werden können, wird der Link zu einer Umfrage nicht in einer E-Mail dargestellt, wenn der Empfänger ein Firmenkunde ist.

Prüfen Sie, ob Ihre Zielgruppe Personen enthält, z.B. Privatkunden oder Ansprechpartner. Die an diese Empfänger gesendeten E-Mails enthalten einen korrekten Link für die Umfrage.

#### Folge-Leads

Wenn Sie eine Kampagne mit einer Lead-Erstellung als Folgeaktion ausführen, prüft das System während der Lead-Erstellung, ob für den angegebenen Kunden und Ansprechpartner bereits ein Lead mit dem Status [Offen](#) oder [Qualifiziert](#) vorhanden ist. Wenn ja, **wird der Lead nicht angelegt**. Der bereits vorhandene Lead muss nicht unbedingt einen Bezug zur Prüfkampagne haben. Wenn jedoch ein Lead vorhanden ist, z.B. für Ansprechpartner B von Kunde A, und nun Kontakt C von Kunde A einen Lead auslöst, legt das System einen Lead für Ansprechpartner C von Kunde A an.

## 18.4.2 E-Mail-Vorlagen für Verkaufskampagnen verwenden

Um eine personalisierte Massen-E-Mail-Nachricht an eine Zielgruppe zu senden, legen Sie zuerst eine HTML-Vorlage mit dem gewünschten Layout, den Nachrichtentexten und den Platzhaltern für die verschiedenen Attribute an, die bei der Kampagnenausführung mit den Attributwerten der Zielgruppenmitglieder personalisiert werden.

Sie können mit jedem beliebigen HTML-Editor diese Vorlage anlegen und anschließend die HTML-Vorlage in die Kampagne hochladen.

### → Empfehlung

Es empfiehlt sich, einen HTML-Text-Editor wie Microsoft Expression Web zu verwenden. HTML5 wird derzeit nicht unterstützt.

### ⓘ Hinweis

Damit das Hochladen funktioniert, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die HTML-Syntax der Platzhalter ist korrekt.
- Ein Link zum Kündigen des Abonnements ist enthalten (aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen erforderlich).
- Die HTML-Syntax ist virenfrei.
- HTML-Vorlagen müssen mit UTF-8-Kodierung gesichert sein. Wenn Vorlagen mit einer anderen Kodierung gesichert werden, kann dies zu Upload-Fehlern führen.

### 18.4.2.1 E-Mail-Vorlagen für Verkaufskampagnen anlegen

Sie können E-Mail-Vorlagen im HTML-Format offline oder in Ihrer Cloud-Lösung anlegen.

#### Vorgehensweise

1. Legen Sie eine HTML-Vorlage auf Ihrem lokalen Rechner an.
2. Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Inhalt](#) ►, und wählen Sie ► [Neu](#) ► [E-Mail-Vorlage](#) ►.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
4. Wählen Sie auf der Registerkarte [Details](#) die Option ► [Hinzufügen](#) ► [Hochladen](#) ►, um eine Vorlage von Ihrem lokalen Computer auszuwählen.
5. Wählen Sie [Hinzufügen](#), um den Upload abzuschließen, oder wählen Sie [Hinzufügen und neu](#), um die Vorlage in einer anderen Sprache hochzuladen.
6. Auf der Registerkarte [Design](#) können Sie die Absätze mit dem Tag `<div class="editable">` in der Vorlage bearbeiten, wenn Ihr System für eine entsprechende Unterstützung eingerichtet ist.

## 18.4.2.2 Anlegen von E-Mail-Vorlagen für Verkaufskampagnen für ein internationales Publikum

Sie können E-Mail-Vorlagen für ein internationales Publikum anlegen.

Um eine E-Mail-Vorlage für ein internationales Publikum anzulegen, legen Sie zunächst in jeder der gewünschten Sprachen eine separate E-Mail-Vorlage an und laden diese Dateien in jeweils einer E-Mail-Vorlageninstanz in das System hoch. Während der Ausführung der Kampagne bestimmt die im Ansprechpartner-Header gepflegte Sprache dynamisch die Sprache für die E-Mail-Vorlage.

## 18.4.2.3 HTML-Kopf und -Textkörper für E-Mail-Vorlagen von Verkaufskampagnen verwenden

Folgen Sie der in diesem Abschnitt beschriebenen Syntax, um E-Mail-Vorlagen anzulegen.

### HTML-Kopfbereich

Um den Dateiinhalt in UTF-8 zu kodieren, setzen Sie den META-Tag im Kopf des HTML-Quellcodes wie folgt:

```
<meta content="text/html; charset=utf-8" http-equiv="Content-Type">
```

Beispiel für HTML 4:

```
<meta content="text/html; charset=utf-8" http-equiv="Content-Type">
```

Beispiel für HTML 5:

```
<meta charset=UTF-8" http-equiv="Content-Type">
```

### HTML-Textbereich

Wenn Sie im HTML-Textkörper externe Hyperlinks mit dem Tag `href` verwenden, werden diese Links in Direktwerbe-E-Mail-Kampagnen automatisch nachverfolgt.

Sie können die Absätze mit dem Tag `<div class="editable">` im System bearbeiten, wenn Ihr System für eine entsprechende Unterstützung eingerichtet ist.

## 18.4.2.4 E-Mail-Platzhalter für Verkaufskampagnen anlegen

Folgen Sie der in diesem Abschnitt beschriebenen Syntax, um Platzhalter anzulegen.

Setzen Sie die Platzhalter in der HTML-Vorlage in einem Tag `span` mit der folgenden Syntax:

```
<span class="variable">  
  /<ES name Data Type>/<ES name of element>  
</span>
```

Beispiel:

```
<span class="variable">
  /FormCampaignExecutionPlaceholder/Customer/FormattedName
</span>
```

Sie können den gleichen Platzhalter mehrmals in die HTML-Vorlage eingeben. Bei der Kampagnendurchführung wird der Wert des Tags `span` durch den entsprechenden Wert des Kunden oder Ansprechpartners ersetzt, der die E-Mail-Nachricht empfängt.

Beispiel:

```
<span class="variable">
  Ms. Mary Valdez
</span>
```

#### → Tipp

- Wenn Ihre E-Mail-Vorlage Bilder enthält, sollten diese Bilddateien auf einem öffentlich zugänglichen Bildserver gespeichert und mit dem Tag `img` in der Vorlage referenziert werden.
- Setzen Sie Platzhalter für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden in Ihrer Vorlage. Das System fügt die entsprechenden Platzhalter basierend auf dem Positionstyp des Zielgruppenmitglieds ein.

Die folgende Tabelle enthält die derzeit unterstützten Platzhalter.

| Platzhalter                                                         | Ansprechpartnerfeld (Kunde oder Privatkunde)           |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| /FormCampaignExecutionPlaceholder/Customer/NameOrFirstName          | Kunde: Name<br>Privatkunde: Vorname                    |
| /FormCampaignExecutionPlaceholder/Customer/AdditionalNameOrLastName | Kunde: Weiterer Name<br>Privatkunde: Nachname          |
| /FormCampaignExecutionPlaceholder/Customer/FormattedName            | Formatierter Name des Kunden oder Privatkunden         |
| /FormCampaignExecutionPlaceholder/Customer/FormOfAddressName        | Privatkunde: Anrede (z.B.: Herr oder Frau)             |
| /FormCampaignExecutionPlaceholder/Customer/AcademicTitleName        | Privatkunde: Akademischer Titel (z.B.: Dr. oder Prof.) |
| /FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/FirstName           | Kunde: Vorname des Ansprechpartners                    |

| Platzhalter                                                               | Ansprechpartnerfeld (Kunde oder Privatkunde)                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| /                                                                         | Kunde: Nachname des Ansprechpartners                                                                                                                                                                                                                                             |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/LastName                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| /                                                                         | Kunde: Formatierter Name des Ansprechpartners                                                                                                                                                                                                                                    |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/FormattedName              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| /                                                                         | Kunde: Anrede des Ansprechpartners (z.B.: Herr oder Frau)                                                                                                                                                                                                                        |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/FormOfAddressName          |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| /                                                                         | Kunde: Akademischer Titel des Ansprechpartners (z.B.: Dr. oder Prof.)                                                                                                                                                                                                            |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/AcademicTitleName          |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| /                                                                         | Kunde: Funktion des Ansprechpartners laut Visitenkarte (z.B.: Produktmanager)                                                                                                                                                                                                    |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/BusinessCardFunctionName   |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| /                                                                         | Kunde: Abteilung des Ansprechpartners laut Visitenkarte (z.B.: Entwicklung)                                                                                                                                                                                                      |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/BusinessCardDepartmentName |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| /                                                                         | Bei der Kampagnendurchführung für jedes Zielgruppenmitglied generierte Antwortcodenummer                                                                                                                                                                                         |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/ResponseCodeID                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| /                                                                         | Wenn Ihr System für die Unterstützung von Zufriedenheitsumfragen eingerichtet wurde, können Sie diese zu Ihren E-Mail-Vorlagen hinzufügen:                                                                                                                                       |
| FormCampaignExecutionPlaceholder/Survey/SurveyID                          | <pre>&lt;a href="https://{FormCampaignExecutionPlaceholder/Survey/SurveyID}&lt;ID of your survey&gt;"&gt;any text&lt;/a&gt;</pre> <p>Beispiel:</p> <pre>&lt;a href="https://{FormCampaignExecutionPlaceholder/Survey/SurveyID}1234"&gt;Please complete a survey.&lt;/a&gt;</pre> |

Mit dem in der Vorlage vorhandenen Platzhalter /FormCampaignExecutionPlaceholder/MailingPermissionDenyMailToURI oder /FormCampaignExecutionPlaceholder/SubscriptionLink/SubscriptionURI kann der Empfänger angeben, dass er in Zukunft keine Zuschriften mehr erhalten möchte, indem er ein Abonnement einfach per E-Mail oder auf einer externen Landing-Page beendet.

Der Platzhalter `/FormCampaignExecutionPlaceholder/MailingPermissionDenyMailToURI` wird zum Anlegen eines MailTo-Links in der E-Mail verwendet. Er muss im Wert des Attributs `href` des Anker-Tags platziert werden. Wenn der Platzhalter nicht in der HTML-Datei hinzugefügt wird, wird er automatisch unten zur HTML-Vorlage hinzugefügt.

Wenn Ihr Kunde den Link in der E-Mail wählt und die E-Mail zum Beenden des Abonnements zurücksendet, verarbeitet das System die E-Mail zum Beenden des Abonnements automatisch und ändert die Kanaleinwilligung in den Ansprechpartnerstammdaten auf der Registerkarte [Marketingeinwilligungen](#) von *E-Mail* in *Ablehnung*.

### ❖ Beispiel

```
<a href="mailto:{/FormCampaignExecutionPlaceholder/
MailingPermissionDenyMailToURI}">Click here to be removed from future
marketing mailings.</a>
```

In der E-Mail-Nachricht enthält der Anker-Tag Ihre Absender-E-Mail-Adresse und einen Nummerncode.  
Beispiel:

```
<a href="mailto:unsubscribe.marketing.mailing@asl-
cust004.mail.dev.sapbydesign.com?
subject=DenyMailingPermission6B7DF34541279407D4EFD1C24E6BC393867CDDA8">Click
here to be removed from future marketing mailings.</a>
```

Der Platzhalter `/FormCampaignExecutionPlaceholder/SubscriptionLink/SubscriptionURI` wird verwendet, um in der Vorlage eine oder mehrere URLs zu identifizieren, die auf eine von Ihrem eigenen Content-Management-System (CMS) bereitgestellte Landing-Page zeigen, auf der der Empfänger der personalisierten E-Mail Zuschriften abonnieren oder ein Abonnement beenden kann.

Beachten Sie, dass Sie Ihr CMS für das SAP Cloud for Customer-System mithilfe eines Web-Dienstes (A2X) betreiben müssen. Weitere Informationen finden Sie im [SAP Help Portal](#) unter [Integration > Web Service APIs > Manage Marketing Permissions](#).

Bitte beachten Sie, dass die aktuelle Funktion keine zusätzlichen Parameter zur Identifizierung der Empfänger, die auf den Link klicken, überträgt.

```
<href="http://{/FormCampaignExecutionPlaceholder/SubscriptionLink/
SubscriptionURI}your URL">any text of the link</a>
```

Hier ein Beispiel dafür, wie Sie diese in einer E-Mail verwenden:

```
If you want to unsubscribe from this newsletter or if
you want to subscribe to additional newsletters, please
click this <href="http://{/FormCampaignExecutionPlaceholder/SubscriptionLink/
SubscriptionURI}scn.sap.com/user-preferences!input.jspa">link</a>.
```

Nachfolgend ist ein Beispiel für eine einfache E-Mail-Vorlage angeführt, die Sie als Einstieg für Ihre eigenen Vorlagen verwenden können:

```
<html>
<head>
<meta content="text/html; charset=utf-8" http-equiv="Content-Type">
</head>
<body>
<span class="variable">/FormCampaignExecutionPlaceholder/ContactPerson/
FormattedName</span>
<p>Please join us for the conference!</p>
```

```
<p><a href="mailto:{/FormCampaignExecutionPlaceholder/
MailingPermissionDenyMailToURI}">Click here to be removed from future marketing
mailings.</a></p>
<p>If you want to unsubscribe from this newsletter or
if you want to subscribe for an additional one please
click this <a href="http://{/FormCampaignExecutionPlaceholder/SubscriptionLink/
SubscriptionURI}scn.sap.com/user-preferences!input.jspa">link</a></p>
<p><a href="http://www.sap.com/HANA">News about SAP HANA</a></p>
<div class="editable">
<p>This paragraph shall be editable in the editor.</p>
</div>
</body>
</html>
```

#### 📘 Hinweis

Der Link zum Beenden des Abonnements überschreibt die betriebswirtschaftliche Konfiguration, die prüft, ob das Beenden des Abonnements auf Kanal- oder Katgorienebene erfolgen soll, und die Payload-Aktion der Webservices widerspiegelt.

## 18.4.2.5 Zugriff auf E-Mail-Vorlagen von Verkaufskampagnen einschränken

Sie können den Zugriff auf E-Mail-Vorlagen von Verkaufskampagnen einschränken.

Über ► [Verkaufskampagne](#) ► [Inhalt](#) ► können Sie E-Mail-Vorlagen hochladen und den Zugriff auf die Objekte der E-Mail-Vorlage nach Verkaufsorganisation oder Serviceorganisation einschränken.

#### 📘 Hinweis

Da Sie Zugriffseinschränkungen für eine Kombination aus E-Mail-Vorlage und E-Mail-Adressen definieren, sollten Sie die E-Mail-Adressen bereits im Fine-Tuning als Unterdomänen definiert haben.

Sie können zudem benutzerrollenspezifische Zugriffseinschränkungen für die Work-Center-Sicht [Inhalt](#) definieren, um die Zugriffskontrolle für E-Mail-Vorlagen zu implementieren.

## 18.4.3 SMS-Verkaufskampagnen anlegen

Senden Sie personalisierte SMS (Short Messaging Service) direkt aus Ihrer Cloud-Lösung.

Senden Sie SMS-Aktionen an Mitglieder der Zielgruppe und definieren Sie Aktionen und Auslöser für die SMS-Kampagnen mit denen Sie die Kampagnenergebnisse analysieren können.

### 18.4.3.1 SMS-Aktionen für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können SMS-Aktionen für Kampagnen über Mashup-Webdienste konfigurieren.



## Vorgehensweise

1. Fordern Sie Kurznummern und den Ausgangsendpunkt vom Gateway-Anbieter an.  
SMS-Ausgangsnachrichten: Fordern Sie von Ihrem Gateway-Anbieter die Bereitstellung einer Endpunkt-URL für SMS-Ausgangsnachrichten an.
2. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ►, um den Mashup-Webdienst für diese Ausgangsnachrichten anzulegen.
3. Wenn Sie als Gateway-Anbieter SAP Mobile Services verwenden, wählen Sie ► [Neu](#) ► [REST-Dienst](#) ►.

### ⓘ Hinweis

Andere Gateway-Anbieter verwenden möglicherweise einen anderen Dienst.

4. Geben Sie im Bereich [Allgemeine Informationen](#) den Namen des Dienstes an.
5. Geben Sie im Bereich [Informationen zum Dienst](#) die erforderlichen Parameter basierend auf den API-Eigenschaften des Gateway-Anbieters ein. Dazu gehört auch die Endpunkt-URL für den Ausgang.
6. Notieren Sie sich die Dienstnummer, die das System diesem Dienst zugeordnet hat. Diese Dienstnummer benötigen Sie für die Einrichtung Ihrer Nachrichtenkanäle.
7. Aktivieren Sie den Dienst, und sichern Sie Ihre Änderungen.

## 18.4.3.2 Nachrichtenkanäle für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Nachrichtenkanäle für Verkaufskampagnen konfigurieren.

Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Nachrichtenaustausch](#) ►, und wählen Sie [Neu](#), um einen neuen Nachrichtenkanal einzurichten.

## 18.4.4 Mehrstufige Verkaufskampagnen anlegen

Sie können mehrstufige Verkaufskampagnen basierend auf Auslösern und Aktionen anlegen.

Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnen](#) ►, um eine Kampagne zu öffnen. Auf der Registerkarte [Aufbau](#) können Sie Auslöser und Aktionen hinzufügen.

Auslöser bilden den Ausgangspunkt für das Auslösen einer Aktion durch das System. Sie können folgende Auslöser in Ihrem System definieren.

| Auslöser            | Erklärung                                                                       |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Gesendetes Formular | Löst eine Aktion aus, wenn der Adressat ein Formular an Ihr Unternehmen sendet. |

| Auslöser           | Erklärung                                                                                                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-Mail-Interaktion | Löst eine Aktion aus, wenn ein Adressat eine E-Mail öffnet oder beantwortet oder in einem bestimmten Zeitrahmen nicht öffnet oder beantwortet.                 |
| Geklickter Link    | Löst eine Aktion aus, wenn der Adressat in einer E-Mail auf einen Hyperlink klickt oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht auf einen Hyperlink klickt. |

Aktionen sind Folgeaktivitäten für einen angegebenen Auslöser in der Kampagne. Sie können folgende Aktionen in Ihrem System definieren.

| Aktion                   | Erklärung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-Mail senden            | Versendet eine E-Mail mithilfe der ausgewählten E-Mail-Vorlage direkt aus dem System an die Adressaten, die mit den voreingestellten Auslösern übereinstimmen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Lead anlegen             | Legt Leads mit einem voreingestellten Status an, die entweder direkt dem ausgewählten Mitarbeiter zugeordnet sind oder durch Lead-Routing-Regeln bestimmt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | <div>  <b>Hinweis</b> </div> <p>Wenn Sie eine Kampagne mit einer Lead-Erstellung als Folgeaktion ausführen, prüft das System während der Lead-Erstellung, ob für den angegebenen Kunden und Ansprechpartner bereits ein Lead mit dem Status <i>Offen</i> oder <i>Qualifiziert</i> vorhanden ist. Wenn ja, <b>wird der Lead nicht angelegt</b>. Der bereits vorhandene Lead muss nicht unbedingt einen Bezug zur Prüfkampagne haben. Wenn jedoch ein Lead vorhanden ist, z.B. für Ansprechpartner B von Kunde A, und nun Kontakt C von Kunde A einen Lead auslöst, legt das System einen Lead für Ansprechpartner C von Kunde A an.</p> |
| Benachrichtigen          | Legt eine Benachrichtigung an, die als Auslöser für den ausgewählten Mitarbeiter dient.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aktivität anlegen        | Legt E-Mail- oder Telefonataktivitäten mit einem angegebenen Betreff an, die dem Kundenbetreuer oder Mitarbeiter zugewiesen sind.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Exportliste              | Legt eine Kampagne an, wobei Sie eine Datei mit den erforderlichen Daten zur externen Abwicklung der Kampagne erhalten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Telefonat anlegen        | Löst das Anlegen einer Massentelefonaktivität aus. Während der Kampagnendurchführung wird eine Telefonaktivität pro Zielgruppenmitglied angelegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Zielgruppe aktualisieren | Aktualisiert eine vorhandene Zielgruppe basierend auf dem in der Kampagne definierten Auslöser. Es werden beispielsweise automatisch alle Mitglieder hinzugefügt, die die Umfrage an eine andere Zielgruppe gesendet haben. So können Marketingadministratoren in ihrem System mehrstufige Kampagnen durchführen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SMS senden               | Sendet eine SMS an jedes Mitglied der Zielgruppe, wenn das System konfiguriert und mit einem mobilen Gateway-Service integriert ist (SAP Cloud for Customer stellt eine fertig konfigurierte Integration mit SAP Mobile Services bereit).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### ❖ Beispiel

Im ersten Schritt der Kampagne können Sie eine Befragungsaktion für eine größere Zielgruppe erstellen, um zu ermitteln, wer an einem neuen Produkt interessiert ist, das Ihr Unternehmen auf den Markt bringen möchte. Mit der Aktion **Zielgruppe aktualisieren** werden Kunden, die eine Umfrage senden, automatisch zu einer neuen Zielgruppe hinzugefügt. Anschließend können Sie eine weitere Kampagne erstellen, um eine Anrufliste für alle interessierten Teilnehmer einzurichten, und für jeden verantwortlichen Kontoinhaber ein *Telefonat anlegen*, um die Kunden anzurufen und sie zu einer speziellen Veranstaltung für die Produkteinführung einzuladen.

### 18.4.4.1 Mehrphasige Verkaufskampagnen verwenden

Erstellen Sie mehrphasige Kampagnen, um mit dem richtigen Kunden zur richtigen Zeit über den richtigen Kanal und mit der richtigen Botschaft in Kontakt zu treten.

Mehrphasige Kampagnen werden in Geschäftsszenarios verwendet, in denen Folgendes erforderlich ist:

- verschiedene Marktsegmente über die verschiedenen Phasen einer Kampagne ansprechen.
- verschiedene Aktionen basierend auf Kundeninteraktionen mit Ihrem Kampagneninhalte auslösen.
- Ressourcenzuordnung zu den einzelnen Phasen einer Kampagne planen.

#### ❖ Beispiel

Angenommen, Sie sind ein Automobilhersteller und möchten eine mehrphasige Kampagne für aktuelle Besitzer eines älteren Automodells starten, das Sie verkaufen. Sie möchten ihnen ein spezielles Angebot machen, damit sie auf das neueste Modell umsteigen. Sie können eine mehrphasige Kampagne einrichten, die eine erste E-Mail an alle Ansprechpartner in Ihren Unterlagen sendet, die das ältere Modell erworben haben. Wenn die Empfänger über das Klicken des Links in der E-Mail ihr Interesse bekunden, erstellt das System eine neue Zielgruppe für diese. Diese neue Zielgruppe wird dann in die nächste Phase der Kampagne verschoben. Dabei handelt es sich um einen Anruf von einem Vertriebsmitarbeiter, der eine Probefahrt mit dem neuen Modell anbietet. Das System legt außerdem für jeden Ansprechpartner der Zielgruppe eine Telefonataktivität an und ordnet diese einem Vertriebsmitarbeiter zu.

## 18.5 Verkaufskampagnen verwalten

Verwalten Sie Verkaufskampagnen in Ihrem SAP Cloud for Customer-System bzw. replizieren Sie diese aus SAP Marketing.

#### [Zuständigen Mitarbeiter für Verkaufskampagnen zuordnen \[Seite 902\]](#)

Das Feld *Zuständiger Mitarbeiter* kann zur besseren Organisation und Durchsuchbarkeit verwendet werden.

#### [Verkaufskampagnenantworten klassifizieren \[Seite 902\]](#)

Legen Sie fest, wie Kampagnenantworten klassifiziert werden, um Folgeaktivitäten für den Vertrieb zu ermöglichen.

#### [Erstellen von Genehmigungsprozessen für Verkaufskampagnen \[Seite 903\]](#)

Administratoren können Genehmigungsprozesse einrichten, die vorliegen müssen, damit eine Kampagne aktiviert werden kann.

#### [Verkaufskampagnen als veraltet kennzeichnen \[Seite 904\]](#)

Sie können eine Verkaufskampagne als *Veraltet* kennzeichnen, um sie in allen Funktionen Ihres Systems zu deaktivieren.

#### [SAP Marketing für Verkaufskampagnen integrieren \[Seite 904\]](#)

Sie können SAP Marketing in SAP Cloud for Customer integrieren und Ihre Marketingkampagnen in SAP Cloud for Customer verwalten.

## 18.5.1 Zuständigen Mitarbeiter für Verkaufskampagnen zuordnen

Das Feld *Zuständiger Mitarbeiter* kann zur besseren Organisation und Durchsuchbarkeit verwendet werden.

Wenn Sie eine Kampagne anlegen, fügen Sie einen Mitarbeiter aus Ihrem System als *Zuständiger Mitarbeiter* im Bereich *Details* hinzu. So können Sie einfach Kampagnen nach dem zuständigen Mitarbeiter filtern und verfolgen, welche Mitarbeiter welchen Kampagnen zugeordnet sind.

## 18.5.2 Verkaufskampagnenantworten klassifizieren

Legen Sie fest, wie Kampagnenantworten klassifiziert werden, um Folgeaktivitäten für den Vertrieb zu ermöglichen.

### Hinweis

Um die Antwortoptionen nutzen zu können, aktivieren Sie sie mithilfe der *Personalisierung*. Jede Antwortoption kann nur einmal in einer Kampagne hinzugefügt werden.

Antwortoptionen können einer positiven, negativen oder neutralen Klassifizierung zugeordnet werden, um die Grundstimmung oder das Interesse der Kunden erfassen zu können. Die Antwortoptionen werden mit dem Status *Aktiv* gesichert und können Kampagnen zugeordnet werden, die noch nicht aktiviert sind.

Die Antwortoptionen werden hauptsächlich für die Bereitstellung einer Semantik für Aktivitäten verwendet, die zu einer Kampagne gehören. Wenn Sie eine Standard-Antwortoption für eine Kampagne definiert haben, wird diese Option bei der Eingabe der entsprechenden Kampagne in der Aktivität voreingestellt. Sie können die Option jedoch später jederzeit auf einen anderen Wert ändern.

Derzeit gibt es Auswahlmöglichkeiten für Berichterstellung und Benutzungsoberfläche auf der Grundlage der Antwortoption. Für Leads und Opportunities wird bereits von einem positiven Feedback ausgegangen. Antwortoptionen können nur im Zusammenhang mit einer Kampagne vorhanden sein. Wenn Sie eine Antwortoption auf *Veraltet* setzen, wird sie in der Werthilfe nicht mehr angezeigt, und Sie können sie keinen Kampagnen zuordnen.

#### Hinweis

Antwortoptionen können Sie nur einer Kampagne zuordnen, die noch nicht (im Status *Geplant*) durchgeführt wurde.

## 18.5.2.1 Verkaufskampagnenantworten anlegen

Sie können eine neue Kampagnenantwort anlegen und diese Kampagnen zuordnen, die nicht aktiviert wurden.

### Kontext

Beim Anlegen einer neuen Antwortoption können Sie für das Klassifizierungsfeld z.B. alle positiven Aktivitäten bei der Berichterstellung auswählen. Wenn eine Kampagne einer Aktivität zugeordnet wird, wird geprüft, ob dieser Kampagne Antwortoptionen zugeordnet sind.

Wenn es eine Standardantwortoption gibt, wird dieser Standard in der neu angelegten Aktivität angezeigt. Sie können die Antwort später in eine andere Option ändern, die der Kampagne zugeordnet ist.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu  [Verkaufskampagne](#)  [Antwortoptionen](#) , um eine neue Antwortoption anzulegen.
2. Geben Sie eine *Beschreibung* für die Antwortoption ein, und wählen Sie eine *Klassifizierung* aus.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

Die Antwortoption wird mit dem Status *Aktiv* gesichert und kann Kampagnen zugeordnet werden, die noch nicht aktiviert wurden.

## 18.5.3 Erstellen von Genehmigungsprozessen für Verkaufskampagnen

Administratoren können Genehmigungsprozesse einrichten, die vorliegen müssen, damit eine Kampagne aktiviert werden kann.

Sie können bei Kampagnenaktivierung bestimmte Prüfungen über den Workflow-Genehmigungsprozess durchführen. Zum Definieren dieser Prüfungen können Sie den mehrstufigen Genehmigungsprozess verwenden. Beim Anlegen eines Genehmigungsprozesses können Sie eine Verkaufsorganisation als die Bedingung angeben, die den Genehmigungsprozess auslöst.

## Weitere Informationen

[Genehmigungsbedingungen konfigurieren](#)

### 18.5.3.1 Mehrstufigen Genehmigungsprozess für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können die Verwendung eines mehrstufigen Genehmigungsprozesses für Verkaufskampagnen aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnenmanagement](#) ► [Kampagnendurchführung](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage für einen mehrstufigen Genehmigungsprozess.

### 18.5.4 Verkaufskampagnen als veraltet kennzeichnen

Sie können eine Verkaufskampagne als [Veraltet](#) kennzeichnen, um sie in allen Funktionen Ihres Systems zu deaktivieren.

Öffnen Sie eine Verkaufskampagne, und wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Als "Veraltet" kennzeichnen](#) ►.

### 18.5.5 SAP Marketing für Verkaufskampagnen integrieren

Sie können SAP Marketing in SAP Cloud for Customer integrieren und Ihre Marketingkampagnen in SAP Cloud for Customer verwalten.

#### 18.5.5.1 Verkaufskampagnenreplikationen aus SAP Marketing konfigurieren

Administratoren können die Kampagnenreplikation aus SAP Marketing mit Detailfragen aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#) ► [Kampagnen](#) ►, und markieren Sie die Ankreuzfelder neben den Fragen zur Kampagnenreplikation.

## 18.5.5.2 Verkaufskampagnen aus SAP Marketing replizieren

Sie können Ihre SAP Marketing-Kampagnen in Ihrem SAP Cloud for Customer-System anzeigen.

Wenn Sie SAP Marketing zur Verwaltung Ihrer Marketingkampagnen verwenden, können Sie grundlegende Kampagnendaten in Ihr SAP Cloud for Customer replizieren. Die grundlegenden Kopfdetails werden in Echtzeit als schreibgeschützte Daten aus Ihrem SAP Marketing repliziert. Zielgruppenmitglieder werden nicht aus SAP Marketing repliziert. Replizierte Kampagnen werden nicht zur Genehmigung innerhalb von SAP Cloud for Customer aktiviert.

Weitere Informationen zu aus SAP Marketing replizierten Kampagnen finden Sie unter [▶ Verkaufskampagne](#) [Kampagnen](#) .

- Die Spalte [Datenherkunft](#) zeigt an, wo die Kampagne angelegt wurde. So können Sie die Kampagnen leicht unterscheiden und nach Erstellungsort sortieren.
- Der Wert [Externer Lebenszyklusstatus](#) steht für den SAP Marketing-Kampagnenstatus und kann in den Kampagnendetails angezeigt werden.

## 18.5.5.3 Details zur Verkaufskampagnenreplikation anzeigen

Wenn Sie Ihre SAP Marketing-Kampagnen nach SAP Cloud for Customer repliziert haben, können Sie die Details Ihrer replizierten Kampagnen in den Detailsichten [Kunden](#), [Ansprechpartner](#), [Privatkunde](#) und [Besuche](#) anzeigen.

Wenn Sie einen Kunden, Ansprechpartner, Privatkunden oder Besuch in der Sicht [Kampagnen](#) öffnen, wird Ihnen auch [Externe Kampagnen](#) angezeigt. Wählen Sie eine externe Kampagne aus, um alle Marketinginteraktionen aus SAP Marketing im Bereich [Interaktionen für externe Kampagne](#) anzuzeigen.

**CONTACT**  
 **Daniel Owen**  
DK Account Reg Test 01062016 1

Status: Active

Name: Daniel Owen

Title:

Account: DK Account Reg Test 01062016 1

Job Title:

Function:

Department:

Business Address: Hauptstraße 15  
69231 Walldorf  
Germany

Phone:

Fax:

Mobile:

E-Mail:

Best Reached By:

Account ID: 1002990

Contact ID: 1002988

Contact Permission:

External System: OMBSAE0

External ID: 645106F01B281EE790BAF7B8E7A0423

INTERNAL FOLLOW-UP DOCUMENTS   REGISTERED PRODUCTS   **CAMPAIGNS**   MARKETING INTERACTIONS   MARKETING PERMISSIONS   

**CAMPAIGNS** 

| Name                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Campaign Type                | Status               | Start Date           | End Date   | Last Marketing Interaction | Last M<br>Created         |              |                              |    |             |          |            |                           |      |         |     |                      |            |            |          |      |         |     |                   |            |            |          |      |                       |                      |             |           |      |                      |                   |                |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|------------|----------------------------|---------------------------|--------------|------------------------------|----|-------------|----------|------------|---------------------------|------|---------|-----|----------------------|------------|------------|----------|------|---------|-----|-------------------|------------|------------|----------|------|-----------------------|----------------------|-------------|-----------|------|----------------------|-------------------|----------------|------|
| <div>MARKETING CAMPAIGNS (2)</div> <table><thead><tr><th>Reference ID</th><th>Reference Business System ID</th><th>ID</th><th>Description</th><th>End Date</th><th>Start Date</th><th>External LifeCycle Status</th></tr></thead><tbody><tr><td>1512</td><td>OMBSAE0</td><td>523</td><td>Future Campaign Lead</td><td>05.07.2017</td><td>28.06.2017</td><td>Released</td></tr><tr><td>1501</td><td>OMBSAE0</td><td>510</td><td>Seasonal Campaign</td><td>05.07.2017</td><td>28.06.2017</td><td>Released</td></tr></tbody></table> <div>INTERACTIONS FOR MARKETING CAMPAIGN 523</div> <table><thead><tr><th>Type</th><th>Interaction Date/Time</th><th>Communication Medium</th><th>Object Type</th><th>Object ID</th></tr></thead><tbody><tr><td>Lead</td><td>28.06.2017 15:28 UTC</td><td>Business Document</td><td>MARKETING_LEAD</td><td>9986</td></tr></tbody></table> |                              |                      |                      |            |                            |                           | Reference ID | Reference Business System ID | ID | Description | End Date | Start Date | External LifeCycle Status | 1512 | OMBSAE0 | 523 | Future Campaign Lead | 05.07.2017 | 28.06.2017 | Released | 1501 | OMBSAE0 | 510 | Seasonal Campaign | 05.07.2017 | 28.06.2017 | Released | Type | Interaction Date/Time | Communication Medium | Object Type | Object ID | Lead | 28.06.2017 15:28 UTC | Business Document | MARKETING_LEAD | 9986 |
| Reference ID                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Reference Business System ID | ID                   | Description          | End Date   | Start Date                 | External LifeCycle Status |              |                              |    |             |          |            |                           |      |         |     |                      |            |            |          |      |         |     |                   |            |            |          |      |                       |                      |             |           |      |                      |                   |                |      |
| 1512                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | OMBSAE0                      | 523                  | Future Campaign Lead | 05.07.2017 | 28.06.2017                 | Released                  |              |                              |    |             |          |            |                           |      |         |     |                      |            |            |          |      |         |     |                   |            |            |          |      |                       |                      |             |           |      |                      |                   |                |      |
| 1501                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | OMBSAE0                      | 510                  | Seasonal Campaign    | 05.07.2017 | 28.06.2017                 | Released                  |              |                              |    |             |          |            |                           |      |         |     |                      |            |            |          |      |         |     |                   |            |            |          |      |                       |                      |             |           |      |                      |                   |                |      |
| Type                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Interaction Date/Time        | Communication Medium | Object Type          | Object ID  |                            |                           |              |                              |    |             |          |            |                           |      |         |     |                      |            |            |          |      |         |     |                   |            |            |          |      |                       |                      |             |           |      |                      |                   |                |      |
| Lead                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 28.06.2017 15:28 UTC         | Business Document    | MARKETING_LEAD       | 9986       |                            |                           |              |                              |    |             |          |            |                           |      |         |     |                      |            |            |          |      |         |     |                   |            |            |          |      |                       |                      |             |           |      |                      |                   |                |      |

### Hinweis

Diese Funktion ist nur im Online-Modus verfügbar.

## 18.5.5.4 Konfigurieren der Berechtigungen für Accounts und Kontakte für SAP Marketing.

Administratoren können Anwendern ermöglichen, die SAP Marketing-Berechtigungen zu Accounts und Kontakten in Bezug auf eine Frage zum Lösungsumfang anzuzeigen oder zu bearbeiten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration von Stammdaten](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage für Marketingeinwilligungen und -abonnements aus einer externen Anwendung.

## 18.5.5.5 Konfigurieren von Mashups zum Bearbeiten von SAP Marketing-Einwilligungen

Administratoren können ein URL-Mashup anlegen, über das Anwendungsbenutzer SAP Marketing-Einwilligungen bearbeiten können.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mashup-Bearbeitung](#) ►.
2. Wählen Sie ► [Neu](#) ► [URL-Mashup](#) ►.
3. Führen Sie unter [Allgemeine Daten](#) die folgenden Schritte aus:
  1. Wählen Sie [Ohne Portbindung](#), und fügen Sie unter [Mashup-Kategorie](#) den Eintrag [Wirtschaft und Finanzen](#) hinzu.
  2. Geben Sie einen [Mashup-Namen](#) ein, der dann als Text für die Verknüpfung verwendet wird. Beispiel: Bearbeiten von Berechtigungen und Abonnements.
4. Führen Sie unter [URL-Informationen](#) die folgenden Schritte aus:
  1. Geben Sie eine URL per integriertem SAP Marketing-System im folgenden Format an:

#### 🔗 Beispiel

```
<Protokoll>://<Server>:<Port>/sap/bc/ui5_ui2/ushell/shells/abap/FioriLaunchpad.html  
#MarketingContact-displayFactSheet?  
InteractionContactID=<ID>  
&OriginID=<OriginID>
```

2. Wählen Sie [Parameter extrahieren](#).
3. Geben Sie eine HTTP-Methode ein.
5. Entfernen Sie in der Tabelle unter [Anforderungsparameter](#), den Konstantenwert für die Zeile [InteractionContactID](#), und wählen Sie [InteractionContactID](#) unter [Parameterbindung](#).



6. [Sichern](#) und [Aktivieren](#) Sie den Mashup.
7. Navigieren Sie zur Registerkarte [Marketingeinwilligung](#) für den Kunden (Kunde, Ansprechpartner oder individueller Kunde), wo Sie den Mashup hinzufügen möchten.
8. Klicken Sie rechts oben im Bild auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung starten](#).
9. Klicken Sie auf das blaue Symbol . Das System hebt den Bereich mit einem roten Rahmen hervor, um anzuzeigen, dass Änderungen vorgenommen werden können.
10. Klicken Sie im Seitenbereich auf das Symbol eines umgekehrten Pfeils , um zur [Sicht](#) zu navigieren.
11. Wählen Sie  [Hinzufügen](#)  [Mashup](#) , um ein neues Fenster zu öffnen.
12. Suchen Sie nach dem URL-Mashup, den Sie angelegt haben, und fügen Sie den Mashup hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Mashups finden Sie unter [Add Mashups on Screens](#)
13. Um Ihre Einstellungen zu sichern, klicken Sie auf Ihr Profil, und wählen Sie [Anpassung beenden](#).

## Ergebnisse

Die Verknüpfung erscheint mit Ihrem Mashup-Titel im Bereich [Allgemein](#). Die Verknüpfung öffnet den zugehörigen Kontakt im SAP Marketing-System.

### 18.5.5.6 Mit SAP Jam über SAP Marketing und SAP Sales Cloud hinweg für Verkaufskampagnen zusammenarbeiten

Benutzer von SAP Marketing und Benutzer von SAP Sales Cloud können über SAP Jam an Kampagnen zusammenarbeiten.

Legen Sie eine Jam-Gruppe in SAP Marketing an und veröffentlichen Sie sie, sodass sie in SAP Sales Cloud sichtbar ist. Navigieren Sie in einer Verkaufskampagne zur Registerkarte [Gruppen](#), um die Jam-Gruppe für Ihre Kampagne anzuzeigen. Gruppen müssen in SAP Marketing und nicht in SAP Sales Cloud angelegt werden, damit die Replikation funktioniert.

#### Hinweis

Gruppen sind nicht für lokale Kampagnen verfügbar.

## 18.6 Überwachen und Analysieren von Verkaufskampagnen

Mit Kampagnenanalysen können Sie Ihre Kampagnen und Reaktionen überwachen und erhalten so Einblicke in Kundenpräferenzen und Trends.

Außerdem können Sie geplante Marketing-Budgets mit den tatsächlichen Marketing-Ausgaben für eine Kampagne nachverfolgen. Im Work Center [Unternehmensanalysen](#) können Sie auf einige vordefinierte Berichte zugreifen, zum Beispiel:

- [Analyse des Kampagnenerlöses](#): Vergleicht den aus Kampagnen generierten Erlös mit dem aus anderen Quellen.
- [Kampagnen-Scorecard](#): Stellt durch Kampagnen angelegte Leads und Opportunitys den gewonnenen Opportunitys gegenüber.
- [Details zu Kampagnenantworten](#): Führt alle Antwortoptionen auf, die von den Mitgliedern mehrerer Kampagnen angegeben werden. Die Daten von Ansprechpartnern und Konten können nach verschiedenen Kriterien segmentiert werden. Die Ansprechpartner können anschließend in eine neue Zielgruppe exportiert werden.
- [Kampagnennachverfolgungsstatus](#): Zeigt basierend auf dem Startdatum der Kampagne und dem Kampagnenstatus an, welche Kampagnen für das aktuelle Quartal im Plan bzw. hinter dem Plan zurück liegen.

## Beispiel

Wenn Sie eine zielgruppengerichtete E-Mail-Kampagne angestoßen haben, können Sie die E-Mail-Kennzahlen auf der Registerkarte [Ergebnisse](#) einer offenen Kampagne anzeigen. Das System liefert ein Diagramm aus unterschiedlichen Daten, wie Anzahl der gesendeten E-Mails, Anzahl der geöffneten E Mails, Anzahl der eindeutigen Klicks, Anzahl der permanenten E-Mail-Zurückweisungen usw.

[Ergebnisse von Verkaufskampagnen anzeigen \[Seite 908\]](#)

Lassen Sie sich Analysen für die Ergebnisse Ihrer Verkaufskampagnen anzeigen.

[Kampagnendateiformate für Verkaufskampagnen verwenden \[Seite 909\]](#)

Wenn Sie eine Kampagne durchführen, werden die Zielgruppeninformationen für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden in eine mit Microsoft Excel kompatible CSV-Datei exportiert.

## 18.6.1 Ergebnisse von Verkaufskampagnen anzeigen

Lassen Sie sich Analysen für die Ergebnisse Ihrer Verkaufskampagnen anzeigen.

Die Kennzahlen der Kampagnenantworten werden auf der Registerkarte [Ergebnisse](#) einer offenen Kampagne angezeigt. Sie können die Ergebniskennzahlen als Grafik oder Zahlen anzeigen und die Kampagnenergebnisse als positiv, negativ oder neutral einstufen.

Anschließend legen Sie die Folgeaktivitäten für Ihre Vertriebsmitarbeiter fest. Zu den Funktionshighlights gehören:

- Kampagnenantworten nachverfolgen und Marketinginteraktionen für die Kundenverantwortlichen sichtbar machen.
- Kampagnenantworten in Vertriebs-Opportunitys und Leads verwandeln
- Massenantworten für eine Kampagne mit dem Excel-Add-In erfassen
- Zielgruppen für Folgeaktionen anhand der Kampagnenantworten anlegen

- Neue Zielgruppe anhand der Umfrageantworten oder angeklickten Links für E-Mail-Kampagnen automatisch aktualisieren
- Kampagnenantworten aus der Detailsicht von Ansprechpartnern erfassen
- Umfrageautomatisierung mithilfe von angepassten HTML-E-Mail-Vorlagen in Kampagnen einbetten

## 18.6.2 Kampagnendateiformate für Verkaufskampagnen verwenden

Wenn Sie eine Kampagne durchführen, werden die Zielgruppeninformationen für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden in eine mit Microsoft Excel kompatible CSV-Datei exportiert.

### Voraussetzungen

Der Administrator hat bei der Festlegung des Lösungsumfangs für Ihr Projekt die Option Kampagnenmanagement mit Kampagnendurchführung aktiviert.

### Kontext

Sie können für die CSV-Datei mehrere Dateiformate festlegen, mit deren Hilfe ermittelt wird, welche Informationen exportiert werden und in welcher Reihenfolge diese in der Datei angezeigt werden.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnendateiformate](#) ►, um ein neues Dateiformat anzulegen.
2. Geben Sie eine Beschreibung und weitere erforderliche Informationen ein.
3. Wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
4. Verschieben Sie die gewünschten Felder aus der Tabelle [Verfügbare Felder](#) in die Tabelle [Ausgewählte Felder](#), und verschieben Sie die Felder in der Tabelle nach oben oder nach unten, um die Reihenfolge zu ändern, in der die Felder in der exportierten Datei angezeigt werden.
5. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 18.7 Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen verwenden

Sie können Interaktionswerte von Leads verwenden, um Aktionen bei Verkaufskampagnen für bestimmte Interessenten auszulösen.

Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Scorewerte von Leads](#) ►, und konfigurieren Sie die Interaktionswerte für die jeweiligen Kundenverhaltensmuster und legen Sie Folgeaktionen fest, um sicherzustellen, dass sich das Verkaufsteam auf die erfolgversprechendsten Leads konzentriert. Wenn beispielsweise ein Interaktionswert den Wert 70 übersteigt, können die Benutzer im Marketingbereich die Leadqualifizierungsstufe "Heiß" festlegen.

Interaktionswerte sind eine Dimension des Konzepts für Scorewerte von Leads, das das Verhalten von Kunden und Interessenten im Hinblick darauf darstellt, ob diese auf einen Link geklickt, eine E-Mail geöffnet, ein Formular ausgefüllt oder ähnliches haben. Der Interaktionswert wird anhand von Marketinginteraktionen zwischen Ihrem Unternehmen und Ihren Kunden berechnet. Wenn Sie beispielsweise eine E-Mail-Kampagne gestartet haben, kann das System analysieren, ob ein Kunde auf Hyperlinks in den gesendeten E-Mails geklickt, per E-Mail auf Ihre Kampagne reagiert oder die Informationen per E-Mail abbestellt hat. Diese Interaktionen führen zu einem höheren oder niedrigeren Wert. Den Interaktionswert finden Sie in den Kontaktdaten eines Kunden als Wert zwischen 0 und 100.

[Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen anlegen \[Seite 910\]](#)

Legen Sie Scorewerte von Leads an, indem Sie Auslöser und Aktionen definieren.

[Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen aktivieren \[Seite 911\]](#)

Aktivieren Sie den Scorewert eines Leads, nachdem Sie ihn angelegt haben.

### 18.7.1 Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen anlegen

Legen Sie Scorewerte von Leads an, indem Sie Auslöser und Aktionen definieren.

#### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Verkaufskampagne](#) ► [Scorewerte von Leads](#) ►, um einen Scorewert eines Leads anzulegen.
2. Machen Sie Angaben für die Option [Name](#) für den Scorewert eines Leads, und wählen Sie [Sichern und öffnen](#).
3. Wählen Sie im Bereich [Auslöser](#) einen verfügbaren Auslöser, und geben Sie die Details an.
4. Wählen Sie im Bereich [Aktionen](#) eine verfügbare Aktion, und geben Sie die Details an.  
Diese Aktion gilt für den gerade von Ihnen definierten Auslöser.
5. Wählen Sie [Übernehmen](#) für Ihre Auslöser und Aktionen.
6. Fügen Sie weitere Auslöser und Aktionen hinzu, bis der Workflow Ihren Anforderungen entspricht.
7. [Sichern](#) Sie Ihre Eingaben.

## 18.7.1.1 Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen konfigurieren

Administratoren können Scorewerte von Leads mit einer Detailfrage aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Erweiterte Funktionen für Verkaufskampagnen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.

## 18.7.1.2 Auslöser und Aktionen für die Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen definieren

Definieren Sie, welches Kundenverhalten eine Aktion für Scorewerte von Leads auslöst.

Sie können Folgendes als Auslöser in Ihrem System definieren:

- Geöffnete E-Mail: Sie lösen eine Aktion aus, wenn der Adressat eine E-Mail geöffnet oder beantwortet hat oder in einem bestimmten Zeitrahmen nicht geöffnet oder beantwortet hat.
- Gesendetes Formular: Sie lösen eine Aktion aus, wenn der Adressat ein Formular an Ihr Unternehmen gesendet hat.
- Geklickter Link: Sie lösen eine Aktion aus, wenn der Adressat in einer E-Mail auf einen Hyperlink geklickt oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht auf einen Hyperlink geklickt hat.
- Interaktionswert: Sie lösen eine Aktion aus, wenn der Interaktionswert innerhalb des definierten Bereichs liegt.

Aktionen sind Folgeaktivitäten für einen angegebenen Auslöser in der Kampagne:

- Lead anlegen: Sie legen einen Lead mit einem Status an, und ordnen ihn einem Verantwortlichen zu.
- Aktivität anlegen: Sie legen eine E-Mail, ein Telefonat oder eine Aufgabe mit einem Betreff und einer Notiz an, und ordnen diesem Objekt einen Verantwortlichen zu.
- Leadqualifizierungsstufe festlegen: Sie definieren einen Lead basierend auf dem Interaktionswert als kalt, warm oder heiß.
- Interaktionswert ändern: Sie passen den Interaktionswert um eine bestimmte Anzahl an Punkten nach oben oder unten an.

## 18.7.2 Scorewerte von Leads für Verkaufskampagnen aktivieren

Aktivieren Sie den Scorewert eines Leads, nachdem Sie ihn angelegt haben.

Öffnen Sie einen vorhandenen Scorewert eines Leads, und wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Aktivieren](#) ►. Die von Ihnen im Scorewert eines Leads definierten Auslöser und Aktionen werden übernommen. Es kann immer nur ein Scorewert eines Leads aktiv sein.

#### Hinweis

Zusätzlich zum Anlegen und Aktivieren von Scorewerten von Leads können Sie Ihre Scorewerte von Leads auch über das Menü [Aktionen](#) deaktivieren, kopieren und löschen.

## 18.8 Häufige Fragen zu Verkaufskampagnen

Probleme bei der Arbeit mit Verkaufskampagnen? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 18.8.1 Wie kann ich eine Liste mit meinen Zielgruppenmitgliedern für Verkaufskampagnen vorbereiten?

Sie haben mehrere Möglichkeiten, den Zielgruppen Mitglieder hinzuzufügen.

Neben der manuellen Zuordnung von Mitgliedern zu einer Zielgruppe können Sie auch dynamische Zielgruppen anlegen, deren Mitglieder nach vordefinierten Bedingungen automatisch aktualisiert werden.

#### Weitere Informationen

##### [Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen \[Seite 881\]](#)

Erstellen Sie effektive Zielgruppen aus Ihrer Datenbank mit Bestandskunden und Interessenten, um von Erkenntnissen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service zu profitieren.

##### [Dynamische Zielgruppen für Verkaufskampagnen anlegen \[Seite 886\]](#)

Erstellen Sie dynamische Zielgruppen, bei denen die Mitglieder anhand vordefinierter Bedingungen automatisch aktualisiert werden.

### 18.8.2 Wie kann ich Verkaufskampagnen mit Massen-E-Mails anlegen?

Sie können eine E-Mail-Vorlage anlegen und eine Kampagne anstoßen, um E-Mails an alle Mitglieder einer Zielgruppe zu senden.

Sie können eine E-Mail-Vorlage unter ► [Verkaufskampagne](#) ► [Inhalt](#) ► anlegen. Anschließend können Sie mit dieser Vorlage unter ► [Verkaufskampagne](#) ► [Kampagnen](#) ► eine Kampagne anstoßen.

### 18.8.3 Wie viele E-Mails können im Rahmen einer E-Mail-Verkaufskampagne maximal auf einmal angestoßen werden?

Für eine optimale Performance empfehlen wir, für großangelegte E-Mail-Kampagnen Zielgruppen mit einer maximalen Größe von 50.000 Mitgliedern zu verwenden.

### 18.8.4 Warum bleibt der Durchführungsstatus der Verkaufskampagne bei "Eingeplant" oder "Wird ausgeführt"?

Sobald die Kampagne gestartet wird, wird der Status automatisch durch das System aktualisiert. Es kann jedoch mehrere Gründe dafür geben, warum diese Statusaktualisierung nicht erfolgt:

- Wegen einer hohen Arbeitslast des Servers kann die Kampagne nicht zum geplanten Starttermin gestartet werden. Die Kampagne wird gestartet, sobald das System über freie Ressourcen verfügt.
- Die Kampagne wurde gestartet, es ist jedoch ein Fehler aufgetreten. Eine Ursache könnte beispielsweise das Abschalten eines Servers sein. Der Status der Kampagne wird jeden Tag automatisch korrigiert, d.h., dass Sie am nächsten Tag sehen sollten, dass der Status in *Fehlgeschlagen* geändert wurde.

### 18.8.5 Warum ist ein Mitglied aus der Liste der in Verkaufskampagnen erfolgreich kontaktierten Mitglieder verschwunden?

Das System hat eine personalisierte E-Mail erstellt und an das Postfach dieses Mitglieds verschickt, dieses Postfach existiert jedoch nicht.

Auf dem Mailserver ist eine sogenannte *Delivery Status Notification* (Lieferstatusbenachrichtigung) eingegangen. Diese Benachrichtigung wurde automatisch verarbeitet, und die Kampagneninformationen in der Liste *Kontaktiert* wurden aktualisiert. Dabei wurde das Mitglied in die Liste *Nicht kontaktiert* verschoben und ein entsprechender Grund angegeben. Außerdem wurde für die E-Mail-Adresse dieses Mitglieds das Kennzeichen "E-Mail nicht gültig" gesetzt. Dieses Kennzeichen sehen Sie in den entsprechenden Stammdaten des Kunden bzw. Ansprechpartners. Dort können Sie die E-Mail-Adresse korrigieren und das Kennzeichen wieder entfernen. In einer zukünftigen Kampagne wird diese E-Mail-Adresse wieder verwendet, und bei Aktivierung der Kampagne wird eine personalisierte E-Mail an dieses Postfach gesendet. Wenn Sie das Kennzeichen nicht entfernen, wird die E-Mail-Adresse bei zukünftigen Kampagnen herausgefiltert. In diesem Fall wird sie dann in der Liste *Nicht kontaktiert* mit einem entsprechenden Grund angezeigt.

## 18.8.6 Warum hat die Aktivierung der Verkaufskampagne zum Status "Mit Fehlern beendet" geführt?

Die Kampagne wurde erfolgreich gestartet, es konnten jedoch nicht alle personalisierten E-Mails angelegt und gesendet werden.

Daher wird der Status der Kampagne auf [Mit Fehlern beendet](#) gesetzt. Ein Grund dafür könnte sein, dass die Kampagnenausführung für ein Datum und eine Uhrzeit in der Zukunft geplant war, die Kampagne jedoch zu diesem Zeitpunkt von einem anderen Benutzer gesperrt wurde. Sie können den Hyperlink des Ausführungsstatus wählen und ein Anwendungsprotokoll mit detaillierten Nachrichten öffnen. Analysieren Sie die Nachrichten, und starten Sie die fehlgeschlagene Kampagne erneut.

## 18.8.7 Warum kann ich keine Kampagnen anlegen oder ihren Status ändern?

Die Festlegung des Lösungsumfangs wurde aus einem Grund geändert, und die Möglichkeit, Kampagnen anzulegen oder ihren Status zu ändern, wurde entfernt.

Wenden Sie sich an Ihren Administrator, und prüfen Sie, warum die folgende Frage im Lösungsumfang enthalten ist:

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Kommunikation und Informationsaustausch](#) > [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) > [Integration von Stammdaten](#), und wählen Sie unter [Geschäftspartner](#) die Detailfrage: [Möchten Sie Marketing-Einwilligungen und Abonnementinformationen aus einer Fremdanwendung in Ihre SAP-Cloud-Lösung abrufen?](#)

Mit dieser Option können Sie Marketingeinwilligungen und Abonnement aus einer Fremdanwendung oder -lösung in Ihrer Cloud-Lösung abfragen.

Wenn diese Option im Lösungsumfang enthalten ist, sind die folgenden Marketingfunktionen in Ihrer Cloud-Lösung deaktiviert:

- Anlegen oder Aktivieren von Kampagnen
- Anlegen und Bearbeiten von Marketingeinwilligungen
- Adressendaten von Zielgruppenmitgliedern prüfen

Marketingeinwilligungen, die bereits in Ihrer Lösung vorhanden waren, können nicht in der Sicht [Kunde und Ansprechpartner](#) angezeigt werden, wenn diese Option im Lösungsumfang enthalten ist.

## Weitere Informationen



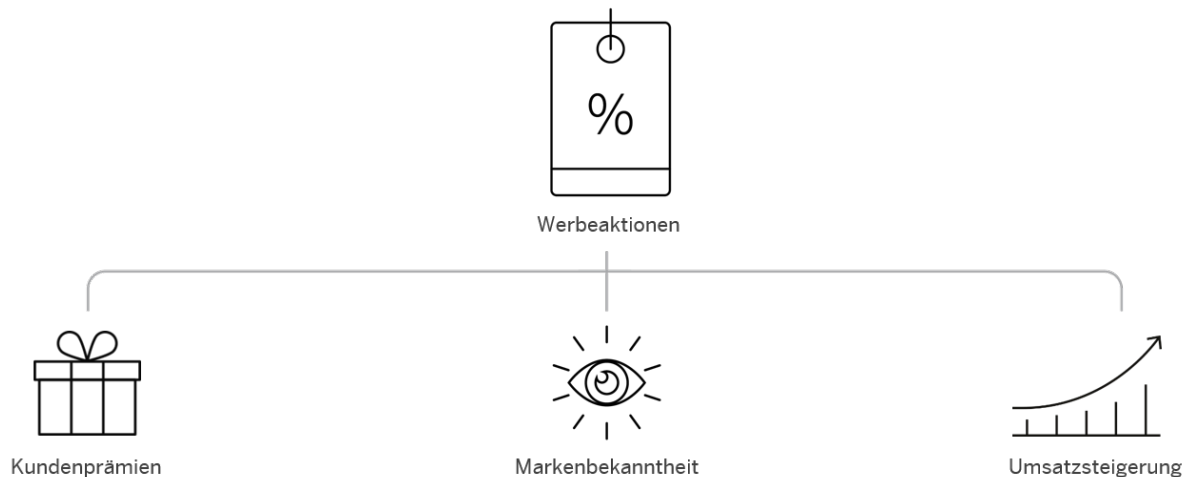
## 18.8.8 Wie werden in einer E-Mail-Kampagne eindeutige Klicks und die Klicks insgesamt berechnet?

Sie möchten Klicks in Ihren E-Mail-Kampagnen analysieren.

Eindeutige Klicks sind die Anzahl der einzelnen Empfänger, die auf einen Link geklickt haben. Wenn ein Empfänger mehrmals auf einen beliebigen Link in einer E-Mail klickt, werden diese Klicks nur einmal gezählt. Sie können die Tabelle auf der Registerkarte [Ergebnisse](#) der Verkaufskampagne anzeigen, um zu sehen, auf welchen Link der eindeutige oder erste Klick erfolgte. Die eindeutige Klickrate ist der Prozentsatz der eindeutigen Klicks basierend auf den zugestellten Nachrichten.

Die Klicks gesamt sind die Anzahl aller in der E-Mail erfassten Klicks, einschließlich Klicks, die mehrfach erfolgten.

# 19 Werbeaktionen



Verwenden Sie Werbeaktionen zur Belohnung von Kundentreue, zur Steigerung der Markenbekanntheit sowie zur Umsatzsteigerung. Werbeaktionen können Ihre Kunden dazu motivieren, größere Mengen zu kaufen oder einem Auftrag neue Produkte hinzuzufügen, was Sie beim Erreichen Ihrer Zielsetzungen und Verkaufszahlen unterstützen kann.

Sie können durch eine Werbeaktion Ihren Kunden Ihre Wertschätzung verdeutlichen, indem Sie ein Sonderangebot für die am häufigsten bestellten Produkte anbieten, oder um Kunden Ihre neuesten Produkte im Sortiment nahe zu legen. Sie können auch Anlagen wie Flyer und Broschüren hinzufügen, um Ihre Werbeaktionen publik zu machen.

Wenn Sie sich auf einen Kundenbesuch vorbereiten, können Sie sich in der Kunden- oder Besuchssicht die für diesen Kunden relevanten Werbeaktionen anzeigen lassen. Wenn Sie dann zur Annahme eines Auftrags von diesem Kunden bereit sind, können Sie die Werbeaktionsprodukte direkt vom Kundenauftragsbild übernehmen. Falls Ihr Kunde an einem bestimmten Produkt interessiert ist, oder Sie versuchen, ein bestimmtes Produkt zu verkaufen, können Sie die verfügbaren Werbeaktionen für ein bestimmtes Produkt über die Registerkarte "Produkt" aufrufen.

## 19.1 Werbeaktionen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

### 19.1.1 Werbeaktionen aktivieren

Zum Aktivieren von [Werbeaktionen](#) müssen Administratoren diese Ihrem Projektumfang hinzufügen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkaufskampagne](#) > [Werbeaktionsmanagement](#) > [Werbeaktionen](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld.

## 19.1.2 Replikation von Werbeaktionen aus SAP CRM TPM konfigurieren

Administratoren können die Replikation von Werbeaktionen aus SAP CRM Trade Promotion Management (TPM) aktivieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkaufskampagne](#) > [Werbeaktionsmanagement](#) > [Werbeaktionen](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld zum Aktivieren von Werbeaktionen in Integrationsszenarien.

## 19.1.3 Sich überschneidende Werbeaktionen zulassen

Administratoren können sich überschneidende Werbeaktionen zulassen.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) > [Fragen](#) > [Verkaufskampagne](#) > [Werbeaktionsmanagement](#) > [Werbeaktionen](#) > [Sich überschneidende Werbeaktionen zulassen](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld.

## 19.2 Werbeaktionen anlegen

Legen Sie Werbeaktionen in SAP Cloud for Customer an, oder replizieren Sie Werbeaktionen aus SAP CRM Trade Promotion Management (TPM), um sie in Ihrem System zu verwenden.

[Werbeaktionen in SAP Cloud for Customer anlegen \[Seite 917\]](#)

Legen Sie Werbeaktionen direkt in Ihrem SAP Cloud for Customer-System an.

[Replikation von Werbeaktionen aus SAP CRM TPM \[Seite 919\]](#)

Öffnen Sie die Werbeaktionen SAP CRM Trade Promotion Management (TPM) in Ihrem SAP Cloud for Customer-System.

### 19.2.1 Werbeaktionen in SAP Cloud for Customer anlegen

Legen Sie Werbeaktionen direkt in Ihrem SAP Cloud for Customer-System an.

Sie können Werbeaktionen je nach Ihren Anforderungen für einen [Kunden](#), für einen [Hierarchieknoten](#) oder für bestimmte [Zielgruppen](#) anlegen.

#### Hinweis

In SAP Cloud for Customer angelegte Werbeaktionen sind nur im SAP Cloud for Customer-System vorhanden und können nicht in ein externes System repliziert werden.

### 19.2.1.1 Produkte zu Werbeaktionen hinzufügen

Fügen Sie Ihren Werbeaktionen Produkte, Produktkategorien oder Produktgruppen hinzu.

Um Ihren Werbeaktionen Produkte hinzuzufügen, müssen Sie unter [Allgemeine Informationen](#) eine [Produktplanungsbasis](#) für Ihre Werbeaktion auswählen. Je nach Ihrer Konfiguration können Sie ein [Produkt](#), eine [Produktkategorie](#), eine [Produktgruppe](#) sowie Kombinationen dieser Optionen aus dem Menü hinzufügen. Nachdem Sie hier eine Option ausgewählt haben, können Sie Ihrer Werbeaktion Positionen hinzufügen.

In der Sicht [Produkte](#) können Sie Ihrer Werbeaktion durch Wählen von [Hinzufügen](#) Produkte hinzufügen. Je nach Einrichtung Ihres Systems können Sie Ihrer Werbeaktion auch [Produktgruppen](#) oder [Produktkategorien](#) hinzufügen. Geben Sie die Mengeneinheit und den Gültigkeitszeitraum für das Produkt ein. In der Sicht [Produkte](#) können Sie auch Produkte hinzufügen, die Sie von einer Werbeaktion ausschließen möchten, indem Sie für ein bestimmtes Produkt in der Spalte [Ausschließen](#) das Ankreuzfeld markieren. Falls Sie der Liste ein Produkt versehentlich hinzugefügt haben, können Sie dieses mithilfe des Papierkorbsymbols entfernen.

### 19.2.1.2 Beteiligte und ausgeschlossene Beteiligte in Werbeaktionen

Definieren Sie [Beteiligte](#) und [Ausgeschlossene Beteiligte](#) für Ihre Werbeaktion.

Unter [Beteiligte](#) können Sie verschiedene Gruppen oder Einzelpersonen unterschiedlichen Rollen zuweisen und die der Werbeaktion zugeordneten Geschäftspartner einschließen.

Unter [Ausgeschlossene Beteiligte](#) wählen Sie aus, welche [Kunden](#) innerhalb der [Beteiligten](#) ausgeschlossen werden sollen.

Wenn Sie eine Werbeaktion für zahlreiche Gruppen gleichzeitig verfügbar machen möchten, anstatt der Werbeaktion alle kleineren Gruppen einzeln hinzuzufügen, ist es sinnvoll, zunächst größere Gruppen als Beteiligte zuzuweisen und dann bestimmte Gruppen oder Einzelpersonen auszuschließen.

### 19.2.1.3 Anlagen zur Werbeaktion

Fügen Sie Anlagen mit weiteren Informationen zur Werbeaktion hinzu, beispielsweise Broschüren oder Verknüpfungen.

Wählen Sie [Hinzufügen](#), um Ihrer Werbeaktion eine [Lokale Datei](#), einen [Weblink](#), eine Datei [Aus Bibliothek](#) oder ein [WebDAV](#)-Dokument hinzuzufügen.

Diese Anlagen sind auch im Offline-Modus verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Work with Attachments in Offline](#) und [FAQs](#).

## 19.2.1.4 Vorhandene Werbeaktionen kopieren

Sie können eine neue Werbeaktion anlegen, indem Sie eine vorhandene Werbeaktion kopieren. Jede beliebige Werbeaktion in Ihrem System, unabhängig ihres Status in [Externer Status](#) kann in eine neue Werbeaktion kopiert werden. Geben Sie Ihrer Werbeaktion einen neuen Namen. Die folgenden Details werden kopiert:

- [Art des Kunden](#) und [Planungskunde](#)
- [Beteiligte](#) und [Ausgeschlossene Beteiligte](#)
- [Produkte](#), [Produktkategorie](#) und [Produktgruppe](#) sowie Beginn und Ende der Gültigkeit
- [Anlagen](#)

## 19.2.2 Replikation von Werbeaktionen aus SAP CRM TPM

Öffnen Sie die Werbeaktionen SAP CRM Trade Promotion Management (TPM) in Ihrem SAP Cloud for Customer-System.

Alle aus SAP CRM TPM replizierten Werbeaktionen sind in Ihrem SAP Cloud for Customer-System schreibgeschützt.

Alle gültigen Werbeaktionen werden auf Basis der betriebswirtschaftlichen Konfigurationen und den Kriterien innerhalb des Initial-Download-Berichts heruntergeladen: `CRMPCD_PROMOTION_EXTRACT`.

### ⓘ Hinweis

In SAP Cloud for Customer angelegte Werbeaktionen können nicht in das Backend-CRM repliziert werden. Auch wenn Ihr System in SAP ERP integriert ist, sind die in SAP Cloud for Customer angelegten Werbeaktionen nur in SAP Cloud for Customer eigenständige Werbeaktionen.

### 19.2.2.1 Replikation von Werbeaktionen aus SAP CRM TPM konfigurieren

Administratoren können die Replikation von Werbeaktionen aus SAP CRM Trade Promotion Management (TPM) aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkaufskampagne](#) ► [Werbeaktionsmanagement](#) ► [Werbeaktionen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld zum Aktivieren von Werbeaktionen in Integrationsszenarien.

## 19.2.2.2 Rabatt

Zeigen Sie den mit einer Werbeaktion verknüpften Rabatt an.

### ⓘ Hinweis

Die Registerkarte **Rabatt** kann personalisiert werden und ist standardmäßig ausgeblendet. Informationen zum Anzeigen der Registerkarte finden Sie unter [Make UI Elements Available for Users](#).

## 19.3 Werbeaktionen nutzen

Informieren Sie sich über die für Kunden, Besuche und Produkte verfügbaren Werbeaktionen, um Cross-Selling- und Up-Selling-Opportunitys optimal nutzen zu können.

### [Werbeaktionen anzeigen \[Seite 920\]](#)

Zeigen Sie Ihre Werbeaktionen aus der Registerkarte für Verkaufskampagnen heraus an.

### [Werbeaktionen für Kundenaufträge übernehmen \[Seite 922\]](#)

Die Aktionsprodukte werden innerhalb eines Kundenauftrags übernommen.

### [Werbeaktionen beenden \[Seite 923\]](#)

Wenn eine Werbeaktion beendet ist, deaktivieren Sie diese in Ihrem System.

## 19.3.1 Werbeaktionen anzeigen

Zeigen Sie Ihre Werbeaktionen aus der Registerkarte für Verkaufskampagnen heraus an.

Wählen Sie im Dropdown-Menü aus, welche Werbeaktionen angezeigt werden sollen, und sortieren, suchen und filtern Sie diese anschließend, um bestimmte Ergebnisse anzuzeigen. Innerhalb Ihrer Ergebnisse können Sie nach dem [Externen Status](#) sortieren. Dieser Status bestimmt die Verfügbarkeit der Werbeaktion für das Verkaufsteam.

- **Angelegt:** Wenn Sie eine Werbeaktion anlegen, wird deren Status automatisch auf [Angelegt](#) gesetzt. Angelegte Werbeaktionen werden im System angezeigt, können jedoch nicht für einen Kundenauftrag übernommen werden.
- **Freigegeben:** Wenn Sie Ihre Werbeaktion aktivieren möchten, setzen Sie ihren Status auf [Freigegeben](#). Freigegebene Werbeaktionen können von Ihren Teammitgliedern übernommen werden.
- **Beendet:** Nachdem die Werbeaktion beendet wurde, setzen Sie den Status auf [Beendet](#). Nachdem Sie den Status auf "Beendet" gesetzt haben, können Sie die Werbeaktion nicht mehr bearbeiten. Sie können sie jedoch kopieren, um eine ähnliche Werbeaktion anzulegen.

Wenn Sie Werbeaktionen für bestimmte [Kunden](#), [Produkte](#), [Besuche](#) und [Kundenaufträge](#) anzeigen möchten, wählen Sie innerhalb des betreffenden Kunden oder Work Centers die Sicht [Werbeaktionen](#) aus. Innerhalb der einzelnen Sichten werden nur die Werbeaktionen angezeigt, die mit dem jeweiligen Kunden, Produkt, Besuch oder Kundenauftrag verknüpft sind.

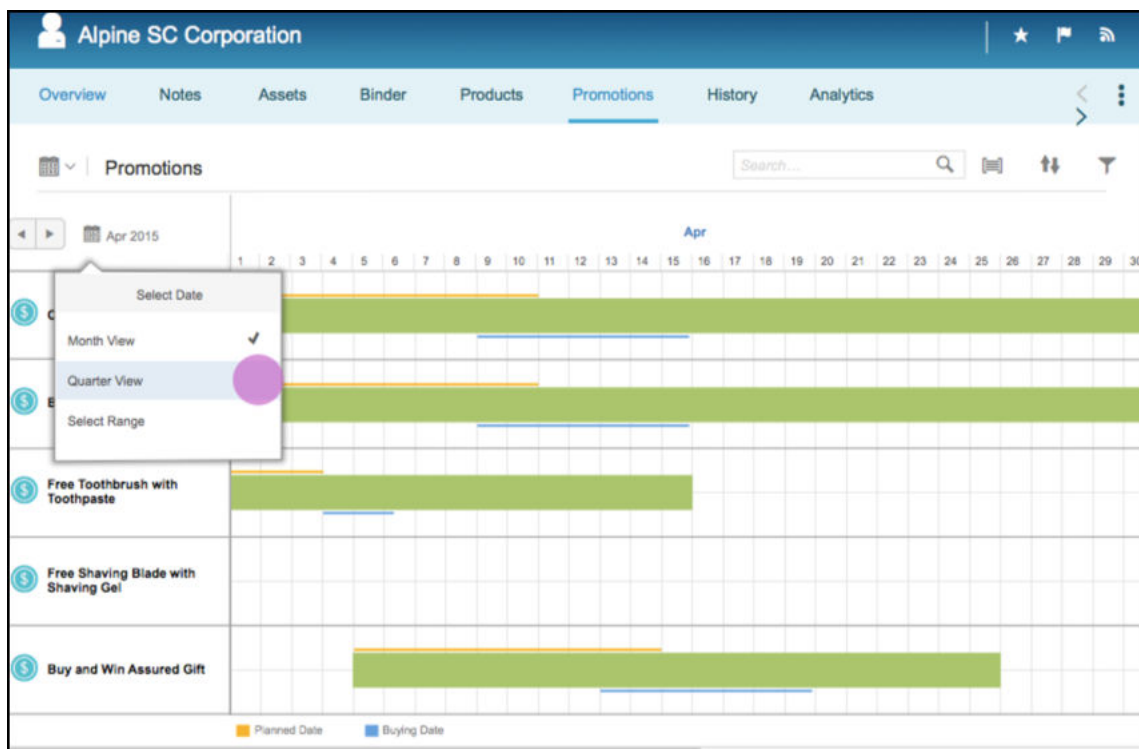
## 19.3.1.1 Werbeaktionskalender

Zeigen Sie *Werbeaktionen* in einer einfach zu lesenden Kalendergrafik an.

Die Kalendersicht ist innerhalb der Sicht *Werbeaktionen* unter einem bestimmten *Kunden*, *Produkt* und *Besuch* verfügbar. Sie können die *Monatssicht*, die *Quartalsicht* oder einen von Ihnen *Festgelegten Bereich* auswählen. Waagerechte farbige Balken in einer Diagrammansicht veranschaulichen deutlich die **Plantermine**, die **Kauftermine** und die **Isttermine** für Ihre Werbeaktionen.

Datumsangaben für Werbeaktionen

- **Einkaufsstartdatum** und **Einkaufsenddatum**: Während dieses Zeitraums gilt die Werbeaktion für Kunden.
- **Istdatum**: Das Istdatum ist das Datum, an dem die während des Einkaufszeitraums angelegten Aufträge ausgeführt werden.
- **Geplanter Zeitpunkt**: Der Bereich für die geplanten Zeitpunkte gilt vom Anlegen bis zum Abschluss der Werbeaktion.



### ⓘ Hinweis

Der Werbeaktionskalender ist momentan nur im SAP Fiori Client verfügbar.

## 19.3.1.2 Werbeaktionen in Besuchen

Zeigen Sie die Werbeaktionen an, die mit einem *Besuch* verknüpft sind.

Zeigen Sie in der Registerkarte *Besuche* aktuelle und gültige Werbeaktionen für den ausgewählten *Kunden* an. Sie können hier auch die Anzahl laufender und eingehender Werbeaktionen anzeigen.

### 19.3.1.3 Rabatt

Zeigen Sie den mit einer Werbeaktion verknüpften Rabatt an.

#### 📘 Hinweis

Die Registerkarte [Rabatt](#) kann personalisiert werden und ist standardmäßig ausgeblendet. Informationen zum Anzeigen der Registerkarte finden Sie unter [Make UI Elements Available for Users](#).

## 19.3.2 Werbeaktionen für Kundenaufträge übernehmen

Die Aktionsprodukte werden innerhalb eines Kundenauftrags übernommen.

### Vorgehensweise

1. Wenn Sie einem Kundenauftrag Produkte hinzufügen, öffnen Sie die Registerkarte [Werbeaktionen](#), um die für das Konto des Kunden verfügbaren Werbeaktionen einzusehen.
2. Wählen Sie die Produkte aus, die Sie hinzufügen möchten, geben Sie eine Menge ein, und fügen Sie sie Ihrem Kundenauftrag hinzu.
3. Sichern Sie den Auftrag, und übermitteln Sie ihn zur Preisfindung. Nachdem der Kundenauftrag gesichert und zur Preisfindung übermittelt wurde, werden die Aktionspreise übernommen.

#### 📘 Hinweis

Sie sehen in der Registerkarte [Kundenauftrag](#) nur die Werbeaktionen mit dem Status [Freigegeben](#).

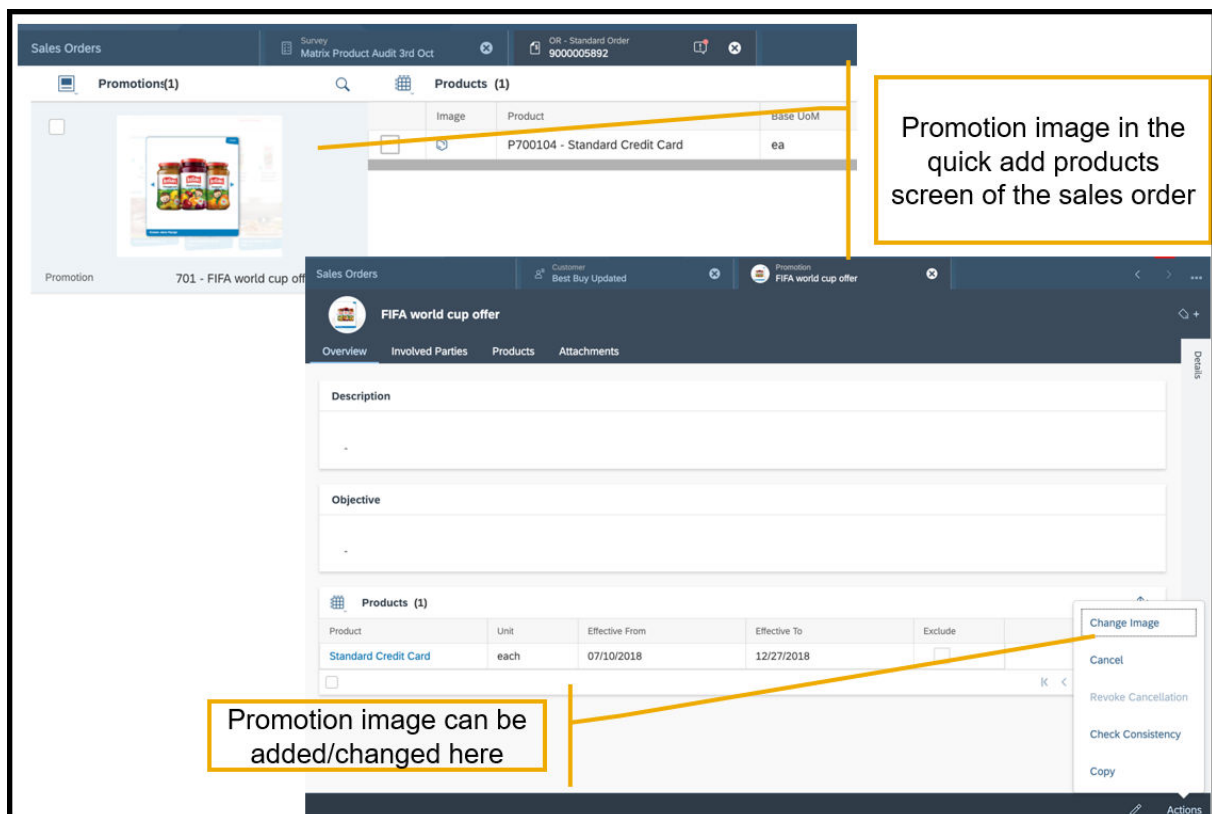
### 19.3.2.1 Bilder für Werbeaktionen in Kundenaufträgen

Sie können in SAP Cloud for Customer einer Werbeaktion ein Bild zuordnen.

Sie können das Bild für die Werbeaktion beim Hinzufügen eines Aktionsprodukts in einem Kundenauftrag sehen. Das Bild hilft Ihnen, eine Werbeaktion schnell zu identifizieren und das richtige Aktionsprodukt auszuwählen, das Sie zu einem Kundenauftrag hinzufügen möchten.

Zum Zuordnen eines Bildes zu einer Werbeaktion gehen Sie zu der Werbeaktion und wählen [Bild ändern](#).





### 19.3.3 Werbeaktionen beenden

Wenn eine Werbeaktion beendet ist, deaktivieren Sie diese in Ihrem System.

Wenn eine Werbeaktion beendet und alle daraus resultierenden Aufträge erfüllt wurden, ändern Sie *Externer Status* in *Beendet*, um die Werbeaktion zu deaktivieren. Nachdem Sie den Status auf *Beendet* gesetzt haben, kann die Werbeaktion nicht mehr bearbeitet werden. Sie können sie jedoch kopieren.

## 19.4 Datenquellen und Berichte für Werbeaktionen

Legen Sie Berichte an, und analysieren Sie Ihre Aktionsdaten.

Für Werbeaktionen sind die folgenden Datenquellen verfügbar:

CODCOIBTDB - Geschäftsvorfallreferenzen für Kundenauftragspositionen – Aktionsprodukte können Bestandteil des Kundenauftrags sein. Mit Geschäftsvorfallreferenzen können die Werbeaktionserlöse aus Kundenaufträgen analysiert werden.

CODPRMHB - Werbeaktionen – Diese Datenquelle enthält alle relevanten Daten, die zur Analyse der vorhandenen Werbeaktionen erforderlich sind.

CODPRMPCU - Produkt und Produktkategorie in Werbeaktionen – Diese Datenquelle kann zusammen mit den beiden oberen Datenquellen zur Analyse von Werbeaktionen verwendet werden, die für ein Produkt oder eine Produktkategorie relevant sind.

CODPRMPGB - Produktgruppe in Werbeaktionen – Diese Datenquelle kann zusammen mit CODCOIBTDB, CODPRMHB zur Analyse von Werbeaktionen verwendet werden, die für eine Produktgruppe relevant sind.

CODPRMPGU - Produkt und Produktgruppe in Werbeaktionen – Diese Datenquelle kann zusammen mit CODCOIBTDB, CODPRMHB zur Analyse von Werbeaktionen verwendet werden, die für ein Produkt oder eine Produktgruppe relevant sind.

## 19.5 Werbeaktionen im Offlinemodus

Informationen zur Verfügbarkeit auf Feldebene bei Werbeaktionen im Offlinemodus.

Werbeaktionen im Offlinemodus

| Registerkarte | Abschnitt                     | Feld                      | Anlegen | Bearbeiten | Anzeigen | Bearbeiten*<br>(Bearbeitung<br>ist direkt/über<br>Aktionen/über<br>Navigationen<br>möglich) |
|---------------|-------------------------------|---------------------------|---------|------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ÜBERSICHT     | Allgemeine In-<br>formationen |                           |         |            |          |                                                                                             |
|               |                               | Nummer                    | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Name                      | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Art                       | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Zielsetzung               | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Werbemittel               | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Art des Kunden            | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Zielgruppe                | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Externer Status           | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Währung                   | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Produktpla-<br>nungsbasis | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Planstartdatum            | N       | N          | J        | N                                                                                           |
|               |                               | Planenddatum              | N       | N          | J        | N                                                                                           |

| Registerkarte     | Abschnitt           | Feld                    | Anlegen | Bearbeiten | Anzeigen | Bearbeiten*                                                      |
|-------------------|---------------------|-------------------------|---------|------------|----------|------------------------------------------------------------------|
|                   |                     |                         |         |            |          | (Bearbeitung ist direkt/über Aktionen/über Navigationen möglich) |
|                   |                     | Einkaufsstartdatum      | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Einkaufsenddatum        | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Priorität               | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Zuständiger Mitarbeiter | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Verkaufsabteilung       | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Verkaufsorganisation    | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Vertriebsweg            | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Sparte                  | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Gebiet                  | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Iststarttermin          | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Istendtermin            | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   | <b>Notizen</b>      | Notizen                 | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   | <b>Beschreibung</b> | Beschreibung            | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   | <b>Zielsetzung</b>  | Zielsetzung             | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   | <b>Produkte</b>     | Beschreibung            | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Einheit                 | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Gültig ab               | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Gültig bis              | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Ausschließen            | N       | N          | J        | N                                                                |
| <b>Beteiligte</b> | <b>Beteiligte</b>   |                         |         |            |          |                                                                  |
|                   |                     | Rolle                   | N       | N          | J        | N                                                                |
|                   |                     | Name                    | N       | N          | J        | N                                                                |

| Registerkarte                                  | Abschnitt                                      | Feld         | Anlegen       | Bearbeiten | Anzeigen                     | Bearbeiten*<br>(Bearbeitung<br>ist direkt/über<br>Aktionen/über<br>Navigationen<br>möglich) |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------|---------------|------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                                | Aktion       | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Hinzufügen   | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Aktionen     | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
| <b>Produkt und<br/>Produktkate-<br/>gorien</b> | <b>Produkt und<br/>Produktkatego-<br/>rien</b> |              |               |            |                              |                                                                                             |
|                                                |                                                | Beschreibung | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Einheit      | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Gültig ab    | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Gültig bis   | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Ausschließen | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Aktionen     | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
| <b>Anlagen</b>                                 | <b>Anlagen</b>                                 |              |               |            |                              |                                                                                             |
|                                                |                                                | Titel        | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Art          | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Geändert am  | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Geändert von | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
|                                                |                                                | Aktionen     | N             | N          | J                            | N                                                                                           |
| <b>Rabatt</b>                                  | <b>Rabatt</b>                                  |              |               |            |                              |                                                                                             |
| Werbeaktionen im Offlinemodus – Aktionen       |                                                |              |               |            |                              |                                                                                             |
| <b>Registerkarte/global</b>                    | <b>Abschnitt</b>                               |              | <b>Aktion</b> |            | <b>Offline-Verfügbarkeit</b> |                                                                                             |
| Global                                         |                                                |              | Aktualisieren |            | J                            |                                                                                             |

## **19.6 Häufige Fragen zu Werbeaktionen**

Schauen Sie sich einige der häufig gestellten Fragen zu Werbeaktionen an.

### **19.6.1 Können Werbeaktionen aus dem Backend-On-Premise-CRM-System in dieses System repliziert werden?**

Ja, Werbeaktionen aus dem Backend-TPM-/CRM-System können in Ihr SAP Cloud for Customer-System repliziert werden. Allerdings sind nur die Felder verfügbar, die für die Vertriebssteuerung relevant sind.

### **19.6.2 Können in diesem System Werbeaktionen angelegt werden?**

Ja, Werbeaktionen können in SAP Cloud for Customer als eigenständige Werbeaktionen angelegt, aber nicht in ein anderes System, wie etwa SAP ERP, repliziert werden.

### **19.6.3 Müssen externe Softwaresysteme mit SAP Cloud for Customer integriert werden, um Werbeaktionen zu replizieren?**

Nein, es kann nur mit TPM/CRM integriert werden.

### **19.6.4 Kann ich in SAP Cloud for Customer die Vorgänge zur Promotionplanung und zum promotionsbezogenen Forderungs- und Fondsmanagement ausführen?**

Nein, beide Vorgänge werden im Backend-CRM ausgeführt.

## 19.6.5 Werden die Daten zur Aktionspreisgestaltung aus SAP ERP in dieses System repliziert?

Nein, die Daten zur Aktionspreisgestaltung werden aus SAP ERP nicht repliziert oder in SAP Cloud for Customer gespeichert. Sie müssen die Daten zur Preisgestaltung aus Ihrem SAP-ERP-System abrufen, nachdem Sie einen Kundenauftrag angelegt haben.

## 19.6.6 Wenn ich einer Werbeaktion bereits Kunden hinzugefügt habe, kann ich einige der Kunden entfernen, ohne dabei alle zu entfernen?

Ja, Sie können die Liste der *Beteiligten* und *ausgeschlossenen Beteiligten* innerhalb der Werbeaktionen bearbeiten.

### Kontext

Wenn Sie eine Werbeaktion anlegen und einen *Planungskunden* hinzufügen, können Sie zusätzliche Beteiligte hinzufügen oder entfernen.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die *Werbeaktion*.
2. Wechseln Sie zur Sicht *Ausgeschlossener Beteiligter*.
3. Markieren Sie das Ankreuzfeld neben den Kunden, die Sie vorübergehend aus der Werbeaktion entfernen möchten.
4. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 19.6.7 Wie kann ich die Aktionspreisgestaltung beim Annehmen von Aufträgen anzeigen?

Nachdem Sie die Auftragsannahme abgeschlossen haben, rufen Sie die Preisfindungsdaten aus SAP ERP ab, um die Werbeaktionspreise anzuzeigen. Werbeaktionspreise werden nicht in SAP Cloud for Customer gespeichert.

## Kontext

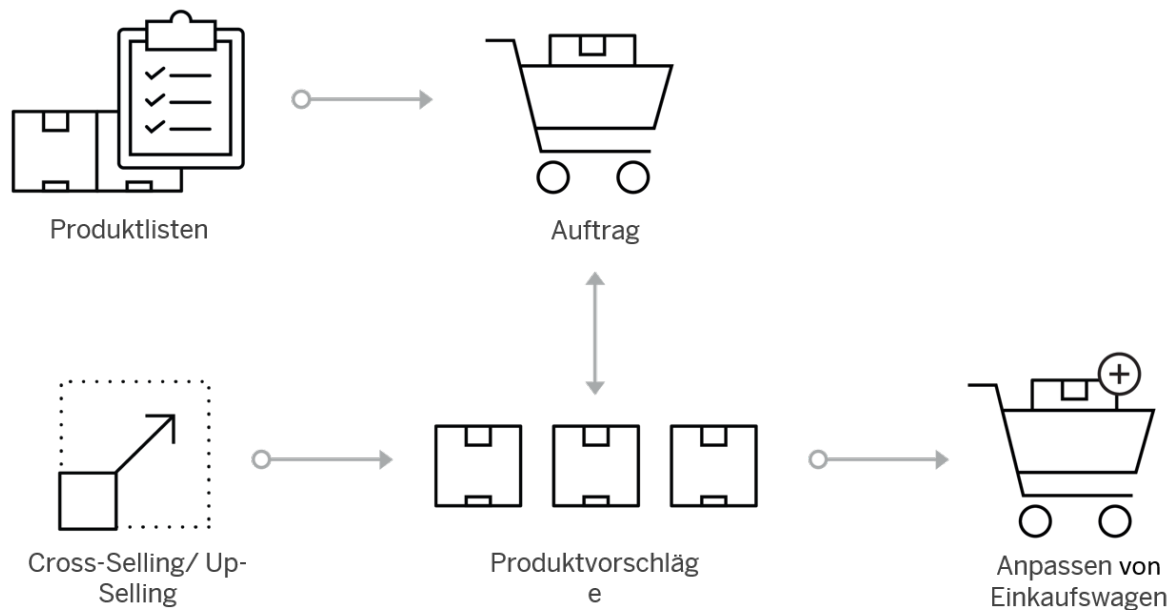
Ihr System muss mit einem externen SAP-ERP-System integriert sein, um Daten zur Aktionspreisgestaltung abzurufen. Sobald Sie ein Angebot oder einen Kundenauftrag angelegt haben, können Sie die Preisfindungsdaten abrufen.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie in Ihrem Kundenauftrag oder Angebot die Sicht *Produkte*.
2. Wählen Sie die Drucktaste *Aktionen* und anschließend *Simulieren*, *Übertragen* oder *Beenden*, um die Preisfindungsdaten aus SAP ERP abzurufen.
3. Sie können Ihre angepassten Preisfindungsdaten unter *Produktpreisfindung* anzeigen.

## 20 Produktlisten

Produktlisten von SAP Cloud for Customer bieten Ihrem Unternehmen flexible Produktvorschläge bei Verkaufsvorgängen und ermöglichen den Benutzern daher die Optimierung von Verkaufsprozessen.



Administratoren richten aus Produktlisten Standardprodukte ein, damit beim Anlegen von Verkaufsvorgängen, wie Angebote oder Aufträge, Vorschlagsmengen aufgelistet werden.

Wenn Benutzer Angebote oder Aufträge anlegen, schlägt die Lösung je nach den Einstellungen Produkte anhand von Kunden, Kundenhierarchie, Vertriebsbereich, Zielgruppe oder Gebiet vor. Mit der Erstellung bestimmter Produktlisten können Benutzer für Angebote oder Aufträge schnell Produkte und zugehörige Mengen hinzufügen.

Darüber hinaus können Administratoren Cross-, Up- oder Down-Selling einrichten. Beim Cross-Selling werden Produkte vorgeschlagen, die im Verkaufsbeleg zu einem erforderlichen Produkt hinzugefügt werden können, wenn das erforderliche Produkt Teil des Verkaufsvorgangs ist. Beim Up- oder Down-Selling werden Produkte vorgeschlagen, die ein erforderliches Produkt im Verkaufsbeleg ersetzen.

Wenn Ihr Unternehmen Produktselektionen für Verkaufsvorgänge einschränken oder ausschließen möchte, kann dies von den Administratoren ebenfalls in der Lösung eingerichtet werden.

Administratoren fügen den Verkaufsvorgängen des Unternehmens Mehrfachauswahlprodukte aus Produktlisten im Offline-Modus hinzu. Zudem können Administratoren Produktlisten im Offline-Modus verwenden (erweiterte Tablet-App).



## 20.1 Produktlisten in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können mit Produktlisten arbeiten, wenn Angebote oder Kundenaufträge bei der Festlegung des Lösungsumfangs ausgewählt wurden. Außerdem stehen Fine-Tuning-Aufgaben für Produktlisten zur Verfügung.

### → Empfehlung

Wir empfehlen, dass Sie die Detailfragen in den Bereichen überprüfen, die relevant sind und die Sie in Ihren Lösungsumfang aufgenommen haben. Wenn Sie eine Frage auswählen, werden auf den Registerkarten im Abschnitt "Details" des Bilds weitere Informationen angezeigt.

Wenn Sie sich als Administrator anmelden, können Sie die Detailfragen unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► finden. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kundenaufträge](#) ► [Fragen für Kundenaufträge](#) ► [Gruppe: Produktliste für Kundenaufträge](#) ►.

Unkomplizierte Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben sind eventuell nicht in dieser Liste enthalten.

### 20.1.1 Produktlisten aktivieren

Für die Verwendung von Produktlisten sollten Administratoren sicherstellen, dass Kundenaufträge oder Angebote im Lösungsumfang enthalten sind.

Produktlisten ermöglichen Ihnen, Produkte oder Produkte nach Produktkategorie vorzuschlagen. Sie können auch entscheiden, ob Ihr Verkaufsteam Produktlistentypen oder Standardprodukte verwenden soll.

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Neugeschäft](#) ► [Kundenauftrag](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld.
2. Ordnen Sie das Work Center [Produktlisten](#) den entsprechenden Benutzerrollen zu.

### ⓘ Hinweis

Für die Verwendung von Produktlisten im Offline-Modus ordnen Sie der Registerkarte [Produktlisten](#) Mitarbeiter zu.

### 20.1.2 Produktlisten-Reihenfolgen konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator eine Reihenfolge der vorgeschlagenen Produkte in einer Produktliste konfigurieren.

Fügen Sie den Angeboten oder Kundenaufträgen Produkte in derselben Reihenfolge hinzu, wie sie in der Produktliste aufgeführt sind.

1. Navigieren Sie zu [Vorgeschlagenes Produkt](#) oder [Vorgeschlagene Produktkategorien](#).
2. Wählen Sie [Personalisieren](#) oder [Anpassen](#).
3. Fügen Sie das ausgeblendete Feld [Reihenfolge](#) hinzu.
4. Wählen Sie [Mehr](#) [Neu nummerieren](#), um Ihre Reihenfolge zu bearbeiten.

#### → Tipp

Wenn Sie [Neu nummerieren](#) wählen, werden Zehnerschritte definiert. Diese Aktion ist nützlich, wenn Produkte später zu einer anderen Reihenfolge hinzugefügt werden.

5. Geben Sie einen beliebigen numerischen Wert in der Spalte [Reihenfolge](#) ein.
6. Sichern Sie Ihre Eingaben. Das System ordnet dann die Liste automatisch nach den Nummernwerten in dieser Spalte neu.

#### ⓘ Hinweis

In der Schnellerfassung für Angebote oder Aufträge werden die Produkte in umgekehrter Reihenfolge angezeigt. Die hinzugefügten Produkte werden in der obersten Zeile angezeigt.

## 20.1.3 Zugriffskontrolle für Produktlisten konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator die Einschränkungen der Zugriffskontrolle für Produktlisten festlegen.

Administratoren können den Zugriff auf Lese- und Schreibberechtigungen für die Erfassungsregisterkarte von [Produktlisten](#) einschränken.

1. Um die Zugriffskontrolle für Produktlisten zu definieren, navigieren Sie zu [Administrator](#) [Allgemeine Einstellungen](#) [Benutzer](#) [Benutzerrollen](#).
2. Klicken Sie auf die [Anwendungsrollen-ID](#) des Benutzers, für den Sie die Zugriffsrechte ändern möchten.
3. Wählen Sie [Alles anzeigen](#) [Zugriffseinschränkungen](#), und markieren Sie [COD\\_PRODUCTLIST\\_WCVIEW](#).
4. In der Zeile [Lesezugriff](#) wählen Sie [Eingeschränkt](#).
5. Unter [Einschränkungsregel](#) wählen Sie [2 – Mitarbeiter](#).

Nach der Definition der Zugriffskontrolle stehen Benutzern mit der geänderten Benutzerrolle Produktlistenaktionen in den Vorgängen zur Verfügung. Durch diesen Schritt entfällt die Notwendigkeit, ihrer Benutzerrolle die Registerkarte [Produktlisten](#) hinzuzufügen.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Benutzer mit Produktlisten im Offline-Modus arbeiten, sollten Administratoren diesen Benutzern die Registerkarte "Produktlisten" zuordnen.

## 20.1.4 Produktlistenkategorien konfigurieren

Administratoren können Produktlistenkategorien an ihre Bedürfnisse anpassen.

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf.
2. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Alle Aufgaben](#).
3. Suchen und öffnen Sie [Produktlistenkategorien](#).
4. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
5. Geben Sie eine Kategorie-ID und eine Bezeichnung ein.
6. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 20.1.5 Produktlistenermittlung basierend auf Wunschliefetermin konfigurieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Produktliste basierend auf dem Wunschtermin zu ermitteln:

1. Navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Übersicht](#) [Angebote](#) [Belegarten verwalten](#).
2. Wählen Sie auf dem Bild [Belegart](#) die Belegart aus, die Sie ändern möchten, und wählen Sie unter [Produktvorschlagsdatum](#) die Option [Wunschtermin \(Kopf\)](#).

Wenn Sie beim Anlegen eines Angebots eine bestimmte [Belegart](#) auswählen, wird die Produktliste anhand der Eingabe unter [Wunschtermin](#) ermittelt.

## 20.1.6 Produktlistenermittlung basierend auf Belegart konfigurieren

Um die Produktliste basierend auf der Belegart basierend auf Angeboten, Kundenaufträgen oder Opportunitys zu ermitteln, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu [Produkt](#) [Produktliste](#) [Verkauf](#).
2. Blättern Sie nach unten zu [Belegart](#).
3. Um eine neue Belegart hinzuzufügen, wählen Sie [Hinzufügen](#).
4. Wählen Sie im Fenster [Belegart](#) eine Option aus, und wählen Sie [Hinzufügen](#).
5. Wählen Sie [Sichern](#).

## 20.1.7 Null als Standardproduktmenge festlegen

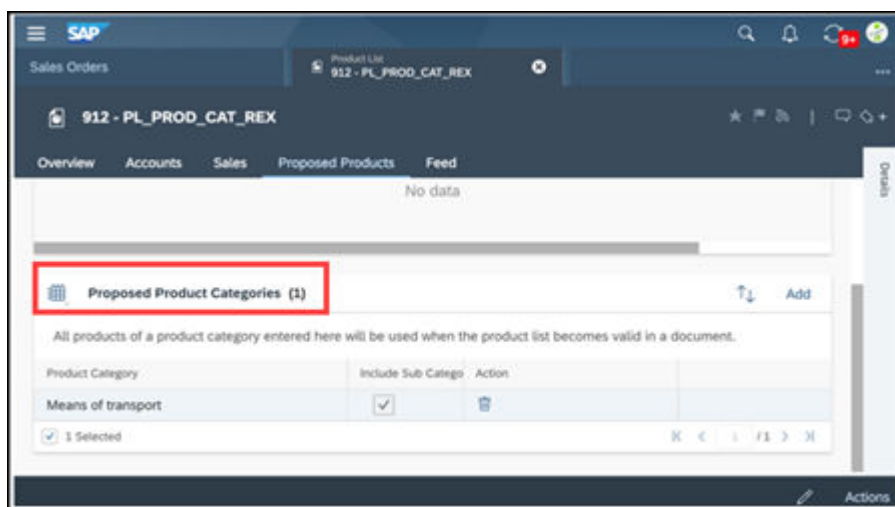
Administratoren können null (0) anstelle von eins (1) als Standardproduktmenge festlegen.

Wenn keine anderen vorgeschlagenen Mengen eingegeben wurden, können Sie die Wunschliefermenge in Angeboten und Kundenaufträgen standardmäßig auf null (0) setzen. Die Konfiguration verbessert die Benutzerfreundlichkeit in Fällen, in denen die Auftragserfassung hauptsächlich auf mobilen Geräten erfolgt. Die Verwendung der Option ist hilfreich, wenn die gewünschten Auftragsmengen hauptsächlich mithilfe eines Inkrementzählers auf der Benutzungsoberfläche geändert werden.

Navigieren Sie zu ► [betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Element: Verkauf](#) ► [Standardprodukte verkaufen](#) ► [Vorschlagswert für Produktmenge](#) ► [Möchten Sie den Vorschlagswert für die Produktmenge in Verkaufsbelegen von 1 auf 0 ändern?](#) ►.

## 20.1.8 Produktlisten basierend auf Kategorien für Offline-Verwendung konfigurieren

Sie können Produktlisten basierend auf Produktkategorien konfigurieren. Die Benutzer können im Offline-Modus auf die Produktliste mit allen Produkten, die zu einer Produktkategorie gehören, zugreifen.



## 20.2 Produktlisten pflegen

Administratoren erstellen, kopieren und migrieren Produktlisten sowie richten automatische Produktvorschläge ein.

Die Lösung unterstützt die folgenden Produktlistentypen:

- **Produktvorschlag** – Legen Sie eine Gültigkeit für alle Kunden, einzelne Kundenzuordnungen, Vertriebsbereiche, Gebiete oder Zielgruppen fest. Sie können auch Produktvorschläge mithilfe von Produktkategorien anlegen.
- **Cross-/Up-/Down-Selling** – Definieren Sie Cross-, Up- oder Down-Selling, um zugehörige Produkte, teurere Produkte oder Produkte zu empfehlen, die einem Kundenbudget entsprechen.
- **Produktausschluss** – Schließen Sie Produkte oder Produktkategorien aus, damit bestimmte Produkte aus Listen den Benutzern nicht in Verkaufsvorgängen angezeigt werden.
- **Produkteinschränkung** - Schränken Sie die Selektion für Produkte und/oder Produktkategorien in Verkaufsvorgängen anhand einer eingeschränkten Produktliste ein.

[Produktliste anlegen \[Seite 936\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie Produktlisten anlegen.

#### [Automatische Produktvorschläge verwenden \[Seite 938\]](#)

Erfahren Sie mehr über automatische Produktvorschläge in Produktlisten.

#### [Produktlisten migrieren \[Seite 938\]](#)

Erfahren Sie mehr über die Migration von Produktlisten aus externen Quellen nach SAP Cloud for Customer mithilfe von Migrationsvorlagen.

#### [Produktlisten kopieren \[Seite 938\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie durch Kopieren vorhandener Produktlisten Zeit sparen können.

#### [Gültigkeit für Produktlisten verwenden \[Seite 939\]](#)

Erfahren Sie, wie sich die festgelegte Produktlistengültigkeit auf die Produktlisten auswirkt.

#### [Produktlistenkategorien \[Seite 939\]](#)

Erfahren Sie mehr über die Verwendung und Definition der zu selektierenden vorgeschlagenen Produkte auf der Basis von Produktlistenkategorien (einschließlich der Hierarchie).

#### [Produktlistenabfragen definieren \[Seite 940\]](#)

Erfahren Sie, wie Sie eine erweiterte Produktlisten-Suchabfrage, z.B. nach Verkaufsorganisation, Vertriebsweg oder Sparte, definieren.

#### [Erweiterte Suche für Produktlistenfelder verwenden. \[Seite 940\]](#)

Personalisieren oder bearbeiten Sie das erweiterte Suchbild für Produktlisten, um eine Suche nach ausgeblendeten Feldern zu ermöglichen.

#### [Produkte oder Kunden gleichzeitig suchen und hinzufügen \[Seite 940\]](#)

Sie können in der *Produktliste* gleichzeitig nach einem Produkt suchen und es hinzufügen, sofern es nicht bereits in der Tabelle vorhanden ist.

#### [BAdIs für Produktlisten implementieren \[Seite 941\]](#)

Informieren Sie sich über das Produktlisten-BAdI, mit dem Sie das Ergebnis der Produktlistenfindung eingrenzen können.

#### [Externe Produkt-IDs zu externen Systemen hinzufügen \[Seite 941\]](#)

Erfahren Sie mehr über das Hinzufügen externer Felder zur Registerkarte *Vorgeschlagene Produkte*.

#### [Kopieren und Einfügen von Masseneinträgen für Kunden und Produkte in Produktlisten \[Seite 941\]](#)

Über die Funktionen Kopieren und Einfügen können Sie Elemente aus MS Excel in Produktlisten übernehmen.

#### [Massenaktualisierung von Produktlisten \[Seite 942\]](#)

Mit einer Massenaktualisierung der Produktzuordnungen können Sie den Zeitaufwand ohne Konfiguration durch deren Administrator verkürzen.

#### [Listenansicht verwenden, um Produkte in der Produktliste auszuwählen oder zu entfernen \[Seite 942\]](#)

Entfernen Sie ausgewählte Produkte aus einer Produktliste.

## Weitere Informationen

#### [Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden \[Seite 483\]](#)

Erfahren Sie, wie die Lösung Cross-Selling verwendet, um Benutzern beim Anlegen von Verkaufsvorgängen vorgeschlagene Produkte anzuzeigen.

## 20.2.1 Produktliste anlegen

Erfahren Sie, wie Sie Produktlisten anlegen.

1. Um eine Produktliste anzulegen, wählen Sie auf der Registerkarte **Produkte** die Option **Produktlisten** und dann **Neu**.
2. Geben Sie eine Beschreibung für den entsprechenden Produktlistentyp und einen Gültigkeitszeitraum ein. Entscheiden Sie zusätzlich, ob die Liste für alle Kunden gültig ist und ob sie automatisch vorgeschlagen wird.

### ⓘ Hinweis

Markieren Sie **Gültig für alle Kunden**, wenn die Produktliste für alle Kunden, Interessenten und Privatkunden gültig sein soll.

Markieren Sie **Automatischer Vorschlag**, wenn die Produkte, einschließlich der vorgeschlagenen Produktmenge, dem Verkaufsbeleg automatisch hinzugefügt werden sollen.

3. Wählen Sie **Sichern und Öffnen**.
4. Fügen Sie auf der Registerkarte **Produkte** die Produkte hinzu, und geben Sie eine Vorschlagsmenge ein, die die Endbenutzer automatisch erfassen. Z.B. vorgeschlagene Produkte und Mengen in einem Angebot. Hier können Sie auch Produkte mit einem bestimmten Gültigkeitszeitraum eingeben.

### → Tipp

Die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** können personalisiert und ausgeblendet werden.

5. Wenn die Liste nur für bestimmte Kunden oder Zielgruppen gültig ist, fügen Sie diese auf der Registerkarte **Kunden** hinzu.

### ⓘ Hinweis

Die Registerkarte "Kunden" wird ausgeblendet, wenn die Liste für alle Kunden gültig ist.

Wenn Sie Kunden mit Hierarchien verwenden und möchten diese in die Ermittlung einbeziehen, werden auch untergeordnete Kunden ermittelt.

6. Grenzen Sie die Ermittlung ein, indem Sie auf der Registerkarte **Verkauf** Vertriebsbereiche und Gebiete hinzufügen.

### → Nicht vergessen

Wenn für den Verkaufsbeleg der richtige Kunde, Vertriebsbereich und das Gebiet gepflegt ist, wird die Produktliste ermittelt.

7. Sichern und aktivieren Sie Ihre Produktliste über **Aktionen**.

Wenn Benutzer Verkaufsvorgänge anlegen, sind die Produktlisten verfügbar, die ihren Kunden, Vertriebsbereichen und Gebieten zugeordnet sind.

### → Tipp

Personalisieren oder bearbeiten Sie das erweiterte Suchbild für Produktlisten, um eine Suche nach ausgeblendeten Feldern zu ermöglichen.

## 20.2.1.1 Produktlisten-Reihenfolgen konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator eine Reihenfolge der vorgeschlagenen Produkte in einer Produktliste konfigurieren.

Fügen Sie den Angeboten oder Kundenaufträgen Produkte in derselben Reihenfolge hinzu, wie sie in der Produktliste aufgeführt sind.

1. Navigieren Sie zu [Vorgeschlagenes Produkt](#) oder [Vorgeschlagene Produktkategorien](#).
2. Wählen Sie [Personalisieren](#) oder [Anpassen](#).
3. Fügen Sie das ausgeblendete Feld [Reihenfolge](#) hinzu.
4. Wählen Sie ► [Mehr](#) ► [Neu nummerieren](#) ►, um Ihre Reihenfolge zu bearbeiten.

### → Tipp

Wenn Sie [Neu nummerieren](#) wählen, werden Zehnerschritte definiert. Diese Aktion ist nützlich, wenn Produkte später zu einer anderen Reihenfolge hinzugefügt werden.

5. Geben Sie einen beliebigen numerischen Wert in der Spalte [Reihenfolge](#) ein.
6. Sichern Sie Ihre Eingaben. Das System ordnet dann die Liste automatisch nach den Nummernwerten in dieser Spalte neu.

### ⓘ Hinweis

In der Schnellerfassung für Angebote oder Aufträge werden die Produkte in umgekehrter Reihenfolge angezeigt. Die hinzugefügten Produkte werden in der obersten Zeile angezeigt.

## 20.2.1.2 Zugriffskontrolle für Produktlisten konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie als Administrator die Einschränkungen der Zugriffskontrolle für Produktlisten festlegen.

Administratoren können den Zugriff auf Lese- und Schreibberechtigungen für die Erfassungsregisterkarte von [Produktlisten](#) einschränken.

1. Um die Zugriffskontrolle für Produktlisten zu definieren, navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
2. Klicken Sie auf die [Anwendungsrollen-ID](#) des Benutzers, für den Sie die Zugriffsrechte ändern möchten.
3. Wählen Sie ► [Alles anzeigen](#) ► [Zugriffseinschränkungen](#) ►, und markieren Sie [COD\\_PRODUCTLIST\\_WCVIEW](#).
4. In der Zeile [Lesezugriff](#) wählen Sie [Eingeschränkt](#).
5. Unter [Einschränkungsregel](#) wählen Sie [2 – Mitarbeiter](#).

Nach der Definition der Zugriffskontrolle stehen Benutzern mit der geänderten Benutzerrolle Produktlistenselektionen in den Vorgängen zur Verfügung. Durch diesen Schritt entfällt die Notwendigkeit, ihrer Benutzerrolle die Registerkarte [Produktlisten](#) hinzuzufügen.

### ⓘ Hinweis

Wenn Benutzer mit Produktlisten im Offline-Modus arbeiten, sollten Administratoren diesen Benutzern die Registerkarte "Produktlisten" zuordnen.

## 20.2.2 Automatische Produktvorschläge verwenden

Erfahren Sie mehr über automatische Produktvorschläge in Produktlisten.

Wenn Ihr Administrator Produkte anlegt und beim Erstellen neuer Produktlisten [Automatischer Vorschlag](#) auswählt, werden die Produkte, einschließlich der vorgeschlagenen Produktmenge, automatisch zum Verkaufsbeleg hinzugefügt.

Automatische Vorschläge werden für alle Konten nach Gültigkeit oder basierend auf den einzelnen Kundenzuordnungen (einschließlich der Kundenhierarchie) definiert. Zudem können Vertriebsbereiche, Gebiete und Zielgruppen in den automatischen Vorschlägen definiert werden.

Wenn ein Benutzer Verkaufsvorgänge (z.B. Angebote) anlegt, werden die Produkte möglicherweise automatisch vorgeschlagen. Beispielsweise beim Anlegen von Produktkatalogen würden diese Produktkataloge bei der Angebotsbearbeitung enthalten sein.

### ⓘ Hinweis

Sie können Produkte für einen Kundenauftrag oder ein Angebot auf Basis einer eingeschränkten Produktliste zuordnen. Wenn Sie die eingeschränkte [Produktliste](#) entsperren, schlägt das System während des Angebotserstellungsprozesses nur die Produkte von der Liste der eingeschränkten Produkte vor. Sie können Produktvorschläge aus einer eingeschränkten Produktliste auswählen und bearbeiten.

## 20.2.3 Produktlisten migrieren

Erfahren Sie mehr über die Migration von Produktlisten aus externen Quellen nach SAP Cloud for Customer mithilfe von Migrationsvorlagen.

Administratoren laden Daten, z.B. Produktlisten, über das Migrationstool in Ihr System. Laden Sie die notwendigen Vorlagen herunter, in denen Sie dann die erforderlichen Daten erfassen, und befolgen Sie die Schritte zum Importieren der Produktlistendaten in Ihr System.

Alternativ können Sie Produktlisten und andere Business-Objekte mithilfe der Daten-Workbench hochladen.

## 20.2.4 Produktlisten kopieren

Erfahren Sie, wie Sie durch Kopieren vorhandener Produktlisten Zeit sparen können.

Um eine Produktliste zu kopieren, wählen Sie unter [Produkte](#) die Registerkarte [Produktlisten](#), um die Liste zu öffnen, die Sie kopieren möchten. Wählen Sie dann ► [Aktionen](#) ► [Kopieren](#) ►. Alle Details der ursprünglichen Produktliste werden übernommen, und Sie können die neuen Listendetails, z.B. Name und Produkte der Produktliste, bearbeiten.



## 20.2.5 Gültigkeit für Produktlisten verwenden

Erfahren Sie, wie sich die festgelegte Produktlistengültigkeit auf die Produktlisten auswirkt.

Beim Arbeiten mit Produktlisten können mehrere Arten von Gültigkeiten angelegt werden:

- **Gültig für alle Kunden** – Markieren Sie dieses Ankreuzfeld, wenn die Produktliste für alle Kunden, Interessenten und Privatkunden gültig sein soll.
- **Gültig ab** - Die angelegte Produktliste ist verfügbar, sobald sie vom Administrator aktiviert wird.
- **Gültig bis** - Die Produktliste ist nach dem angezeigten Datum nicht mehr verfügbar. Außerdem gibt es einen Gültigkeitszeitraum für vorgeschlagene Produktlisten, der sich innerhalb des Gültigkeitsbereichs auf der Kopfebene befinden sollte.

## 20.2.6 Produktlistenkategorien

Erfahren Sie mehr über die Verwendung und Definition der zu selektierenden vorgeschlagenen Produkte auf der Basis von Produktlistenkategorien (einschließlich der Hierarchie).

Produktkategorien enthalten detaillierte Informationen zu den von Ihrem Unternehmen hergestellten oder verkauften Waren. Z. B. den Produktnamen und die Produkt-ID.

Produktkategorien dienen der Einordnung der Produkte, die Ihr Unternehmen verkauft. Wenn Sie beispielsweise Heizkessel verkaufen, können diese in Kombikessel, ausschließlich wärmeerzeugende Kessel oder Systemkessel kategorisiert werden. Wenn Ihr Unternehmen nur eine Produktart, z.B. Computertastaturen, verkauft, können Sie Produktkategorien für Notebooks, Spiele und ergonomische Tastaturen anlegen.

### 20.2.6.1 Produktlistenkategorien verwenden

Relevant für Administratoren und Anwendungsexperten: Zum Definieren der Produktlistenkategorie ist Fine-Tuning erforderlich. Mit der Kategorie kann festgelegt werden, welche Liste in einer Umfrage übernommen werden soll.

#### 📘 Hinweis

Wenn das Feld **Kategorie** nicht angezeigt wird, können Sie es im Bild **Neue Produktliste** hinzufügen, indem Sie zu **Personalisieren** oder **Anpassen** navigieren.

#### → Tipp

Produktlistenkategorien haben keinen Bezug zu Produktkategorien im Produktstamm.

## 20.2.6.2 Produktlistenkategorien konfigurieren

Administratoren können Produktlistenkategorien an ihre Bedürfnisse anpassen.

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf.
2. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Alle Aufgaben](#) ►.
3. Suchen und öffnen Sie [Produktlistenkategorien](#).
4. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
5. Geben Sie eine Kategorie-ID und eine Bezeichnung ein.
6. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 20.2.7 Produktlistenabfragen definieren

Erfahren Sie, wie Sie eine erweiterte Produktlisten-Suchabfrage, z.B. nach Verkaufsorganisation, Vertriebsweg oder Sparte, definieren.

1. Navigieren Sie zu ► [Produkte](#) ► [Produktlisten](#) ►.
2. Wählen Sie [Personalisieren](#) oder [Anpassen](#).
3. Klicken Sie auf die Abschnitte, bis das Pluszeichen (+) angezeigt wird, um die gewünschten Felder hinzuzufügen.
4. Markieren Sie die gewünschten Felder, die in Ihrer definierten Produktlisten-Suchabfrage eingeschlossen werden sollen.
5. Wählen Sie [Abfrage sichern](#), und beenden Sie [Personalisieren](#) oder [Anpassen](#).

### → Tipp

Mit Produktlistenabfragen können Sie Produktlisten an Offline-Clients verteilen.

## 20.2.8 Erweiterte Suche für Produktlistenfelder verwenden.

Personalisieren oder bearbeiten Sie das erweiterte Suchbild für Produktlisten, um eine Suche nach ausgeblendeten Feldern zu ermöglichen.

## 20.2.9 Produkte oder Kunden gleichzeitig suchen und hinzufügen

Sie können in der [Produktliste](#) gleichzeitig nach einem Produkt suchen und es hinzufügen, sofern es nicht bereits in der Tabelle vorhanden ist.

Diese Funktion ist auch für Kunden verfügbar. Sofern ein Kunde nicht bereits vorhanden ist, können Sie gleichzeitig nach ihm suchen und ihn der Liste hinzufügen.

#### Hinweis

Die Funktion kann im Key User Tool nicht deaktiviert werden.

## 20.2.10 BAIs für Produktlisten implementieren

Informieren Sie sich über das Produktlisten-BAI, mit dem Sie das Ergebnis der Produktlistenfindung eingrenzen können.

Das BAI *ProductBusinessPartnerRelationDeterminationFilter* basiert auf zusätzlichen Attributen, die durch die eigene Implementierung im Produktlistenkopf definiert sind.

#### Hinweis

Produktlisten-BAIs können nicht im Offline-Modus eingesetzt werden.

## 20.2.11 Externe Produkt-IDs zu externen Systemen hinzufügen

Erfahren Sie mehr über das Hinzufügen externer Felder zur Registerkarte *Vorgeschlagene Produkte*.

1. Navigieren Sie zu .
2. Öffnen Sie eine Produktliste zum Bearbeiten.
3. Wählen Sie *Personalisieren* oder *Anpassen*.
4. Klicken Sie auf den Abschnitt *Gültig bis*, bis das Pluszeichen (Feld hinzufügen) angezeigt wird.
5. Wählen Sie das Pluszeichen, und fügen Sie die folgenden Felder hinzu:
  - *Externe Produktnummer* - Die ID aus externen Systemen wie SAP ERP wird angezeigt.
  - *Externes System* - Der Name aus externen Systemen wie SAP ERP wird angezeigt.

## 20.2.12 Kopieren und Einfügen von Masseneinträgen für Kunden und Produkte in Produktlisten

Über die Funktionen Kopieren und Einfügen können Sie Elemente aus MS Excel in Produktlisten übernehmen.

Mit dieser Aufgabe können Sie schnell Kunden und Produkte zu einer Produktliste hinzufügen. Vergewissern Sie sich, dass die kopierten Daten exakt mit der Reihenfolge der Spalten auf der Benutzungsoberfläche übereinstimmen, sodass die kombinierten Felder zwei Spalten entsprechen.

1. Öffnen Sie eine Produktliste.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte *Vorgeschlagene Produkte* der Produktliste.
3. Wählen Sie das Symbol  (*Kopieren*), und das Feld "Einfügen" wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf das Feld *Unterstützte Daten wie Excel einfügen*.
5. Verwenden Sie die Tastenkombination Strg + V (oder Umschalt + Einfg), um die Daten in das Feld einzufügen.

#### Hinweis

Die Anzahl der Eingabefelder sollte nicht größer als die maximale Anzahl der bereitgestellten Felder sein.

## 20.2.13 Massenaktualisierung von Produktlisten

Mit einer Massenaktualisierung der Produktzuordnungen können Sie den Zeitaufwand ohne Konfiguration durch deren Administrator verkürzen.

Führen Sie eine Massenaktualisierung der Produktzuordnungen durch, z.B. für *Vorgeschlagene Produkte*, *Eingeschränkte Produkte*, *Ausgeschlossene Produkte*.

1. Wählen Sie *Aktionen*.
2. Gehen Sie zu *Produktlisten*.
3. 2. Markieren Sie die *Produktlisten*, die aktualisiert werden müssen.

#### Hinweis

Filtern Sie bei *Produktlisten*, die ersetzt werden müssen, nach *Produktnummer*.

4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
  - *Produkt hinzufügen* – Führen Sie eine Massenaktualisierung von Produkten auf der Registerkarte *Produkte* für alle ausgewählten Produktlisten durch.
  - *Produkt aktualisieren* – Führen Sie eine Massenaktualisierung von Produkten auf der Registerkarte *Produkte* für alle ausgewählten Produktlisten durch. Sie können die Gültigkeit ändern oder eine Ersetzung durch ein anderes Produkt vornehmen.
  - *Produkt entfernen* – Führen Sie eine Massenentfernung von Produkten auf der Registerkarte *Produkte* für alle ausgewählten Produktlisten durch.

## 20.2.14 Listenansicht verwenden, um Produkte in der Produktliste auszuwählen oder zu entfernen

Entfernen Sie ausgewählte Produkte aus einer Produktliste.

Verwenden Sie die Listenansicht, um die Produkte auszuwählen, und verwenden Sie dann die Option *Entfernen* im Menü *Aktionen*, um Produkte zu entfernen.

## 20.3 Produkte aus Produktlisten schnell in Angeboten hinzufügen

Erfahren Sie, wie Sie Produkte und zugehörige Mengen mit der Aktion [Produktlisten](#) schnell in Angeboten oder Kundenaufträgen hinzufügen.

### Vorgehensweise

1. Öffnen oder erstellen Sie ein Angebot oder einen Kundenauftrag.
2. Wählen Sie [Schnellanlage](#). Alternativ können Sie die Produkte über [Aktionen](#) > [Mehr](#) schnell aus dem Angebot oder Auftrag hinzufügen.
3. Wählen Sie [Aktionen](#) > [Mehr](#).
4. Fügen Sie Produkte aus den definierten Produktlisten hinzu.

Wenn Ihr Administrator [Produktlisten](#) pflegt, können Sie über die Mehrfachauswahlfunktion Produkte basierend auf definierten Vorschlägen auswählen, die wiederum von folgenden Angaben abhängen können:

- Zielgruppen
- Kunden
- Kundenhierarchie
- Verkaufsdaten
- Gebiet

Sie können Produkte auch mithilfe von [Externe Nummer](#) kopieren und in die Liste einfügen.

[Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden \[Seite 943\]](#)

Erfahren Sie, wie die Lösung Cross-Selling verwendet, um Benutzern beim Anlegen von Verkaufsvorgängen vorgeschlagene Produkte anzuzeigen.

### 20.3.1 Cross-, Up-, und Down-Selling verwenden

Erfahren Sie, wie die Lösung Cross-Selling verwendet, um Benutzern beim Anlegen von Verkaufsvorgängen vorgeschlagene Produkte anzuzeigen.

Cross-, Up- und Down-Selling schlägt Produkte vor, die einem Verkaufsbeleg hinzugefügt werden können, wenn Sie vom Benutzer ausgewählt werden.

Wenn Angebote erforderliche Produkte aus der Liste enthalten, wird den Benutzern eine Liste der zugehörigen Produkte, Produkt-Upgrades oder wirtschaftlichen Produkte in den Verkaufsvorgängen angezeigt.

1. Wenn Sie Cross-Selling-Produkte für das Angebot oder den Kundenauftrag verwenden, navigieren Sie auf der Registerkarte [Produkte](#) zu [Empfohlene Produkte](#).

#### ⓘ Hinweis

Die Registerkarte [Empfohlene Produkte](#) wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator Cross-Selling eingerichtet hat. Up- und Down-Selling wird über eine Aktion gekennzeichnet. Wenn Sie die Aktion

wählen, können Sie das Produkt auswählen und austauschen. Für Angebote können Sie das Produkt als Alternativposition hinzufügen.

2. Wählen Sie **Aktion** > **Up/Down-Selling-Produkte**.

#### Hinweis

Das Feld **Up/Down-Selling-Produkte** gibt an, dass die Benutzer das Produkt ersetzen können, um Up- oder Down-Selling zu verwenden. Das Symbol wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die jeweiligen Produktvorschläge festgelegt hat.

3. Geben Sie die gewünschten Mengen ein.
4. Sichern Sie Ihre Eingaben, und fahren Sie mit der Bearbeitung des Angebots fort.

## 20.3.1.1 Produktlisten für Cross-, Up-, und Down-Selling anlegen

Erfahren Sie, wie Sie Produktlisten vom Typ "Cross-/Up-/Down-Selling" anlegen können, damit Benutzer in einem Kundenauftrag aus diesen Produkten auswählen können.

1. Navigieren Sie zu **Produkte** > **Produktlisten** > **Neu**.
2. Ändern Sie das Bildschirmlayout entweder über das Menü **Personalisieren** oder **Anpassen**.
3. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+), um das Feld **Typ** hinzuzufügen, und sichern Sie Ihre Änderungen.
4. Verlassen Sie den Personalisierungs- bzw. Anpassungsmodus.
5. Wählen Sie den **Typ** (Up-, Down- oder Cross-Selling) des Produktvorschlags aus.
6. Fügen Sie über **Vorgeschlagene Produkte** > **Hinzufügen** Produkte hinzu, und geben Sie einen Produktnamen oder eine ID ein.

#### Hinweis

In der neu angelegten Produktliste erscheint die Registerkarte **Erforderliche Produkte**. Bei anderen Arten von Produktlisten werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt. Beispielsweise wird beim Anlegen einer neuen Produktliste des Typs "Produktausschluss" die Registerkarte **Ausgeschlossene Produkte** angezeigt.

7. Wählen Sie die Art der gewünschten vorgeschlagenen Produkte, z.B. **Cross-Selling**, **Down-Selling** oder **Up-Selling**.

## 20.3.1.2 Produkte für Cross-, Up-, und Down-Selling empfehlen

Fügen Sie Produkte einer Opportunity aus vorgeschlagenen Produktempfehlungen zu.

Sie können Ihren Opportunities Produkte aus vorgeschlagenen Produktempfehlungen für Cross-Selling hinzufügen. Up- und Down-Selling wird durch Verwendung einer Aktion unterstützt, die Up- oder Down-Selling-Produkte für die Ersetzung des ausgewählten Produkts vorschlägt.

Fügen Sie unter [Empfohlene Produkte aus Cross-Selling-Produktlisten](#) die Cross-Selling-Produkte den Opportunity-Produkten hinzu, indem Sie das Plussymbol (+) wählen.

Wenn Sie bereits Produktlisten definiert haben, die Up- und Down-Selling-Produkte in Angeboten und Kundenaufträgen enthalten, wird die Aktion zum Ersetzen eines Produkts ebenfalls in der Opportunity angezeigt.

#### Hinweis

Fügen Sie [Empfohlene Produkte aus Cross-Selling-Produktlisten](#) aus dem Anpassungsmodus hinzu.

## 20.4 Ausschlüsse und Einschränkungen für Produktlisten definieren

Administratoren können mehr über die Definition von Produktlistentypen erfahren, mit denen die Auswahl von Produkten und Produktkategorien in Verkaufsvorgängen ausgeschlossen und eingeschränkt werden kann.

Sie können Produktlisten auch basierend auf dem Wunschtermin und der [Belegart](#) für Angebote und Kundenaufträge ermitteln.

### 20.4.1 Produktausschlüsse konfigurieren

Administratoren können Produkte oder Produktkategorien aus einer Produktlistenauswahl ausschließen. Die Produkte aus diesen Listen werden Benutzern in Verkaufsvorgängen nicht in der Produktlisten-Positionsauswahl angezeigt.

#### Beispiel

Für ein bestimmtes Gebiet oder einen bestimmten Vertriebsbereich werden bestimmte Produkte nicht verkauft. Diese Produkte können durch eine Produktliste ausgeschlossen werden.

Wenn der Listentyp [Produktausschluss](#) angelegt wird, erscheint die Registerkarte [Ausgeschlossene Produkte](#). Administratoren können ausgeschlossene Produkte in Verkaufsvorgängen hinzufügen.

Schließen Sie Produkte, Produktkategorien oder beides aus einer Produktlistenauswahl aus. Produkte aus diesen Listen werden dann bei der Produktauswahl in Verkaufsvorgängen nicht sichtbar sein. Benutzer erhalten die Fehlermeldung: Produkt <ID> nicht gültig; von mindestens einer Produktliste ausgeschlossen.

Verwenden Sie diese Funktion, indem Sie in der Liste [Typ](#) den Eintrag [Produktausschluss](#) auswählen.

### 20.4.2 Produkteinschränkungen konfigurieren

Administratoren können Produkte oder Produktkategorien aus einer eingeschränkten Produktliste einschränken. Benutzer können in Verkaufsvorgängen nur Produkte aus diesen Listen hinzufügen.

Wenn der Listentyp *Produkteinschränkungen* angelegt wird, erscheint die Registerkarte *Eingeschränkte Produkte*. Administratoren können das gewünschte Produkt in Verkaufsvorgängen einschränken.

Schränken Sie die Selektion für Produkte und/oder Produktkategorien in Verkaufsvorgängen anhand einer eingeschränkten Produktliste ein. In diesem Fall können in einem Verkaufsvorgang nur Produkte aus diesen Listen hinzugefügt werden. Darüber hinaus können Produkte aus diesen Listen nur zu einem Verkaufsvorgang hinzugefügt werden. Wenn ein Produkt außerhalb einer gültigen eingeschränkten Produktliste ausgewählt wird, erhalten die Benutzer die Fehlermeldung **Produkt <ID> nicht gültig; nicht zulässig (Einschränk. durch Produktliste)**.

Verwenden Sie diese Funktion, indem Sie in der Liste *Typ* den Eintrag *Produkteinschränkung* auswählen.

### 20.4.3 Produktlistenermittlung basierend auf Wunschlieferttermin konfigurieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Produktliste basierend auf dem Wunschtermin zu ermitteln:

1. Navigieren Sie zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Übersicht* ► *Angebote* ► *Belegarten verwalten* ►.
2. Wählen Sie auf dem Bild *Belegart* die Belegart aus, die Sie ändern möchten, und wählen Sie unter *Produktvorschlagsdatum* die Option *Wunschtermin (Kopf)*.

Wenn Sie beim Anlegen eines Angebots eine bestimmte *Belegart* auswählen, wird die Produktliste anhand der Eingabe unter *Wunschtermin* ermittelt.

### 20.4.4 Produktlistenermittlung basierend auf Belegart konfigurieren

Um die Produktliste basierend auf der Belegart basierend auf Angeboten, Kundenaufträgen oder Opportunitys zu ermitteln, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu ► *Produkt* ► *Produktliste* ► *Verkauf* ►.
2. Blättern Sie nach unten zu *Belegart*.
3. Um eine neue Belegart hinzuzufügen, wählen Sie *Hinzufügen*.
4. Wählen Sie im Fenster *Belegart* eine Option aus, und wählen Sie *Hinzufügen*.
5. Wählen Sie *Sichern*.

## 20.5 Feed mit Produktlisten verwenden

Erfahren Sie mehr über den Produktlisten-Feed, mit dem Sie Produktlisten verfolgen können, die für Sie relevant sind.



Wenn ein Administrator Produktlisten anlegt, erscheint eine Aktion im Produktlisten-Feed, der unter [Feed](#) oder innerhalb der Produktliste auf der Registerkarte [Feed](#) angezeigt wird.

Mithilfe der Folgeaktion können Benutzer Änderungen an Produktlisten-Feeds anzeigen.

## 20.6 Änderungshistorie für Produktlisten verwenden

Erfahren Sie mehr über das Anzeigen von Produktlistenänderungen.

Zu Produktlisten zugeordnete Benutzer können Änderungen an den Produktlisten verfolgen, indem sie der Registerkarte [Produktliste](#) die Registerkarte [Änderungen](#) hinzufügen.

Navigieren Sie zu ► [Personalisieren](#) ► [Personalisierung starten](#) ►, und wählen Sie [Registerkarte hinzufügen](#), um die Registerkarte [Änderungen](#) einzublenden.

Suchen Sie nach Änderungen, indem Sie die folgenden Felder der Änderungshistorie filtern:

- [Änderungen ab](#)
- [Änderungen bis](#)
- [Attribut](#)
- [Geändert von Benutzer](#)

## 20.7 Produktlisten offline verwenden

Erfahren Sie mehr über das Arbeiten mit Produktlisten im Offline-Modus.

Sie können Ihren Verkaufsvorgängen Mehrfachauswahlprodukte aus Produktlisten im Offline-Modus hinzufügen.

### 📘 Hinweis

Wenn Benutzer mit Produktlisten im Offline-Modus arbeiten, sollten Administratoren diesen Benutzern die Registerkarte "Produktlisten" zuordnen.

### Produktliste meiner Kunden abrufen

Sie können die Abfrage [Produktliste meiner Kunden](#) verwenden, um Produktlisten für die Offline-Verwendung herunterzuladen. Die Abfrage umfasst folgende Produktlisten:

- Gültig für alle Produkte, die Kundenhierarchien von [Meine Kunden](#) zugeordnet sind (einschließlich [Kundenteam](#) und [Gebietsteam](#))
- Alle Produkte, die Zielgruppen zugeordnet sind (einschließlich [Meine Kunden](#))
- Alle Produkte, die einem [Gebiet](#) (einschließlich Untergebieten) zugeordnet sind

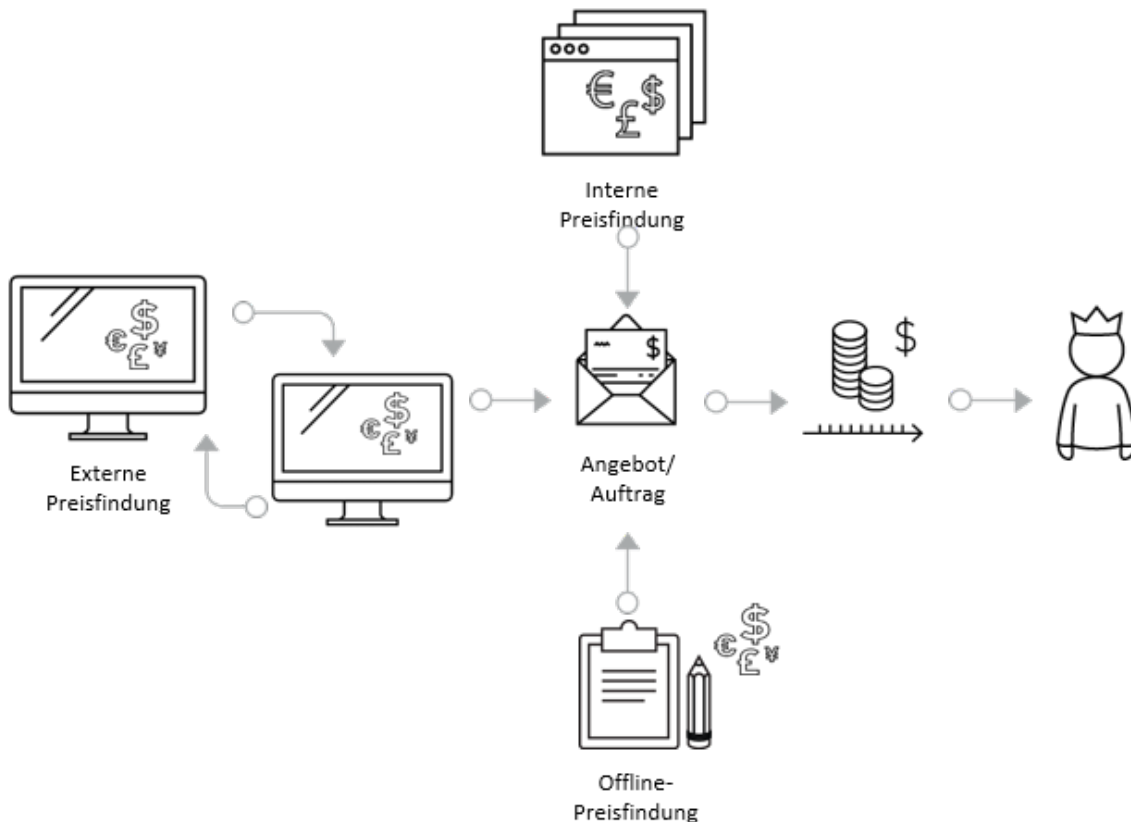
Um diese Option als Administrator zu konfigurieren, navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen: Offline-Einstellungen](#) ►.

#### ⓘ Hinweis

Die Abfrage [Produktliste meiner Kunden](#) ist nicht zur Online-Selektion verfügbar.

## 21 Preisfindung

SAP Cloud for Customer hilft Ihnen dabei, wettbewerbsfähig zu bleiben, indem Sie flexible interne, externe und Offline-Preisnachlässe anwenden.



Sie können Ihren Kunden konkurrenzfähige Preise anbieten, wenn Sie mit Angeboten und Kundenaufträgen arbeiten. Als Voraussetzung hat Ihr Administrator Produktpreislisten vorkonfiguriert oder Ihre Preisfindung in Transaktionen beruht auf Stammdaten für Preise, die anhand eines externen SAP-Systems ermittelt werden. Sie können manuell Rabatte gewähren und verschiedene Zuschläge auf Angebote und Aufträge anwenden. Sie können bestimmte Preiselemente überschreiben, um die Preisfindung flexibler zu machen.

Hier finden Sie eine Übersicht über die Preisfindungsart der SAP Cloud for Customer-Lösung:

**Interne Preisfindung:** Die Lösung bietet die interne Nettopreisfindung an. Sie wird verwendet, wenn Ihr Unternehmen Preise anhand von Preis- oder Rabattlisten auf Basis der Lösungsstammdaten ableitet. Die interne Preisfindung übernimmt Preise aus der von Ihrem Administrator erstellten Preisliste und kann optional vordefinierte Rabatte enthalten. Je nach Lösungs-Setup können Benutzer verschiedene Arten von Rabatten anwenden, z.B. Rabatte auf den Gesamtwert oder für Produktpositionen.

**Externe Preisfindung:** Die externe Preisfindung kann für Unternehmen eingesetzt werden, die ihre gesamten Preisdaten, einschließlich Steuerdetails, aus einem externen SAP-System abrufen. Endbenutzer fordern die Preisfindung über eine Benutzeraktion an, um damit das Ergebnis der externen Preisfindung abzurufen und

bei Bedarf Rabatte und andere Preiselemente anzuwenden. Darüber hinaus kann Ihr Administrator die Lösung verwenden, um anhand dieser Benutzeraktion Kreditlimits und Informationen zur Produktverfügbarkeit zu ermitteln.

**Offline-Preisfindung:** Wenn Ihr Unternehmen über SAP Cloud for Customer verfügt, können Sie die Offline-Preisfindung nutzen. Damit können Sie für Ihre im Offline-Modus erstellten Angebote und Bestellpositionen offline einen Schätzpreiswert mit einem festen oder prozentualen Rabatt berechnen. Sobald Sie wieder online sind, können Sie die Rabattdetails synchronisieren. Außerdem können Sie im Offline-Modus das Ergebnis der externen Preisfindung anzeigen.

## 21.1 Arbeiten mit der internen Preisfindung

Lernen Sie die grundlegenden Funktionen der internen Preisfindung von SAP Cloud for Customer kennen und wie Sie Rabatte auf Angebote und Kundenaufträge anwenden.

[Interne Preisfindung in Angeboten und Kundenaufträgen \[Seite 950\]](#)

Informieren Sie sich über die interne Preisfindung für Angebote und Kundenaufträge.

[Mengen- und Währungsumrechnung \[Seite 952\]](#)

Informieren Sie sich über Währungs- und Mengenumrechnungen sowie über deren Auswirkungen auf die Preisberechnung im Angebot.

### 21.1.1 Interne Preisfindung in Angeboten und Kundenaufträgen

Informieren Sie sich über die interne Preisfindung für Angebote und Kundenaufträge.

In SAP Cloud for Customer stehen verschiedene interne Preiselemente für Angebote und Kundenaufträge zur Verfügung. Auf der Registerkarte [Produkte](#) der Tabellenansicht des Angebots oder Kundenauftrags werden die wichtigsten Preisinformationen angezeigt und können – je nachdem, wie die Lösung konfiguriert ist – leicht überschrieben werden. Im Folgenden finden Sie die Details zur Anwendung der Elemente sowie deren Beschreibung.

#### 21.1.1.1 Interne Preisrabatte auf Angebote und Kundenaufträge anwenden

Erfahren Sie, wie Preisrabatte aus der [Kopf](#)- oder Positionssicht auf Angebote und Aufträge angewendet werden.

## Kontext

Jedes Produkt und jede Dienstleistung, die Sie im Angebot oder Auftrag erfasst haben, verfügt über eine eigene Positionsnummer. Über die Position können Sie je nach den Lösungseinstellungen u.a. die Positionsnummer, die Produktnummer, die Beschreibung, den Preis, die Menge und den Rabatt anzeigen.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie eines Ihrer Angebote oder einen Ihrer Kundenaufträge, bzw. legen Sie ein neues Angebot oder einen neuen Kundenauftrag an.
2. Auf der Registerkarte **Produkte** des Angebots, wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Überschreiben Sie die Listenpreisposition oder den Positionsrabatt, und wählen Sie **Preisfindung aktualisieren**.
4. Sie können aber auch den **Rabatt allgemein (%)** aus der **Kopfsicht** ändern.
5. Sichern Sie Ihre Änderungen.

### 21.1.1.2 Detaillierte Preiselemente auf Angebote und Kundenaufträge anwenden

Erfahren Sie, wie Sie Rabatte und Zuschläge auf Positionen in Angeboten und Kundenaufträgen anwenden.

## Kontext

Wenn Sie ein Angebot auf der Registerkarte **Preisfindung** anzeigen, auf der detaillierte Preise angezeigt und bearbeitet werden können, sehen Sie zwei Bereiche:

- In **Preisfindung auf Positionsebene** können Sie Preisfindungsdetails für ausgewählten Positionen anzeigen und aktualisieren. Erweitern Sie eine Position, um alle relevanten Preisbestandteile anzuzeigen. Falls Eingabefelder ausgegraut sind, z.B. **Steuer**, können sie nicht bearbeitet werden. Andere Preiselemente, wie Zuschläge, können einer Position hinzugefügt werden.

#### ⓘ Hinweis

Die Lösung bietet zurzeit keine Steuerfindung bei interner Preisfindung.

- In **Gesamtpreisfindung** können sie Preisfindungsdetails für den gesamten Beleg anzeigen und aktualisieren. Zusätzlich können hier einige andere Preiselemente hinzugefügt werden, z.B. Rabatt allgemein (%).

#### ⓘ Hinweis

Wenn ein Vertriebsteam an einem bestimmten Angebot arbeitet, kann der Administrator Zugriffseinschränkungen festlegen, sodass die Teammitglieder je nach ihrer Rolle in der Lage sind, die

Preisfindungsdetails zu bearbeiten oder nur anzuzeigen. Außerdem werden je nach dem Setup Ihrer Lösung möglicherweise viele Preisaktualisierungen im [Feed](#) angezeigt.

## Weitere Informationen

### 21.1.1.3 Preiselemente bearbeiten und aktualisieren

Erfahren Sie, wie Sie Preiselemente bearbeiten und aktualisieren.

#### Kontext

Sie können Angebotspreiselemente für jede Position hinzufügen.

#### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie ein Angebot, oder legen Sie ein neues an.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte [Preisfindung](#) des Angebots.
3. Wählen Sie [Preisfindung auf Positionsebene](#) und dann [Aufklappen](#).
4. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), wählen Sie das gewünschte Preiselement aus, und ändern Sie die Beschreibung nach Bedarf.
5. Wählen Sie [Preisfindung aktualisieren](#) und dann [Vollständig](#) oder [Manuelle Änderungen beibehalten](#).

#### Hinweis

Wenn Sie [Vollständig](#) wählen, werden auch manuell vom Benutzer vorgenommene Anpassungen gelöscht. Wenn Sie [Manuelle Änderungen beibehalten](#) beibehalten, werden manuelle Änderungen beibehalten. Das Kennzeichen [Manuell geändert](#) wird gesetzt.

6. Sichern Sie Ihre Änderungen.
7. Wählen Sie [Vorschau](#), um die Preisfindungsdetails im Ausgabeformular anzuzeigen.

### 21.1.2 Mengen- und Währungsumrechnung

Informieren Sie sich über Währungs- und Mengenumrechnungen sowie über deren Auswirkungen auf die Preisberechnung im Angebot.

Bei der Preisberechnung wird eine Währungsumrechnung durchgeführt, wenn die Währung der Preisstammdaten nicht mit der Belegwährung übereinstimmt. Die Währungsumrechnung erfolgt anhand der als Stammdaten verwalteten Wechselkurse. Die Belegwährung wird anhand der Kundenstammdaten für den Verkauf oder der Daten des verkaufenden Unternehmens festgelegt.

Außerdem erfolgt bei der Preisberechnung eine Mengenumrechnung, wenn die im Beleg angeforderte Mengeneinheit nicht mit der in der Preisliste verwalteten Preiseinheit übereinstimmt. Voraussetzung ist, dass die Mengenumrechnungen in den Produktstammdaten bearbeitet wurden.

### Beispiel

Die Produktstammdaten enthalten die Mengenumrechnung "1 Palette = 20 Stück", die Preisliste gibt eine Preiseinheit von "50 US-Dollar/pro Stück" an, und das Angebot fordert 5 Paletten an. In diesem Fall werden die 5 Paletten in 100 Einheiten umgerechnet, und ein Preis von 5.000 US-Dollar wird berechnet.

## Weitere Informationen

[Wechselkurse für Fremdwährungen verwalten](#)

[Währungs- und Mengenumrechnung](#)

## 21.2 Häufige Fragen zur internen Preisfindung

Probleme im Umgang mit der internen Preisfindung? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 21.2.1 Gibt es Beschreibungen für interne Preislisten?

Ja, der nachfolgende Text enthält grundlegende Informationen zu den Preislisten und wie diese bei der Preisfindung automatisch nacheinander angewendet werden.

Als Endbenutzer brauchen Sie sich keine Gedanken zu machen, wie das System die Rabatte und Zuschläge aus den Preislisten ermittelt. Es ist wichtig, die Grundlagen zur Funktionsweise von Preislisten zu kennen, damit Sie die Preisgestaltung der Lösung besser verstehen.

Ihr Administrator legt Listenpreise für Produkte und Services fest, die in [Preislisten](#) verwaltet werden. Diese Listen werden gepflegt, haben einen Gültigkeitszeitraum und müssen vor der Aktivierung freigegeben werden. Gegebenenfalls ist auch eine Genehmigung erforderlich.

Sobald die Preislisten freigegeben sind und Endbenutzer anfangen, für Kunden Angebote anzulegen, analysiert das System die folgenden Informationen, damit der Kunde die korrekten Preise erhält:

#### Wichtige Preiselemente: Listenpreis

Das System ermittelt den Netto-Listenpreis eines Produkts oder eines Services. Darüber hinaus prüft das System alle Preislisten, die zu den vom Verkaufs- oder Servicebeleg übergebenen Parametern wie Kunden, Vertriebsorganisation, Produkt, Produktkategorie und Buchungsdatum passen.

## Wichtige Preiselemente: Produktrabatt (%)

Ihr Administrator ist zuständig dafür, die Rabatte zentral festzulegen und zu verwalten. Als Endbenutzer ist es hilfreich zu wissen, dass zur Ermittlung der Rabatte für ein Produkt oder einen Service alle Rabattlisten überprüft werden, die zu den vom Verkaufsbeleg übergebenen Parametern wie Kunde, Kundengruppe, Produkt, Produktkategorie und Preisdatum passen.

Im Unterschied zur Listenpreisberechnung werden im *Produktrabatt (%)* nach Berechnung und Anwendung sämtlicher Rabatte alle relevanten Produktrabatte in der Preisberechnung berücksichtigt.

### 📘 Hinweis

SAP Cloud for Customer unterstützt Rabatte in Prozent, keine festen Rabattlisten. (Abgezogen werden immer die diskontierten Werte. Beispiel: Listenpreis = 100 USD, 1. Rabatt 10% = 10 USD, 2. Rabatt 10% = 9 USD, 3. Rabatt 10% = 8,10 USD).

## 21.2.2 What do the internal pricing elements mean?

The contents below will provide a high-level overview of internal pricing and price elements in the solution.

As a general rule, the internal net pricing depends on the price master data your Administrator has maintained in the *Products* work center. This includes a mandatory price list, optional discount lists, freight, and surcharges. All of these components determine the price your customers will need to pay for a product or service.

There are various types of price lists including base price, distribution chain specific, and customer specific. Your Administrator will maintain these lists for your company, so you as an end-user don't need to worry about them. In addition, there are discount lists which will also be maintained by your Administrator. The discount lists include an overall customer group, overall customer, customer product specific, and customer product category specific.

Keep in mind, the way your Administrator will configure your solution determines if the discounts and price lists are applicable to your customer.

The table below provides a description of the main price elements an end-user can manually apply to sales quotes or sales order.

You can find the following fields under ► *Sales Quote* ► *Pricing* ► *Edit* ►.

### Main Price Elements Description

| Field Name | Description                                                                                                                      | Explanation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| List Price | Price lists (created by your company Administrator) can be customer specific, distribution chain specific, and base price lists. | For customers that may be entitled to special prices, the system first checks for a customer-specific price list. If there is no customer-specific price found, then it checks for a distribution chain specific price list. Finally, if there is no distribution-chain-specific price, it checks for the base price list. |



| Field Name           | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Explanation                                                                                                                                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Product Discount (%) | <p>To determine the discount, the system checks all discount lists that fit the parameters passed from the sales or service documents. All found discounts are considered in the price calculation.</p> <p>Types of discount lists include: Customer Specific Discount Product, General Customer Discount, Overall Customer Group Discount, and Customer Specific Discount Product Category discount lists.</p> | For customers that may have a special discount for a certain product, the system checks for a discount list with customer product discounts. |
| Overall Discount (%) | The overall discount (%) is an additional general discount applied to the total item net value and must be applied manually.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                              |

### → Tipp

Once the discounts and/or surcharges are applied, you can apply on [Overall Discount \(%\)](#) This is an additional general discount applied to the total item net value which you as an end-user must apply manually. To apply the overall discount navigate to the ► [Sales Quote \(or and sales orders\)](#) ► [Pricing](#) ► [Edit](#) ► header view or [Total Pricing](#) section and enter the desired percentage (&) discount.

The following table displays the set of price components that may display depending on your solution's configuration. Menu paths are for the SAP Cloud for Customer unless otherwise noted in the table.

You can find the following fields under ► [Sales Quote](#) ► [Pricing](#) ► [Edit](#) ► [Add Row](#) ►.

#### Additional Price Elements Description

| Field Name             | Description                                                                                                                                                                                             | Explanation |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Cost and Profit Margin | Only displayed if your profit margin has been configured in your solution. A cost estimate can be manually entered and makes the calculation of the profit margin possible.                             |             |
| Freight                | This price element covers the freight amount entered manually. This price condition is only available if activated via business configuration. Price master data view is not available in the solution. |             |

| Field Name            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Explanation                                                                                                                                             |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quality Loss Fee      | This price element can be used and renamed to define a fixed discount amount for each product in the sales quote.                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                         |
| Restocking            | This price element can be used and renamed to define a fixed discount amount for the complete sales quote.                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                         |
| Rounding Difference   | This is a value that has been lost or gained through rounding. This value is used only for currencies that do not have low denomination coins such as 1 or 2 Cents – for example, Swiss francs. In this case, the price must be rounded to the nearest available value, such as 0 Cents or 5 Cents. |                                                                                                                                                         |
| Scales                | Your Administrator can define scales for prices in the price master data which depend on different quantities. The scale you use determines how values are calculated.                                                                                                                              | You can use a scale to define that a single boiler costs 500 USD. However, if you buy at least 10 boilers the price decreases to only 450 USD per unit. |
| Surcharge             | Two different price components are available for surcharges. You can define surcharges as percentages or fixed amounts according to your needs. All surcharges can be used side by side.                                                                                                            |                                                                                                                                                         |
| Total Given Discounts | This is calculated by adding all the relevant discounts given. This value cannot be edited directly by the user, but can be applied by editing the product discounts or header discount.                                                                                                            |                                                                                                                                                         |
| Total Item Net Value  | Calculated by adding all the item net values and cannot be edited.                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |
| Total Net Value       | This is calculated by adding all the item net values plus freight and cannot be edited.                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |
| Total                 | Calculated by adding the total net value.                                                                                                                                                                                                                                                           | This is the total price that will appear on the output form.                                                                                            |

As an end-user you probably won't have write access to the [Products](#) work center or the pricing master data, because of your business role. You will though, be able to view the pricing elements of a sales quote and sales order and apply various discount types and surcharges to them depending on your solution set-up.

## 21.2.3 Wie passe ich die Preisfindung in Angeboten und Kundenaufträgen an?

Nur Ihr Administrator kann sicherstellen, dass die Preisstammdaten gepflegt sind, da ein Produktpreis erforderlich ist. Administratoren können beispielsweise im Work Center [Produkte](#) auch bestimmte Preis- oder Rabattlisten definieren.

Auch Endbenutzer können auf der Registerkarte [Preisfindung](#) eines Angebots manuell zusätzliche Rabatte oder Zuschläge für ein Angebot definieren.

### 📘 Hinweis

Als Endbenutzer können Sie vorhandene Preisbestandteile hinzufügen und zudem den Preisbestandteil der Produktebene in jedem Angebot auf der Registerkarte [Preisfindung](#) umbenennen.

## 21.2.4 Wie berechne ich den Deckungsbeitrag für ein Angebot?

Sie können die Kosten eines Produkts auf der Registerkarte [Preisfindung](#) des Angebots manuell hinzufügen.

Zur Berechnung des Deckungsbeitrags muss Ihr Administrator den Rahmen dafür in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration festlegen.

1. Endbenutzer sollten das Produkt auswählen.
2. Wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
3. Wählen Sie den Preisbestandteil [Schätzkosten](#) aus.

## 21.2.5 Kann ich statt eines prozentualen Rabatts einen festen Rabatt gewähren?

Ja, dazu gibt eine Behelfslösung für Administratoren.

Wechseln Sie als Administrator zur Fine-Tuning-Aufgabe [Preisstrategie konfigurieren](#). Hier können Sie die Beschreibung der Preisbestandteile für [Gebühr für Qualitätsverlust](#) auf Produktebene und [Retourenbearbeitungsgebühr](#) auf Kopfebene umbenennen. Beide Preiselemente können nur auf der Registerkarte [Preisfindung](#) bearbeitet werden. [Gebühr für Qualitätsverlust](#) wird im Abschnitt [Preisfindung auf Positionsebene](#) angezeigt, und [Retourenbearbeitungsgebühr](#) wird im Abschnitt [Gesamtpreisfindung](#) angezeigt. Beide Optionen können als Preisbestandteile für einen festen Rabatt verwendet werden. Die Umbenennung der Preisbestandteile wird auch in der Ausgabe des Angebots berücksichtigt.

Sie können vorhandene Preisbestandteile hinzufügen und auch den Preisbestandteil auf Produktebene (nicht die Kopfkonditionen) auf der Registerkarte "Preisfindung" für jedes Angebot umbenennen.

## 21.2.6 Warum werden die Preise aus einer Opportunity nicht in das Angebot kopiert?

In Opportunitys ist es nicht möglich, Preise, Rabatte oder sonstige Preisfestlegungen zu pflegen.

Als Endanwender können Sie in der Opportunity lediglich den Wert eines berechneten Preises überschreiben. Abhängig von den [Preisfindungsdaten](#) führt die Lösung eine Preisfindung durch, wenn ein Angebot als Folgebeleg aus einer Opportunity erstellt wird. Das Ergebnis ist ein korrekter Preis.

## 21.2.7 Wird die Bruttopreisfindung unterstützt?

Nein, nur die Nettopreisfindung. Die Steuerermittlung übersteigt die interne Preisfindung.

## 21.3 Mit der externen Preisfindung arbeiten

Informieren Sie sich über die externe Preisfindung in SAP Cloud for Customer und über das Abrufen vollständiger Preisinformationen einschließlich Steuern aus einem Fremdsystem.

Wenn Ihr Administrator die externe Preisfindung in Ihrem System eingerichtet hat, können Sie für Ihre Angebotsbelege vollständige Preisinformationen einschließlich Steuern von einem Fremdsystem abrufen. Die Konfiguration der externen Preisfindung (falls relevant) hängt von der gewählten Belegart ab.

Wenn Sie ein Angebot in Ihrem System anlegen und mit einem Fremdsystem wie SAP CRM oder SAP ERP verbunden sind, kann eine Anforderung an das Fremdsystem zur Simulation eines Kundenauftrags angestoßen werden.

### 21.3.1 Tipps zum Arbeiten mit der externen Preisfindung

Beachten Sie die folgenden Hinweise, wenn Sie mit der externen Preisfindung arbeiten.

- Ihr System wird direkt mit dem externen System verbunden.
- Wenn Sie die Preisfindung anfordern, werden die gefundenen Preiskonditionen in Ihrem Angebot angezeigt. Das externe System steuert, ob ein vorhandener Preisbestandteil geändert oder gelöscht werden kann und ob es möglich ist, einen neuen Preisbestandteil hinzuzufügen. Nur manuell hinzugefügte Preisbestandteile können gelöscht werden.
- Der Preisfindungsstatus wird nur zurückgesetzt, wenn Sie Standardfelder ändern. Wenn Sie nur kundenspezifische Felder ändern, muss die Aktualisierung separat mit einer Implementierung von SAP Cloud Applications Studio angestoßen werden.
- Wenn Sie ein Angebot kopieren oder ein Folgeangebot oder einen Folgeauftrag anlegen, werden nur die manuell geänderten oder hinzugefügten Konditionen kopiert.

- Wenn Sie die Preisfindung anfordern und das externe System Fehlermeldungen auslöst, werden die Meldungen in Ihrem System angezeigt, aber nicht gesichert. Falls Sie erneut ein Angebot öffnen, das mit Fehlern berechnet wird, müssen Sie die Preisfindung erneut anfordern, um die Fehlermeldungen zu sehen.

## 21.3.2 Externe Preisfindung anfordern

Informieren Sie sich über das Anfordern einer externen Preisfindung.

Wenn Ihr Administrator die externe Preisfindung korrekt eingerichtet hat, legen Sie Ihr Angebot an und fordern die Preisfindung aus dem Fremdsystem an (► [Aktionen](#) ► [Preisfindung anfordern](#) ►). Sie können die externe Preisfindung für einen Kundenauftrag auch über die Aktion [Simulieren](#) abrufen.

Das Fremdsystem simuliert daraufhin einen vollständigen Beleg und gibt die Ergebnisse in Ihrem Angebot oder Auftrag zurück.

In der Lösung können Sie die folgenden ausgeblendeten Felder im Kopf anpassen und für die externe Preisfindung sichtbar machen:

- [Preisfindungsstatus](#) – Nur ein erfolgreich berechnetes Angebot kann eingereicht werden.
- [Preisdatum](#) – Hierbei handelt es sich um ein ausgeblendetes Feld, das auch für die interne Preisfindung verfügbar ist.
- [Preisfindungsverfahren](#)
- [Gesamt \(brutto\)](#)

In der Detailsicht der Registerkarte [Produkte](#) des Angebots werden die folgenden Felder angezeigt:

- [Produktpreisfindung](#) – Zeigt die Preisübersicht für das ausgewählte Produkt an.
- [Gesamtpreisfindung](#) – Zeigt die Preisübersicht für das gesamte Angebot an.
- [Angepasster Positionspreis](#) – Berücksichtigt Preiselemente in Positionen und Kopf.
- [Angepasster Positionswert](#) – Berücksichtigt Preiselemente in Positionen und Kopf, multipliziert mit der angeforderten Menge.

### ⓘ Hinweis

Die Felder [Listenpreis](#) und [Produktrabatt \(%\)](#) sind in der Produktabelle für externe Preisfindung nicht verfügbar.

### Folgebelege

Wenn Sie mit Integration in ein Fremdsystem arbeiten, in dem z.B. Ihre Kundenaufträge bearbeitet werden, können Sie die Referenzen auf die Folgebelege im Angebot unter ► [Verkaufsbelege](#) ► [Externe Folgebelege](#) ► erfassen.

## 21.3.3 Externe Preisfindung mit kostenlosen Waren, Produktverfügbarkeit und Kreditstatus

Informieren Sie sich über die externe Preisfindung für kostenlose Waren, die Prüfung der Produktverfügbarkeit und die erweiterte externe Preisfindung in SAP Cloud for Customer.

Wenn die externe Preisfindung in Ihrem System aktiviert wurde, können Sie für eine Angebotsbelegart Preisfindungsdetails aus dem Fremdsystem abrufen. Darüber hinaus bietet die Lösung folgende Informationen:

- Vollständige Preisfindungsdaten einschließlich Steuern und Brutto- und Nettobeträge
- Ermittlung von kostenlosen Waren
- Prüfung der Produktverfügbarkeit
- Kreditstatus

Voraussetzung dafür ist, dass Ihr Administrator in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration die externe Preisfindung für die Belegart aktiviert und für die Preisfindung selbst die Preisfindungstexte (Konditionen und Beschreibungen für Zwischensummen) aktiviert hat.

#### **Erweiterte externe Preisfindung**

Sie können eine begrenzte Anzahl [externer Preiselemente](#) direkt im Kopf oder in der Produkttabelle von Angeboten oder Kundenaufträgen anzeigen und bearbeiten. Sie können auch die Sichten [Produktpreisfindung](#) und [Gesamtpreisfindung](#) vollständig ausblenden, um sich auf die wichtigsten Preiselemente zu konzentrieren.

## **21.4 Häufige Fragen zur externen Preisfindung**

Probleme im Umgang mit der externen Preisfindung? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### **21.4.1 Wird die Ermittlung von Verträgen bzw. Werbeaktionen bei der externen Preisfindung in On-Premise-Systemen unterstützt?**

Ja, die Ermittlung wird unterstützt, wenn sie eindeutig ist.

Die Preisfindung erfolgt über die Auftragssimulation im On-Premise-System. Wird in dem simulierten Beleg automatisch nur ein Vertrag oder eine Werbeaktion ermittelt, ohne dass der Benutzer den entsprechenden Vertrag oder die Werbeaktion auswählt, berücksichtigt die Preisberechnung diese Ermittlung. Außerdem wird das korrekte Preisergebnis angezeigt.

### **21.4.2 Zeigt die Lösung inaktive Preiselemente an?**

Ja. Die Lösung zeigt auch inaktive Preiselemente an, wie z.B. den empfohlenen [Endverkaufspreis](#). Dies wird auf der Benutzungsoberfläche mit einem gelben Statussymbol angezeigt.

## 21.5 Flexible Offline-Preisfindung

Verwenden Sie bei der flexiblen Offline-Preisfindung die Kalkulationsschemata aus ERP/SAP S/4HANA zum Schätzen von Preisen in Ihrem SAP Cloud for Customer im Offline-Modus. Sie können die Funktion auch verwenden, um manuelle Rabatte für Kundenaufträge auf Kopf- und Positionsebene bereitzustellen. Die Preisberechnung wird auch für kundenspezifische SAP-ERP-Felder unterstützt.

Die Standardlösung unterstützt die Preisberechnung für Kundenaufträge, Angebote und Servicetickets im Offline-Modus. Die Unterstützung des Offline-Modus wurde um 9 unterstützte Felder in der Konditionstabelle erweitert, um die Preisberechnung zu unterstützen. Mit dieser Erweiterung können Sie neuere Preisfindungsszenarios abdecken. Die Offline-Preisfindungs-Engines sind in der Lage, das Preisfindungsverfahren, die Konditionsarten und die Zugriffsfolgen auf ähnliche Weise zu berechnen wie die Pricing Engine in ERP/SAP S/4HANA. Diese Funktion basiert auf der Preisfindung in SAP ERP/SAP S/4HANA und ermöglicht die Wiederverwendung vorhandener Preisfindungsverfahren für unterstützte Felder aus SAP ERP/SAP S/4HANA, indem sie einfach aus SAP ERP/SAP S/4HANA exportiert und in SAP Cloud for Customer hochgeladen werden.

### Hinweis

- Für SAP-S/4HANA-Verbindungen (Version 1809) wird die flexible Offline-Preisfindung ebenfalls unterstützt. Der Funktionsumfang ist mit der in der SAP-ERP-/SAP-S/4HANA-Edition unterstützten Offline-Preisfindung mit Ausnahme von Konditionsgrenzen identisch.
- SAP Cloud for Customer unterstützt die Offline-Preisfindung nur für SAP S/4HANA On-Premise und nicht für SAP S/4HANA Cloud.

Für die Offline-Preisfindung einzuspielende Hinweise

| Hinweisnummer                                                                               | Relevant für                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2409457  | Replikation der Preisfindungsanpassung aus dem SAP-ERP-/SAP-S/4HANA-System                                    |
| 2584517  | Replikation der Preisfindungsanpassung aus dem SAP-ERP-/SAP-S/4HANA-System                                    |
| 2556538  | Replikation der Preisfindungsanpassung aus dem SAP-ERP-/SAP-S/4HANA-System                                    |
| 2600999  | Nicht heruntergeladene Felder der Zugriffsfolge                                                               |
| 2627106  | Unterstützung von Konditionsgrenzen in der Preisberechnung der Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer |
| 2691816  | Upload der Preisfindungsanpassung schlägt in SAP Cloud for Customer fehl.                                     |
| 2668310  | Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit im Assistenten zum Herunterladen von Preisanpassungen               |

| Hinweisnummer                                                                               | Relevant für                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2700915    | Unterstützung des Assistenten zum Herunterladen von Preisanpassungen für weitere Felder                                                                       |
| 2585351    | Unterstützung für die Felder "Preisliste" und "Preisgruppe" im Assistenten zum Herunterladen von Preisanpassungen                                             |
| 2788726    | Unterstützung des Assistenten zum Herunterladen von Preisanpassungen für weitere Felder                                                                       |
| 2917684    | Unterstützung des Feldes "Werk" in der Offline-Preisfindung                                                                                                   |
| 2978410    | Unterstützung zusätzlicher Felder für die Offline-Preisfindung im Assistenten zum Herunterladen von Preisanpassungen von SAP Cloud for Customer (SAP S/4HANA) |
| 2767063    | Erweiterungen für die Offline-Preisfindung des Assistenten zum Herunterladen von Preisanpassungen für SAP S/4HANA                                             |
| 3014767   | Herunterladen der vollständigen Anpassung des Kalkulationsschemas zulassen                                                                                    |
| 2978410  | Unterstützung zusätzlicher Felder für Offline-Preisfindung                                                                                                    |

## 21.5.1 Voraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass die hier aufgeführten Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie die Konfiguration der Offline-Preisfindung in Ihrem System vornehmen.

- Die Mindestversion von SAP ERP/SAP S/4HANA, die Sie für das aktuelle Offline-Preisfindungsszenario benötigen, ist SAP ERP/SAP S/4HANA CODERINT SP36.
- Konfigurieren Sie die Systemlandschaft wie unter [Kundenauftragsintegration mit ERP](#) beschrieben.

## 21.5.2 Umfang der unterstützten Funktionen

Der Lösungsumfang umfasst die Offline-Preisfindung, die in SAP-ERP-/SAP-S/4HANA-Systemen verfügbar ist. Einschränkungen werden in den folgenden Kapiteln erörtert.



## 21.5.3 Einschränkungen aufgrund nicht unterstützter Anpassungsdaten

Es gibt bestimmte Einschränkungen in der Offline-Preisfindung, die auf die Nichtverfügbarkeit bestimmter Attribute von Preisfindungs-Anpassungsobjekten zurückzuführen sind.

Basierend auf den oben aufgeführten Einschränkungen folgt hier die Liste der Funktionseinschränkungen, die für die Offline-Preisfindung gelten:

| Konditionsart     |                          |                                     |
|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Attribut/Funktion | Unterstützt              | Nicht unterstützt                   |
| Konditionsklasse  | B (Preis)                | P (Preis Schutz vergleichen)        |
|                   |                          | C (Nachträgliche Vergütungen)       |
|                   | A (Rabatt oder Zuschlag) | D (Steuern)                         |
|                   |                          | E (Aufgelder)                       |
|                   |                          | F (Gebühren oder Ausgleichsbetrag)  |
|                   |                          | G (Steuerklassifikation)            |
|                   |                          | H (Ermittlung Verkaufsaktion)       |
|                   |                          | Q (Gebührensommensatz)              |
|                   |                          | W (Quellensteuer)                   |
|                   |                          |                                     |
| Konditionstyp     |                          | i (Ship & Debit 1)                  |
|                   |                          | j (Ship & Debit 2)                  |
|                   |                          | l (TPILV)                           |
|                   |                          | m (SSR Abschlag)                    |
|                   |                          | n (Profit Center Verrechnungspreis) |
|                   |                          | o (AFS Saisonfindung)               |
|                   |                          | p (SSR Partnerprovision)            |
|                   |                          | & (AFS Zusatzleistungen)            |
|                   |                          | Weitere Domänenwerte                |
| Strukturkondition |                          | A (Duplikationskondition)           |
|                   |                          | B (Kumulationskondition)            |

## Konditionsart

| Attribut/Funktion | Unterstützt                                                      | Nicht unterstützt                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Berechnungstyp    | A (Prozentsatz)                                                  | J (pro Meile)                                                |
|                   | B (Festbetrag)                                                   | K (pro Meile in Tausend)                                     |
|                   | C (Menge)                                                        | T (mehrdimensional)                                          |
|                   | Prozentsatz und Festbetrag (nur im Kundenauftrag und im Angebot) | W (Prozentsatz mit 6 Dezimalstellen)<br>Weitere Domänenwerte |
| Staffelart        | A (Basisstaffel)                                                 | C (nicht verwendet)                                          |
|                   | B (Bis-Staffel)                                                  | Weitere Domänenwerte                                         |
| Staffelbasis      | C (Mengenstaffel)                                                | Weitere Domänenwerte                                         |
|                   |                                                                  | B (Nettowert)                                                |
|                   |                                                                  | D (Bruttogewichtsstaffel)                                    |
|                   |                                                                  | E (Nettogewichtsstaffel)                                     |
|                   |                                                                  | F (Volumenstaffel)                                           |

## Zugriffsfolge

| Attribut/Funktion        | Unterstützt                        | Nicht unterstützt                |
|--------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| Bedingungsformel         |                                    | Beliebiger Wert                  |
| Zugriffsart              | ' ' (Feld im festen Schlüsselteil) | A (Feld im freien Schlüsselteil) |
|                          |                                    | Weitere Domänenwerte             |
| Anzahl Felder in Zugriff | <=9                                | >9                               |

## Preisfindungsverfahren

| Attribut/Funktion | Unterstützt | Nicht unterstützt |
|-------------------|-------------|-------------------|
| Bedingungsformel  |             | Beliebiger Wert   |
| Wertformel        |             | Beliebiger Wert   |
| Basisformel       |             | Beliebiger Wert   |

## Ausschlussverarbeitung

| Attribut/Funktion                     | Unterstützt                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nicht unterstützt                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Konditionsausschlussverfahren (KAUVF) | A (Günstigster zwischen den Konditionsarten)<br>B (Günstigster innerhalb der Konditionsart)<br>C (Günstigster zwischen den beiden Ausschlussgruppen)<br>D (Exklusiv)<br>E (Ungünstigster innerhalb der Konditionsart)<br>F (Ungünstigster zwischen den beiden Ausschlussgruppen) | L (Ungünstigster zwischen den Konditionsarten) |

## 21.5.4 Bekannte Einschränkungen bei der flexiblen Offline-Preisfindung

Aufgrund von Einschränkungen oder der Nichtverfügbarkeit bestimmter Attribute werden bestimmte Funktionen in der Offline-Preisfindung noch nicht unterstützt.

**In der folgenden Auflistung finden Sie die Funktionen, die noch nicht in der Offline-Preisfindung unterstützt werden:**

- Währungsumrechnung

### ⓘ Hinweis

Da die Währungsumrechnung in der Offline-Preisfindung nicht unterstützt wird, muss die Währung in den Verkaufs-/Servicebelegen mit der Währung identisch sein, die für die Konditionssätze von Preis/Rabatt/Zuschlag in SAP Cloud for Customer gepflegt ist.

- User-Exits
- Datenfeld in Konditionstabelle
- Strukturkonditionen
- Kopiervorgang
- Steuerberechnung
- Mengenumrechnung (nur in Kundenauftrag und Angebot unterstützt)
- Gruppenkonditionsbearbeitung (nur in Kundenauftrag und Angebot unterstützt)

## 21.5.5 Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren

Administratoren können die flexible Offline-Preisfindung in Ihrem SAP Cloud for Customer aktivieren und die erforderlichen Konfigurationsschritte ausführen, um die Stammdaten der Preisfindung aus SAP ERP/SAP S/4HANA in Ihr System SAP Cloud for Customer zu holen.

1. [Flexible Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer aktivieren \[Seite 967\]](#)  
Administratoren können die flexible Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer aktivieren.
2. [Offline-Preisfindung für bestimmte Benutzerrollen aktivieren \[Seite 967\]](#)  
Das Herunterladen von Preisstammdaten ist nach Benutzerrolle eingeschränkt. Beispielsweise können Sie das Herunterladen von Preisstammdaten Rollen zuordnen, die Sie für Außendiensttechniker angelegt haben. Administratoren müssen die Offline-Preisfindung für bestimmte Benutzerrollen aktivieren.
3. [Anpassungsdaten für die Preisfindung in Ihrem SAP-ERP-/S/4HANA-System bearbeiten \[Seite 968\]](#)  
Voraussetzung ist, dass die Anpassungsdaten für die Preisfindung (einschließlich Preisfindungsverfahren und zugehörige Anpassung) in Ihrem SAP-ERP-/S/4HANA-System verfügbar sind. Die Unterstützung des Offline-Modus wurde um 9 unterstützte Felder in der Konditionstabelle erweitert, um die Preisberechnung zu unterstützen. Wenn die Anpassungsdaten für die Preisfindung bereits in Ihrem System hinterlegt sind, ignorieren Sie diesen Schritt, und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um die Anpassungsdaten für die Preisfindung herunterzuladen.
4. [Preisfindungsanpassung aus ERP/S/4HANA-System herunterladen \[Seite 969\]](#)  
Administratoren müssen das Herunterladen der Preisfindungsanpassung konfigurieren.
5. [Zuordnung relevanter Nummern und Codelistenwerte in SAP Cloud for Customer bearbeiten \[Seite 970\]](#)  
Administratoren können die Zuordnung zwischen den Codelisten in SAP Cloud for Customer und den relevanten Feldern in den Konditionstabellen bearbeiten.
6. [Preisfindungsanpassungen in Ihre Cloud-Lösung hochladen \[Seite 972\]](#)  
Um die Stammdaten zur Preisfindung zu replizieren, müssen Administratoren die Daten hochladen, die Sie aus dem ERP-/S/4HANA-System heruntergeladen haben.
7. [Customizing-Daten überprüfen \[Seite 975\]](#)  
Sie haben die Customizing-Daten aus ERP in SAP Cloud for Customer hochgeladen. Vergewissern Sie sich, dass alle Ihre Daten in das Cloud-System hochgeladen wurden.
8. [Ermittlungsregeln für Offline-Preisfindung bearbeiten \[Seite 976\]](#)  
Administratoren können Regeln für die Ermittlung der Offline-Preisfindung in Ihrem SAP Cloud for Customer bearbeiten.
9. [Stammdaten zur Preisfindung in Ihrer Cloud-Lösung replizieren \[Seite 976\]](#)  
Administratoren müssen den Bericht ausführen, um die Stammdaten zur Preisfindung aus SAP-ERP-/S/4HANA-Systemen zu replizieren.
10. [Automatischen Delta-Download von Preiskonditionen einrichten \[Seite 977\]](#)  
Administratoren müssen den automatischen Delta-Download von Preiskonditionen einrichten.
11. [Replizierte Stammdaten zur Preisfindung in Ihrer Cloud-Lösung überprüfen \[Seite 978\]](#)  
Überprüfen Sie die Stammdaten nach dem Herunterladen in SAP Cloud for Customer.

## 21.5.5.1 Flexible Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer aktivieren

Administratoren können die flexible Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer aktivieren.

### 📘 Hinweis

Stellen Sie vor dem Einrichten der Offline-Preisfindung sicher, dass die erforderliche Konfiguration sowohl im SAP-ERP-/SAP-S/4HANA-System als auch in Ihrer Cloud-Lösung vordefiniert wurde. Detaillierte Informationen finden Sie unter [Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer](#).

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Allgemeine Geschäftsdaten](#) [Preisfindung für Produkt und Service](#), und stellen Sie sicher, dass die folgenden Detailfragen ausgewählt sind:

- [Möchten Sie für die Offline-Preisberechnung die in der externen Preisfindung konfigurierten Preise verwenden?](#)
- [Möchten Sie Preisstammdaten der Offline-Preisfindung aus SAP ERP anzeigen?](#)  
Wählen Sie diese Detailfrage aus, wenn Sie das Work Center [Preisfindung](#) in Ihrer Cloud-Lösung anzeigen möchten. Die aus dem SAP-ERP-/SAP-S/4HANA-System replizierten Preise werden in diesem Work Center angezeigt.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Nächstes:** [Offline-Preisfindung für bestimmte Benutzerrollen aktivieren \[Seite 967\]](#)

## 21.5.5.2 Offline-Preisfindung für bestimmte Benutzerrollen aktivieren

Das Herunterladen von Preisstammdaten ist nach Benutzerrolle eingeschränkt. Beispielsweise können Sie das Herunterladen von Preisstammdaten Rollen zuordnen, die Sie für Außendiensttechniker angelegt haben. Administratoren müssen die Offline-Preisfindung für bestimmte Benutzerrollen aktivieren.

Aktivieren Sie die Offline-Preisfindung für bestimmte Benutzerrollen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Navigieren Sie zu [Administrator](#) [Offline-Einstellungen](#) [Regeln für Datendownload](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld für [Abfragen mit gewährter Berechtigung aktivieren](#).
2. Wählen Sie [Hinzufügen](#).
3. Im Dialogfenster wählen Sie die [Benutzerrolle](#) aus, für die Sie das Herunterladen von Preisstammdaten ermöglichen möchten. In der Auswahlliste [Work-Center-Sicht](#) wählen Sie [Preisstammdaten](#) und unter [Abfrage](#) die Option [Abhängig von heruntergeladenen Daten](#).
4. Wählen Sie anschließend [Hinzufügen](#), um das Herunterladen von Preisstammdaten für die entsprechende Rolle zu aktivieren.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Flexible Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer aktivieren \[Seite 967\]](#)

**Nächstes:** [Anpassungsdaten für die Preisfindung in Ihrem SAP-ERP-/S/4HANA-System bearbeiten \[Seite 968\]](#)

### 21.5.5.3 Anpassungsdaten für die Preisfindung in Ihrem SAP-ERP-/S/4HANA-System bearbeiten

Voraussetzung ist, dass die Anpassungsdaten für die Preisfindung (einschließlich Preisfindungsverfahren und zugehörige Anpassung) in Ihrem SAP-ERP-/S/4HANA-System verfügbar sind. Die Unterstützung des Offline-Modus wurde um 9 unterstützte Felder in der Konditionstabelle erweitert, um die Preisberechnung zu unterstützen. Wenn die Anpassungsdaten für die Preisfindung bereits in Ihrem System hinterlegt sind, ignorieren Sie diesen Schritt, und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort, um die Anpassungsdaten für die Preisfindung herunterzuladen.

#### Hinweis

1. Falls Sie in der aus ERP/S/4HANA heruntergeladenen XLS-Datei die Registerkarte TMC1T nicht sehen, müssen Sie den SAP-Hinweis 2409457 in Ihrem ERP-/S/4HANA-System einspielen.
2. Spielen Sie im ERP-/S/4HANA-System auch die folgenden Hinweise ein:
  - 2584517
  - 2556538

Sollten die für die Replikation in Ihrer Cloud-Lösung benötigten Anpassungsdaten für die Preisfindung immer noch nicht in Ihrem SAP-ERP-/S/4HANA-System verfügbar sein, dann führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Daten zu pflegen:

1. **Konditionstabelle anlegen:** Um die Konditionstabelle anzulegen, führen Sie die Transaktion  [SPRO](#)  [SAP Referenz-IMG](#)  [Vertrieb](#)  [Grundfunktionen](#)  [Preisfindung](#)  [Preisfindungssteuerung](#)  [Konditionstabelle definieren](#)  [Konditionstabelle anlegen](#)  aus.

#### Hinweis

In der Offline-Preisfindung in SAP Cloud for Customer werden nur die Feldtypen Code und ID unterstützt. Prüfen Sie die Liste der für Verkauf und Service unterstützten Felder, bevor Sie Konditionstabellen anlegen. Die Reihenfolge der Felder ist ebenso spezifisch. Stellen Sie sicher, dass alle Codefelder in der Tabelle vor den ID-Feldern erscheinen.

1. Code – Felder, die Codefeldern in SAP Cloud for Customer zugeordnet werden
  2. IDs – Felder, die UUIDs in SAP Cloud for Customer zugeordnet werden
2. **Zugriffsfolge anlegen:** Um die Zugriffsfolge anzulegen, navigieren Sie zu  [SPRO](#)  [SAP Referenz-IMG](#)  [Vertrieb](#)  [Grundfunktionen](#)  [Preisfindung](#)  [Preisfindungssteuerung](#)  [Zugriffsfolge definieren](#)  [Zugriffsfolgen pflegen](#) 
  3. **Konditionsart anlegen:** Um die Konditionsart anzulegen, navigieren Sie zu  [SPRO](#)  [SAP Referenz-IMG](#)  [Vertrieb](#)  [Grundfunktionen](#)  [Preisfindung](#)  [Preisfindungssteuerung](#)  [Konditionsarten](#) 

#### Hinweis

In SAP ERP/S/4HANA ist es möglich, eine Rabatt-/Zuschlagskondition ohne ein Vorzeichen anzulegen. In SAP Cloud for Customer ist das Vorzeichen jedoch obligatorisch. Setzen Sie das Plus/Minus-Feld für Rabatte auf X und für Zuschläge auf A.

In SAP ERP/S/4HANA ist es möglich, eine stoffelbasierte Kondition anzulegen, ohne die Stoffelart zu nennen. In SAP Cloud for Customer ist es jedoch obligatorisch, eine Stoffelart (A oder B) anzugeben, wenn für eine Konditionsart eine Stoffelbasis angegeben ist.

4. **Preisfindungsverfahren anlegen:** Um die Konditionsart anzulegen, navigieren Sie zu  [SPRO](#)  [SAP Referenz-IMG](#)  [Vertrieb](#)  [Grundfunktionen](#)  [Preisfindung](#)  [Preisfindungssteuerung](#)  [Kalkulationsschemata definieren und zuordnen](#) .

Jetzt müssen wir die angepasste Preisfindung mithilfe eines Download-Werkzeugs herunterladen. Die heruntergeladene angepasste Preisfindung wird in SAP Cloud for Customer hochgeladen.

#### Hinweis

1. Falls Sie in der aus ERP/S/4HANA heruntergeladenen XLS-Datei die Registerkarte TMC1T nicht sehen, müssen Sie den SAP-Hinweis 2409457 in Ihrem ERP-/S/4HANA-System einspielen.
2. Spielen Sie im ERP-/S/4HANA-System auch die folgenden Hinweise ein:
  - 2584517
  - 2556538

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Offline-Preisfindung für bestimmte Benutzerrollen aktivieren \[Seite 967\]](#)

**Nächstes:** [Preisfindungsanpassung aus ERP/S/4HANA-System herunterladen \[Seite 969\]](#)

## 21.5.5.4 Preisfindungsanpassung aus ERP/S/4HANA-System herunterladen

Administratoren müssen das Herunterladen der Preisfindungsanpassung konfigurieren.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anpassung aus ERP/S/4HANA herunterzuladen:

1. Rufen Sie im ERP-/S/4HANA-System die Transaktion SE38 auf. Führen Sie das Programm RCOD\_PRC\_CUST\_EXTRACT\_TO\_EXCEL aus, um das Preisfindungsverfahren (Kalkulationsschema) und die zugehörigen Anpassungen herunterzuladen.
2. Geben Sie das zuvor angelegte [Preisfindungsverfahren](#) ein, und wählen Sie [Extrahieren](#). Alle Preisfindungsanpassungen werden in Excel heruntergeladen.
3. Sichern Sie die heruntergeladene Excel-Datei im lokalen System.

**Im ERP-/S/4HANA-System können Sie, wenn Sie SAP Cloud for Customer ERP/S/4HANA Add-On (CODERINT) CODERINT 6.0 SP36 oder höher nutzen, das Programm RCOD\_PRIC\_PROC\_CUST\_EXTRACT verwenden, um das Preisfindungsverfahren und die zugehörige Anpassung herunterzuladen.**

1. Rufen Sie im ERP-/S/4HANA-System die Transaktion SE38 auf. Führen Sie das Programm RCOD\_PRIC\_PROC\_CUST\_EXTRACT aus, um das Preisfindungsverfahren (Kalkulationsschema) und die zugehörigen Anpassungen herunterzuladen.
2. Geben Sie das zuvor angelegte Preisfindungsverfahren (Kalkulationsschema) ein, und wählen Sie [Weiter](#). Die Schritte des Preisfindungsverfahrens (Kalkulationsschemas) werden für Ihre Auswahl aufgelistet.

#### Hinweis

Markieren Sie das Ankreuzfeld [Alle Felder zul.](#), um den Customization-Download für alle Felder zu aktivieren.

Dies steht nur für Codefelder zur Verfügung. ID-Felder werden nicht unterstützt.

3. Wählen Sie die Schritte des Preisfindungsverfahrens (Kalkulationsschemas) aus, die Sie herunterladen möchten, und wählen Sie [Weiter](#).
4. Nun werden die Zugriffsschritte aufgelistet, die zu den Zugriffen der Konditionsarten gehören, die in den im vorherigen Schritt ausgewählten Preisfindungsverfahrens-Schritten enthalten sind. Wählen Sie die Zugriffsschritte aus, die Sie herunterladen möchten, und wählen Sie [Weiter](#).
5. Das System fordert Sie auf, die Excel-Datei zu sichern.
6. Sichern Sie die Excel-Datei in Ihrem lokalen System.

#### Achtung

Nehmen Sie keine manuellen Änderungen an der mit dem Programm RCOD\_PRIC\_PROC\_CUST\_EXTRACT heruntergeladenen Excel-Datei vor. Das kann zu Inkonsistenzen im System führen. SAP haftet nicht für ein falsches Customization, das sich aus manuellen Änderungen in der heruntergeladenen Excel-Datei ergibt.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Anpassungsdaten für die Preisfindung in Ihrem SAP-ERP-/S/4HANA-System bearbeiten \[Seite 968\]](#)

**Nächstes:** [Zuordnung relevanter Nummern und Codelistenwerte in SAP Cloud for Customer bearbeiten \[Seite 970\]](#)

## 21.5.5.5 Zuordnung relevanter Nummern und Codelistenwerte in SAP Cloud for Customer bearbeiten

Administratoren können die Zuordnung zwischen den Codelisten in SAP Cloud for Customer und den relevanten Feldern in den Konditionstabellen bearbeiten.



## Zuordnung der relevanten Nummern und Codelistenwerte in SAP Cloud for Customer bearbeiten

1. Die Nummernzuordnungen für alle relevanten Felder in den Konditionstabellen wie Produkte, Kunden, Verkaufsorganisation usw. müssen in SAP Cloud for Customer durchgeführt werden.
2. Außerdem muss die Zuordnung von relevanten Codelistenwerten für Codes wie Vertriebsweg, Land usw. vorgenommen werden.
3. Pflegen Sie die Zuordnung der Codelistenwerte für *Intervallgrenzenart für Skalaschritt* wie folgt:

Code List Mapping Definition

Add Row Remove

| Mapping Group              | Local Data Type Name                  | Description                                 |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| SAP On Premise Integration | ScaleAxisBaseCode                     | Scale Axis Base Code                        |
| SAP On Premise Integration | ScaleAxisStepIntervalBoundaryTypeCode | Scale Axis Step Interval Boundary Type Code |

Code List Mapping Rule

Add Row Remove Missing Code Mappings

| Mapping Rule         | Local Context | Description |
|----------------------|---------------|-------------|
| Map Individual Codes |               |             |

Code List Mapping

Add Row Remove

| Local Code | Description | External Code |
|------------|-------------|---------------|
| 2          | To-scale    | B             |
| 1          | Base-scale  | A             |

4. Pflegen Sie die Zuordnung der Codelistenwerte für "Basiscode für Skala" wie folgt:

CODE LIST MAPPING

Save and Close Save Close Translate Restore Defaults

You can maintain mappings for configuration values used in data exchange between your on-demand solution and the external system.

Code List Mapping Definition

Add Row Remove

| Mapping Group              | Local Data Type Name                  | External Data Type | External Data Type Description | Description                                 |
|----------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|
| SAP On Premise Integration | ScaleAxisStepIntervalBoundaryTypeCode |                    |                                | Scale Axis Step Interval Boundary Type Code |
| SAP On Premise Integration | ScaleAxisBaseCode                     |                    |                                | Scale Axis Base Code                        |

Code List Mapping Rule

Add Row Remove Missing Code Mappings Proposals from MWB

| Mapping Rule         | Local Context | Description |
|----------------------|---------------|-------------|
| Map Individual Codes |               |             |

Code List Mapping

Add Row Remove

| Local Code | Description  | External Code | Inbound Default          | Outbound Default         |
|------------|--------------|---------------|--------------------------|--------------------------|
| 4          | Gross weight | B             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3          | Net value    | A             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5          | Net weight   | D             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1          | Quantity     | C             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übergeordnetes Thema: [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

Vorheriges: [Preisfindungsanpassung aus ERP/S/4HANA-System herunterladen \[Seite 969\]](#)

Nächstes: [Preisfindungsanpassungen in Ihre Cloud-Lösung hochladen \[Seite 972\]](#)

## 21.5.5.6 Preisfindungsanpassungen in Ihre Cloud-Lösung hochladen

Um die Stammdaten zur Preisfindung zu replizieren, müssen Administratoren die Daten hochladen, die Sie aus dem ERP-/S/4HANA-System heruntergeladen haben.

Laden Sie jetzt das Preisfindungsanpassungen in SAP Cloud for Customer hoch, wo die Offline-Preisberechnung mit externer Preisfindung im Lösungsumfang enthalten ist. Dafür müssen drei Hauptschritte durchgeführt werden.

1. **Feldzuordnung anlegen:** Ordnen Sie die in der Konditionstabelle in ERP/S/4HANA in der Preisfindungsanpassung verwendeten Felder den in SAP Cloud for Customer verfügbaren Feldern zu. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Feldzuordnung anzulegen:
  1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Offline-Preisberechnung mit externer Preisfindung](#) ►.
  2. Wählen Sie [Zuordnung von Preisfindungsfeldern](#) aus.

### ⓘ Hinweis

Falls die Zuordnung der Preisfindungsfelder vor dem 1805-Upgrade erfolgte, müssen Sie die Zuordnung aus technischen Gründen erneut ausführen. Löschen Sie unbedingt die vorhandene Feldzuordnung, und sichern Sie Ihre Änderung. Geben Sie dann die gewünschte Feldzuordnung neu an.

3. Bearbeiten Sie die Feldzuordnung in der resultierenden Sicht.

### ⓘ Hinweis

Die unterstützten Felder sollten wie folgt zugeordnet werden:

| Feld in SAP Cloud for Customer | Feld in SAP ERP/S/4HANA |
|--------------------------------|-------------------------|
| LAND/REGION                    | ALAND                   |
| LAND/REGION                    | LAND1                   |
| COVERAGE                       | BEMOT                   |
| BUYER GUID                     | KUNNR                   |
| BUYER GUID                     | HIENR                   |
| BUYER HIERARCHY 1              | HIENR01                 |
| BUYER HIERARCHY 2              | HIENR02                 |
| BUYER HIERARCHY 3              | HIENR03                 |
| BUYER HIERARCHY 4              | HIENR04                 |

| Feld in SAP Cloud for Customer | Feld in SAP ERP/S/4HANA |
|--------------------------------|-------------------------|
| BUYER HIERARCHY 5              | HIENR05                 |
| BUYER HIERARCHY 6              | HIENR06                 |
| BUYER HIERARCHY 7              | HIENR07                 |
| BUYER HIERARCHY 8              | HIENR08                 |
| BUYER HIERARCHY 9              | HIENR09                 |
| INCOTERMS                      | INCO1                   |
| INCOTERMS LOCATION             | INCO2                   |
| CUSTOMER GROUP                 | KDGRP                   |
| PRODUCT CATEGORY               | MATKL                   |
| PRODUCT GUID                   | MATNR                   |
| PRODUCT GROUP 1                | MVGR1                   |
| PRODUCT GROUP 2                | MVGR2                   |
| PRODUCT GROUP 3                | MVGR3                   |
| PRODUCT GROUP 4                | MVGR4                   |
| PRODUCT GROUP 5                | MVGR5                   |
| PRODUCT GUID                   | PMATN                   |
| DIVISION                       | SPART                   |
| SALES ORGANIZATION             | VKORG                   |
| DISTRIBUTION CHANNEL           | VTWEG                   |
| PAYMENT TERMS                  | ZTERM                   |
| GTIN ID                        | EAN11                   |
| ORDER REASON CODE              | AUGRU                   |
| SHIP-TO PARTY                  | KUNWE                   |
| BILL-TO-PARTY                  | KUNRE                   |
| PAYER PARTY                    | KUNRG                   |
| PAYER PARTY                    | KNRZE                   |

| Feld in SAP Cloud for Customer                                                                         | Feld in SAP ERP/S/4HANA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| PRICE LIST                                                                                             | PLTYP                   |
| PRICE GROUP                                                                                            | KONDA                   |
| PLANT                                                                                                  | WERKS                   |
| Weitere Informationen zu den unterstützten Feldern finden Sie im Abschnitt "Zugehörige Informationen". |                         |

## 2. Preisfindungsverfahren und zugehörige Anpassung mit der aus dem ERP-/S/4HANA-System heruntergeladenen Customization-Excel-Datei in SAP Cloud for Customer hochladen

### ⓘ Hinweis

Das Hochladen wird im Hintergrund ausgeführt und kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Der Status des Uploads kann über die Drucktaste für das Anwendungsprotokoll geprüft werden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Preisfindungsverfahren und die zugehörige Anpassung in SAP Cloud for Customer hochzuladen:

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Offline-Preisberechnung mit externer Preisfindung](#) ►.
2. Wählen Sie [Offline-Preisstrategie](#).
3. Wählen Sie ERP/S/4HANA als Fremdsystem aus, und suchen Sie nach der in Schritt 2 lokal gesicherten Customization-Excel-Datei.

### ⓘ Hinweis

Wenn alle Einstellungen richtig vorgenommen wurden, werden die Konditionsart, die Zugriffsfolge, die Preiskonditionstabelle und die Zuordnung von Preisfindungstabellen automatisch gefüllt. Sobald die Konditionstabelle in SAP Cloud for Customer angelegt ist, können die Felder der Tabelle nicht mehr geändert werden.

## 3. Ermittlung des Preisfindungsverfahrens für die Offline-Preisberechnung.

Sie können Ihre Regel für die Ermittlung des Preisfindungsverfahrens für die Kombination aus Vertriebsbereich und Belegart festlegen. Stellen Sie nach der Festlegung der Regel für die Ermittlung des Preisfindungsverfahrens sicher, dass die Regeln aktiviert wurden.

## RULES

| Add Row                                                                           | Insert Row          | Remove               | Copy     | Paste              | Swap              | Adapt Columns | Upload | Download |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------|--------------------|-------------------|---------------|--------|----------|
|  |                     |                      |          |                    |                   |               |        |          |
| Sequence                                                                          | Sales Org ID        | Distribution Channel | Division | Doc Proc Type Code | Pricing Procedure |               |        |          |
| 1                                                                                 | Extended Sales Unit | Direct sales         | *        | Service Request    | ZSERVT            |               |        |          |
| 2                                                                                 | Extended Sales Unit | Direct sales         | *        | Field Service (Z)  | ZSERVT            |               |        |          |

### ⓘ Hinweis

In diesem Bildschirmabgriff bedeutet das Zeichen \*, dass nichts ausgewählt ist, und es kann nicht als **Alles auswählen** behandelt werden. In diesem Kontext steht es nicht für das Maskierungszeichen.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Zuordnung relevanter Nummern und Codelistenwerte in SAP Cloud for Customer bearbeiten \[Seite 970\]](#)

**Nächstes:** [Customizing-Daten überprüfen \[Seite 975\]](#)

## Weitere Informationen

[Verkaufsszenario \[Seite 979\]](#)

Für *Kundenaufträge* und *Angebote* in der neuen Offline-Preisberechnung spezifische Funktionsverfügbarkeit.

[Serviceszenario \[Seite 982\]](#)

Verwendung der Offline-Preisfindung in SAP Service Cloud.

## 21.5.5.7 Customizing-Daten überprüfen

Sie haben die Customizing-Daten aus ERP in SAP Cloud for Customer hochgeladen. Vergewissern Sie sich, dass alle Ihre Daten in das Cloud-System hochgeladen wurden.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Offline-Preisberechnung mit externer Preisfindung* ►, und klicken Sie

auf die als Hyperlink dargestellten Aufgaben, um die aus dem SAP-ERP-System in SAP Cloud for Customer hochgeladenen Daten zu überprüfen.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Preisfindungsanpassungen in Ihre Cloud-Lösung hochladen \[Seite 972\]](#)

**Nächstes:** [Ermittlungsregeln für Offline-Preisfindung bearbeiten \[Seite 976\]](#)

## 21.5.5.8 Ermittlungsregeln für Offline-Preisfindung bearbeiten

Administratoren können Regeln für die Ermittlung der Offline-Preisfindung in Ihrem SAP Cloud for Customer bearbeiten.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Offline-Preisberechnung mit externer Preisfindung](#) ►. Nehmen Sie die folgende Konfiguration vor:

- Zuordnung von Preisfindungsfeldern
- Offline-Preisstrategie
- Konditionsart
- Preiskonditionsgrenzen
- Zugriffsfolge
- Preiskonditionstabelle
- Zuordnung von Preisfindungstabellen
- Ausschlussverfahren für Preisfindung
- Ausschlussgruppe für Preisfindung
- Preisfindungsverfahren ermitteln

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Customizing-Daten überprüfen \[Seite 975\]](#)

**Nächstes:** [Stammdaten zur Preisfindung in Ihrer Cloud-Lösung replizieren \[Seite 976\]](#)

## 21.5.5.9 Stammdaten zur Preisfindung in Ihrer Cloud-Lösung replizieren

Administratoren müssen den Bericht ausführen, um die Stammdaten zur Preisfindung aus SAP-ERP-/S/4HANA-Systemen zu replizieren.

Führen Sie jetzt den Bericht RCOD\_CONDITIONS\_EXTRACT aus, um im ERP-/S/4HANA-System IDocs zu erstellen und sie über die Prozessintegration an SAP Cloud for Customer zu senden.

Die Ausführung des Berichts RCOD\_CONDITIONS\_EXTRACT liefert Details wie den Gültigkeitsbeginn, das Gültigkeitsende und das logische System, und legt im ersten Schritt und im logischen System eine Tabelle an, an die die Daten gesendet werden müssen.

Entmarkieren Sie den Testmodus, und wählen Sie [Ausführen](#). Die IDocs werden angelegt und an das System SAP Cloud for Customer gesendet.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Ermittlungsregeln für Offline-Preisfindung bearbeiten \[Seite 976\]](#)

**Nächstes:** [Automatischen Delta-Download von Preiskonditionen einrichten \[Seite 977\]](#)

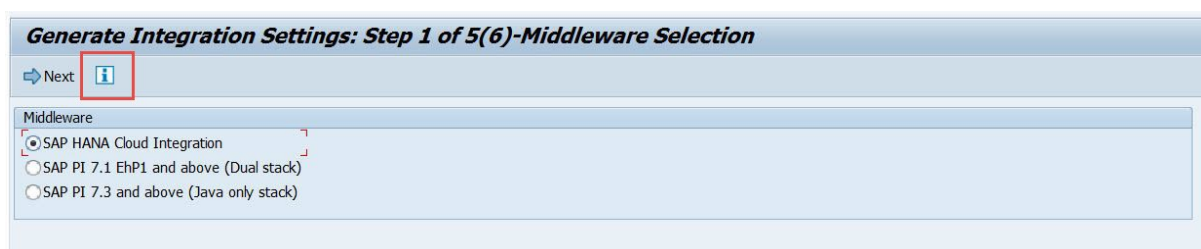
## 21.5.5.10 Automatischen Delta-Download von Preiskonditionen einrichten

Administratoren müssen den automatischen Delta-Download von Preiskonditionen einrichten.

Die Deltadatenübernahme wird über den Bericht RBDMIDOC gestartet, der mit der Selektion COND\_A ausgeführt wird. Wenn Sie den Standardbericht für die Konnektivitätseinstellungen verwenden, wird dieser automatisch für Sie eingeplant, wenn Sie auf dem Bild zur Festlegung des Lösungsumfangs des Berichts die Preiskonditionsreplikation ausgewählt haben.

Andernfalls können Sie eine Variante für COND\_A anlegen und den Bericht RBDMIDOC für die Ausführung dieser Variante im gewünschten Intervall einplanen.

Standard-Konnektivitätsbericht: RCOD\_CREATE\_CONNECTIVITY\_SIMPL.



### Hinweis

Klicken Sie auf die Info-Taste, um die gesamte Dokumentation dieses Berichts anzuzeigen.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Stammdaten zur Preisfindung in Ihrer Cloud-Lösung replizieren \[Seite 976\]](#)

**Nächstes:** [Replizierte Stammdaten zur Preisfindung in Ihrer Cloud-Lösung überprüfen \[Seite 978\]](#)

## 21.5.5.11 Replizierte Stammdaten zur Preisfindung in Ihrer Cloud-Lösung überprüfen

Überprüfen Sie die Stammdaten nach dem Herunterladen in SAP Cloud for Customer.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die heruntergeladenen Stammdaten in SAP Cloud for Customer zu prüfen:

1. Melden Sie sich an SAP Cloud for Customer an, und rufen Sie die Work-Center-Sicht *Produkte* auf.
2. Wählen Sie ► *Produkte* ► *Preise* ►, und wählen Sie aus der Auswahlliste die *Konditionsart* aus, um die heruntergeladenen Stammdaten anzuzeigen.

**Übergeordnetes Thema:** [Integration von Stammdaten zur Preisfindung konfigurieren \[Seite 966\]](#)

**Vorheriges:** [Automatischen Delta-Download von Preiskonditionen einrichten \[Seite 977\]](#)

## 21.5.6 Stammdaten zur Preisfindung mit dem Offline-Modus synchronisieren

Synchronisieren Sie Ihre Stammdaten zur Preisfindung mit dem Offline-Modus. Als Voraussetzung müssen Sie die Konfiguration pflegen, die für die Synchronisierung Ihrer Stammdaten zur Preisfindung mit dem Offline-Modus erforderlich sind.

Basierend auf der Konfiguration wird das geeignete Verfahren für die Kalkulation in der Offline-Laufzeit ermittelt. Der Umfang der Preisstammdaten für den Download wird ebenfalls basierend auf dieser Einstellung aus Sicht der Verkaufsorganisation bestimmt.

### 21.5.6.1 Offline-Geschäftsobjektverfügbarkeit für Synchronisierung der Stammdaten zur Preisfindung

Die Synchronisierung der Stammdaten zur Preisfindung hängt von der Offline-Verfügbarkeit der zugehörigen Geschäftsobjekte ab.

Folgende Objekte dienen als Kontext für den Download der Stammdaten zur Preisfindung:

- Verkaufsorganisation des angemeldeten Benutzers.
- Kunden
- Produkte

#### ⓘ Hinweis

Wenn die Stammdaten zur Preisfindung Kunden, Produkte und Verkaufsorganisationen umfassen, werden die zugehörigen Daten nur dann in den Offline-Modus heruntergeladen, wenn diese Kunden, Produkte und Verkaufsorganisationen bereits mit dem Offline-Modus synchronisiert sind.



## 21.5.7 Unterstützung für die Währungsumrechnung in der Offline-Preisfindung

Sie können jetzt die Währung des Belegs (Kundenauftrag und Angebot) ändern, um die Preise in einer anderen Währung zu schätzen. Die Währungsumrechnungsfunktion rechnet wieder zurück um in die Belegwährung, die in den Preisstammdaten festgelegt ist.

Die Währungsumrechnung im Offline-Modus ist nützlich, wenn Sie das gleiche Preisfindungsverfahren für mehrere Länder/Regionen festgelegt haben. Damit Benutzer diese Funktion verwenden können, müssen Administratoren die erforderliche Konfiguration vornehmen und die Umrechnungsdaten aus ERP müssen in Sales Cloud verfügbar sein.

### 21.5.7.1 Währungsumrechnung für die Preise im Offline-Modus konfigurieren

Administratoren müssen die für die Offline-Währungsumrechnung erforderliche Konfiguration vornehmen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Preisfindung für Produkt und Service](#) ► [Verkaufspreisfestlegung](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Währungsumrechnung für die Berechnung von Preisen in der Offline-Preisfindung verwenden?*

Außerdem müssen Sie mit dem Programm RCOD\_PRC\_CONV\_EXTRACT die Wechselkurse aus ERP abrufen. Dieses Programm erzeugt eine ZIP-Datei mit mehreren Excel-Dateien mit dem Währungsumrechnungsdaten. Laden Sie diese Daten in der Daten-Workbench mit dem relevanten OData-Service in Sales Cloud hoch.

## 21.5.8 Verkaufsszenario

Für [Kundenaufträge](#) und [Angebote](#) in der neuen Offline-Preisberechnung spezifische Funktionsverfügbarkeit.

### Funktionen für die Verkaufspreisfindung

Neben den Standardfunktionen stehen Ihnen die folgenden Funktionen für [Kundenaufträge](#) und [Angebote](#) zur Verfügung:

#### 📘 Hinweis

Die Offline-Preisfindung ist nur dann verfügbar, nachdem ein Kundenauftrag simuliert wurde. Dazu müssen Sie für jede Kombination aus Auftragsart, Preisfindungsverfahren und Vertriebsbereich, die in der Fine-Tuning-Aufgabe unter ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekt](#) ► definiert ist, online sein. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Offline-Preisberechnung mit externer Preisfindung](#) ► [Regeln für Preisfindungsverfahren ermitteln](#) ►.

- **Preis schätzen**
  - Verwenden Sie die Aktion **Preis schätzen** um die Preisberechnung, einschließlich Gesamtpreis, Preis pro Position und manuelle Rabatte, anzuzeigen.
  - **Geschätzte Preise** werden an die Positionssummen übertragen, und aus **Geschätzter Gesamtpreis** wird der Gesamtauftragswert.
- **Preisaufschlüsselung in Positionsvorschlagsbild**
  - Verwenden Sie auf dem Positionsvorschlagsbild die Spalte **Geschätzter Preis**, um die Preisaufschlüsselung der einzelnen Positionen anzuzeigen.
  - Sie können in der Spalte **Geschätzter Preis** einen Preis auswählen, um die vollständige Preisaufschlüsselung anzuzeigen.
  - **Geschätzter Preis** wird angezeigt, bis der Auftrag synchronisiert wird. Sobald der Auftrag synchronisiert wird, werden die geschätzten Werte in **Nettowert** und in die Positionssummen verschoben.

#### Hinweis

**Preis schätzen** ist nur auf dem Bild **Positionsvorschlag** verfügbar.

- **Nettowert**
  - Der **Nettowert** zeigt den geschätzten Preis einer Position einschließlich der verfügbaren Rabatte an.
  - Wenn im Preisfindungsverfahren manuelle Konditionen konfiguriert sind, können Sie sowohl absolute als auch prozentuale Rabatte unter Verwendung von konfigurierbaren Preiselementen anzeigen und pflegen.
  - Um den **Nettowert** anzuzeigen, **Sichern** Sie den Auftrag.
  - Sobald ein Auftrag synchronisiert ist, wird **Geschätzter Preis** nicht mehr angezeigt, unabhängig davon, ob Sie online oder offline sind. Die Daten zum geschätzten Preis werden in Positionssummen und Nettowerte verschoben.
  - Der **Nettowert** ist auch noch eine Schätzung, die von offline zu online synchronisiert wird. Wenn Sie online sind, verwenden Sie die Aktionen **Simulieren** oder **Übertragen**, um die Echtzeit-Preisfindung aus ERP/S/4HANA abzurufen.

## Verkaufsfelder

Um die Funktion nutzen zu können, müssen die unterstützten Felder bei der Definition des Preisfindungsverfahrens verwendet werden. Das Offline-Preisfindungsverfahren für einen Dokumenttyp sollte eine Teilmenge des Online-Preisfindungsverfahrens sein und über denselben Namen verfügen.

Die folgenden Standardfelder werden in der Offline-Preisfindungs-Engine für **Kundenaufträge** und **Angebote** unterstützt:

- Kunde
- Produkte
- Verkaufsorganisation
- Vertriebsweg
- Sparte
- Land des Auftraggebers

- Kundengruppe der Auftraggeber
- Incoterms
- Incoterms-Ort
- Zahlungsbedingungen
- Belegart
- Verkaufsabteilung
- Werk
- Verkäufergruppe
- Verkaufsniederlassung
- Kundenklassifikation
- Positionstyp
- Belegverkaufsorganisation
- Warengruppen 1-5/Produktgruppen 1-5 (in SAP Cloud for Customer)
- Materialkategorie/Produktkategorie (in SAP Cloud for Customer)
- Kundenhierarchie

#### ⓘ Hinweis

Bei der neuen Offline-Preisfindung handelt es sich um eine von der herkömmlichen Offline-Preisfindungsfunktion (bereits in SAP Cloud for Customer verfügbar), die Sie möglicherweise implementiert haben, losgelöste Funktion. Nachdem Sie die neue Offline-Preisfindung aktiviert haben, funktioniert die bisher implementierte Offline-Preisfindungsfunktion nicht mehr.

#### ⓘ Hinweis

Für den Verkauf sind ein manueller Rabatt % und ein manueller absoluter Rabatt verfügbar. Verwenden Sie für manuelle Rabatte weiterhin konfigurierbare Preiselemente – **PPE1** und **PPE2**.

#### ⓘ Hinweis

Für den Verkauf ist bei der Preisfindung eine Aufschlüsselung auf Komponentenebene verfügbar.

## 21.5.8.1 Manuellen Rabatt als Kopfkondition in Kundenaufträgen aktivieren

Administratoren können manuelle Rabatte als Kopfkondition im Preisfindungsverfahren aktivieren. Dies ermöglicht Benutzern, im Kopf des Kundenauftrags manuell einen Rabatt einzugeben.

#### ⓘ Hinweis

Im ERP/S/4HANA-Preisfindungsverfahren müssen Sie eine Kopfkonditionsart für manuelle Rabattkonditionen festgelegt haben.

Um die Funktion zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)

► [Implementierungsprojekte](#) ► Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Externe Preisfindung](#) ► [Zuordnungen externer Preiselemente](#) ►, und pflegen Sie die folgende Konfiguration:

- Ordnen Sie das Rabattfeld einem konfigurierbaren Preiselement für den Kopf *Gesamtpreiselement* zu.
- Geben Sie eine passende Bezeichnung für das Feld ein.
- Weisen Sie die entsprechenden Berechtigungen zu.
- Ordnen Sie das Feld der Kopfkonditionsart im Preisfindungsverfahren zu.

## 21.5.8.2 Offline-Preisberechnung basierend auf Nettogewicht und Bruttogewicht

Berechnen Sie Preise anhand des Produktgewichts im Offline-Modus. Administratoren können die Preisberechnung anhand des Gewichts in der flexiblen Offline-Preisfindung aktivieren.

Damit diese Funktion verwendet werden kann, müssen Administratoren Konditionsarten für die Preisberechnung basierend auf Netto- oder Bruttogewicht des Produkts aktivieren. Außerdem müssen die Gewichte für Produkte in den Produktstammdaten gepflegt sein. Um die Funktion zu konfigurieren, richten Sie eine Konditionsart basierend auf der Konditionsklasse *Bruttogewicht* oder *Nettogewicht* ein.

## 21.5.9 Serviceszenario

Verwendung der Offline-Preisfindung in SAP Service Cloud.

Servicetechniker können bei der Arbeit im Offline-Modus für Tickets Informationen zu geschätzten Preisen zu Ersatzteilen oder Produkten anfordern. Der Service verwendet einen Ausschnitt der Offline-Preisfindungsfelder und -funktionen. Die Aktivierungsschritte sind bei der Offline-Preisfindung sowohl für den Verkauf als auch den Service identisch.

Für die Offline-Preisfindung in Servicetickets werden die folgenden vier Felder verwendet:

- Verkaufsorganisation
- Vertriebsweg
- Produkt
- Land

### ⚠ Einschränkung

Zusätzlich zu den im Abschnitt des Lösungsumfangs aufgeführten Einschränkungen ist für Servicetickets bei der Preisfindung keine Aufschlüsselung auf Komponentenebene verfügbar.

## 21.5.10 Erweiterbarkeit

Ordnen Sie die in SAP ERP im Namensraum "Z" angelegten kundenspezifischen Felder den kundenspezifischen Feldern in SAP Cloud for Customer zu, und verwenden Sie sie für die Offline-Preisberechnung.

Sie können auch Standard-Codefelder aus SAP ERP/S4/HANA verwenden und sie den kundenspezifischen Feldern in SAP Cloud for Customer zuordnen und die Feldzuordnung im Preisfeldkatalog pflegen.

Die kundenspezifischen Felder können in SAP Cloud for Customer über die Anpassung oder Cloud Applications Studio angelegt werden.

#### Hinweis

- Das Preisfindungs-Customizing, das auf kundenspezifischen Feldern basiert, muss analysiert werden, wenn die Anpassung (basierend auf kundenspezifischen Feldern) hochgeladen wird. Die kundenspezifischen Felder können nicht gelöscht werden. Wenn Sie versuchen, ein kundenspezifisches Feld zu löschen, wird ein Fehler angezeigt. Außerdem ist es nicht möglich, die Zuordnung eines kundenspezifischen Feldes zu einem "Z"-Feld zu löschen, nachdem die auf diesem Feld basierende Anpassung hochgeladen wurde. Diese Einschränkung stellt sicher, dass durch das Löschen kundenspezifischer Felder keine Inkonsistenzen entstehen können.
- Die *Offline-Preisfindung* in SAP Cloud for Customer unterstützt nur den Datentyp *Code* für die Erweiterungs- oder PDI-Felder. Der Datentyp *Struktur* wird für die Erweiterungs- oder PDI-Felder nicht unterstützt.

Es werden kundenspezifische Felder aus folgenden Szenarios unterstützt:

- Kundenkopf – Erweiterung auf die Preisfindung
- Produktkopf – Erweiterung auf die Preisfindung
- Kundenauftragskopf – Erweiterung auf die Preisfindung
- Kundenauftragsposition – Erweiterung auf die Preisfindung

#### Hinweis

Wenn in den kundenspezifischen Feldern keine Daten gepflegt sind, werden keine Preise berechnet. Beteiligte werden bei der Preisberechnung auch berücksichtigt.

Um die kundenspezifischen Felder aus ERP verwenden zu können, müssen Sie entsprechende kundenspezifische Felder in SAP Cloud for Customer anlegen und die Zuordnung für diese Felder pflegen. Führen Sie folgende Schritte aus, um die Zuordnung zu pflegen:

1. Legen Sie eine Offline-Zuordnung der Z-Felder in SAP ERP zu den entsprechenden Feldern in SAP Cloud for Customer an.
2. Laden Sie das Verfahren mit den Z-Feldern hoch.
3. Übertragen Sie die Stammdaten für die erforderlichen Konditionstabellen.
4. Legen Sie die Regeln für das Verfahren fest.
5. Synchronisieren Sie die Daten für die Offline-Verwendung.
6. Löschen Sie die in der Offline-Preisberechnung verwendeten kundenspezifischen Felder nach dem Anlegen nicht wieder, da dies zu Datenbankinkonsistenzen führen kann.

## 22 Microsoft-Teams-Integration

Eine eingebettete In-App-Integration von SAP Sales Cloud mit Microsoft Teams.

Mit dieser Integration können Sie Termine und Besuche in SAP Sales Cloud anlegen, Geschäftsräume anlegen, ausgehende Anrufe tätigen und Arbeitsbereiche mit Microsoft Teams teilen. Die Datenaktualisierungen in Echtzeit und automatisierten Datenaktualisierungen sorgen für Transparenz, Konsistenz und Zusammenarbeit der Opportunities für die Vertriebsteams.

### 22.1 Integration von Microsoft Teams in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können die Integration von Microsoft Teams mithilfe von Detailfragen aktivieren.

#### 22.1.1 Integration von Microsoft Teams aktivieren

Administratoren müssen die Integration von Microsoft Teams in den Projektumfang einschließen und die Zustimmung für die Integration erteilen.

#### Vorgehensweise

1. Integration von Microsoft Teams über die Festlegung des Lösungsumfangs aktivieren
  - a. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, wählen Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►.
  - b. Wählen Sie die folgende Detailfrage aus: **Möchten Sie die Integration von Microsoft Teams aktivieren?**
2. App [SAP Sales and Service Core](#) im Teams-App-Store hinzufügen
  1. Melden Sie sich am Microsoft Teams Admin Center an.
  2. Erweitern Sie auf der Startseite das Navigationsmenü, und navigieren Sie zu ► [Teams-Apps](#) ► [Apps verwalten](#) ►.
  3. Suchen Sie die App [SAP Sales and Service Core](#), und wählen Sie sie aus der Liste aus.
  4. Wählen Sie [Zulassen](#). Ein neues Fenster wird geöffnet.
  5. Klicken Sie erneut auf [Zulassen](#).

### 3. Einwilligung für Integration von Microsoft Teams erteilen

#### 📘 Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Lizenz für Microsoft Office 365 Exchange Online verfügen.

1. Navigieren Sie zu [Administrator](#) > [Allgemeine Einstellungen](#).
2. Wählen Sie unter [Microsoft Teams](#) die Option [Microsoft Teams-Integration aktivieren](#).
3. Wählen Sie einen der folgenden Berechtigungstypen aus, und wählen Sie [Bestätigen](#).
  - [Anwendungsdelegation](#): Ihr Administrator muss im Namen aller Benutzer zustimmen.
  - [Benutzerdelegation](#): Ihr Administrator muss im Namen Ihrer Organisation zustimmen. Wenn Sie die Funktionen wie "Termine", "Besuche", "Arbeitsbereich teilen" und "Geschäftsräume" mit vom Benutzer delegierter Berechtigung verwenden, zeigt das System ein Fenster an, in dem Sie die Berechtigungen zulassen und sich an Ihrem Microsoft-Teams-Konto anmelden müssen. Das System zeigt das Fenster für die Berechtigung nicht an, wenn Sie versuchen, die Genehmigung oder den Besuch aus der Datensatzsicht zu bearbeiten. Die Gültigkeit dieser Berechtigung beträgt 30 Tage. Daher müssen Sie die Berechtigungen zulassen und sich erneut bei Microsoft Teams anmelden, wenn die Berechtigung abläuft.

#### 📘 Hinweis

- Wenn Sie den ausgewählten Berechtigungstyp nach der Aktivierung der Microsoft-Teams-Integration ändern möchten, müssen Sie ein Ticket anlegen.
- Administratoren, die den App-Zugriff auf bestimmte Postfächer beschränken möchten, können mithilfe des PowerShell [New-ApplicationAccessPolicy](#) eine Anwendungszugriffsrichtlinie anlegen. Weitere Informationen finden Sie unter [Microsoft Docs](#).

Dadurch wird zur Microsoft-Teams-Authentifizierungsseite umgeleitet.

4. Melden Sie sich mit Ihrem Microsoft-365-Administratorkontenamen und -Kennwort an. Ein neues Fenster für die Einwilligung wird geöffnet.

#### 📘 Hinweis

Der Cloud-for-Customer-Administrator muss auch ein Microsoft-Administrator sein.

5. Bei der Berechtigungsart "Benutzerdelegation" muss Ihr Administrator das Kontrollkästchen [Zustimmung im Namen Ihrer Organisation](#) aktivieren, das am Ende aller aufgeführten Berechtigungen verfügbar ist.
6. Wählen Sie [Annehmen](#).

#### 📘 Hinweis

Die vom Administrator bereitgestellte Einwilligung zur Anwendungs- und Benutzerdelegation muss einmal in drei Jahren erneuert werden.

## 22.1.2 Microsoft Teams-Zusammenarbeit für Termine standardmäßig konfigurieren

Administratoren können Termine für die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit standardmäßig aktivieren.

Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) . Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) , und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie Termine für die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit standardmäßig aktivieren?**

### ⓘ Hinweis

Sie haben die Flexibilität, die Teams-Zusammenarbeit beim Anlegen eines Termins auch nach dem Aktivieren dieser Detailfrage auszuschalten.

## 22.1.3 Microsoft-Teams-Zusammenarbeit für Besuche standardmäßig konfigurieren

Administratoren können Besuche für die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit standardmäßig aktivieren.

Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) . Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) , und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie Besuche für die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit standardmäßig aktivieren?**

### ⓘ Hinweis

Sie haben die Flexibilität, die Teams-Zusammenarbeit beim Anlegen eines Besuchs auch nach dem Aktivieren dieser Detailfrage auszuschalten.

## 22.1.4 Hinzufügen von Referenzobjekt zu Besprechungsanfragen konfigurieren

Administratoren können das Hinzufügen eines Referenzobjekts als Teil der Microsoft-Teams-Besprechungsanfrage aktivieren.

Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) . Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) , und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie ein Referenzobjekt als Teil der Microsoft-Teams-Besprechungsanfrage hinzufügen?**

Wenn Sie diese Detailfrage auswählen, wird die SAP-Cloud-for-Customer-Anwendung allen Terminen hinzugefügt, die für die Teams-Zusammenarbeit aktiviert sind, und Sie können das Referenzobjekt als Teil der Besprechung sehen.



## 22.1.5 Neutermिनieren von Terminen und Besuchen nur durch Organisator und Verantwortlichen konfigurieren

Administratoren können diese Funktion aktivieren, um die Neutermिनierung von Besuchen und Terminen nur durch den Organisator und den Verantwortlichen zuzulassen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie das Neutermिनieren von Besuchen und Terminen nur durch den Organisator und den Verantwortlichen zulassen?**

## 22.1.6 Synchronisierung von Notizen mit Teams-Besprechung konfigurieren

Administratoren können diese Funktion aktivieren, um Ihre Notizen mit den E-Mail-Einladungen als Teil der Microsoft-Teams-Besprechung zu synchronisieren.

Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Aktivitätsmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie die Notizen als Teil der Microsoft-Teams-Besprechung synchronisieren?**

Sobald Sie diese Detailfrage aktivieren, werden die Notizen in die Besprechungseinladungen als Agenda aufgenommen.

### ⓘ Hinweis

- Wenn diese Detailfrage nicht aktiviert ist und sowohl Teams- als auch Outlook-Plug-Ins aktiviert sind, überschreiben die Outlook-Daten die von der Lösung angelegten Notizen.
- Die Trennzeichenzeile im Teil der Teams-Besprechungsdetails sollte nicht geändert werden.

## 22.2 Microsoft-Teams-Integration verwenden

Erfahren Sie, wie Sie die Funktionen mithilfe der MS-Teams-Integration verwenden können.

### ⓘ Hinweis

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator die Integration von Microsoft Teams durch die Ausführung der Schritte in [Integration von Microsoft Teams in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren \[Seite 984\]](#) zur Verwendung der Funktionen ausführt.
- Wenn Sie die Funktionen wie "Termine", "Besuche", "Arbeitsbereich teilen" und "Geschäftsräume" mit vom Benutzer delegierter Berechtigung verwenden, zeigt das System ein Fenster an, in dem Sie die Berechtigungen erlauben und sich einmal innerhalb von 30 Tagen an Ihrem Microsoft-Teams-Konto anmelden müssen.

[Termine anlegen \[Seite 988\]](#)

Legen Sie einen Termin mit der Integration von Teams in SAP Cloud for Customer an.

[Besuche anlegen \[Seite 995\]](#)

Legen Sie einen Besuch mit der Integration von Teams in SAP Cloud for Customer an.

[Arbeitsbereich teilen \[Seite 996\]](#)

Listen oder Objekte von SAP Cloud for Customer mit Microsoft Teams teilen.

[Geschäftsräume anlegen \[Seite 998\]](#)

Geben Sie hochwertige Opportunitys und Kunden für Microsoft Teams frei.

[Problembehandlungsräume anlegen \[Seite 999\]](#)

Geben Sie Tickets in Microsoft Teams frei.

[Ausgehende Anrufe tätigen \[Seite 1000\]](#)

Verwenden Sie Microsoft Teams, um ausgehende Anrufe zu tätigen.

## 22.2.1 Termine anlegen

Legen Sie einen Termin mit der Integration von Teams in SAP Cloud for Customer an.

### → Nicht vergessen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator Ihre E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in den Mitarbeiterdetails angegeben hat.

Wenn dies nicht der Fall ist, fügen Sie die E-Mail-Adresse hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mitarbeiter](#) ►.
2. Markieren Sie einen Mitarbeiter, und wählen Sie [Bearbeiten](#).
3. Aktualisieren Sie die E-Mail-Adresse, und wählen Sie [Sichern](#).

Dieselbe E-Mail-Nummer sollte auch Teil Ihres Microsoft Azure Active Directory sein.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Termin mit Teams-Zusammenarbeit anzulegen:

1. Navigieren Sie zu ► [Aktivitäten](#) ► [Termine](#) ►.
2. Wählen Sie das Symbol [Anlegen](#) (+), um einen neuen Termin anzulegen.
3. Wenn Sie diese Funktion zum ersten Mal verwenden oder die Benutzerdelegationsberechtigung abläuft, zeigt das System ein Dialogfenster an, in dem Sie die Berechtigungen erteilen und sich an Ihrem Microsoft Teams-Konto anmelden müssen. Wenn Sie die Detailfrage für die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit nicht aktiviert haben, wird dieses Dialogfenster nur geöffnet, wenn Sie die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit in Schritt 5 aktivieren.  
Mit dieser Berechtigung können Sie alle in Microsoft Teams integrierten Funktionen bis zum Ablauf der Gültigkeit verwenden.
4. Aktualisieren Sie die erforderlichen Felder wie [Betreff](#), [Kunde](#), [Startdatum/-uhrzeit](#), [Kategorie](#) usw.
5. Prüfen Sie, ob die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit aktiviert ist oder nicht. Ist dies nicht der Fall, aktivieren Sie die Umschalttaste [Zusammenarbeit](#).

6. Wechseln Sie zu [Teilnehmer](#), und wählen Sie [Hinzufügen](#), um die erforderlichen Teilnehmer mit einer gültigen E-Mail-Adresse zu suchen und auszuwählen.

#### 📘 Hinweis

Sie müssen mindestens einen Teilnehmer hinzufügen, um eine Microsoft-Teams-Besprechung anzulegen.

7. Wählen Sie [Sichern](#).

#### 📘 Hinweis

Sobald Sie die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit gesichert haben, können Sie diese nicht mehr aus dem Termin entfernen.

## 22.2.1.1 Termine verwalten

Bearbeiten, löschen und stornieren Sie Termine für die Zusammenarbeit in Microsoft Teams.

Wenn Sie über die Berechtigung [Anwendungsdelegation](#) verfügen, können Sie Termine für die Zusammenarbeit in Microsoft Teams bearbeiten, löschen und stornieren. Um dieselben Aktionen mit der Berechtigung [Benutzerdelegation](#) ausführen zu können, müssen Sie der Organisator des Termins sein.

In der folgenden Tabelle finden Sie verschiedene Szenarios dafür, was passiert, wenn Sie versuchen, die Termine basierend auf der Berechtigung "Benutzerdelegation" zu bearbeiten, zu löschen oder zu stornieren:

| Terminart              | Sind Sie der Organisator? | Verfügen Sie über die Berechtigung "Benutzerdelegation"? | Welche Aktionen?                    | Ergebnisse         |
|------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| Microsoft-Teams-Termin | Ja                        | Ja                                                       | Bearbeiten, löschen oder stornieren | <i>Erfolgreich</i> |
|                        | Nein                      | Nein                                                     | Bearbeiten, löschen oder stornieren | <i>Fehler</i>      |

| Terminart       | Sind Sie der Organisator? | Verfügen Sie über die Berechtigung "Benutzerdelegation"? | Welche Aktionen?                          | Ergebnisse                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Ja                        | Nein                                                     |                                           | Sie können Termine nicht ohne Berechtigung bearbeiten, löschen oder stornieren. Um die Einwilligung zu erteilen, führen Sie Schritt 3 in <a href="#">Integration von Microsoft Teams in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren [Seite 984]</a> aus. |
|                 | Nein                      | Ja                                                       | Bearbeiten, löschen oder stornieren       | <i>Fehler</i><br><br>Sie müssen der Organisator sein, um einen Termin bearbeiten, löschen oder stornieren zu können.                                                                                                                                       |
| Normale Termine | Ja                        | Ja                                                       | Microsoft-Teams-Zusammenarbeit aktivieren | <i>Erfolgreich</i>                                                                                                                                                                                                                                         |
|                 | Nein                      | Ja                                                       | Microsoft-Teams-Zusammenarbeit aktivieren | <i>Fehler</i><br><br>Sie müssen der Organisator sein, um die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit aktivieren zu können.                                                                                                                                          |

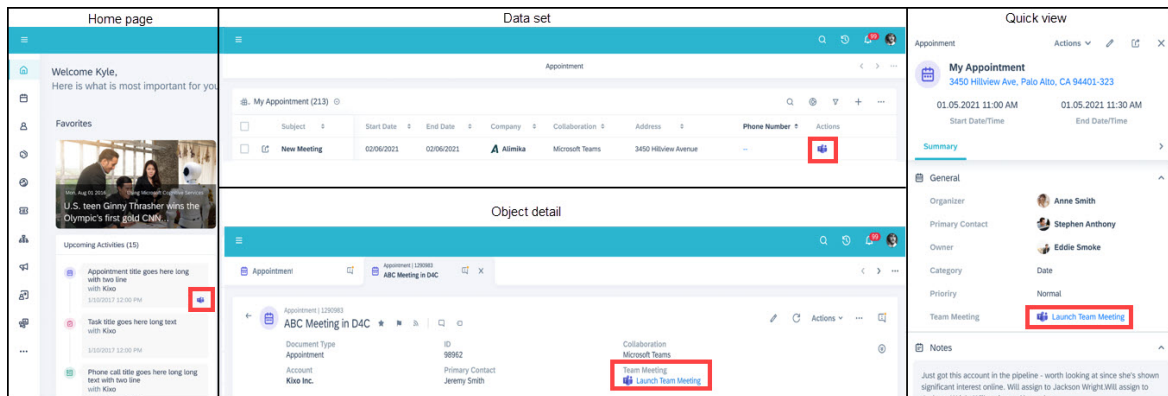
## 22.2.1.2 Einer Microsoft-Teams-Besprechung beitreten

Sie können einer Microsoft-Teams-Besprechung entweder in SAP Cloud for Customer oder in Microsoft Teams beitreten.

### Von SAP Cloud for Customer

Treten Sie einer Teams-Besprechung bei, indem Sie das Teams-Symbol () über die folgenden Optionen wählen:

- Anstehende Aktivitäten auf der Startseite
- Termindatenset
- Terminobjektdetails
- Termin - Schnellansicht



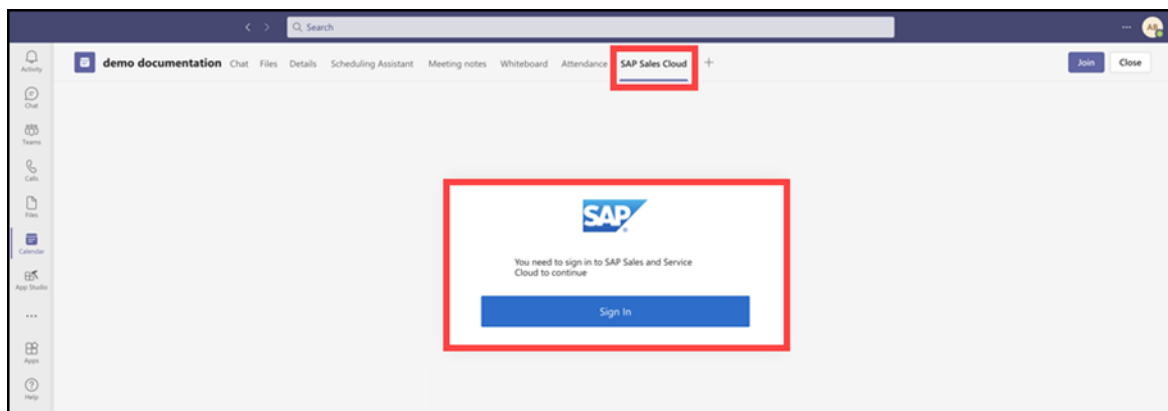
## Aus Microsoft-Teams

1. Wechseln Sie zum [Kalender](#), wählen Sie einen Termin aus, und wählen Sie dann [Beitreten](#) vor dem Start einer Besprechung oder wenn sie schon begonnen hat.
2. Wählen Sie [Jetzt teilnehmen](#).

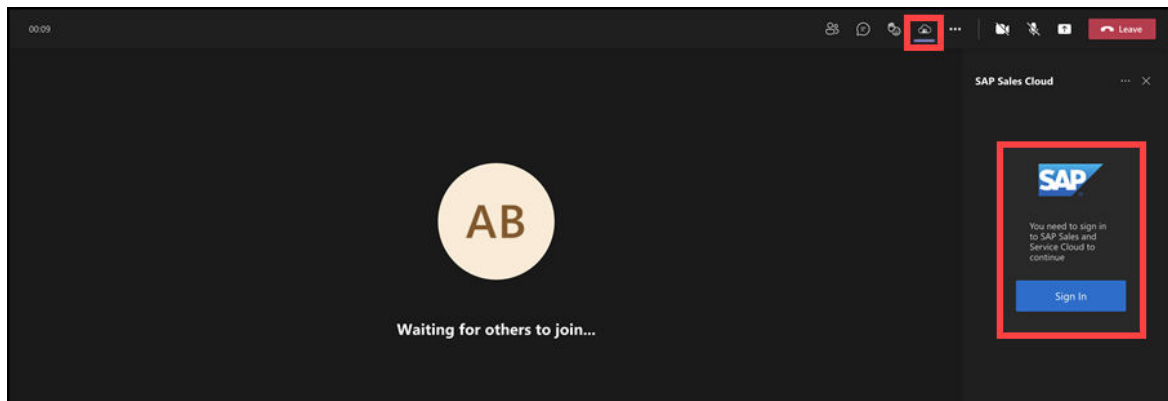
### 22.2.1.3 SAP-Cloud-for-Customer-Anwendung in Microsoft Teams aufrufen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die SAP-Cloud-for-Customer-Anwendung in Microsoft Teams aufzurufen:

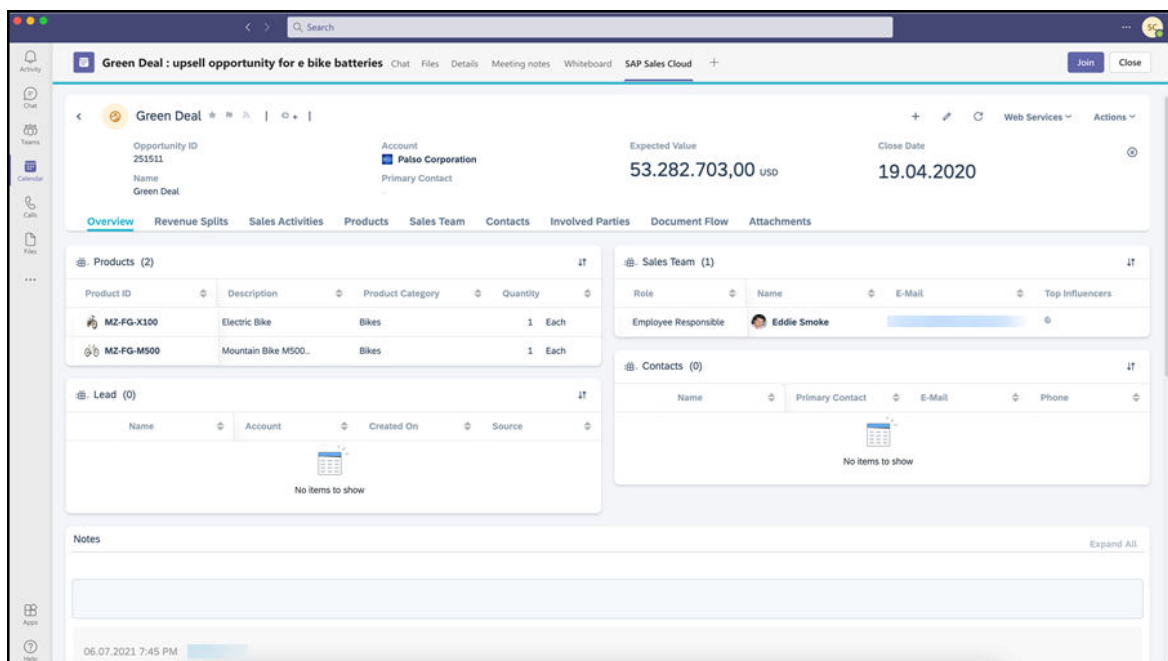
1. Wählen Sie im [Kalender](#) die Besprechung per Doppelklick aus, und wechseln Sie zur Registerkarte [SAP Sales Cloud](#).



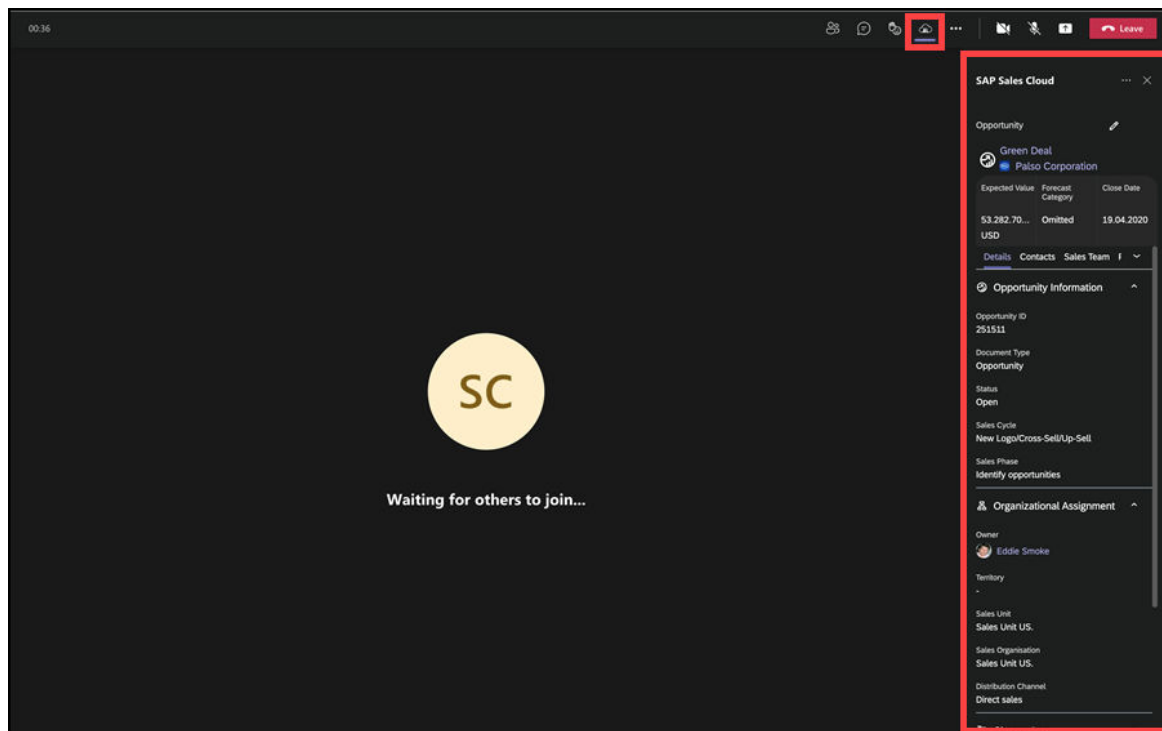
Wenn Sie bereits einer Besprechung beigetreten sind, wählen Sie das Symbol für [SAP Sales Cloud](#) (👤), um die Anwendung im Seitenbereich zu öffnen.



2. Wählen Sie [Anmelden](#), um die Authentifizierung zu starten und sich an Ihrer SAP Sales Cloud anzumelden. Sie können das eingebettete Referenzobjekt anzeigen und bearbeiten, wenn die Authentifizierung endet. Anwendung auf der Registerkarte [SAP Sales Cloud](#):



Anwendung im Seitenbereich während einer Besprechung:



## 22.2.1.4 Zusätzliche Hinweise für die Integration von Microsoft Teams

- Die SAP-Cloud-for-Customer-Anwendung im Teams-Seitenbereich ist nur im Dunkel-Modus verfügbar.
- Die Anwendung in Teams (Desktop-Version) identifiziert keine standortbasierten Funktionen.
- Wiederkehrende Aktivitäten werden nicht unterstützt.
- Die Anmeldedauer eines Benutzers unterstützt das Zeitraumkennzeichen für die *Automatische Abmeldung* nicht.

Wenn die Sitzung über den Server unerwartet beendet wurde und nicht an Teams kommuniziert wird, müssen Sie sich möglicherweise erneut bei Teams (Desktop-Version) anmelden, um an der in SAP Cloud for Customer angelegten Besprechung teilzunehmen.

- Während einer Teams-Besprechung auf Tablets wird die Anwendung in Teams im Vollbild, und nicht im Seitenbereich angezeigt.
- Kontextobjekte werden den Terminen basierend auf diesen Szenarios hinzugefügt:
  - Wenn ein Termin aus einem der in der Schnellansicht unterstützten Objekte angelegt wird, wird das Objekt zum Kontextobjekt für die Besprechung.
  - Wenn ein Termin direkt angelegt wird, wird der Termin zum Kontextobjekt.
  - Wenn Sie einen vorhandenen Termin für die Teams-Zusammenarbeit bearbeiten, und dieser Termin:
    - nur ein zugehöriges Element enthält, wird das zugehörige Element zum Kontextobjekt.
    - keine oder mehr als eine zugehörige Position enthält, wird der Termin zum Kontextobjekt.

- Die Integration von Teams ist in den folgenden Schnellansichten verfügbar:
  - Kunden
  - Termine
  - Wettbewerberprodukte
  - Wettbewerber
  - Ansprechpartner
  - Verträge
  - E-Mails
  - Mitarbeiter
  - Privatkunden
  - Leads
  - Opportunitys
  - Ansprechpartner beim Partner
  - Partner
  - Telefonate
  - Produkte
  - Werbeaktionen
  - Registrierte Produkte
  - Kundenaufträge
  - Angebote
  - Aufgaben
  - Tickets
  - Besuche
- Wenn Sie einen Teilnehmer entfernen, nachdem Sie einen Termin angelegt haben, erhält der entfernte Teilnehmer eine Stornierungs-E-Mail.
- Das Client-seitige oder serverseitige Outlook-Add-In von SAP Cloud for Customer unterstützt die Integration von Teams.
- Aktualisieren Sie das Add-In auf die neueste Version, um die Teams-Integration zusammen mit dem Client-seitigen Add-In zu verwenden.
- Die in SAP Cloud for Customer konfigurierte Sprache wird nur in Teams empfohlen. Wenn die Sprache abweicht, wird die in SAP Cloud for Customer konfigurierte Sprache berücksichtigt.
- Es wird empfohlen, dass nur Organisatoren und Verantwortliche Besprechungen neu einplanen. Sie können die Detailfrage aktivieren, um die Neuterminierung von Besuchen und Terminen nur durch den Organisator und den Verantwortlichen zuzulassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Neuterminieren von Terminen und Besuchen nur durch Organisator und Verantwortlichen konfigurieren \[Seite 987\]](#).
- Wenn Sie als Teilnehmer mit einer vom Benutzer delegierten Berechtigung Änderungen an den Terminen in SAP Cloud for Customer vornehmen, werden die Änderungen in Microsoft Teams nicht wiedergegeben.
- Notizen und Anlagen mit Bezug zu Terminen und Besuchen, die in SAP Cloud for Customer verfügbar sind, werden in Microsoft Teams nicht dargestellt.
- Die vom Benutzer delegierte Berechtigung wird auf Mobiltelefonen nicht unterstützt.



## 22.2.2 Besuche anlegen

Legen Sie einen Besuch mit der Integration von Teams in SAP Cloud for Customer an.

### → Nicht vergessen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator Ihre E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in den Mitarbeiterdetails angegeben hat.

Wenn dies nicht der Fall ist, fügen Sie die E-Mail-Adresse hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Mitarbeiter](#) ►.
2. Markieren Sie einen Mitarbeiter, und wählen Sie [Bearbeiten](#).
3. Aktualisieren Sie die E-Mail-Adresse, und wählen Sie [Sichern](#).

Dieselbe E-Mail-Nummer sollte auch Teil Ihres Microsoft Azure Active Directory sein.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Besuch mit Teams-Zusammenarbeit anzulegen:

1. Navigieren Sie zu [Besuche](#).
2. Wählen Sie das Symbol [Anlegen](#) (+), um einen neuen Besuch anzulegen.
3. Wenn Sie diese Funktion zum ersten Mal verwenden oder die Benutzerdelegationsberechtigung abläuft, zeigt das System ein Dialogfenster an, in dem Sie die Berechtigungen erteilen und sich an Ihrem Microsoft Teams-Konto anmelden müssen. Wenn Sie die Detailfrage für die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit nicht aktiviert haben, wird dieses Dialogfenster nur geöffnet, wenn Sie die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit in Schritt 5 aktivieren.  
Mit dieser Berechtigung können Sie alle in Microsoft Teams integrierten Funktionen bis zum Ablauf der Gültigkeit verwenden.
4. Aktualisieren Sie die erforderlichen Felder wie [Betreff](#), [Kunde](#), [Startdatum/-uhrzeit](#) und [Hauptansprechpartner](#).
5. Aktivieren Sie die Umschaltdrucktaste [Zusammenarbeit](#), um die Zusammenarbeit mit Microsoft Teams zu aktivieren.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte [Teilnehmer](#) die Option [Hinzufügen](#), um die erforderlichen Teilnehmer mit einer gültigen E-Mail-Adresse zu suchen und auszuwählen.

### ⚠ Einschränkung

Wenn Sie beim Anlegen eines Besuchs über den Objektarbeitsvorrat (OAV) des Besuchs zunächst die Kundendetails eingeben und dann die Umschaltdrucktaste [Zusammenarbeit](#) für Microsoft Teams aktivieren, wird als [Standort](#) Microsoft Teams festgelegt. Wenn die Umschaltdrucktaste [Zusammenarbeit](#) für Microsoft Teams jedoch bereits aktiviert ist, wird der Standort auf die Adresse des Kunden gesetzt.

### ℹ Hinweis

Sie müssen mindestens einen Teilnehmer hinzufügen, um eine Microsoft-Teams-Besprechung anzulegen.

7. Wählen Sie [Sichern](#).

## 22.2.2.1 Besuche verwalten

Bearbeiten, löschen und stornieren Sie Besuche für die Zusammenarbeit in Microsoft Teams.

Wenn Sie über die Berechtigung [Anwendungsdelegation](#) verfügen, können Sie Besuche für die Zusammenarbeit in Microsoft Teams bearbeiten, löschen und stornieren. Um dieselben Aktionen mit der Berechtigung [Benutzerdelegation](#) ausführen zu können, müssen Sie der Organisator des Besuchs sein.

In der folgenden Tabelle finden Sie verschiedene Szenarios dafür, was passiert, wenn Sie versuchen, die Besuche basierend auf der Berechtigung "Benutzerdelegation" zu bearbeiten, zu löschen oder zu stornieren:

| Besuchsart              | Sind Sie der Organisator? | Verfügen Sie über die Berechtigung "Benutzerdelegation"? | Welche Aktionen?                          | Ergebnisse                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Microsoft-Teams-Besuche | Ja                        | Ja                                                       | Bearbeiten, löschen oder stornieren       | <i>Erfolgreich</i>                                                                                                                                                                                                                                         |
|                         | Nein                      | Nein                                                     | Bearbeiten, löschen oder stornieren       | <i>Fehler</i>                                                                                                                                                                                                                                              |
|                         | Ja                        | Nein                                                     |                                           | Sie können Besuche nicht ohne Berechtigung bearbeiten, löschen oder stornieren. Um die Einwilligung zu erteilen, führen Sie Schritt 3 in <a href="#">Integration von Microsoft Teams in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren [Seite 984]</a> aus. |
|                         | Nein                      | Ja                                                       | Bearbeiten, löschen oder stornieren       | <i>Fehler</i><br><br>Sie müssen der Organisator sein, um einen Besuch bearbeiten, löschen oder stornieren zu können.                                                                                                                                       |
| Normale Besuche         | Ja                        | Ja                                                       | Microsoft-Teams-Zusammenarbeit aktivieren | <i>Erfolgreich</i>                                                                                                                                                                                                                                         |
|                         | Nein                      | Ja                                                       | Microsoft-Teams-Zusammenarbeit aktivieren | <i>Fehler</i><br><br>Sie müssen der Organisator sein, um die Microsoft-Teams-Zusammenarbeit aktivieren zu können.                                                                                                                                          |

## 22.2.3 Arbeitsbereich teilen

Listen oder Objekte von SAP Cloud for Customer mit Microsoft Teams teilen.

Um diese Funktion zu verwenden, muss Ihr Administrator zu ► [Benutzermenü](#) ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) navigieren und die Umschaltdrucktaste [Teilen von Arbeitsbereichen in Microsoft Teams aktivieren](#) aktivieren. Sie müssen außerdem die folgenden Unternehmenseinstellungen aktivieren, um neue Teams und Kanäle in Microsoft Teams anzulegen.

- Anlegen von Teams in Microsoft Teams aktivieren
- Anlegen von Kanälen für ein Team in Microsoft Teams aktivieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Funktion zum Freigeben von Arbeitsbereichen entweder in SAP Cloud for Customer oder in Microsoft Teams zu verwenden.

### In SAP Cloud for Customer

1. Navigieren Sie zu Listen oder Objekten, die Sie mit Microsoft Teams teilen möchten.
2. Wählen Sie das Symbol [Arbeitsbereich teilen](#) ()

#### → Nicht vergessen

Wenn Sie diese Funktion zum ersten Mal verwenden oder die Benutzerdelegationsberechtigung abläuft, zeigt das System ein Dialogfenster an, in dem Sie die Berechtigungen erteilen und sich an Ihrem Microsoft-Teams-Konto anmelden müssen.

Mit dieser Berechtigung können Sie alle in Microsoft Teams integrierten Funktionen bis zum Ablauf der Berechtigung verwenden.

3. Wenn der Arbeitsbereich bereits geteilt wurde, können Sie die Liste der vorhandenen Teams anzeigen, denen Sie direkt beitreten können. Sie können auch ein neues Team anlegen und fortfahren.

#### ⚠ Einschränkung

Sie können diese Details nicht sehen, wenn Sie über die Benutzerdelegationsberechtigung verfügen.

4. Auf der Registerkarte [Team](#) können Sie entweder ein vorhandenes Team aus der Auswahlliste auswählen oder [Team anlegen](#) wählen und einen Namen eingeben. Das System generiert den [Namen der Registerkarte](#) abhängig vom ausgewählten Objekt. Sie können ihn bei Bedarf bearbeiten.
5. Wählen Sie [Weiter](#).
6. Auf der Registerkarte [Kanal](#) können Sie entweder einen vorhandenen Kanal aus der Auswahlliste auswählen oder [Kanal anlegen](#) wählen und einen Namen eingeben.
7. Wählen Sie [Weiter](#), um zur Registerkarte [Mitglieder](#) zu wechseln.
8. Um Mitglieder zum Team hinzuzufügen, geben Sie ihre E-Mail-ID ein, und drücken Sie die [Eingabetaste](#).

#### ℹ Hinweis

Wenn Sie Gastbenutzer hinzufügen, kann es zu 24 Stunden dauern, bis dies in Microsoft Teams widerspiegelt wird.

9. Wählen Sie [Vorschau](#), um die aktualisierten Informationen zu überprüfen.
10. Wählen Sie [Sichern](#). Das System generiert einen Link mit dem Teamnamen.
11. Wählen Sie den Link, um das vorhandene oder neue Team in Microsoft Teams zu öffnen.

### In Microsoft-Teams

1. Melden Sie sich bei Microsoft Teams an.
2. Wählen Sie [Apps](#), und wählen Sie die Anwendung [SAP Sales and Service Core](#) aus.

#### ℹ Hinweis

Sie können auch zu einem Team in Microsoft Teams navigieren und das Plus-Symbol (+) wählen. Suchen Sie nach [SAP Sales and Service Core](#), und wählen Sie [Hinzufügen](#). Führen Sie die folgenden Schritte (6 bis 11) aus, um fortzufahren.

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - Add to a team (Einem Team hinzufügen)
  - Add to a meeting (Einer Besprechung hinzufügen)
4. Suchen Sie ein Team oder eine Besprechung in der Auswahlliste, und wählen Sie es bzw. sie aus.
5. Wählen Sie [Set up a tab](#) (Registerkarte einrichten).  
Das Fenster [Registerkartenkonfiguration](#) wird geöffnet.
6. Geben Sie [Mandanten-URL](#), [Benutzerkennung](#) und [Kennwort](#) ein.
7. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - Filter
  - Geschäftsobjektinstanz

#### Hinweis

Die Option [Filter](#) wird nicht angezeigt, wenn Sie die Option [Add to a Meeting](#) (Einer Besprechung hinzufügen) ausgewählt haben.

8. Wählen Sie über die Auswahlliste ein Objekt aus.
9. Suchen und wählen Sie die Geschäftsobjektinstanzen anhand des Objektnamens oder der Objektnummer aus.
10. Wählen Sie [Sichern](#), um zur Anmeldeseite zu wechseln.
11. Wählen Sie [Anmelden](#), um das Objekt aus SAP Cloud for Customer anzuzeigen.

#### Einschränkung

Wenn Sie versuchen, Benutzer außerhalb des Teams in einen privaten Kanal von Microsoft Teams aufzunehmen, werden diese möglicherweise nicht hinzugefügt.

## 22.2.4 Geschäftsräume anlegen

Geben Sie hochwertige Opportunities und Kunden für Microsoft Teams frei.

Sie können mehrere Geschäftsräume mit internen und externen Mitgliedern für die Zusammenarbeit anlegen. Beim Anlegen eines Geschäftsraums können Sie die Umschalttaste verwenden, um sofort alle zugehörigen Teammitglieder und Ansprechpartner einzubeziehen.

Ihr Administrator kann diese Funktion per Anpassung aktivieren.

Gehen Sie zum Anlegen eines Geschäftsraums wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zur Objektdetailsicht einer Ihrer [Opportunities](#) oder eines [Kunden](#).
2. Klicken Sie auf der rechten Seite auf den Nach-unten-Pfeil, und wählen Sie [Geschäftsräume](#).
3. Wählen Sie [Neu](#).
4. Wenn Sie diese Funktion zum ersten Mal verwenden oder die Benutzerdelegationsberechtigung abläuft, zeigt das System ein Dialogfenster an, in dem Sie die Berechtigungen erteilen und sich an Ihrem Microsoft Teams-Konto anmelden müssen.  
Mit dieser Berechtigung können Sie alle in Microsoft Teams integrierten Funktionen bis zum Ablauf der Berechtigung verwenden.
5. Geben Sie auf der Registerkarte [Neuer Geschäftsraum](#) einen Namen und andere erforderliche Felder ein.

6. Verwenden Sie die Umschalttasten, um alle Teammitglieder des [Verkaufsteams](#) oder [Kundenteams](#) sowie die [Ansprechpartner](#) sofort einzubeziehen.
7. Um Mitglieder hinzuzufügen, die nicht Teil des Teams oder Ansprechpartner sind, geben Sie die E-Mail-Adressen der betreffenden Benutzer in das Feld [Andere einladen](#) ein.

#### Hinweis

Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis dies in Microsoft Teams widergespiegelt wird.

8. Wählen Sie [Sichern](#).

#### Hinweis

- Sie können Microsoft Teams direkt starten, indem Sie die Positionen in der Liste der Geschäftsräume wählen.
- Wenn Sie Mitglied eines öffentlichen Geschäftsraums sind, können Sie neue Mitglieder hinzufügen. Wenn Sie Mitglied eines privaten Geschäftsraums sind, dürfen Sie die Mitglieder nur anzeigen. Sowohl in privaten als auch in öffentlichen Geschäftsräumen dürfen nur Verantwortliche die Mitglieder oder den Geschäftsraum löschen.

## 22.2.5 Problembehandlungsräume anlegen

Geben Sie Tickets in Microsoft Teams frei.

Sie können mehrere [Problembehandlungsräume](#) mit internen und externen Mitgliedern für die Zusammenarbeit anlegen. Beim Anlegen eines Problembehandlungsraums können Sie die Umschalttaste verwenden, um sofort alle internen und externen Beteiligte einzubeziehen.

Ihr Administrator kann diese Funktion per Anpassung aktivieren.

Gehen Sie zum Anlegen eines Problembehandlungsraums wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zur Objektdetailsicht eines Ihrer [Tickets](#).
2. Klicken Sie auf der rechten Seite auf den Nach-unten-Pfeil, und wählen Sie [Problembehandlungsräume](#).
3. Wählen Sie [Neu](#).
4. Wenn Sie diese Funktion zum ersten Mal verwenden oder die Benutzerdelegationsberechtigung abläuft, zeigt das System ein Dialogfenster an, in dem Sie die Berechtigungen erteilen und sich an Ihrem Microsoft Teams-Konto anmelden müssen.  
Mit dieser Berechtigung können Sie alle in Microsoft Teams integrierten Funktionen bis zum Ablauf der Berechtigung verwenden.
5. Geben Sie auf der Registerkarte [Neuer Problembehandlungsraum](#) einen Namen und andere erforderliche Felder ein.
6. Verwenden Sie die Umschalttasten, um alle Teammitglieder von [Interne Beteiligte](#) und [Externe Beteiligte](#) sofort einzuschließen.
7. Um Mitglieder hinzuzufügen, die nicht zu den internen oder externen Beteiligten gehören, geben Sie die E-Mail-Adressen der betreffenden Benutzer in das Feld [Andere einladen](#) ein.

#### Hinweis

Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis dies in Microsoft Teams widergespiegelt wird.

8. Wählen Sie [Sichern](#).

#### Hinweis

- Sie können Microsoft Teams direkt starten, indem Sie die Positionen in der Liste der Problembehandlungsräume wählen.
- Wenn Sie Mitglied eines öffentlichen Problembehandlungsraums sind, können Sie neue Mitglieder hinzufügen. Wenn Sie Mitglied eines privaten Problembehandlungsraums sind, dürfen Sie die Mitglieder nur anzeigen.  
Sowohl in privaten als auch in öffentlichen Problembehandlungsräumen dürfen nur Verantwortliche die Mitglieder oder den Problembehandlungsraum löschen.

## 22.2.6 Ausgehende Anrufe tätigen

Verwenden Sie Microsoft Teams, um ausgehende Anrufe zu tätigen.

#### Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderliche Microsoft-Teams-Lizenz für ausgehende Anrufe verfügen.

Um diese Funktion zu verwenden, navigieren Sie zu ► [Benutzermenü](#) ► [Einstellungen](#) ► [Unternehmenseinstellungen](#) ►, und aktivieren Sie die Umschaltdrucktaste [Ausgehende Anrufe in Microsoft Teams aktivieren](#). Wenn Sie diese Einstellung aktivieren, werden alle Konfigurationen für Business-Communicators wie Skype, Computer-Telefonie-Integration (CTI) usw. ignoriert. Beachten Sie, dass Ihre Telefonaktivitäten nicht aufgezeichnet werden.

#### Einschränkung

Diese Funktion wird auf Smartphones nicht unterstützt.

## 22.3 Häufig gestellte Fragen zur Integration von Microsoft Teams

Dieser Abschnitt beantwortet häufig gestellte Fragen zur Integration von Microsoft Teams in SAP Cloud for Customer.

### **22.3.1 Funktioniert die Funktion für die Teams-Zusammenarbeit nur mit Terminen, die in SAP Cloud for Customer angelegt wurden?**

Nein, die Funktion für die Teams-Zusammenarbeit funktioniert auch in Microsoft Outlook, wenn Sie die Groupware-Integration verwenden.

### **22.3.2 Was passiert, wenn in Microsoft Outlook ein Termin mit einer eingebetteten Teams-Besprechung angelegt und über ein Client-seitiges Plug-In synchronisiert wird?**

Wenn eine Teams-Besprechung als Teil einer Besprechungsanfrage eingebettet ist, die über Outlook angelegt wurde, wird der Termin für die Teams-Zusammenarbeit gekennzeichnet.

Wenn der Termin für SAP Cloud for Customer gekennzeichnet ist, wird während des Synchronisierungsprozesses ermittelt, dass der Termin für die Teams-Zusammenarbeit aktiviert ist, und das Kennzeichen wird automatisch gesetzt.

### **22.3.3 Was passiert, wenn Sie einen Nicht-SAP-Cloud-for-Customer-Benutzer zu einer Teams-Besprechung einladen?**

Nicht-SAP-Cloud-for-Customer-Benutzer können eine Besprechungsanfrage in ihrem Kalender sehen.

Wenn Sie Teil desselben Microsoft-Office-365-Kontos sind, wird die Anwendung angezeigt. Sie müssen jedoch über ein Benutzerkonto in SAP Cloud for Customer und die erforderlichen Berechtigungen für den Zugriff auf die Anwendung verfügen. Wenn Sie nicht Teil desselben Microsoft-Office-365-Kontos sind, können Sie die Anwendung nicht sehen.

### **22.3.4 Wie wird der Zugriff auf den Seitenbereich in Teams definiert, wenn eine Besprechung läuft?**

Wenn Sie Teil desselben Microsoft-Office-365-Kontos sind, können Sie den Seitenbereich während einer Teams-Besprechung sehen. Um auf die Anwendung zugreifen zu können, müssen Sie über ein Benutzerkonto in SAP Cloud for Customer und die erforderlichen Berechtigungen verfügen.

### **22.3.5 Funktioniert die Registerkarte "Verkauf" in der mobilen App "Teams"?**

Ja, sie funktioniert.

### **22.3.6 Welche Lizenzen sind für die Integration von Teams erforderlich?**

Sie sollten über eine Lizenz für Microsoft Office 365 Exchange Online für die Integration von Teams verfügen.

### **22.3.7 Unterstützt die Integration von Microsoft Teams Single Sign-On?**

Sie können Single Sign-On (SSO) verwenden, wenn Sie Aktionen auf der Web-UI von Cloud for Customer ausführen.

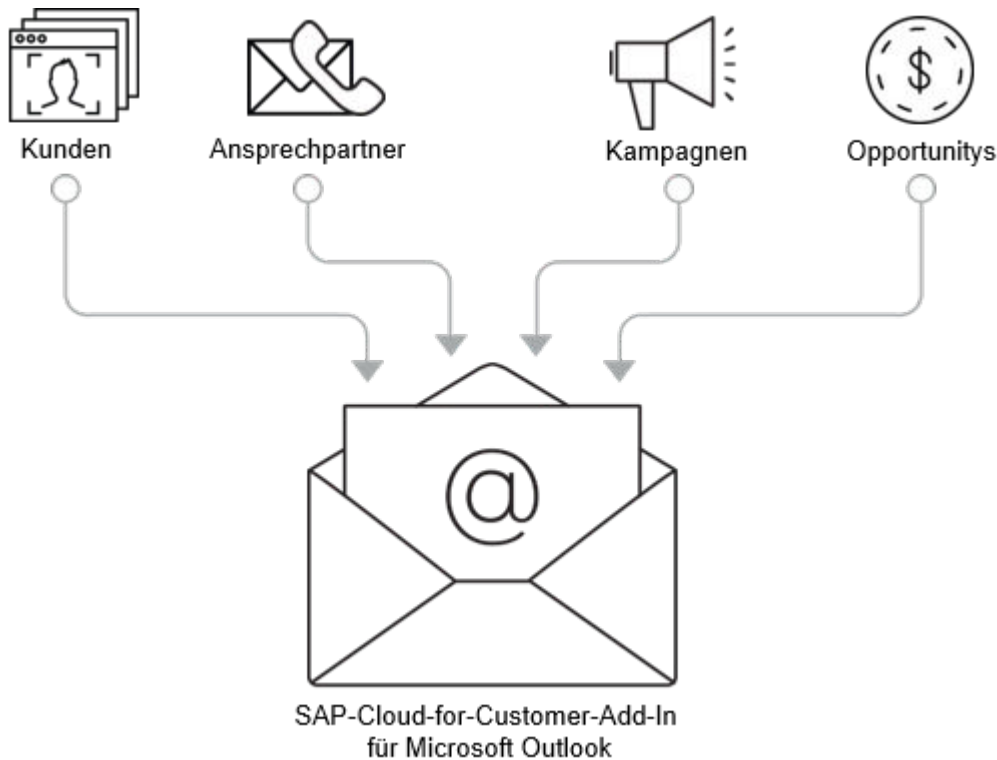
Wenn Sie eine Funktion auf der Cloud-for-Customer-Web-UI verwenden, die eine Registerkarte in Microsoft Teams anlegt. Sie können sich über SSO an dieser Registerkarte anmelden.

Der Prozess zum Hinzufügen von Objekten aus Teams mit der App "SAP Sales and Service" unterstützt kein SSO. Sie können sich über SSO anmelden, sobald die Registerkarte hinzugefügt wurde.



## 23 E-Mail-Add-Ins

Sie können täglich verwendete Tools wie den E-Mail-Posteingang wirksam einsetzen, um produktiver zu arbeiten.



Wir kennen das alle: Sie durchsuchen Ihren Posteingang und stellen fest, dass Sie ein anderes Programm öffnen müssen, um Kundeninteraktionen zu erfassen und manchmal auch neu zu tippen. Wäre es nicht praktisch, wenn Sie Informationen in Ihre Lösung eingeben könnten, ohne den Posteingang zu verlassen? Das ist möglich! Wenn Ihr Unternehmen E-Mail-Groupware wie Microsoft Outlook, IBM Notes oder Gmail als E-Mail-Software verwendet, können Sie einige Funktionen von SAP Cloud for Customer direkt vom Posteingang aus verwenden.

Beispielsweise haben Sie im Add-In für Microsoft Outlook folgende Möglichkeiten:

Nachdem Sie das entsprechende Add-In für Ihre Groupware-Anwendung installiert haben, können Sie sich direkt über den Posteingang bei der Lösung anmelden. Wenn Sie in Ihrer Groupware einen Ansprechpartner auswählen, können Sie ganz einfach die Leads, Opportunitys, Angebote, Kampagnen und Aktivitäten sehen.

Wenn Sie eine E-Mail auswählen, werden alle Informationen in SAP Cloud for Customer zum Absender ebenfalls im Posteingang angezeigt. Die Synchronisation erfolgt in beide Richtungen und berücksichtigt Ansprechpartner, E-Mails, Termine, Aufgaben und Besuche. Wenn Sie eines dieser Elemente in Ihrem E-Mail-Client aktualisieren, wird es auch in Ihrer Lösung aktualisiert, und wenn Sie das Element direkt in Ihrer Lösung aktualisieren, wird es auch im E-Mail-Client aktualisiert.

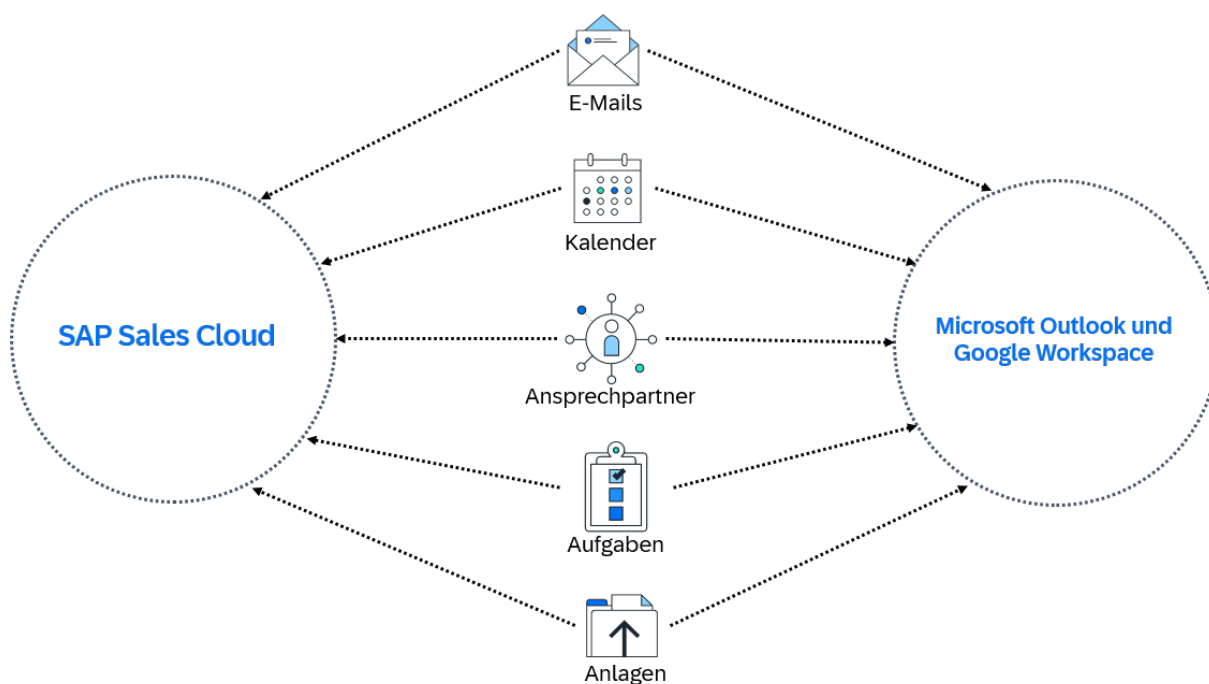
Sie können in Ihrer SAP-Lösung auch Kunden und Ansprechpartner direkt über Ihren Posteingang durchsuchen. Laden Sie Kunden bequem über Ihre SAP-Lösung herunter, und synchronisieren Sie sie mit Ihrem Microsoft-Outlook-Posteingang.

Das Arbeiten in Ihrer Lösung über Ihre Groupware steigert die Produktivität. Beispielsweise können Sie über Ihren Posteingang Ansprechpartner mit Kunden verknüpfen und E-Mail-Nachrichten per Drag&Drop in vorhandene Kunden, Opportunities, Kampagnen und Leads verschieben. Diese Zuordnungen werden auch in Ihrer Lösung widerspiegelt, sodass keine sich wiederholenden Schritte erforderlich sind. Sie können auch mit Kollegen zusammenarbeiten, Benachrichtigungen anzeigen und Ihre Ablage direkt von Ihrem Eingang aus verwenden.

Sie können Ansprechpartner und Aktivitäten auch dann in Ihrem Eingang anlegen oder aktualisieren, wenn Sie offline sind. Bei der nächsten Anmeldung am System werden die von Ihnen offline eingegebenen Daten mit Ihrer Lösung synchronisiert.

#### Hinweis

Microsoft Internet Explorer 11 wird nicht mehr unterstützt



- [E-Mails verwalten \[Seite 1122\]](#)
- [Termine und Besuche verwalten \[Seite 1130\]](#)
- [Ansprechpartner verwalten \[Seite 1126\]](#)
- [Aufgaben verwalten \[Seite 1136\]](#)
- [E-Mail-Anhänge sichern \[Seite 1125\]](#)

## Weitere Informationen

[Häufig gestellte Fragen zum Lebenszyklus – Internet Explorer und Microsoft Edge](#) ➡

### 23.1 Verfügbare E-Mail-Add-Ins

Wählen Sie das E-Mail-Add-In, das für Sie am sinnvollsten ist. Welches das ist, hängt vom E-Mail-Programm ab, das Ihre Firma verwendet.

Add-Ins für serverseitige Integration

| Wenn Sie Folgendes verwenden: | Verfügbare E-Mail-Add-Ins                                             | Premium-Funktionen verfügbar                                                                                                                | Link zur Dokumentation                                                                               |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Microsoft Outlook             | SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook | <a href="#">Premium-Funktionen der serverseitigen Groupware-Integration für Benutzer des Add-on für intelligenten Vertrieb [Seite 1006]</a> | <a href="#">SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook [Seite 1068]</a> |
| Google Workspace              | SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail             | <a href="#">Premium-Funktionen der serverseitigen Groupware-Integration für Benutzer des Add-on für intelligenten Vertrieb [Seite 1006]</a> | <a href="#">SAP Cloud for Customer-Serverseitige Integration für Gmail [Seite 1143]</a>              |

Add-Ins für client-seitige Integration

| Wenn Sie Folgendes verwenden: | Verfügbare E-Mail-Add-Ins                           | Premium-Funktionen verfügbar | Link zur Dokumentation                                                           |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Microsoft Outlook             | SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook | Keine                        | <a href="#">SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook [Seite 1010]</a> |

#### → Empfehlung

- Wir empfehlen die Verwendung aktuellerer Internet-Explorer-Versionen als 11, da diese von Microsoft nicht mehr unterstützt werden. Beachten Sie, dass Probleme mit Internet Explorer 11 oder früheren Versionen nicht mehr behoben werden.
- Wenn Sie Exchange Server 2013 verwenden, empfehlen wir Ihnen, zu Microsoft 365, Office 365 oder Exchange Server 2019 zu migrieren. Exchange Server 2013 wird von Microsoft nicht mehr unterstützt. Daher werden diesbezügliche Probleme nicht behandelt.

### 23.2 Premium-Funktionen für die Groupware-Integration

Wenn Sie ein lizenzierte Benutzer des Add-on für intelligenten Vertrieb sind, können Sie auf die Premium-Funktionen der serverseitigen Groupware-Integration zugreifen.

## 23.2.1 Premium-Funktionen der serverseitigen Groupware-Integration für Benutzer des Add-on für intelligenten Vertrieb

Wenn Sie ein lizenzierte Benutzer des Add-on für intelligenten Vertrieb sind, können Sie auf die Premium-Funktionen der serverseitigen Groupware-Integration zugreifen.

Ihre Administratoren müssen eine oder mehrere der folgenden Optionen aktivieren, bevor Sie die Funktion verwenden können:

- Automatische E-Mail-Synchronisierung
  - Ohne dass Sie eingreifen müssen, werden E-Mails alle 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) automatisch mit SAP Cloud for Customer synchronisiert.
  - Ihr Administrator kann diese Funktion über die Groupware-Einstellungen aktivieren.
- Automatische Kalendersynchronisierung
  - Ohne dass Sie eingreifen müssen, werden Kalenderereignisse alle 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) automatisch mit SAP Cloud for Customer synchronisiert.
  - Aktualisierungen von Kalenderereignissen werden innerhalb 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) mit SAP Cloud for Customer synchronisiert, ohne dass Sie eingreifen müssen.

### Hinweis

Damit dies geschieht, darf die Kategorie in Terminen/Besuchen nicht geändert werden.

- Ihr Administrator kann diese Funktion über die Groupware-Einstellungen aktivieren.
- Sofortige Kalendersynchronisierung/-aktualisierung
  - Wenn zusätzlich zur automatischen Synchronisierung die sofortige Synchronisierung aktiviert ist, werden Kalenderereignisse sofort (innerhalb von 1-3 Minuten) automatisch mit SAP Cloud for Customer synchronisiert, ohne dass Sie eingreifen müssen.
  - Ihr Administrator muss ein Support-Ticket anlegen, um diese Funktion zu aktivieren.

### Hinweis

Alle anderen Funktionen sind im Sales and Service Core weiterhin vorhanden.

Die folgende Tabelle enthält einen detaillierten Vergleich der Standardfunktionen in Sales and Service Core mit den Premium-Funktionen, die mit dem Add-on für intelligenten Vertrieb verfügbar sind.

# Synchronisierung zwischen Groupware-System (Outlook/Gmail) und SAP Cloud for Customer

| Aktivität                                                                                        | Standardfunktionen in Sales and Service Core                                                                                                                                                                         | Premium-Funktionen mit Add-on für intelligenten Vertrieb                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Synchronisierung von E-Mails und Anlagen                                                         | <b>Manuelles Sichern:</b> Sie können manuell über das Add-In sichern. Die Synchronisierung mit SAP Cloud for Customer erfolgt sofort (innerhalb von 1-3 Minuten).                                                    | <b>Automatische E-Mail-Synchronisierung (1):</b> E-Mails werden innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) in SAP Cloud for Customer gesichert, ohne dass Sie eingreifen müssen.                      |
|                                                                                                  | <b>Manuelle Synchronisierung mithilfe von Kategorie:</b> Die Synchronisierung mit SAP Cloud for Customer erfolgt innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus).                                     |                                                                                                                                                                                                                           |
| Ereigniserstellung                                                                               |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                           |
| Synchronisierung von Kalenderereignissen und Anlagen (einschließlich wiederkehrender Ereignisse) | <b>Manuelle Synchronisierung mithilfe von Kategorie:</b> Die Synchronisierung mit SAP Cloud for Customer als Termin oder Besuch erfolgt innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus).              | <b>Automatische Kalendersynchronisierung (2):</b> Ohne dass Sie eingreifen müssen, werden Kalenderereignisse alle 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) automatisch mit SAP Cloud for Customer synchronisiert. |
|                                                                                                  | <b>Manuelles Sichern:</b> Sie können manuell über das Add-In sichern. Die Synchronisierung mit SAP Cloud for Customer als Termin oder Besuch erfolgt innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus). |                                                                                                                                                                                                                           |

| Aktivität | Standardfunktionen in Sales and Service Core                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Premium-Funktionen mit Add-on für intelligenten Vertrieb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Sofortige Kalendersynchronisierung (3):</b> Ohne dass Sie eingreifen müssen, werden Kalenderereignisse sofort automatisch mit SAP Cloud for Customer synchronisiert (innerhalb von 1-3 Minuten).</p> <div data-bbox="1007 573 1398 826"> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Damit dies funktioniert, muss die Funktion für die automatische Kalendersynchronisierung (2) in den Groupware-Einstellungen aktiviert sein.</p> </div> <div data-bbox="1007 842 1398 1270"> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Neue Kalenderereignisse können nicht sofort synchronisiert werden, wenn sie während der laufenden Synchronisierungssitzung oder innerhalb von 2 Minuten nach dem Abschluss angelegt werden. Stattdessen werden sie für die Synchronisierung gemäß dem Synchronisierungsintervall von 30 Minuten eingeplant.</p> </div> |
|           | Ereignisaktualisierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|           | <p><b>Aktualisierungen vorhandener Kalenderereignisse:</b> Sobald das Ereignis manuell angelegt wurde, werden die Aktualisierungen der Kalenderereignisse automatisch innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) wieder mit SAP Cloud for Customer synchronisiert.</p> <div data-bbox="603 1644 994 1830"> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Damit dies geschieht, darf die Kategorie in Terminen/Besuchen nicht geändert werden.</p> </div> | <p><b>Aktualisierungen vorhandener Kalenderereignisse:</b> Aktualisierungen von Kalenderereignissen werden innerhalb 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) mit SAP Cloud for Customer automatisch synchronisiert.</p> <div data-bbox="1007 1574 1398 1760"> <p><b>ⓘ Hinweis</b></p> <p>Damit dies geschieht, darf die Kategorie in Terminen/Besuchen nicht geändert werden.</p> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Aktivität                                                                             | Standardfunktionen in Sales and Service Core                                                                                                                | Premium-Funktionen mit Add-on für intelligenten Vertrieb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       |                                                                                                                                                             | <p><b>Sofortige Kalendersynchronisierung - Aktualisierung (3):</b> Aktualisierungen von Kalenderereignissen werden sofort (innerhalb von 1-3 Minuten) mit SAP Cloud for Customer synchronisiert, ohne dass Sie eingreifen müssen.</p> <div data-bbox="1031 577 1169 611"> <p><b>Hinweis</b></p> <p>Damit dies geschieht, darf die Kategorie in Terminen/Besuchen nicht geändert werden.</p> </div> <div data-bbox="1031 779 1169 813"> <p><b>Hinweis</b></p> <p>Ganztägige Ereignisse werden gemäß dem automatischen Synchronisierungszyklus innerhalb von 30 Minuten synchronisiert. Sie werden jedoch vom Zyklus der sofortigen Synchronisierung ausgeschlossen.</p> </div> <div data-bbox="1031 1120 1169 1153"> <p><b>Hinweis</b></p> <p>Kalenderereignisse können nicht sofort synchronisiert werden, wenn sie während der laufenden Synchronisierungssitzung oder innerhalb von 2 Minuten nach Abschluss aktualisiert werden. Stattdessen werden sie für die Synchronisierung gemäß dem Synchronisierungsintervall von 30 Minuten eingeplant.</p> </div> |
| Synchronisierung von Aufgaben, Ansprechpartnern, Kunden und Privatkunden              | Die Synchronisierung mit SAP Cloud for Customer erfolgt innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) nach dem Anlegen oder Aktualisieren. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Synchronisierung zwischen SAP Cloud for Customer und Groupware-System (Outlook/Gmail) |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Aktivität                                                                             | Standardfunktionen in Sales and Service Core                                                                                                                | Premium-Funktionen mit Add-on für intelligenten Vertrieb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Synchronisierung von E-Mails und Anlagen                                              | Automatische Synchronisierung innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus)                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Aktivität                                                                                                                                                                                                 | Standardfunktionen in Sales and Service Core                                                 | Premium-Funktionen mit Add-on für intelligenten Vertrieb                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Synchronisierung von Kalenderereignissen und Anlagen (einschließlich wiederkehrender Ereignisse)                                                                                                          | Automatische Synchronisierung innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) | <b>Automatische Kalendersynchronisierung - Aktualisierung (2):</b> Alle Aktualisierungen in den Kalenderereignissen werden sofort (innerhalb von 1-3 Minuten) zurück in das Groupware-System (Outlook/Gmail) synchronisiert. |
| <div>  <b>Hinweis</b><br/> Damit dies geschieht, darf die Kategorie in Terminen/Besuchen nicht geändert werden. </div> |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                              |
| Synchronisierung von Aufgaben, Ansprechpartnern, Kunden und Privatkunden                                                                                                                                  | Automatische Synchronisierung innerhalb von 30 Minuten (im nächsten Synchronisierungszyklus) |                                                                                                                                                                                                                              |

## 23.3 SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook

Das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Microsoft Outlook und SAP Cloud for Customer.

[Voraussetzungen für SAP Cloud for Customer, Add-In für Microsoft Outlook \(Version 4.0 oder höher\) \[Seite 1011\]](#)

Im Folgenden finden Sie Informationen zu den vom Add-In unterstützten Microsoft-Outlook-Versionen und den erforderlichen Frameworks und Paketen.

[SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren \[Seite 1012\]](#)

Administratoren können dieses Add-In über die Festlegung des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen, Fine-Tuning und den Einstellungen im Add-In konfigurieren.

[SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook einrichten \[Seite 1018\]](#)

Alle Anwender, die die SAP Cloud for Customer-Funktionen von Microsoft Outlook nutzen möchten, müssen das Add-In auf ihrem Computer installieren. In einigen Unternehmen wird es vom Administrator zentral für alle Anwender installiert.

[Erste Schritte \[Seite 1023\]](#)

Das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Microsoft Outlook und SAP Cloud for Customer. Nach der Installation des Add-Ins können Sie die unten aufgeführten Aufgaben direkt von Microsoft Outlook aus erledigen.

[Ansprechpartner verwalten \[Seite 1028\]](#)

Mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook können Sie Ansprechpartner anlegen, diese mit anderen Objekten in Ihrem SAP-System verknüpfen und anheften. Sie können sogar Ansprechpartner aus Ihrer SAP-Lösung zu Microsoft Outlook hinzufügen.



#### [E-Mails verwalten \[Seite 1034\]](#)

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie E-Mails zu Ihrer SAP-Lösung oder E-Mails mit Referenz zu anderen Objekten direkt über Ihren Posteingang hinzufügen.

#### [Termine und Besuche verwalten \[Seite 1038\]](#)

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie Termine und Besuche synchronisieren, sodass Aktualisierungen in Ihrer SAP-Lösung in Microsoft Outlook erscheinen und umgekehrt.

#### [Aufgaben verwalten \[Seite 1046\]](#)

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie Aufgaben hinzufügen, Besuche anzeigen, die mit Aufgaben verknüpft sind, und Aufgaben löschen.

#### [Telefonate verwalten \[Seite 1051\]](#)

Telefonate, die Sie in Ihrer SAP-Lösung oder Ihrem Kalender in Microsoft Outlook eingeben und bearbeiten, werden in beide Richtungen synchronisiert. Wenn Sie also ein Telefonat in Ihrer SAP-Lösung oder in Ihrem Kalender ändern, wird die Änderung nach der Synchronisierung an beiden Orten wiedergegeben.

#### [Für Dienstleister \[Seite 1052\]](#)

Als Dienstleister können Sie mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook direkt aus Ihrem Posteingang auf Tickets antworten. Nehmen Sie schnell ein paar Einstellungen vor, um die servicespezifischen Funktionen zu aktivieren.

#### [Häufige Fragen zum SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook \[Seite 1055\]](#)

Probleme im Umgang mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

## 23.3.1 Voraussetzungen für SAP Cloud for Customer, Add-In für Microsoft Outlook (Version 4.0 oder höher)

Im Folgenden finden Sie Informationen zu den vom Add-In unterstützten Microsoft-Outlook-Versionen und den erforderlichen Frameworks und Paketen.

### Hinweis

Verwenden Sie nicht gleichzeitig das Client-seitige und das serverseitige Add-In für Microsoft Outlook. Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden möchten, deinstallieren Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook.

### Hinweis

Das Client-seitige Add-In SAP Cloud for Customer wird im neuen Outlook unter Windows nicht unterstützt.

- Unterstützung von Microsoft Office:

| Outlook-Version                   | Unterstützte Typen                                                                                         |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Outlook 2019                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Office 365</li> <li>• Office 2019</li> </ul>                      |
| Outlook 2016                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Office Professional Plus</li> <li>• Office 365 ProPlus</li> </ul> |
| Outlook 2013 (32 Bit oder 64 Bit) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Office Professional Plus</li> <li>• Office 365 ProPlus</li> </ul> |

#### Hinweis

Microsoft Exchange 2010 und 2013 werden unterstützt.

- Microsoft .Net Framework 4.6.2 (Web Installer)
- Microsoft Visual Studio 2010-Tools für Office-Laufzeit (VSTOR 2010) Redistributable (x86)
- Microsoft Visual Studio 2010-Tools für Office-Laufzeit (VSTOR 2010) Redistributable (x64)

Microsoft Internet Explorer 11 wird nicht mehr unterstützt.

## Weitere Informationen

[Übersicht über Outlook-Add-Ins](#) 

## 23.3.2 SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können dieses Add-In über die Festlegung des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen, Fine-Tuning und den Einstellungen im Add-In konfigurieren.

### 23.3.2.1 Microsoft Outlook aktivieren

Administratoren können Ihrem Projektumfang *Microsoft Outlook* hinzufügen.

Rufen Sie  auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu , und markieren Sie das Ankreuzfeld neben der Detailfrage zur Integration der lokalen E-Mail-Anwendungen.

## 23.3.2.2 Herunterladen von Privatkunden in Microsoft Outlook konfigurieren

Um das Herunterladen von Privatkunden aus SAP Cloud for Customer in Microsoft Outlook zuzulassen, müssen Administratoren die erforderliche Konfiguration in SAP Cloud for Customer sowie in Microsoft Outlook vornehmen. Fügen Sie nach dem Vornehmen dieser Einstellungen Ihre Ansprechpartner in Microsoft Outlook hinzu, um sicherzustellen, dass diese synchronisiert werden.

### Kontext

#### ⚠ Achtung

Der Mitarbeiter (Benutzer) muss zum Kundenteam eines Privatkunden gehören, damit der Privatkunde in den Outlook-Client heruntergeladen werden kann. Diese Bedingung gilt jedoch nicht, wenn Privatkunden durch das Suchen und Verwenden von E-Mail-Adressen heruntergeladen werden.

### Vorgehensweise

1. Nehmen Sie Einstellungen in SAP Cloud for Customer vor.

Die folgenden Steuerelemente werden im System bereitgestellt, um das Herunterladen von Privatkunden in Microsoft Outlook zu aktivieren oder zu deaktivieren. Beachten Sie, dass diese Einstellungen von der Benutzerrolle "Administrator" vorgenommen werden und die in Microsoft Outlook festgelegten Einstellungen übersteuern.

1. Melden Sie sich als Administrator an, und wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
  2. Setzen Sie den Filter so, dass alle aktiven Benutzerrollen angezeigt werden.
  3. Wählen Sie die Rolle aus, der Sie Zugriffsrechte zuweisen möchten, und bearbeiten Sie diese. Überprüfen Sie für die Rolle auf der Registerkarte [Felder und Aktionen](#), ob für die folgenden Felder [Uneingeschränkt](#) festgelegt ist:  
**GW\_INDIVIDUAL\_CUSTOMERS:** Wenn Sie dieses Ankreuzfeld markieren, wird im Dashboard [Kontakte](#) von Microsoft Outlook ein neuer Ordner für [SAP Cloud for Customer: Privatkunden](#) angezeigt.
  4. Sichern Sie Ihre Einstellungen.
2. Wählen Sie in Microsoft Outlook in der Symbolleiste für das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook [Einstellungen](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld [Privatkunden aktivieren](#).

#### ℹ Hinweis

Wenn Sie diese Einstellung deaktivieren, stehen die Ansprechpartner bei den Privatkunden aus SAP Cloud for Customer in Microsoft Outlook nicht mehr zur Verfügung. Wird das Herunterladen von Privatkunden jedoch wieder aktiviert, kann auf alle für diesen Benutzer angelegten Daten wieder zugegriffen werden.

## 23.3.2.3 Standardprofil für Microsoft Outlook konfigurieren

Administratoren können für alle Benutzer, die das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, ein Standardprofil definieren.

### Kontext

Sie können für Benutzer zwar Richtlinien versenden, wie sie ihre Profile für das Add-In einrichten sollen, aber es könnte leichter sein, einfach ein Standardprofil für Ihr Unternehmen zu definieren. Benutzer können es dann später an ihren eigenen Arbeitsstil anpassen, wenn sie möchten.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) ►.

Die Einstellungen, die Sie sehen, sind identisch mit jenen, die direkt im Add-In vorgenommen werden können.

2. Nehmen Sie die Einstellungen vor, um für alle Benutzer in Ihrem Unternehmen das Standardprofil für das Add-In zu definieren.
3. Sichern Sie Ihre Einstellungen.

Wenn Ihr Unternehmen ein Upgrade auf das nächste Release durchführt und wenn sich ein Benutzer anmeldet, überschreibt Ihr Standardprofil alle Einstellungen, die möglicherweise zuvor vorgenommen wurden.

## 23.3.2.4 Konfigurieren: Synchronisierung von E-Mails verhindern, die als privat oder vertraulich gekennzeichnet sind

Als Administrator können Sie Ihr System so einrichten, dass als privat oder als vertraulich gekennzeichnete E-Mails von der Synchronisierung mit SAP Cloud for Customer ausgeschlossen werden.

## Kontext

Um diese Einstellung vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an, und navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) ► [Microsoft Outlook](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ►. Wählen Sie, ob vertrauliche E-Mails, private E-Mails oder beide von der Synchronisierung ausgeschlossen werden sollen.
2. Wählen Sie, ob vertrauliche E-Mails, private E-Mails oder beide von der Synchronisierung ausgeschlossen werden sollen.

## 23.3.2.5 Konfigurieren: Synchronisierung von Notizen und Anlagen für Besuche und Termine verhindern

Als Administrator können Sie Ihr System so einrichten, dass Notizen und Anlagen für Termine und Besuche nicht mit SAP Cloud for Customer synchronisiert werden.

## Kontext

### Hinweis

Diese Einstellungen betreffen immer sowohl Termine als auch Besuche. Es ist beispielsweise nicht möglich, die Synchronisierung für Termine zu verhindern, nicht aber für Besuche.

Um diese Einstellung vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an, und wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
2. Verwenden Sie den Filter, um alle aktiven Benutzerrollen anzuzeigen.
3. Markieren und bearbeiten Sie die Rolle, für die Sie die Synchronisierung von Notizen und Anlagen verhindern möchten.
4. Fügen Sie in der Benutzerrolle die entsprechende Einschränkung der Geschäftsaktion hinzu:

- Zum Verhindern der Synchronisierung von Anlagen für Termine und Besuche (GW\_APPT\_ATTACH\_UPLOAD\_DOWNLOAD)
- Zum Verhindern der Synchronisierung von Notizen für Termine und Besuche (GW\_APPT\_NOTES\_UPLOAD\_DOWNLOAD)

### 23.3.2.6 Konfigurieren: Besuche standardmäßig anlegen

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie als Administrator Ihr System so einrichten, dass für alle neuen in Microsoft Outlook angelegten Termine das Kennzeichen *Besuch* standardmäßig gesetzt ist.

Wenn Ihre Benutzer statt Terminen hauptsächlich Besuche anlegen können Sie als Administrator das Standardankreuzfeld *Besuch* aktivieren, indem Sie sich als Administrator anmelden und ► *Administrator* ► *Einstellungen für Groupware-Add-In* ► *Microsoft Outlook* ► *Allgemeine Einstellungen* ► *Termine in Microsoft Outlook standardmäßig als Besuche anlegen (Änderung durch Benutzer bei Bedarf möglich)* ► wählen.

#### 📘 Hinweis

Benutzer können diese Einstellung manuell ändern, damit sie, wenn sie Besuche oft anlegen und Termine nur gelegentlich, dieses Kennzeichen einfach entfernen können, um einen Termin anzulegen.

### 23.3.2.7 SAP-System-URL für alle Benutzer bei der Erstanmeldung konfigurieren

Als Administrator können Sie die URL der SAP-Lösung bei der Erstanmeldung per Push an alle Benutzer senden. Das Vordefinieren der URL verschlankt den Prozess und vermeidet Verwirrungen und Fehler aufgrund von Schreibfehlern, wenn Benutzer die URL manuell angeben müssen.

#### Kontext

Nachdem Benutzer sich einmal am SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook angemeldet haben, werden Ihnen die zuvor verwendeten URLs zur Auswahl vorgeschlagen. Bei der Erstanmeldung eines Benutzers steht allerdings noch keine Historie zur Verfügung. Das Senden der URL zur SAP-Lösung im Push-Verfahren an alle Benutzer stellt den Benutzern eine vorgegebene URL für die Erstanmeldung zur Verfügung.

#### Vorgehensweise

1. Sie können die URL auf eine der folgenden Weisen vordefinieren:
  - Legen Sie im *Registrierungseditor von Microsoft Windows* einen neuen Registrierungseintrag für die Server-URL an:

1. Navigieren Sie zu HKEY\_CURRENT\_USER\SOFTWARE\SAP\Business ByDesign FrontEnd\CD\ServerConfig.
  2. Fügen Sie eine neue Zeichenfolge (Wert) mit der Bezeichnung *ServerAddress* ein sowie Daten, die die Domänen-URL enthalten:
- Fügen Sie auf Ihrem lokalen Rechner die folgende Zeile zu *config.properties* hinzu: **ServerUrl=<Ihre Server-URL>**

#### ⓘ Hinweis

Die Datei *config.properties* befindet sich unter C:\Users\<Ihr Benutzer>\AppData\Local\SAP\C4C\config.

Sie können die URL aus dem *Registrierungseditor von Microsoft* unter ► *SAP* ► *Business ByDesign Front End* ► *CD* ► *ServerConfig* ► kopieren. Die Adresse erscheint in der Zeile *ServerAddress* der Spalte *Data* und endet mit *ondemand.com*.

2. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## Ergebnisse

Wenn sich Benutzer das erste Mal aus Microsoft Outlook heraus am Add-In anmelden, wird standardmäßig die URL Ihres Mandanten angezeigt.

## 23.3.2.8 Remote-Installation von Add-In mit MSI-Datei konfigurieren

Jeder Endbenutzer kann das Add-In manuell installieren. Außerdem können Administratoren das Add-In mit einer MSI-Datei remote auf mehreren Mandanten installieren.

## Kontext

Um die MSI-Datei herunterzuladen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Als Administrator können Sie die MSI-Datei vom SAP Software Download Center unter <https://support.sap.com/software/installations.html> herunterladen.
2. Suchen Sie C4C\_OUTLK\_ADDIN\_MSI, und laden Sie sie herunter.

## Beispiel

Sie könnten zum Beispiel die folgende Befehlszeile für die automatische Installation verwenden:

```
>> msexec /i <path to msi> /quiet
```

### 23.3.2.9 Konfigurieren: Telefonate in Microsoft Outlook synchronisieren

Als Administrator können Sie Einstellungen vornehmen, damit Telefonate aus der SAP-Lösung in den Kalendern von Benutzern in Microsoft Outlook synchronisiert werden.

Melden Sie sich als Administrator an, und aktivieren Sie diese Funktion unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) ► [Microsoft Outlook](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) .

### 23.3.3 SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook einrichten

Alle Anwender, die die SAP Cloud for Customer-Funktionen von Microsoft Outlook nutzen möchten, müssen das Add-In auf ihrem Computer installieren. In einigen Unternehmen wird es vom Administrator zentral für alle Anwender installiert.

#### 23.3.3.1 Add-In für die Microsoft-Outlook-Integration installieren oder aktualisieren

Wenn das Add-In nicht vom Administrator zentral installiert wurde, müssen Sie es auf Ihrem Computer manuell installieren. Um das Add-In zu aktualisieren, folgen Sie der gleichen Vorgehensweise. Zum Herunterladen des Add-Ins müssen Sie auf dem Computer über Administrationsrechte verfügen.

## Voraussetzungen

Um Kompatibilitätsprobleme mit früheren Releases zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie die aktuelle Version des Add-Ins installiert haben.



## Vorgehensweise

1. Wählen Sie in SAP Cloud for Customer die Option [Herunterladen](#).
2. Wählen Sie den Downloadlink für das Add-In für Microsoft Outlook.
3. Installieren Sie das Add-In.

Befolgen Sie die Anweisungen des Installationsassistenten.

4. Starten Sie Microsoft Outlook neu, um das Add-In zu aktivieren.

Wenn Sie Microsoft Outlook erneut starten, erscheint SAP Cloud for Customer auf Ihrem Microsoft-Outlook-Bildschirm als separate Registerkarte in der Multifunktionsleiste.

### 23.3.3.2 Remote-Installation von Add-In mit MSI-Datei konfigurieren

Jeder Endbenutzer kann das Add-In manuell installieren. Außerdem können Administratoren das Add-In mit einer MSI-Datei remote auf mehreren Mandanten installieren.

## Kontext

Um die MSI-Datei herunterzuladen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Als Administrator können Sie die MSI-Datei vom SAP Software Download Center unter <https://support.sap.com/software/installations.html> herunterladen.
2. Suchen Sie C4C\_OUTLK\_ADDIN\_MSI, und laden Sie sie herunter.

## Beispiel

Sie könnten zum Beispiel die folgende Befehlszeile für die automatische Installation verwenden:

```
>> msixexec /i <path to msi> /quiet
```

### 23.3.3.3 SAP-System-URL für alle Benutzer bei der Erstanmeldung konfigurieren

Als Administrator können Sie die URL der SAP-Lösung bei der Erstanmeldung per Push an alle Benutzer senden. Das Vordefinieren der URL verschlankt den Prozess und vermeidet Verwirrungen und Fehler aufgrund von Schreibfehlern, wenn Benutzer die URL manuell angeben müssen.

#### Kontext

Nachdem Benutzer sich einmal am SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook angemeldet haben, werden Ihnen die zuvor verwendeten URLs zur Auswahl vorgeschlagen. Bei der Erstanmeldung eines Benutzers steht allerdings noch keine Historie zur Verfügung. Das Senden der URL zur SAP-Lösung im Push-Verfahren an alle Benutzer stellt den Benutzern eine vorgegebene URL für die Erstanmeldung zur Verfügung.

#### Vorgehensweise

1. Sie können die URL auf eine der folgenden Weisen vordefinieren:
  - Legen Sie im [Registrierungseditor von Microsoft Windows](#) einen neuen Registrierungseintrag für die Server-URL an:
    1. Navigieren Sie zu HKEY\_CURRENT\_USER\SOFTWARE\SAP\Business ByDesign FrontEnd\CD\ServerConfig.
    2. Fügen Sie eine neue Zeichenfolge (Wert) mit der Bezeichnung [ServerAddress](#) ein sowie Daten, die die Domänen-URL enthalten:
  - Fügen Sie auf Ihrem lokalen Rechner die folgende Zeile zu [config.properties](#) hinzu: **ServerUrl=<Ihre Server -URL>**

##### ⓘ Hinweis

Die Datei [config.properties](#) befindet sich unter C:\Users\<Ihr Benutzer>\AppData\Local\SAP\C4C\config.

Sie können die URL aus dem [Registrierungseditor von Microsoft](#) unter ► [SAP](#) ► [Business ByDesign Front End](#) ► [CD](#) ► [ServerConfig](#) ► kopieren. Die Adresse erscheint in der Zeile [ServerAddress](#) der Spalte [Data](#) und endet mit [ondemand.com](#).

2. Sichern Sie Ihre Änderungen.

#### Ergebnisse

Wenn sich Benutzer das erste Mal aus Microsoft Outlook heraus am Add-in anmelden, wird standardmäßig die URL Ihres Mandanten angezeigt.

## 23.3.3.4 Einstellungen für das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook vornehmen

Über die Einstellungen können Sie das Add-In an Ihre persönliche Arbeitsweise anpassen.

### Vorgehensweise

1. Aktivieren Sie die Randleiste in Microsoft Outlook, indem Sie das Add-In SAP Cloud for Customer aktivieren.
2. Als Benutzer können Sie diese Einstellung lokal in Microsoft Outlook vornehmen. Im Abschnitt SAP Cloud for Customer der Funktionsleiste wählen Sie [Einstellungen](#).

#### ⓘ Hinweis

Als Administrator können Sie einige dieser Einstellungen global vornehmen und an alle Benutzer weitergeben. Melden Sie sich dazu in Ihrem System als Administrator an, und wählen Sie [Administrator](#) > [Allgemeine Einstellungen](#) > [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) > [Microsoft Outlook](#).

3. Unter [Seitenbereichsoptionen](#) definieren Sie die Status der einzelnen Positionen, die im Seitenbereich angezeigt werden sollen.

Standardmäßig zeigt das Add-In Aktivitäten der letzten 30 Tage. Auf dieser Registerkarte können Sie diese Einstellung anpassen, sodass Aktivitäten bis zu einem Jahr (365 Tage) in der Vergangenheit angezeigt werden.

4. Überprüfen Sie die Verzeichnisstruktur der SAP Cloud for Customer-Ordner in Microsoft Outlook, indem Sie [Synchronisationsordner](#) auswählen.

Das Add-In legt automatisch Synchronisationsordner an, darunter folgende:

- [Vorgabeordner](#)  
Dies ist der Hauptordner, in dem Informationen zu Fehlern und Konflikten gespeichert werden.
- [Kundenordner \(nur für Verkaufsbenutzer erforderlich\)](#)  
Dieser Ordner enthält die aus SAP Cloud for Customer heruntergeladenen Kunden.
- [Ansprechpartnerordner \(nur für Verkaufsbenutzer erforderlich\)](#)  
Dieser Ordner enthält die aus SAP Cloud for Customer heruntergeladenen Ansprechpartner.

Um einen dieser Ordner zu ändern, wählen Sie den Ordnerlink, dann einen neuen Ordner und anschließend "OK" aus.

5. Im Abschnitt [Benachrichtigungen/Fehler](#) legen Sie fest, wie und in welchen Fällen Sie informiert werden sollen.
6. Wenn Sie als Dienstleister Microsoft Outlook zum Beantworten von Tickets verwenden, können Sie unter [Service](#) das Serviceszenario aktivieren. Zusätzlich können Sie ein Standardkonto festlegen, das zum Beantworten von Tickets verwendet werden soll.
7. Definieren Sie unter [Proxy-Einstellungen](#) die Standard-Proxy-Einstellungen, die das System verwenden soll.

## 23.3.3.5 Standardprofil für Microsoft Outlook konfigurieren

Administratoren können für alle Benutzer, die das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, ein Standardprofil definieren.

### Kontext

Sie können für Benutzer zwar Richtlinien versenden, wie sie ihre Profile für das Add-In einrichten sollen, aber es könnte leichter sein, einfach ein Standardprofil für Ihr Unternehmen zu definieren. Benutzer können es dann später an ihren eigenen Arbeitsstil anpassen, wenn sie möchten.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) ►.

Die Einstellungen, die Sie sehen, sind identisch mit jenen, die direkt im Add-In vorgenommen werden können.

2. Nehmen Sie die Einstellungen vor, um für alle Benutzer in Ihrem Unternehmen das Standardprofil für das Add-In zu definieren.
3. Sichern Sie Ihre Einstellungen.

Wenn Ihr Unternehmen ein Upgrade auf das nächste Release durchführt und wenn sich ein Benutzer anmeldet, überschreibt Ihr Standardprofil alle Einstellungen, die möglicherweise zuvor vorgenommen wurden.

## 23.3.3.6 Add-In für die Microsoft-Outlook-Integration deinstallieren

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook nicht mehr verwenden möchten, können Sie es deinstallieren.

### Kontext

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie Ihr Add-In aktualisieren möchten, müssen Sie es nicht deinstallieren. Aktualisieren Sie einfach das Add-In.

## Vorgehensweise

1. Deinstallieren Sie auf Ihrem Computer das Add-In für Microsoft Outlook mithilfe der Liste der installierten Programme.
2. Suchen Sie in Microsoft Outlook den Ordner mit dem gleichen Titel wie die SAP-Lösung, und löschen Sie ihn.

## Weitere Informationen

[Add-In für die Microsoft-Outlook-Integration installieren oder aktualisieren \[Seite 1018\]](#)

Wenn das Add-In nicht vom Administrator zentral installiert wurde, müssen Sie es auf Ihrem Computer manuell installieren. Um das Add-In zu aktualisieren, folgen Sie der gleichen Vorgehensweise. Zum Herunterladen des Add-Ins müssen Sie auf dem Computer über Administrationsrechte verfügen.

## 23.3.4 Erste Schritte

Das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Microsoft Outlook und SAP Cloud for Customer. Nach der Installation des Add-Ins können Sie die unten aufgeführten Aufgaben direkt von Microsoft Outlook aus erledigen.

## Voraussetzungen

Sie haben das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook lokal auf Ihrem Computer installiert und die entsprechenden Einstellungen vorgenommen.

## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook einrichten \[Seite 1018\]](#)

Alle Anwender, die die SAP Cloud for Customer-Funktionen von Microsoft Outlook nutzen möchten, müssen das Add-In auf ihrem Computer installieren. In einigen Unternehmen wird es vom Administrator zentral für alle Anwender installiert.

### 23.3.4.1 Voraussetzungen für SAP Cloud for Customer, Add-In für Microsoft Outlook (Version 4.0 oder höher)

Im Folgenden finden Sie Informationen zu den vom Add-In unterstützten Microsoft-Outlook-Versionen und den erforderlichen Frameworks und Paketen.

#### Hinweis

Verwenden Sie nicht gleichzeitig das Client-seitige und das serverseitige Add-In für Microsoft Outlook. Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden möchten, deinstallieren Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook.

#### Hinweis

Das Client-seitige Add-In SAP Cloud for Customer wird im neuen Outlook unter Windows nicht unterstützt.

- Unterstützung von Microsoft Office:

| Outlook-Version                   | Unterstützte Typen                                                                                      |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Outlook 2019                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Office 365</li><li>• Office 2019</li></ul>                      |
| Outlook 2016                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Office Professional Plus</li><li>• Office 365 ProPlus</li></ul> |
| Outlook 2013 (32 Bit oder 64 Bit) | <ul style="list-style-type: none"><li>• Office Professional Plus</li><li>• Office 365 ProPlus</li></ul> |

#### Hinweis

Microsoft Exchange 2010 und 2013 werden unterstützt.

- Microsoft .Net Framework 4.6.2 (Web Installer)
- Microsoft Visual Studio 2010-Tools für Office-Laufzeit (VSTOR 2010) Redistributable (x86)
- Microsoft Visual Studio 2010-Tools für Office-Laufzeit (VSTOR 2010) Redistributable (x64)

Microsoft Internet Explorer 11 wird nicht mehr unterstützt.

## Weitere Informationen

[Übersicht über Outlook-Add-Ins](#) 

### 23.3.4.2 Über Microsoft Outlook bei SAP Cloud for Customer anmelden

Wenn das Single Sign-On (SSO) nicht aktiviert ist, melden Sie sich manuell an.

## Kontext

Wenn Ihr Administrator Single Sign-On (SSO) eingerichtet hat, werden Sie automatisch angemeldet, und die Randleiste von SAP Cloud for Customer wird angezeigt. Wenn Sie die Randleiste von SAP Cloud for Customer in Microsoft Outlook nicht sehen, melden Sie sich folgendermaßen manuell an:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie in Microsoft Outlook unter SAP Cloud for Customer die Drucktaste zum Anmelden an SAP Cloud for Customer.
2. Wenn Ihr Administrator das System vordefiniert hat, erscheint es im Feld *SAP-System-URL*. Wenn das Feld leer ist, wählen Sie die URL für Ihr SAP Cloud for Customer-System aus, oder geben Sie sie manuell ein, und wählen Sie *OK*.

Die Anmeldung ist zertifikatsbasiert und erfolgt automatisch im Hintergrund.

Ihr Microsoft Outlook ist jetzt mit dem von Ihnen ausgewählten SAP Cloud for Customer-System verknüpft.

3. Wenn es ein Problem mit dem Zertifikat Ihres Benutzers gibt oder Sie keine Zertifikate verwenden, müssen Sie zur Lösung Ihre Benutzerkennung und Ihr Kennwort eingeben.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie in den *Einstellungen* die Option zum Speichern Ihres Kennworts sowie zum automatischen Login wählen, bleiben Sie automatisch mit demselben Benutzernamen und Kennwort im System angemeldet. Schlägt die Anmeldung fehl, zum Beispiel wenn Sie Ihr Kennwort ändern, wird die automatische Anmeldung deaktiviert, um zu vermeiden, dass Sie gesperrt werden. In diesem Fall melden Sie sich einfach mit Ihrem neuen Kennwort an und aktivieren Sie die Funktion zur automatischen Anmeldung erneut.

Ob Sie beim System angemeldet sind, erkennen Sie an der Beschriftung der Drucktaste, die Sie zur Anmeldung verwendet haben. Wenn der Text jetzt *Abmelden* lautet, war die Anmeldung erfolgreich.

### → Empfehlung

Wenn Sie viele Stunden über das Add-In an SAP Cloud for Customer angemeldet waren, ohne dass Sie eine Aktion ausgeführt haben, erhalten Sie möglicherweise bei dem Versuch, eine Funktion der Microsoft-Outlook-Integration auszuführen, eine Fehlermeldung zu Ihrer Berechtigung. In diesem Fall sind Ihre Cookies abgelaufen. Melden Sie sich einfach ab und wieder an.

4. Geben Sie unter *SAP System* Ihre URL ohne die Pfad- oder Verzeichnisinformationen am Ende ein.

Beispiel: Sie melden sich mit der URL `http://Test.sap.corp:7000` an, nicht mit `http://Test.sap.corp:7000/irj/portal`.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie offline arbeiten und sich nicht am System anmelden können, werden Änderungen in relevanten E-Mails, Terminen und Aufgaben, oder bei neuen Positionen zur Synchronisation mit SAP Cloud for Customer in einem Pool in Microsoft Outlook aufbewahrt. Die eigentliche Synchronisation

dieser Elemente erfolgt automatisch, sobald Sie sich über das Add-In bei SAP Cloud for Customer anmelden.

### 23.3.4.3 Informationen aus SAP Cloud for Customer anzeigen

Wenn Sie eine E-Mail auswählen, erkennt das Add-In E-Mails von Kunden, die in Ihrer SAP-Lösung als Ansprechpartner definiert sind, automatisch anhand der E-Mail-Adresse. Informationen bezüglich dieses Ansprechpartners und Kunden werden in der Randleiste angezeigt. Hier können Sie Ansprechpartner- und Kundeninformationen sowie zugehörige Opportunities, Leads, Kundenaufträge, Tickets und Aktivitäten für die aktuelle Woche abrufen. Außerdem können Sie die Einstellungen zum Anzeigen des Inhalts nach Ihren Wünschen personalisieren.

### 23.3.4.4 Paginierung und Sortierung

Im SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook werden Positionen, die in der Randleiste erscheinen, in Seiten mit 100 Positionen zusammengefasst.

In der Fußzeile jeder Liste werden Seitennummern angezeigt. Um zwischen Seiten zu navigieren, verwenden Sie die Pfeiltasten.

Wenn Sie auf einen Spaltenkopf klicken, sortiert das System den Inhalt einer Seite.

In der **Ablage** werden die Positionen nach Namen aufsteigend sortiert. Über die Drucktaste  (**Sortieren**) können Sie eine andere Standardsortierreihenfolge für Ihre Ablage festlegen.

### 23.3.4.5 Im Seitenbereich suchen

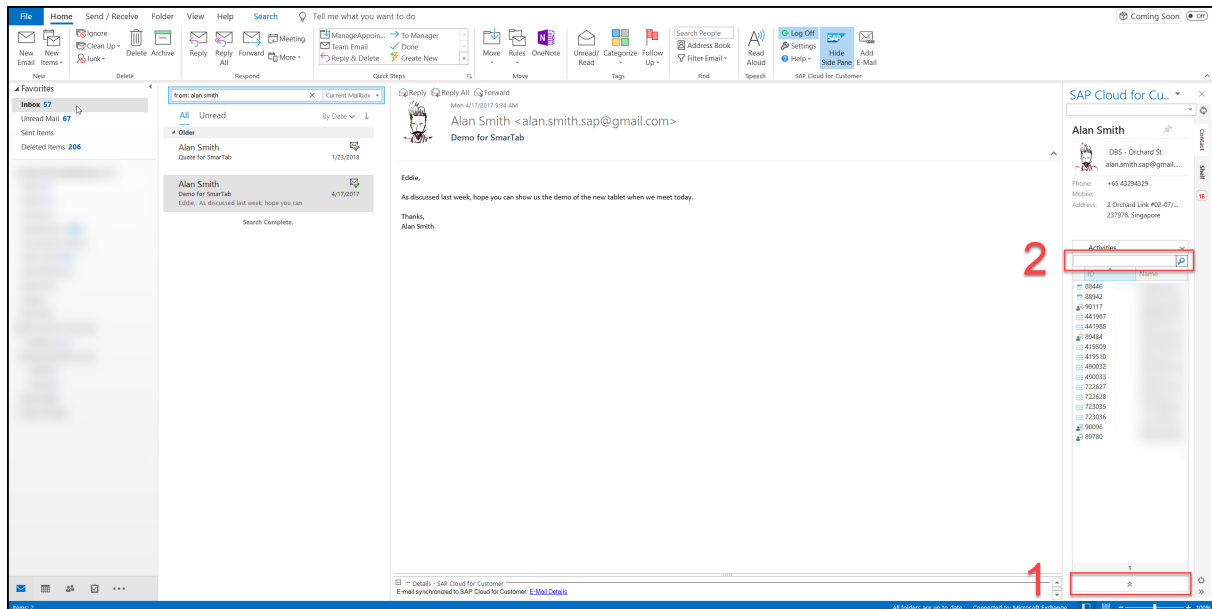
Verwenden Sie das Suchfeld, um nach Objekten zu suchen, die dem im Seitenbereich angezeigten Ansprechpartner als Referenz hinzugefügt wurden.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie Microsoft Outlook, melden Sie sich am Add-In an, und klappen Sie den Seitenbereich auf.
2. Geben Sie die Nummer des Objekts im Suchfeld ein.



## Ergebnisse



### 23.3.4.6 Arbeiten mit Feed-Aktualisierungen

Wenn Sie den systemeigenen Feed verwenden, können Sie Feed-Veröffentlichungen direkt in Ihrem Posteingang ansehen und bearbeiten.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie die Nutzung von SAP Jam in SAP Cloud for Customer aktivieren, werden auf der Feed-Registerkarte in der Microsoft-Outlook-Randleiste die letzten Feeds vor dem Wechsel zu SAP Jam angezeigt. Es ist gegenwärtig nicht möglich, sich Feed-Beiträge aus SAP Jam in der Randleiste anzeigen zu lassen.

Das Auswählen von **Feed** in der Randleiste ermöglicht Ihnen Folgendes:

- Zeigen Sie die Feed-Aktualisierungen an, die in SAP Cloud for Customer für den jeweiligen Ansprechpartner und Kunden vorhanden sind.
- Eingeben einer neuen Feed-Aktualisierung genau wie in der SAP-Lösung.  
Feed-Aktualisierungen werden automatisch synchronisiert. Ihre Feed-Aktualisierung wird also auch in SAP Cloud for Customer angezeigt.

#### ⓘ Hinweis

Eine Feed-Aktualisierung, die für einen Kunden eingegeben wurde, verweist auf den Kunden. Eine Feed-Aktualisierung, die für einen Ansprechpartner eingegeben wurde, verweist auf den Ansprechpartner. Genauso verhält es sich, wenn eine Feed-Aktualisierung in der Positionssicht von Kunden und Ansprechpartnern eingegeben wird.

- Eingeben von Kommentaren zu einer Feed-Aktualisierung.
- Erneutes Veröffentlichen von Feed-Aktualisierungen.
- Annehmen oder Ablehnen einer Anfrage zum Folgen.
- Wählen Sie einen Link, um zu SAP Cloud for Customer zu wechseln.

### 23.3.4.7 Synchronisationsdetails für ein Element anzeigen

Den Status der Synchronisation können Sie im Detail in Ihrem Posteingang anzeigen.

#### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie das Element in Microsoft Outlook.
2. Klicken Sie im unteren Positionsrahmen des Elements im Abschnitt *Details — SAP Cloud for Customer* auf den Link.

### 23.3.4.8 HTTP-Traces erfassen

Um bei der Fallbehandlung weitere Informationen bereitzustellen, können Sie das HTTP-Tracing aktivieren.

Sie finden diese Option in Microsoft Outlook in der Add-In-Leiste unter ► *Hilfe* ► *HTTP-Tracing aktivieren* ►.

#### → Empfehlung

Wir empfehlen Ihnen, diese Funktion nur zu verwenden, wenn Sie dazu von einem Administrator oder Support-Mitarbeiter angewiesen werden. Ist diese Funktion bei normalem Betrieb aktiviert, kann dies die Systemperformance einschränken.

## 23.3.5 Ansprechpartner verwalten

Mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook können Sie Ansprechpartner anlegen, diese mit anderen Objekten in Ihrem SAP-System verknüpfen und anheften. Sie können sogar Ansprechpartner aus Ihrer SAP-Lösung zu Microsoft Outlook hinzufügen.

### 23.3.5.1 Kunden und Ansprechpartner anlegen

Sie können Kunden und Ansprechpartner direkt aus Ihrem Posteingang heraus anlegen. Nach der nächsten Synchronisierung werden sie dann in Ihrer SAP-Lösung angelegt.

## Kontext

Um in Microsoft Outlook persönliche Daten von geschäftlichen Daten zu trennen, legt das Add-In in SAP Cloud for Customer separate Ordner für Kunden und Ansprechpartner an.

### ⓘ Hinweis

Dem Benutzer, der einen neuen Kunden über Microsoft Outlook anlegt und synchronisiert, wird dieser Kunde automatisch zugeordnet.

### ⓘ Hinweis

Sie können Kunden und Ansprechpartner nur anlegen, wenn Sie in Ihrem System über die erforderlichen Berechtigungen verfügen und die entsprechenden Synchronisationseinstellungen vorgenommen haben. Falls Sie Fragen haben oder Probleme auftreten, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie in Microsoft Outlook Ihre Kontakte auf, und wählen Sie den Kontakteordner für SAP Cloud for Customer aus.

### ⓘ Hinweis

Beim Anlegen von Ansprechpartnern aus dem Ordner SAP Cloud for Customer wird sichergestellt, dass Ihre geschäftlichen und privaten Kontakte getrennt bleiben.

2. Wählen Sie *Neuer Ansprechpartner*.
3. Geben Sie die Informationen für den Ansprechpartner ein.
4. Beim Eingeben neuer Ansprechpartner können Sie eine Dublettenprüfung durchführen.  
Wenn ein Ansprechpartner mit einem ähnlichen Namen, einer ähnlichen E-Mail oder einer ähnlichen Adresse gefunden wird, können Sie diesen nach Outlook herunterladen.
5. Wählen Sie unter SAP Cloud for Customer, die Option *Ansprechpartner hinzufügen*. Suchen Sie in dem daraufhin angezeigten Bild einen vorhandenen Kunden, und wählen Sie diesen aus.
6. Falls der von Ihnen benötigte Kunde nicht vorhanden ist, legen Sie einen neuen Kunden an, indem Sie Daten in die erforderlichen Felder eingeben.

In Microsoft Outlook können Kunden nicht bearbeitet werden. Wenn Sie Daten zu einem Kunden aktualisieren müssen, öffnen Sie Ihre SAP-Lösung, und bearbeiten Sie die Daten dort.

7. Ordnen Sie den Kunden dem Ansprechpartner zu, und sichern Sie Ihre Eingaben.

### ⓘ Hinweis

Kunden, die direkt im Ordner *Kunden aus SAP Cloud for Customer* angelegt wurden, können nicht synchronisiert werden. Kunden können nur im Kontaktbereich angelegt werden. Nachdem der Kunde jedoch im System angelegt worden ist, wird dieser nach der nächsten Synchronisation im Kundenordner angezeigt.

8. Um diesen Ansprechpartner und den zugehörigen Kunden mit SAP Hybris Cloud for Customer zu synchronisieren, wählen Sie ► *Ansprechpartner hinzufügen* ► *Senden* ►.

## Weitere Informationen

[Ansprechpartner aus SAP Cloud for Customer in Microsoft Outlook hinzufügen \[Seite 1032\]](#)

Sie können alle Ihre Ansprechpartner aus der SAP-Lösung auf einmal oder einzeln zu Microsoft Outlook hinzufügen.

### 23.3.5.2 Verbesserte Handhabung von Adressen

Bestätigen Sie den Austausch von Straßen- und Hausnummerdaten in Microsoft Outlook.

In SAP Cloud for Customer geben Sie den Straßennamen in ein Feld und die Hausnummer in ein zweites Feld ein. In der Groupware steht nur ein Feld für die Straßenadresse (enthält die Straße und Hausnummer) zur Verfügung. Ändern Sie die Straßenadresse in der Groupware, um zu vermeiden, dass das Feld für die Hausnummer in SAP Cloud for Customer leer bleibt.

### 23.3.5.3 Ansprechpartnerdaten anzeigen

Die Detailinformationen zu einer verknüpften E-Mail umfassen jetzt Informationen zum Ansprechpartner.

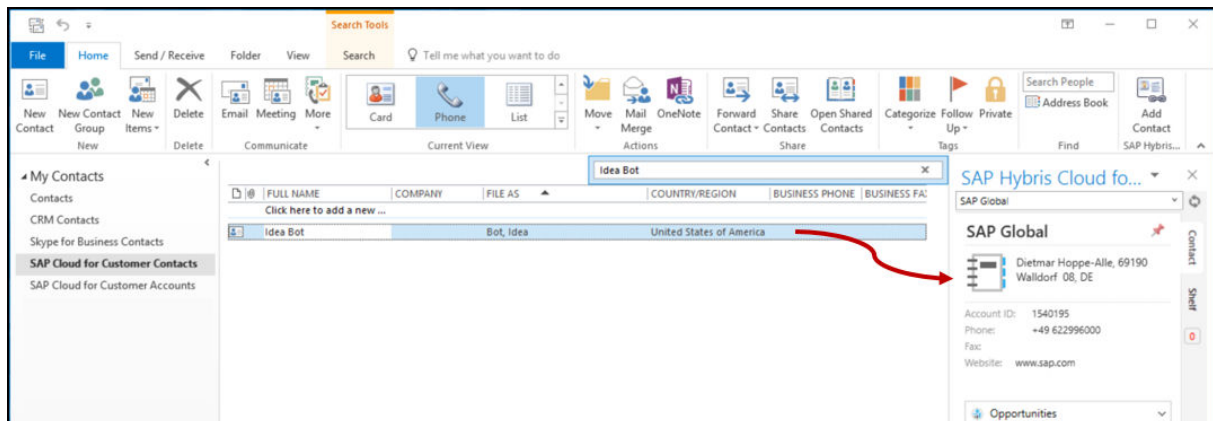
Die Meldung, die nach der Synchronisation einer E-Mail mit Ihrer SAP-Lösung angezeigt wird, enthält einen Link zu den Details. Die Informationen hinter diesem Link umfassen nun auch Informationen zum Ansprechpartner. Wenn der Ansprechpartner mit Ihrem lokalen Microsoft Outlook Client synchronisiert wurde, wird im Dialogfeld auch der Name des Ansprechpartners angezeigt.

Um alle in der SAP-Lösung verfügbaren Kontaktinformationen anzuzeigen, klicken Sie auf den Link.

### 23.3.5.4 Ansprechpartner und Kunden einfach per Drag&Drop verknüpfen

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie Ansprechpartner per Drag&Drop in Kunden hinzufügen.

In Microsoft Outlook wird unter [Ansprechpartner](#) beim Öffnen des Ansprechpartnerordners für SAP Cloud for Customer in jeder Sicht (außer der Sicht [Personen](#)) der Add-In-Seitenbereich angezeigt. Im Seitenbereich können Sie nach einem Kunden suchen und dann einen Ansprechpartner per Drag&Drop mit diesem Kunden verknüpfen. Ihre Verknüpfung des Ansprechpartners mit einem Kunden wird mit der SAP-Lösung synchronisiert.



## 23.3.5.5 Ansprechpartnerinformationen in der Randleiste fixieren

Sie können Informationen in der Randleiste auch während des Auswählens anderer Objekte beibehalten, indem Sie sie fixieren.

### Kontext

Wenn Sie in Ihrem Posteingang eine E-Mail von einem SAP-Cloud-for-Customer-Ansprechpartner auswählen, werden die Informationen zu diesem Ansprechpartner in der Randleiste angezeigt. Beim Auswählen einer Nachricht von einem anderen SAP-Cloud-for-Customer-Ansprechpartner werden die Informationen in der Randleiste aktualisiert.

Wenn Sie möchten, dass die Informationen zu einem bestimmten Ansprechpartner in der Randleiste verfügbar bleiben, fixieren Sie diese Informationen folgendermaßen:

### Vorgehensweise

1. Wenn die Informationen, die Sie in der Randleiste beibehalten möchten, dort angezeigt werden, wählen Sie oben in der Randleiste das Stecknadelsymbol, damit die Ansprechpartnerinformationen auch während des Auswählens anderer E-Mail-Nachrichten verfügbar bleiben.
2. Wählen Sie das Stecknadelsymbol noch einmal, um die Fixierung aufzuheben, wodurch die Randleiste die Ansprechpartnerinformationen basierend auf der aktuell ausgewählten Nachricht dynamisch aktualisieren kann.

### 23.3.5.6 Besuch oder Termin über Suche zu Ansprechpartnern sichern

Sie können einen Besuch oder Termin aus den Outlook-Add-In-Suchergebnissen in den Ansprechpartnern sichern.

Wenn die Besuchsteilnehmer oder Terminteilnehmer in Outlook vom Add-on nicht erkannt werden, können Sie einen Ansprechpartner manuell im Seitenbereich suchen und den Besuch oder Termin sichern.

#### ⓘ Hinweis

Sie können Ansprechpartnern aus der Suche keine E-Mails hinzufügen.

### 23.3.5.7 Ansprechpartner aus SAP Cloud for Customer in Microsoft Outlook hinzufügen

Sie können alle Ihre Ansprechpartner aus der SAP-Lösung auf einmal oder einzeln zu Microsoft Outlook hinzufügen.

## Kontext

Es gibt einige verschiedene Möglichkeiten, Ihre Ansprechpartnerinformationen aus Ihrer SAP-Lösung in Microsoft Outlook herunterzuladen, dies sind die folgenden:

- Laden Sie alle Ansprechpartner aus dem System auf einmal in Microsoft Outlook herunter, indem Sie wie folgt vorgehen:
  1. Wählen Sie in der Symbolleiste des Add-Ins für SAP Cloud for Customer die Option [Einstellungen](#).
  2. Wenn die Ansprechpartner, die Sie herunterladen, aktualisiert werden sollen, wenn Änderungen daran vorgenommen werden, wählen Sie [Ansprechpartner synchronisiert lassen](#).  
Wenn diese Einstellung übersprungen wird, werden die Ansprechpartner heruntergeladen, aber nicht aktualisiert.

#### ⓘ Hinweis

Ansprechpartner ohne Kunden und neue Ansprechpartner und Kunden werden eventuell nicht automatisch in Microsoft Outlook aktualisiert, auch wenn Sie diese Einstellung vorgenommen haben. Um sicherzustellen, dass diese Arten von Ansprechpartnern auch aktualisiert werden, wiederholen Sie diesen Schritt in regelmäßigen Abständen.

3. Nehmen Sie die für die Erstsynchronisation entsprechende Auswahl vor, und wählen Sie [Ansprechpartner herunterladen](#).

In der Standardeinstellung sucht das Add-In nach allen Kunden unter [Meine Kunden](#) und lädt alle Ansprechpartner herunter, die für diese Kunden aufgeführt sind.

#### Hinweis

Wenn nur Ansprechpartner heruntergeladen werden sollen, die Sie auf der Registerkarte [Beziehungen](#) hinzugefügt haben, markieren Sie das Ankreuzfeld [Nur die Ansprechpartner herunterladen, zu denen eine Beziehung besteht](#).

- Auf folgende Weise können Sie einzelne Ansprechpartner manuell herunterladen:
  1. Suchen Sie in Microsoft Outlook in der Randleiste SAP Cloud for Customer auf der Registerkarte [Ansprechpartner](#) nach dem Namen eines Ansprechpartners.  
In der Randleiste wird eine Liste aller Ansprechpartner aus SAP Cloud for Customer angezeigt.
  2. Wählen Sie den Ansprechpartner, den Sie zu Ihren Kontakten in Microsoft Outlook hinzufügen möchten, und wählen Sie .
- Auf folgende Weise können Sie einzelne Ansprechpartner automatisch herunterladen:
  1. Wählen Sie in der Symbolleiste des Add-Ins für SAP Cloud for Customer die Optionen  [Einstellungen](#)  [Ansprechpartner immer kopieren](#) .
  2. Wenn Sie eine E-Mail in Ihrem Posteingang auswählen, sucht die SAP-Lösung nach einer Übereinstimmung mit der E-Mail-Adresse. Wenn es eine Übereinstimmung findet, lädt es automatisch die Ansprechpartnerinformationen in Ihre Microsoft-Outlook-Kontakte herunter.

## Ergebnisse

Die Ansprechpartnerinformationen werden aus SAP Cloud for Customer übertragen und in den Kontakten in Microsoft Outlook angezeigt.

## Weitere Informationen

[Kunden und Ansprechpartner anlegen \[Seite 1028\]](#)

Sie können Kunden und Ansprechpartner direkt aus Ihrem Posteingang heraus anlegen. Nach der nächsten Synchronisierung werden sie dann in Ihrer SAP-Lösung angelegt.

## 23.3.5.8 Herunterladen von Privatkunden in Microsoft Outlook konfigurieren

Um das Herunterladen von Privatkunden aus SAP Cloud for Customer in Microsoft Outlook zuzulassen, müssen Administratoren die erforderliche Konfiguration in SAP Cloud for Customer sowie in Microsoft Outlook vornehmen. Fügen Sie nach dem Vornehmen dieser Einstellungen Ihre Ansprechpartner in Microsoft Outlook hinzu, um sicherzustellen, dass diese synchronisiert werden.

## Kontext

### ⚠ Achtung

Der Mitarbeiter (Benutzer) muss zum Kundenteam eines Privatkunden gehören, damit der Privatkunde in den Outlook-Client heruntergeladen werden kann. Diese Bedingung gilt jedoch nicht, wenn Privatkunden durch das Suchen und Verwenden von E-Mail-Adressen heruntergeladen werden.

## Vorgehensweise

1. Nehmen Sie Einstellungen in SAP Cloud for Customer vor.

Die folgenden Steuerelemente werden im System bereitgestellt, um das Herunterladen von Privatkunden in Microsoft Outlook zu aktivieren oder zu deaktivieren. Beachten Sie, dass diese Einstellungen von der Benutzerrolle "Administrator" vorgenommen werden und die in Microsoft Outlook festgelegten Einstellungen übersteuern.

1. Melden Sie sich als Administrator an, und wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) .
  2. Setzen Sie den Filter so, dass alle aktiven Benutzerrollen angezeigt werden.
  3. Wählen Sie die Rolle aus, der Sie Zugriffsrechte zuweisen möchten, und bearbeiten Sie diese. Überprüfen Sie für die Rolle auf der Registerkarte [Felder und Aktionen](#), ob für die folgenden Felder [Uneingeschränkt](#) festgelegt ist:  
**GW\_INDIVIDUAL\_CUSTOMERS:** Wenn Sie dieses Ankreuzfeld markieren, wird im Dashboard [Kontakte](#) von Microsoft Outlook ein neuer Ordner für [SAP Cloud for Customer: Privatkunden](#) angezeigt.
  4. Sichern Sie Ihre Einstellungen.
2. Wählen Sie in Microsoft Outlook in der Symbolleiste für das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook [Einstellungen](#), und markieren Sie das Ankreuzfeld [Privatkunden aktivieren](#).

### ℹ Hinweis

Wenn Sie diese Einstellung deaktivieren, stehen die Ansprechpartner bei den Privatkunden aus SAP Cloud for Customer in Microsoft Outlook nicht mehr zur Verfügung. Wird das Herunterladen von Privatkunden jedoch wieder aktiviert, kann auf alle für diesen Benutzer angelegten Daten wieder zugegriffen werden.

## 23.3.6 E-Mails verwalten

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie E-Mails zu Ihrer SAP-Lösung oder E-Mails mit Referenz zu anderen Objekten direkt über Ihren Posteingang hinzufügen.



## 23.3.6.1 E-Mails für die Synchronisation hinzufügen

Ansprechpartnerinformationen können automatisch einem anderen Objekt zugeordnet werden. Es ist jedoch auch möglich, Ansprechpartnerinformationen aus einer E-Mail manuell zuzuordnen.

### Kontext

Wenn in der Randleiste von SAP Cloud for Customer Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, können Sie eine formatierte oder unformatierte E-Mail einer Opportunity, einem Lead, einem Angebot, einer Kampagne oder einem Kunden zuordnen, die unter dem Ansprechpartner aufgelistet werden. Verschieben Sie die E-Mail einfach per Drag&Drop in der Randleiste auf das SAP-Element, dem Sie sie zuordnen möchten.

Wenn Sie eine E-Mail für die Synchronisation hinzufügen möchten und keine relevanten Ansprechpartnerinformationen in der Randleiste sichtbar sind, gehen Sie folgendermaßen vor:

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie in Microsoft Outlook eine E-Mail, und wählen Sie unter SAP Cloud for Customer [E-Mail hinzufügen](#).

#### 📘 Hinweis

Sie können eine oder mehrere E-Mails direkt ohne Öffnen hinzufügen, indem Sie diese mit der rechten Maustaste in Ihrem Posteingang auswählen und anschließend [E-Mail hinzufügen](#) wählen.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie eine E-Mail erstellen, können Sie sie über [Senden und E-Mail hinzufügen](#) synchronisieren und versenden. Dieser Schritt kombiniert die Schritte zum Synchronisieren und Versenden von E-Mails und spart Ihnen somit Zeit.

2. Bei Bedarf können Sie eine Referenz auf einen Kunden hinzufügen.
3. Wählen Sie [Senden](#).

In SAP Cloud for Customer wurde eine E-Mail-Aktivität angelegt, die auf Informationen in der Microsoft-Outlook-E-Mail basiert.

### Ergebnisse

Die von Ihnen in Microsoft Outlook synchronisierte E-Mail wird in SAP Cloud for Customer auf der Registerkarte [Aktivitäten](#) angezeigt.

Wenn Sie einen Kunden, Ansprechpartner, Lead oder eine Opportunity als Referenz hinzugefügt haben, erscheinen diese ebenfalls in der Positionssicht der entsprechenden Position.

Bilder im Text der E-Mail werden in Ihrer SAP-Lösung als Anlagen angezeigt.

## 23.3.6.2 Besuche, Termine, Aufgaben und E-Mails mit Referenz hinzufügen

Sie können E-Mails, Termine, Besuche und Aufgaben mit Referenz auf Ihre Kunden, Opportunitys oder Leads in SAP Cloud for Customer hinzufügen.

### Kontext

Besuche ähneln Terminen in technischer Hinsicht, und die SAP-Lösung behandelt sie auf die gleiche Weise.

Im folgenden dient die E-Mail-Aktivität als Beispiel. Die Prozessschritte sind jedoch für andere Aktivitätsarten ähnlich.

Wenn in der Randleiste von SAP Cloud for Customer Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, können Sie eine E-Mail, einen Besuch, einen Termin oder eine Aufgabe einfach per Drag&Drop einer Opportunity, einem Lead, einer Aktivität, einem Angebot, einem Kundenauftrag, einer Kampagne, einem Ticket oder einem Kunden aus der entsprechenden Liste des Ansprechpartners zuordnen.

#### Hinweis

Wenn Sie E-Mails aus dem Ordner [Gesendet](#) hinzufügen, verwendet das System den Empfänger aus der "An"-Zeile als Referenz. Wenn mehrere Empfänger vorhanden sind, verwendet die Lösung den ersten Empfänger als Referenzkunden/-ansprechpartner, den Sie über [Details abrufen](#) bestätigen können.

Wenn Sie eine E-Mail, einen Termin oder eine Aufgabe zum Synchronisieren hinzufügen möchten und in der Randleiste keine relevanten Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, gehen Sie folgendermaßen vor:

### Vorgehensweise

1. Fügen Sie eine Aktivität **mit Referenz auf einen Kunden, eine Kampagne, einen Kundenauftrag oder ein Angebot** wie folgt hinzu:
  - a. Um eine E-Mail in Microsoft Outlook mit SAP Cloud for Customer zu synchronisieren, öffnen Sie eine E-Mail, und wählen Sie ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [E-Mail hinzufügen](#) ►.

#### Hinweis

Bei der Verwendung von [E-Mail hinzufügen](#) fügt das System die E-Mail direkt dem Objekt ohne Referenz zu einem Kunden. Wenn Sie die E-Mail auf das Objekt ziehen und ablegen, fügt das System auch die Kundenreferenz hinzu.

- b. Wählen Sie [Referenz hinzufügen](#), und wählen Sie das Objekt aus, dem Sie die E-Mail hinzufügen möchten.

Sie können auch nach einem anderen Kunden suchen und die E-Mail mit dem Kunden als Referenz hinzufügen.

Wenn Sie eine E-Mail mit Referenz auf einen Kunden hinzufügen, können Sie die Suchergebnisse nach Art (Kunde oder Privatkunde) filtern. Ihre Filtereinstellungen bleiben bestehen, bis Sie sie ändern.

In SAP Cloud for Customer wird automatisch unter dem von Ihnen ausgewählten Kunden eine E-Mail-Aktivität angelegt.

2. Um eine Aktivität **mit Referenz auf eine Opportunity oder ein Lead** hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

#### Hinweis

Um eine Referenz auf eine Opportunity oder ein Lead hinzuzufügen, fügen Sie zunächst eine Referenz auf einen Kunden hinzu.

- a. Um eine E-Mail in Microsoft Outlook mit SAP Cloud for Customer zu synchronisieren, öffnen Sie eine E-Mail, und wählen Sie ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [E-Mail hinzufügen](#) ►.
- a. Wählen Sie ► [Referenz hinzufügen](#) ► [Kunde](#) ►.
- a. Fügen Sie eine Referenz auf eine Opportunity oder einen Lead hinzu.

Wenn Sie nach der Opportunity oder dem Lead suchen, werden in der Ergebnisliste die Opportunities oder Leads angezeigt, die dem referenzierten Kunden zugeordnet sind.
- a. Wählen Sie das gewünschte Element aus der Ergebnisliste aus.

Die E-Mail wird automatisch in SAP Cloud for Customer kopiert und in der von Ihnen ausgewählten Opportunity oder dem Lead angezeigt.

### 23.3.6.3 E-Mail-Termine mit einem Kundenauftrag oder Angebot verknüpfen

Sie können E-Mail-Termine mit einem Kundenauftrag oder einem Angebot verknüpfen.

Mithilfe des Groupware-Add-Ins können Sie nach einem Kundenauftrag oder einem Angebot suchen und eine Aktivität (E-Mail, Besuch oder Termin) mit diesem Kundenauftrag oder Angebot verknüpfen. Sie müssen SAP Cloud for Customer nicht öffnen, um manuell eine Aktivität zu einem Kundenauftrag oder Angebot hinzuzufügen.

### 23.3.6.4 Drag&Drop-Anlagen

Im SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook können Sie Anlagen einer E-Mail per Drag&Drop direkt auf ein Objekt (z.B. eine Opportunity oder ein Lead) im Seitenbereich ziehen. Beim Öffnen des Objekts in Ihrer SAP-Lösung wird die Anlage direkt im Objekt angezeigt.

## 23.3.6.5 E-Mails aus SAP Cloud for Customer entfernen

Sie können E-Mail-Nachrichten aus der SAP-Lösung entfernen, wenn Sie die Nachricht ursprünglich mit dem SAP-System verknüpft haben. Das Entfernen von E-Mails ist nur über den Browser möglich.

Beim Entfernen der E-Mail-Nachricht aus Ihrer SAP-Lösung wird die Nachricht nicht gelöscht: sie ist immer noch in Microsoft Outlook vorhanden. Es wird lediglich die Verknüpfung zu der betreffenden E-Mail-Nachricht aus SAP Cloud for Customer entfernt.

Zum Entfernen von E-Mails aus SAP Cloud for Customer fahren Sie unter [Aktivitäten](#) über eine E-Mail, und wählen Sie [Entfernen](#).

## 23.3.6.6 Konfigurieren: Synchronisierung von E-Mails verhindern, die als privat oder vertraulich gekennzeichnet sind

Als Administrator können Sie Ihr System so einrichten, dass als privat oder als vertraulich gekennzeichnete E-Mails von der Synchronisierung mit SAP Cloud for Customer ausgeschlossen werden.

### Kontext

Um diese Einstellung vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an, und navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) ► [Microsoft Outlook](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ►. Wählen Sie, ob vertrauliche E-Mails, private E-Mails oder beide von der Synchronisierung ausgeschlossen werden sollen.
2. Wählen Sie, ob vertrauliche E-Mails, private E-Mails oder beide von der Synchronisierung ausgeschlossen werden sollen.

## 23.3.7 Termine und Besuche verwalten

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie Termine und Besuche synchronisieren, sodass Aktualisierungen in Ihrer SAP-Lösung in Microsoft Outlook erscheinen und umgekehrt.

## 23.3.7.1 Besuche und Termine zur Synchronisation hinzufügen

Termininformationen können anderen Objekten automatisch zugeordnet werden. Sie können sie jedoch auch manuell zuordnen.

### Kontext

Besuche ähneln Terminen in technischer Hinsicht, und die SAP-Lösung behandelt sie auf die gleiche Weise.

#### ⓘ Hinweis

Folgendes gilt speziell für den Verkauf:

Wenn in der Randleiste von SAP Cloud for Customer Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, können Sie einen Termin einfach per Drag&Drop einer Opportunity, einem Lead, einer Aktivität, einem Kundenauftrag, oder einem Kunden aus der entsprechenden Liste dieses Ansprechpartners zuordnen. Der Termin wird automatisch mit dem Lead, der Opportunity, der Aktivität, dem Kundenauftrag oder dem Kunden verknüpft.

#### ⓘ Hinweis

Sie können nur Termine synchronisieren, deren Organisator Sie sind. Wenn Sie ein Teilnehmer sind, erhalten Sie Aktualisierungen des Outlook-Termins des Organisators.

#### ⓘ Hinweis

Terminserien können nicht synchronisiert werden.

Wenn Sie einen Termin zum Synchronisieren hinzufügen möchten und in der Randleiste keine relevanten Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, gehen Sie folgendermaßen vor:

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie in Microsoft Outlook einen Termin, und wählen Sie unter SAP Cloud for Customer [Termin hinzufügen](#).

#### ⓘ Hinweis

Sie können einen Termin direkt hinzufügen, ohne ihn zu öffnen. Wählen Sie dazu in Ihrem Kalender den Termin mit der rechten Maustaste aus, und wählen Sie [Termin hinzufügen](#).

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie einen neuen Termin anlegen, können Sie ihn über [Termin sichern, senden und synchronisieren](#) synchronisieren und versenden. Dieser Prozessschritt umfasst mehrere Schritte und spart Ihnen so Zeit.

2. Wenn diese Position ein Besuch sein soll, wählen Sie das Kennzeichen [Besuch](#). Anderenfalls legen Sie einen Termin an.
3. Bei Bedarf können Sie eine Referenz auf einen Kunden hinzufügen.
4. Wählen Sie [Senden](#).

In SAP Cloud for Customer wurde eine Terminaktivität angelegt, die auf Informationen im Microsoft-Outlook-Termin basiert.

5. Sie können einen Termin auch in SAP Cloud for Customer öffnen, anlegen oder bearbeiten. Wiederholen Sie die vorangegangenen Schritte, um zukünftige Änderungen an den Terminen in SAP Cloud for Customer oder in Microsoft Outlook zu synchronisieren.

#### → Empfehlung

Wenn Sie Teilnehmer in einem SAP Cloud for Customer-Termin hinzufügen oder ändern, können Sie die Besprechungsanfrage wie folgt senden:

1. Stellen Sie sicher, dass der Termin synchronisiert ist, indem sie die vorangegangenen Schritte wiederholen.
2. Öffnen Sie den Termin in Microsoft Outlook, und versenden Sie die Besprechungsanfrage.

## Ergebnisse

Der von Ihnen in Microsoft Outlook synchronisierte Termin wird in SAP Cloud for Customer auf der Registerkarte [Aktivitäten](#) angezeigt.

#### ⓘ Hinweis

Folgendes gilt speziell für den Verkauf:

Wenn Sie einen Kunden, Ansprechpartner, Lead oder eine Opportunity als Referenz hinzugefügt haben, werden diese ebenfalls in der Positionssicht der entsprechenden Position angezeigt.

## 23.3.7.2 Nur Synchronisation von Besuchen konfigurieren

Als Administrator können Sie für bestimmte Benutzer festlegen, dass nur Besuche (und keine Termine) mit der SAP-Lösung synchronisiert werden.

## Kontext

Wenn Sie eine Gruppe von Benutzern haben, bei denen nur Besuche in der SAP-Lösung aktualisiert werden müssen, können Sie für deren Benutzerrolle Einschränkungen von Geschäftsaktionen definieren.

#### Hinweis

Diese Einstellung gilt nur für Termine, die angelegt werden, nachdem diese Einstellung vorgenommen wurde. Alle Termine, die zuvor synchronisiert wurden, werden weiterhin synchronisiert.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an, und gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.
2. Wählen Sie die Benutzerrolle aus, für die Sie die Synchronisation auf Besuche beschränken möchten, und wählen Sie [Alles anzeigen](#).
3. Fügen Sie unter [Einschränkungen von Geschäftsaktionen](#) eine Zeile hinzu, und fügen Sie eine der folgenden Einschränkungen oder beide hinzu:
  - **GW\_APPT\_ONLY\_UPLOAD**  
Um nur Besuche aus der SAP-Lösung in Microsoft Outlook zu synchronisieren, müssen Sie verhindern, dass die Lösung Termine hochlädt. Fügen Sie hierfür diese Einschränkung hinzu, und deaktivieren Sie sie.
  - **GW\_APPT\_ONLY\_DOWNLOAD**

## 23.3.7.3 Konfigurieren: Synchronisierung von Notizen und Anlagen für Besuche und Termine verhindern

Als Administrator können Sie Ihr System so einrichten, dass Notizen und Anlagen für Termine und Besuche nicht mit SAP Cloud for Customer synchronisiert werden.

## Kontext

#### Hinweis

Diese Einstellungen betreffen immer sowohl Termine als auch Besuche. Es ist beispielsweise nicht möglich, die Synchronisierung für Termine zu verhindern, nicht aber für Besuche.

Um diese Einstellung vorzunehmen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an, und wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► [Benutzerrollen](#) ►.

2. Verwenden Sie den Filter, um alle aktiven Benutzerrollen anzuzeigen.
3. Markieren und bearbeiten Sie die Rolle, für die Sie die Synchronisierung von Notizen und Anlagen verhindern möchten.
4. Fügen Sie in der Benutzerrolle die entsprechende Einschränkung der Geschäftsaktion hinzu:
  - Zum Verhindern der Synchronisierung von Anlagen für Termine und Besuche (GW\_APPT\_ATTACH\_UPLOAD\_DOWNLOAD)
  - Zum Verhindern der Synchronisierung von Notizen für Termine und Besuche (GW\_APPT\_NOTES\_UPLOAD\_DOWNLOAD)

### 23.3.7.4 Konfigurieren: Besuche standardmäßig anlegen

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie als Administrator Ihr System so einrichten, dass für alle neuen in Microsoft Outlook angelegten Termine das Kennzeichen *Besuch* standardmäßig gesetzt ist.

Wenn Ihre Benutzer statt Terminen hauptsächlich Besuche anlegen können Sie als Administrator das Standardankreuzfeld *Besuch* aktivieren, indem Sie sich als Administrator anmelden und ► *Administrator* ► *Einstellungen für Groupware-Add-In* ► *Microsoft Outlook* ► *Allgemeine Einstellungen* ► *Termine in Microsoft Outlook standardmäßig als Besuche anlegen (Änderung durch Benutzer bei Bedarf möglich)* ► wählen.

#### ⓘ Hinweis

Benutzer können diese Einstellung manuell ändern, damit sie, wenn sie Besuche oft anlegen und Termine nur gelegentlich, dieses Kennzeichen einfach entfernen können, um einen Termin anzulegen.

### 23.3.7.5 Besuche, Termine, Aufgaben und E-Mails mit Referenz hinzufügen

Sie können E-Mails, Termine, Besuche und Aufgaben mit Referenz auf Ihre Kunden, Opportunitys oder Leads in SAP Cloud for Customer hinzufügen.

#### Kontext

Besuche ähneln Terminen in technischer Hinsicht, und die SAP-Lösung behandelt sie auf die gleiche Weise.

Im folgenden dient die E-Mail-Aktivität als Beispiel. Die Prozessschritte sind jedoch für andere Aktivitätsarten ähnlich.

Wenn in der Randleiste von SAP Cloud for Customer Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, können Sie eine E-Mail, einen Besuch, einen Termin oder eine Aufgabe einfach per Drag&Drop einer Opportunity, einem Lead, einer Aktivität, einem Angebot, einem Kundenauftrag, einer Kampagne, einem Ticket oder einem Kunden aus der entsprechenden Liste des Ansprechpartners zuordnen.



### Hinweis

Wenn Sie E-Mails aus dem Ordner [Gesendet](#) hinzufügen, verwendet das System den Empfänger aus der "An"-Zeile als Referenz. Wenn mehrere Empfänger vorhanden sind, verwendet die Lösung den ersten Empfänger als Referenzkunden/-ansprechpartner, den Sie über [Details abrufen](#) bestätigen können.

Wenn Sie eine E-Mail, einen Termin oder eine Aufgabe zum Synchronisieren hinzufügen möchten und in der Randleiste keine relevanten Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Fügen Sie eine Aktivität **mit Referenz auf einen Kunden, eine Kampagne, einen Kundenauftrag oder ein Angebot** wie folgt hinzu:

- a. Um eine E-Mail in Microsoft Outlook mit SAP Cloud for Customer zu synchronisieren, öffnen Sie eine E-Mail, und wählen Sie ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [E-Mail hinzufügen](#) ►.

### Hinweis

Bei der Verwendung von [E-Mail hinzufügen](#) fügt das System die E-Mail direkt dem Objekt ohne Referenz zu einem Kunden. Wenn Sie die E-Mail auf das Objekt ziehen und ablegen, fügt das System auch die Kundenreferenz hinzu.

- b. Wählen Sie [Referenz hinzufügen](#), und wählen Sie das Objekt aus, dem Sie die E-Mail hinzufügen möchten.

Sie können auch nach einem anderen Kunden suchen und die E-Mail mit dem Kunden als Referenz hinzufügen.

Wenn Sie eine E-Mail mit Referenz auf einen Kunden hinzufügen, können Sie die Suchergebnisse nach Art (Kunde oder Privatkunde) filtern. Ihre Filtereinstellungen bleiben bestehen, bis Sie sie ändern.

In SAP Cloud for Customer wird automatisch unter dem von Ihnen ausgewählten Kunden eine E-Mail-Aktivität angelegt.

2. Um eine Aktivität **mit Referenz auf eine Opportunity oder ein Lead** hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

### Hinweis

Um eine Referenz auf eine Opportunity oder ein Lead hinzuzufügen, fügen Sie zunächst eine Referenz auf einen Kunden hinzu.

- a. Um eine E-Mail in Microsoft Outlook mit SAP Cloud for Customer zu synchronisieren, öffnen Sie eine E-Mail, und wählen Sie ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [E-Mail hinzufügen](#) ►.

- a. Wählen Sie ► [Referenz hinzufügen](#) ► [Kunde](#) ►.

- a. Fügen Sie eine Referenz auf eine Opportunity oder einen Lead hinzu.

Wenn Sie nach der Opportunity oder dem Lead suchen, werden in der Ergebnisliste die Opportunities oder Leads angezeigt, die dem referenzierten Kunden zugeordnet sind.

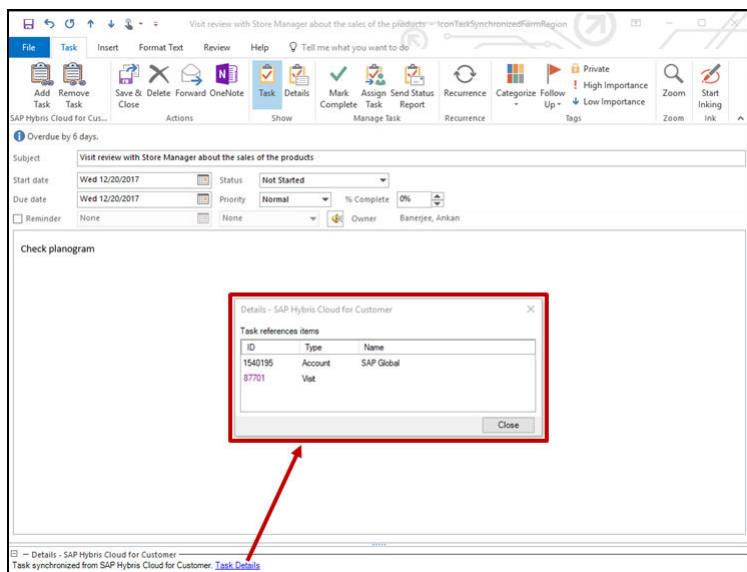
- a. Wählen Sie das gewünschte Element aus der Ergebnisliste aus.

Die E-Mail wird automatisch in SAP Cloud for Customer kopiert und in der von Ihnen ausgewählten Opportunity oder dem Lead angezeigt.

## 23.3.7.6 Mit Aufgaben verbundene Besuche anzeigen

Für Aufgaben im SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook können Sie Details zu zugehörigen Besuchen anzeigen, sobald die Aufgabe synchronisiert ist.

Nach der Synchronisation wählen Sie den Link [Aufgabedetails](#). Details zu den zugehörigen Besuchen werden angezeigt. Die Besuch-ID ist ein Link, über den Sie direkt zum Besuch in SAP Cloud for Customer navigieren können.



## 23.3.7.7 Benachrichtigung über stornierte Termine wird in Microsoft Outlook angezeigt

Wenn Sie der Verantwortliche eines Termins sind und der Termin in der SAP-Lösung abgesagt wird, wird in Ihrem Microsoft Outlook Client eine Benachrichtigung angezeigt.

## 23.3.7.8 Statussynchronisierung von abgesagten Besprechungen in Microsoft Outlook

Wenn Sie Besprechungen in Microsoft Outlook absagen, wird dieser Status mit SAP Cloud for Customer synchronisiert.

Anders als gelöschte Besuche oder Termine werden stornierte Besuche oder Termine weiterhin in der SAP-Lösung angezeigt. Somit können Sie Besuche oder Termine nachverfolgen, die ursprünglich eingeplant waren, aber nicht stattgefunden haben.

Die Synchronisation und der Status variieren leicht je nach Situation:

- Der Organisator sagt eine synchronisierte Besprechung in Microsoft Outlook ab.  
Wenn Sie der Organisator der Besprechung sind, öffnen Sie die Besprechungsanfrage in Microsoft Outlook und wählen ► [Besprechung absagen](#) ► [Absage senden](#) ►.  
**Ergebnis:** Der Status der Besprechung im SAP-System lautet [Storniert](#).

#### 📘 Hinweis

Für Besprechungen, die in der Vergangenheit liegen, ist es nicht erforderlich, eine Absage zu senden, also wählen Sie einfach [Besprechung absagen](#).

- Eine andere Person als der Organisator kann eine synchronisierte Besprechung in SAP Cloud for Customer löschen.

#### 📘 Hinweis

##### Voraussetzungen

- In den Kontaktinformationen aller Teilnehmer sind im SAP-System E-Mail-Adressen hinterlegt.
- Allen Mitarbeitern wurde zuvor eine Besprechungsanfrage gesendet.

1. Wenn Sie nicht der Organisator sind, öffnen Sie den Termin im SAP-System, und wählen Sie ► [Aktionen](#) ► Als ["Abgebrochen" kennzeichnen](#) ►.
2. Im Anschluss an die Synchronisierung muss der Organisator in der Taskleiste in Microsoft Outlook das SAP-Symbol und anschließend [Besprechungsanfragen an Teilnehmer senden](#) wählen.
3. Wählen Sie die Besprechung aus, die Sie absagen möchten, und wählen Sie [Senden](#).

#### 📘 Hinweis

In SAP Cloud for Customer können Sie Besprechungen bearbeiten, die bereits abgesagt wurden. Wenn jedoch bereits eine Absage an die Teilnehmer in Outlook gesendet wurde, können die Änderungen nicht mit Microsoft Outlook synchronisiert werden.

## 23.3.7.9 Besuche, Termine oder Aufgaben löschen

Wenn Sie Besuche, Termine oder Aufgaben löschen, besteht in der SAP-Lösung der zugehörige Datensatz nicht fort.

### Kontext

Besuche ähneln Terminen in technischer Hinsicht, und die SAP-Lösung behandelt sie auf die gleiche Weise.

#### 📘 Hinweis

Anders als gelöschte Besuche oder Termine werden stornierte Besuche oder Termine weiterhin in der SAP-Lösung angezeigt. Das bedeutet, Sie können anhand von stornierten Besuchen oder Terminen Besuche oder Termine nachverfolgen, die ursprünglich eingeplant waren, aber nicht stattgefunden haben.

In den nachfolgend beschriebenen Schritten dient ein Termin als Beispiel, die Schritte sind für Besuche, Termine und Aufgaben jedoch vergleichbar.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Termin, der gelöscht werden soll, in Microsoft Outlook.

### ⓘ Hinweis

Sie können nur Termine synchronisieren, deren Organisator Sie sind. Wenn Sie ein Teilnehmer sind, erhalten Sie Aktualisierungen des Microsoft-Outlook-Termins des Organisators.

2. Wählen Sie ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [Termin löschen](#) ►.

Es können nur Termine und Aufgaben gelöscht werden, die synchronisiert wurden.

## Ergebnisse

Bei zuvor synchronisierten Terminen oder Aufgaben wird die Löschung sowohl in Microsoft Outlook als auch in SAP Cloud for Customer synchronisiert. In der SAP-Lösung besteht kein zugehöriger Datensatz fort.

## 23.3.8 Aufgaben verwalten

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie Aufgaben hinzufügen, Besuche anzeigen, die mit Aufgaben verknüpft sind, und Aufgaben löschen.

### 23.3.8.1 Aufgaben zur Synchronisation hinzufügen

Aufgabeninformationen können anderen Objekten automatisch zugeordnet werden. Sie können sie jedoch auch manuell zuordnen.

## Kontext

Alle Ihre Aufgaben werden bidirektional zwischen Microsoft Outlook und Ihrer SAP-Lösung synchronisiert.

Aufgaben werden **nur für den Bearbeiter**, der in Ihrer SAP-Lösung definiert ist, synchronisiert.

### → Empfehlung

Wir raten davon ab, einen Bearbeiter in Ihrer SAP-Lösung und in Microsoft Outlook zu ändern, nachdem eine Aufgabe mit Microsoft Outlook synchronisiert wurde. Wenn Sie den Bearbeiter dennoch zu diesem

Zeitpunkt ändern, wird die Aufgabe im Kalender beider Benutzer angezeigt, jegliche Aktualisierungen werden jedoch nur im Kalender des aktuellen Bearbeiters angezeigt.

#### ⓘ Hinweis

Die erweiterten Funktionen der Aufgabenverwaltung in Microsoft Outlook, wie das Zuweisen von Aufgaben zu anderen, werden nicht unterstützt und können Probleme verursachen.

#### ⓘ Hinweis

Folgendes gilt speziell für den Verkauf:

Wenn in der Randleiste von SAP Cloud for Customer Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, können Sie eine Aufgabe einfach per Drag&Drop einer Opportunity, einem Lead, einem Kundenauftrag, einer Aktivität oder einem Kunden aus der entsprechenden Liste dieses Ansprechpartners zuordnen. Die Aufgabe wird automatisch mit dem Lead, der Opportunity, dem Kundenauftrag, der Aktivität oder dem Kunden verknüpft.

#### ⓘ Hinweis

Künftige Aufgaben und Aufgaben der letzten 30 Tage werden synchronisiert und in Microsoft Outlook angezeigt. Aufgaben, die älter sind als 30 Tage, werden nicht mehr synchronisiert.

Wenn Sie eine Aufgabe zum Synchronisieren hinzufügen möchten und in der Randleiste keine relevanten Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie in Microsoft Outlook eine Aufgabe in Ihrer *Vorgangsliste*, und wählen Sie ► *SAP Cloud for Customer* ► *Aufgabe hinzufügen* .

Wenn Sie in den Aufgabendetails in das Feld *Name des Unternehmens* einen Namen eingeben, wird dieser im System als Kundenname verwendet. Wenn Sie analog dazu eine Aufgabe im System anlegen und nach Microsoft Outlook synchronisieren, wird der Kundenname in den Aufgabendetails als Name des Unternehmens angezeigt.

2. Fügen Sie bei Bedarf einen Verweis auf einen Kunden, einen Lead oder eine Opportunity hinzu.
3. Wählen Sie *Senden*.

In SAP Cloud for Customer wird basierend auf den Informationen in der Microsoft-Outlook-Aufgabe eine Aufgabenaktivität angelegt.

4. Sie können eine Aufgabe auch in SAP Cloud for Customer öffnen, anlegen oder bearbeiten.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie eine Aufgabe in SAP Cloud for Customer ändern, werden diese Änderungen automatisch innerhalb von fünf Minuten nach Microsoft Outlook synchronisiert. Wenn Sie jedoch eine bereits synchronisierte Aufgabe in Microsoft Outlook ändern, erfolgt keine automatische Synchronisation. Öffnen Sie in diesem Fall die Aufgabe in Microsoft Outlook, nehmen Sie Ihre Änderungen vor, und wählen Sie *Aufgabe hinzufügen*, um die Synchronisation mit SAP Cloud for Customer auszulösen.

## Ergebnisse

Die von Ihnen in Microsoft Outlook synchronisierte Aufgabe wird in SAP Cloud for Customer auf der Registerkarte [Aktivitäten](#) angezeigt.

Wenn Sie einen Kunden, Ansprechpartner, Lead, Kundenauftrag oder eine Opportunity oder Aktivität als Referenz hinzugefügt haben, werden diese ebenfalls in der Positionssicht der entsprechenden Position angezeigt.

### 23.3.8.2 Besuche, Termine, Aufgaben und E-Mails mit Referenz hinzufügen

Sie können E-Mails, Termine, Besuche und Aufgaben mit Referenz auf Ihre Kunden, Opportunitys oder Leads in SAP Cloud for Customer hinzufügen.

## Kontext

Besuche ähneln Terminen in technischer Hinsicht, und die SAP-Lösung behandelt sie auf die gleiche Weise.

Im folgenden dient die E-Mail-Aktivität als Beispiel. Die Prozessschritte sind jedoch für andere Aktivitätsarten ähnlich.

Wenn in der Randleiste von SAP Cloud for Customer Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, können Sie eine E-Mail, einen Besuch, einen Termin oder eine Aufgabe einfach per Drag&Drop einer Opportunity, einem Lead, einer Aktivität, einem Angebot, einem Kundenauftrag, einer Kampagne, einem Ticket oder einem Kunden aus der entsprechenden Liste des Ansprechpartners zuordnen.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie E-Mails aus dem Ordner [Gesendet](#) hinzufügen, verwendet das System den Empfänger aus der "An"-Zeile als Referenz. Wenn mehrere Empfänger vorhanden sind, verwendet die Lösung den ersten Empfänger als Referenzkunden/-ansprechpartner, den Sie über [Details abrufen](#) bestätigen können.

Wenn Sie eine E-Mail, einen Termin oder eine Aufgabe zum Synchronisieren hinzufügen möchten und in der Randleiste keine relevanten Ansprechpartnerinformationen angezeigt werden, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Fügen Sie eine Aktivität **mit Referenz auf einen Kunden, eine Kampagne, einen Kundenauftrag oder ein Angebot** wie folgt hinzu:
  - a. Um eine E-Mail in Microsoft Outlook mit SAP Cloud for Customer zu synchronisieren, öffnen Sie eine E-Mail, und wählen Sie ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [E-Mail hinzufügen](#) ►.

#### 📌 Hinweis

Bei der Verwendung von [E-Mail hinzufügen](#) fügt das System die E-Mail direkt dem Objekt ohne Referenz zu einem Kunden. Wenn Sie die E-Mail auf das Objekt ziehen und ablegen, fügt das System auch die Kundenreferenz hinzu.

- b. Wählen Sie [Referenz hinzufügen](#), und wählen Sie das Objekt aus, dem Sie die E-Mail hinzufügen möchten.

Sie können auch nach einem anderen Kunden suchen und die E-Mail mit dem Kunden als Referenz hinzufügen.

Wenn Sie eine E-Mail mit Referenz auf einen Kunden hinzufügen, können Sie die Suchergebnisse nach Art (Kunde oder Privatkunde) filtern. Ihre Filtereinstellungen bleiben bestehen, bis Sie sie ändern.

In SAP Cloud for Customer wird automatisch unter dem von Ihnen ausgewählten Kunden eine E-Mail-Aktivität angelegt.

2. Um eine Aktivität **mit Referenz auf eine Opportunity oder ein Lead** hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

#### 📌 Hinweis

Um eine Referenz auf eine Opportunity oder ein Lead hinzuzufügen, fügen Sie zunächst eine Referenz auf einen Kunden hinzu.

- a. Um eine E-Mail in Microsoft Outlook mit SAP Cloud for Customer zu synchronisieren, öffnen Sie eine E-Mail, und wählen Sie ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [E-Mail hinzufügen](#) ►.
- a. Wählen Sie ► [Referenz hinzufügen](#) ► [Kunde](#) ►.
- a. Fügen Sie eine Referenz auf eine Opportunity oder einen Lead hinzu.

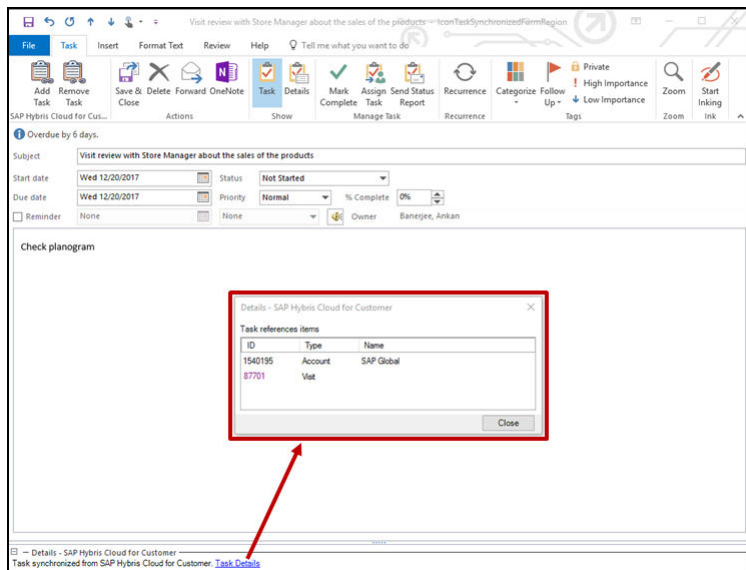
Wenn Sie nach der Opportunity oder dem Lead suchen, werden in der Ergebnisliste die Opportunitys oder Leads angezeigt, die dem referenzierten Kunden zugeordnet sind.
- a. Wählen Sie das gewünschte Element aus der Ergebnisliste aus.

Die E-Mail wird automatisch in SAP Cloud for Customer kopiert und in der von Ihnen ausgewählten Opportunity oder dem Lead angezeigt.

## 23.3.8.3 Mit Aufgaben verbundene Besuche anzeigen

Für Aufgaben im SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook können Sie Details zu zugehörigen Besuchen anzeigen, sobald die Aufgabe synchronisiert ist.

Nach der Synchronisation wählen Sie den Link [Aufgabadetails](#). Details zu den zugehörigen Besuchen werden angezeigt. Die Besuch-ID ist ein Link, über den Sie direkt zum Besuch in SAP Cloud for Customer navigieren können.



## 23.3.8.4 Besuche, Termine oder Aufgaben löschen

Wenn Sie Besuche, Termine oder Aufgaben löschen, besteht in der SAP-Lösung der zugehörige Datensatz nicht fort.

### Kontext

Besuche ähneln Terminen in technischer Hinsicht, und die SAP-Lösung behandelt sie auf die gleiche Weise.

#### ⓘ Hinweis

Anders als gelöschte Besuche oder Termine werden stornierte Besuche oder Termine weiterhin in der SAP-Lösung angezeigt. Das bedeutet, Sie können anhand von stornierten Besuchen oder Terminen Besuche oder Termine nachverfolgen, die ursprünglich eingeplant waren, aber nicht stattgefunden haben.

In den nachfolgend beschriebenen Schritten dient ein Termin als Beispiel, die Schritte sind für Besuche, Termine und Aufgaben jedoch vergleichbar.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Termin, der gelöscht werden soll, in Microsoft Outlook.

#### ⓘ Hinweis

Sie können nur Termine synchronisieren, deren Organisator Sie sind. Wenn Sie ein Teilnehmer sind, erhalten Sie Aktualisierungen des Microsoft-Outlook-Termins des Organisators.



2. Wählen Sie  [SAP Cloud for Customer](#)  [Termin löschen](#) .

Es können nur Termine und Aufgaben gelöscht werden, die synchronisiert wurden.

## Ergebnisse

Bei zuvor synchronisierten Terminen oder Aufgaben wird die Löschung sowohl in Microsoft Outlook als auch in SAP Cloud for Customer synchronisiert. In der SAP-Lösung besteht kein zugehöriger Datensatz fort.

### 23.3.9 Telefonate verwalten

Telefonate, die Sie in Ihrer SAP-Lösung oder Ihrem Kalender in Microsoft Outlook eingeben und bearbeiten, werden in beide Richtungen synchronisiert. Wenn Sie also ein Telefonat in Ihrer SAP-Lösung oder in Ihrem Kalender ändern, wird die Änderung nach der Synchronisierung an beiden Orten wiedergegeben.

#### Hinweis

Wenn Sie ein Telefonat **löschen oder stornieren** möchten, wird es nicht in beide Richtungen synchronisiert. Wenn Sie das Telefonat in Ihrer SAP-Lösung stornieren, wird es nach der Synchronisierung in Microsoft Outlook storniert. Wenn Sie das Telefonat jedoch in Microsoft Outlook stornieren, müssen Sie es in Ihrer SAP-Lösung manuell löschen.

#### 23.3.9.1 Telefonate für Synchronisierung hinzufügen

Sie können in Ihrem Kalender in Microsoft Outlook ein Telefonat anlegen, das nach der Synchronisierung in Ihrer SAP-Lösung angezeigt wird.

### Vorgehensweise

1. Legen Sie in Ihrem Kalender in Microsoft Outlook einen Termin an.
2. Öffnen Sie den Termin, und setzen Sie unter [SAP Sales Cloud](#) das Kennzeichen, um anzugeben, dass Sie ein Telefonat anlegen.
3. Wählen Sie [Termin hinzufügen](#).
4. Fügen Sie bei Bedarf eine Referenz hinzu.
5. Wählen Sie [Senden](#).

In den SAP-Details, die am Ende des Termins angezeigt werden, können Sie den Synchronisierungsstatus sehen.

## Ergebnisse

In Ihrer SAP-Lösung wird eine Telefonaktivität angelegt, die auf den Informationen im Microsoft-Outlook-Telefonat basiert.

### 23.3.9.2 Telefonate mit dem Kalender in Microsoft Outlook synchronisieren

Wenn Ihr Administrator die erforderlichen Einstellungen vorgenommen hat, werden Änderungen, die Sie an einem Telefonat in Ihrer SAP-Lösung vornehmen, mit Ihrem Kalender in Microsoft Outlook synchronisiert.

Alle Ihre Telefonate werden bidirektional zwischen Microsoft Outlook und Ihrer SAP-Lösung synchronisiert.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie ein Telefonat **löschen oder stornieren** möchten, wird es nicht in beide Richtungen synchronisiert. Wenn Sie das Telefonat in Ihrer SAP-Lösung stornieren, wird es nach der Synchronisierung in Microsoft Outlook storniert. Wenn Sie das Telefonat jedoch in Microsoft Outlook stornieren, müssen Sie es in Ihrer SAP-Lösung manuell löschen.

### 23.3.9.3 Konfigurieren: Telefonate in Microsoft Outlook synchronisieren

Als Administrator können Sie Einstellungen vornehmen, damit Telefonate aus der SAP-Lösung in den Kalendern von Benutzern in Microsoft Outlook synchronisiert werden.

Melden Sie sich als Administrator an, und aktivieren Sie diese Funktion unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) ► [Microsoft Outlook](#) ► [Einstellungen für Groupware-Add-In](#) ►.

## 23.3.10 Für Dienstleister

Als Dienstleister können Sie mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook direkt aus Ihrem Posteingang auf Tickets antworten. Nehmen Sie schnell ein paar Einstellungen vor, um die servicespezifischen Funktionen zu aktivieren.

## 23.3.10.1 Microsoft-Outlook-Integration für Service einrichten

Nehmen Sie ein paar servicespezifische Einstellungen vor, damit Sie mit Microsoft Outlook auf Servicetickets antworten können.

### Voraussetzungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie Zugriff auf das gemeinsame E-Mail-Konto in Ihrem Unternehmen haben, mit dem Tickets beantwortet werden. Stellen Sie sicher, dass Sie dieses Konto verwenden, wenn Sie Ihren Kunden antworten. Es kann sein, dass Sie das richtige Konto manuell auswählen müssen, wenn Sie Ihre E-Mails verfassen.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Symbolleiste des SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook ► [Einstellungen](#) ► [Service](#) ►.
2. Aktivieren Sie das Beantworten von Tickets durch Dienstleiter und die automatische Synchronisierung von Tickets.

### Weitere Informationen

#### [SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook einrichten \[Seite 1018\]](#)

Alle Anwender, die die SAP Cloud for Customer-Funktionen von Microsoft Outlook nutzen möchten, müssen das Add-In auf ihrem Computer installieren. In einigen Unternehmen wird es vom Administrator zentral für alle Anwender installiert.

#### [Erste Schritte \[Seite 1023\]](#)

Das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Microsoft Outlook und SAP Cloud for Customer. Nach der Installation des Add-Ins können Sie die unten aufgeführten Aufgaben direkt von Microsoft Outlook aus erledigen.

## 23.3.10.2 Tickets beantworten

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook verwenden, können Sie Tickets aus Ihrem Arbeitsbereich heraus mit Microsoft Outlook beantworten.

## Vorgehensweise

1. Stellen Sie im Arbeitsbereich sicher, dass das Ankreuzfeld [Microsoft Outlook verwenden](#) markiert ist.
2. Um die letzte E-Mail zu beantworten, wählen Sie [Antworten](#). Hierdurch wird die vorherige E-Mail in die Antwort kopiert. Zudem werden weitere Empfänger aus der vorherigen E-Mail übernommen.

Wählen Sie [Neue E-Mail verfassen](#), um zu antworten, ohne die letzte E-Mail zu beantworten.

Durch die Wahl einer der Antwortoptionen wird ein Microsoft-Outlook-Fenster geöffnet, in dem die E-Mail-Adresse des Kunden bereits eingetragen ist.

3. Verfassen Sie Ihre Antwort.

### ⓘ Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige E-Mail-Konto antworten.

Behalten Sie die Ticketnummer in der Betreffzeile der E-Mail bei, sodass die E-Mail dem Ticket zugeordnet werden kann.

4. Senden Sie Ihre Antwort.

## Ergebnisse

Die E-Mail wird dem Ticket zugeordnet und in den Interaktionen angezeigt.

## 23.3.10.3 Neue Tickets im Posteingang anlegen

Sie können ein Ticket, das mit einer E-Mail verknüpft ist, direkt in Ihrem E-Mail-Posteingang anlegen.

## Kontext

Sie erhalten eine E-Mail von einem Kunden, und Sie stellen fest, dass eine Aktion erforderlich ist.

Wenn zu der E-Mail offene Tickets vorhanden sind, zeigt Ihre SAP-Lösung diese im Seitenbereich an. Wenn sich die E-Mail auf eines der offenen Tickets bezieht, ziehen Sie die E-Mail einfach per Drag&Drop auf das entsprechende offene Ticket.

Wenn die E-Mail ein neues Problem beschreibt, legen Sie direkt in Ihrem Posteingang ein neues Ticket an:

## Vorgehensweise

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die E-Mail in Ihrem Posteingang, und wählen Sie [Ticket anlegen](#).

2. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Dialogfenster den entsprechenden Kunden aus.
3. Wählen Sie [Ticket anlegen](#).

## Ergebnisse

Die SAP-Lösung legt eine E-Mail-Aktivität und ein Ticket an und verknüpft diese miteinander. Eine Meldung, die in der Fußzeile der E-Mail angezeigt wird, enthält einen Link zum Öffnen des neuen Tickets zur weiteren Bearbeitung.

### 23.3.11 Häufige Fragen zum SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook

Probleme im Umgang mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

#### 23.3.11.1 Wo finde ich das MSI-Installationsprogramm?

Die Download-Seite Ihrer SAP-Lösung enthält nur das EXE-Installationsprogramm. Administratoren können das MSI-Installationsprogramm vom SAP Software Download Center herunterladen.

## Weitere Informationen

[Remote-Installation von Add-In mit MSI-Datei konfigurieren \[Seite 1019\]](#)

Jeder Endbenutzer kann das Add-In manuell installieren. Außerdem können Administratoren das Add-In mit einer MSI-Datei remote auf mehreren Mandanten installieren.

#### 23.3.11.2 Warum kann ich eine E-Mail nicht mit einem Ansprechpartner verknüpfen?

Im SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook ist es nicht möglich, eine E-Mail, einen Termin oder eine Aufgabe direkt mit einem Ansprechpartner zu verknüpfen. Die Verknüpfung kann nur mit einem Kunden, einer Opportunity oder einem Lead erfolgen.

Bei der Verknüpfung einer E-Mail mit einem Kunden versucht die SAP-Lösung, die Ansprechpartner zu ermitteln, die zur E-Mail gehören. Hierzu prüft das System den Sender oder die Empfänger der E-Mail und sucht diese in der SAP-Lösung, um zu erkennen, ob ein Kunde mit dieser E-Mail-ID existiert. In einigen Fällen wird es auch versuchen, anhand des Namens zu raten.

Wenn die SAP-Lösung keinen Ansprechpartner ermitteln kann, wird die E-Mail nicht mit dem Kunden verknüpft, obwohl dieser Ansprechpartner im Seitenbereich als Suchergebnis angezeigt wird.

### 23.3.11.3 Synchronisation ist erfolgreich, aber meine Ordner für Ansprechpartner oder Kunden fehlen.

Probleme mit den Ordnern für Ansprechpartner oder Kunden können durch Ansprechpartner und Kunden verursacht werden, die auf denselben Ordner verweisen.

#### Kontext

Mit den folgenden Schritten sollten Sie die mit den Ordnern für Ansprechpartner und Kunden verbundenen Probleme lösen können:

#### Vorgehensweise

1. Ändern Sie unter *Einstellungen* den Pfad des Ordners *Kunden* in *SAP-Cloud-for-Customer-Kunden*.

Wenn dieser Ordner nicht existiert, legen Sie ihn manuell an.

2. Wenn Schritt 1 nicht funktioniert, versuchen Sie folgendes:

1. Löschen Sie die Ordner *SAP-Cloud-for-Customer-Ansprechpartner* und *SAP-Cloud-for-Customer-Kunden*.  
Löschen Sie diese Ordner auch aus den gelöschten Elementen in Microsoft Outlook.
2. Schließen Sie Microsoft Outlook.
3. Löschen Sie die Konfigurationsordner unter %LOCALAPPDATA%\SAP\C4C\config\Groupware.
4. Öffnen Sie %LOCALAPPDATA%\SAP\C4C\config\config.properties.
5. Fügen Sie in der Datei %LOCALAPPDATA%\SAP\C4C\config\config.properties die folgende Zeile als letzte Zeile ein, und speichern Sie dieser mit **\_ResetRecoveryConfig=TRUE**.
6. Starten Sie Microsoft Outlook über das Dialogfeld "Ausführen" mit dem folgenden Befehl neu:  
**Outlook.exe /resetfolders**.
7. Wenn diese Vorgehensweise das Problem löst, entfernen Sie die eben hinzugefügte Zeile wieder.

### 23.3.11.4 Warum ist mein Anmeldestatus immer "In Bearbeitung"?

Wenn Sie die automatische Anmeldung aktiviert haben, wird bei einigen Benutzern der Status *In Bearbeitung* angezeigt und die Anmeldedrucktaste ausgegraut.

## Kontext

Sie können dieses Problem mit einer der folgenden Optionen lösen:

## Vorgehensweise

1. Erhöhen Sie den Wert "AutologonTimer".
  1. Navigieren Sie in der Registrierung zu dem folgenden Schlüssel:  
`HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\SAP\Business ByDesign FrontEnd\CD\ClientConfig`.
  2. Ändern Sie den String-Wert `AutoLogonTimer`.  
Wenn der Wert nicht vorhanden ist, legen Sie ihn an. Der Wert wird innerhalb von Millisekunden gepflegt. Der Standardwert ist 20000, was 20 Sekunden entspricht.
  3. Erhöhen Sie den Wert des Timers auf 30000 oder in einigen Fällen auch auf 60000. Beachten Sie, dass dieser Wert immer angewendet wird. Dies kann zu einer längeren Verzögerung beim Starten von Microsoft Outlook führen.
2. Deaktivieren Sie die automatische Anmeldung.
  1. Navigieren Sie in der Registrierung zu dem folgenden Schlüssel:  
`HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\SAP\Business ByDesign FrontEnd\CD\ClientConfig`.
  2. Löschen Sie alle Werte, die sich auf die automatische Anmeldung beziehen:
    - Autologon
    - AutologonTimer
    - CertLogon
    - LoginDetails
    - SSOLogon
  3. Starten Sie Microsoft Outlook neu.

## Weitere Informationen

[Über Microsoft Outlook bei SAP Cloud for Customer anmelden \[Seite 1024\]](#)

Wenn das Single Sign-On (SSO) nicht aktiviert ist, melden Sie sich manuell an.

### **23.3.11.5 In einem von mir organisierten Meeting kann ich einen neuen Zeitvorschlag eines Teilnehmers nicht annehmen.**

Die Drucktaste zum Akzeptieren ist für den Organisator ausgegraut, wenn die Teilnehmer neue Zeitvorschläge senden.

Versuchen Sie einen der folgenden Ansätze:

- Deaktivieren Sie das Add-In, und prüfen Sie, ob das Problem behoben wurde.
- Folgen Sie den Vorschlägen von Microsoft unter <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3054850> ➔.

## 23.3.11.6 Warum sind einige der Drucktasten ausgegraut?

Manchmal werden die Funktionen deaktiviert, obwohl das Add-In erfolgreich geladen wurde. In diesem Fall werden die Drucktasten nur ausgegraut angezeigt.

### Kontext

Dieses Problem wird möglicherweise durch eine beschädigte oder leere Konfigurationsdatei oder dadurch verursacht, dass Benutzer ihre Microsoft-Outlook-Version herunterstufen. Abhängig von der vermuteten Fehlerursache, verwenden Sie eine der folgenden Korrekturen:

### Vorgehensweise

1. (Empfohlen) Führen Sie eine Reparatur für Microsoft Office durch.
2. Ändern Sie einige der mit Microsoft Office verbundenen Registrierungsschlüssel.

Da diese Registrierungsschlüssel bei inkorrektur Änderung die Microsoft-Office-Anwendung destabilisieren können, empfehlen wir diese Option nicht. Die Schlüssel beziehen sich nicht auf das SAP-Add-In, sondern auf Microsoft Office. Dennoch wird diese Vorgehensweise hier beschrieben.

In diesem Beispiel wurde Microsoft Outlook 2016 installiert und später vom Kunden auf Microsoft Outlook 2013 heruntergestuft.

1. Schließen Sie alle offenen Instanzen von Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie den Registrierungseditor (Windows Run command > `regedit.exe`).
3. Navigieren Sie zu  
`HKEY_CLASSES_ROOT\Interface\{00063001-0000-0000-C000-000000000046}\TypeLib`  
 oder `HKEY_CLASSES_ROOT\Wow6432Node\Interface\{00063001-0000-0000-C000-000000000046}\TypeLib`.
4. Prüfen Sie den Wert für die [Version](#).  
 Da der Kunde von Microsoft Office 2016 auf Microsoft Office 2013 heruntergestuft hat, sollte der Wert 9.5 und nicht 9.6 sein.

#### 📌 Hinweis

Versionsschlüssel für Microsoft Outlook:

- Microsoft Outlook 2013: 9.5
- Microsoft Outlook 2016: 9.6

5. Navigieren Sie im Registrierungseditor zu  
`HKEY_CLASSES_ROOT\TypeLib\{00062FFF-0000-0000-C000-000000000046}`.



6. Behalten Sie den Wert 9.5 (Microsoft Office 2013) bei, und löschen Sie die Schlüssel für andere Versionen, die nicht auf dem System installiert sind.
3. Bei einer leeren Konfigurationsdatei (mit Leerzeichen) wird möglicherweise folgender Fehler im Protokoll angezeigt:

'.', hexadecimal value 0x00, is an invalid character. Line 1, position 1.

Stapelüberwachung:

```
at
SAP.BYD.Office.Outlook.Core.Configurations.Configuration.Initialize(ConfigurationStoreType configurationStoreType) at
SAP.BYD.Office.Outlook.Core.Configurations.Configuration..ctor() at
SAP.BYD.Office.Outlook.Core.Configurations.Configuration.GetInstance() at
SAP.BYD.Office.Outlook.Core.Configurations.FolderManager.LoadExistingConfiguration() at SAP.BYD.Office.Outlook.Addin.Controller.MainController.Initialize() at
SAP.BYD.Office.Outlook.Addin.AddInManager.<Application_Startup>b__0()
```

In diesem Fall können Sie nur die entsprechende Konfigurationsdatei oder den gesamten Konfigurationsordner löschen. Der Konfigurationsordner befindet sich unter %LOCALAPPDATA%\SAP\C4C.

### 23.3.11.7 Im Protokoll wird folgende Meldung angezeigt: "Sie haben keine ausreichende Berechtigung, um diesen Vorgang durchzuführen".

Wenn in einigen Fällen die Synchronisation fehlschlägt oder Informationen nicht im Seitenbereich angezeigt werden, antwortet das Add-In mit folgender Meldung: "Sie haben keine ausreichende Berechtigung, um diesen Vorgang durchzuführen".

## Kontext

Sie können eine oder beide der folgenden Korrekturen ausprobieren:

## Vorgehensweise

1. Setzen Sie die Navigationsbereiche zurück.

In manchen Fällen ist das Microsoft-Outlook-Profil beschädigt und erkennt nicht die Offline-Ordner, die zur korrekten Ausführung des Add-Ins erforderlich sind. Werden die Ordner nicht erkannt, wird das Add-In in einen Zustand versetzt, in dem die Ausführung verhindert wird, was zu diesem Fehler führt. Versuchen Sie Folgendes:

1. Schließen Sie Microsoft Outlook.
2. Geben Sie im Befehlsfenster den Befehl **Outlook.exe /resetnavpane** ein, um Microsoft Outlook zu öffnen.

2. Prüfen Sie, ob Sie daran gehindert werden, neue Inhalte zur PST-Datei hinzuzufügen.

Der Benutzer kann daran gehindert werden, neue Inhalte hinzuzufügen (einschließlich Anlegen von Ordnern). In diesem Fall werden die Ordner nicht angelegt und das Add-In kann sich fehlerhaft verhalten. Versuchen Sie Folgendes:

1. Öffnen Sie den Registrierungs-Editor.
2. Suchen Sie folgenden Registrierungsunterschlüssel, und wählen Sie anschließend folgenden Pfad:  
HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Policies\Microsoft\Office\<x>.0\Outlook\PST.

#### ⓘ Hinweis

Der Platzhalter <x>.0 steht für die Version von Microsoft Outlook: z.B. steht 16.0 für Microsoft Outlook 2016 und 15.0 für Microsoft Outlook 2013.

3. Prüfen Sie, ob das folgende DWORD vorhanden ist: PSTDisableGrow.
4. Wenn das DWORD PSTDisableGrow vorhanden ist, ändern Sie den Wert in "0".  
Weitere Informationen zu diesem Schlüssel finden Sie unter <https://support.microsoft.com/en-us/kb/3058474> .

## 23.3.11.8 Microsoft Outlook hat das Add-In deaktiviert. Wie kann ich dieses erneut aktivieren?

Microsoft Outlook setzt strenge Zeitlimits für Add-Ins fest. Diese Zeitlimits betragen 1.000 ms für das Laden sowie 500 ms für Ordnerwechsel und für das Herunterfahren. Wenn das Add-In dieses Zeitlimit überschreitet, deaktiviert Microsoft Outlook das Add-In.

### Voraussetzungen

Sie besitzen Administratorberechtigungen zum Ändern der Registrierung.

### Kontext

Wenn Sie das Add-In reaktivieren und es ohne weitere Probleme funktioniert, verwenden Sie folgende Ansätze, um das Problem zu beheben.

#### ⓘ Hinweis

Microsoft-Outlook-Versionen

| Microsoft-Outlook-Name | Versionsnummer |
|------------------------|----------------|
| Microsoft Outlook 2013 | 15.0           |

| Microsoft-Outlook-Name | Versionsnummer |
|------------------------|----------------|
| Microsoft Outlook 2016 | 16.0           |

## Vorgehensweise

1. Verwenden Sie Richtlinienattribute in der Registrierung.

Richtlinienattribute können auch von den IT-Administratoren als Teil des Gruppenrichtlinienobjekts verwendet werden.

1. Schließen Sie Microsoft Outlook.
2. Kopieren Sie dieses Skript in den Notizblock und speichern Sie die Datei als `registry_policy_script.reg`.

### ⓘ Hinweis

Die Erweiterung sollte REG und nicht TXT sein.

Windows Registry Editor Version

```
5.00[HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Policies\Microsoft\Office\15.0\outlook\resiliency\addinlist]olicies\Microsoft\Office\15.0\outlook\resiliency\addinlist]"SAPBusinessByDesignOutlookAddin"=dword:00000001
```

2. Erzwingen Sie in Microsoft Outlook das Laden des Add-Ins, indem die vorhandenen Stabilitätswerte gelöscht werden.

1. Schließen Sie Microsoft Outlook.
2. Kopieren Sie dieses Skript in den Notizblock und speichern Sie die Datei als `registry_policy_script.reg`.

### ⓘ Hinweis

Die Erweiterung sollte REG und nicht TXT sein.

Windows Registry Editor Version 5.00

```
[-HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Microsoft\Office\Outlook\Addins\SAPBusinessByDesignOutlookAddin]
[-HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Microsoft\Office\15.0\Outlook\Resiliency]
[HKEY_CURRENT_USER\SOFTWARE\Microsoft\Office\15.0\Outlook\Resiliency\DoNotDisisableAddinList]
"SAPBusinessByDesignOutlookAddin"=dword:00000001
```

## Weitere Informationen

### [Warum sind einige der Drucktasten ausgegraut? \[Seite 1058\]](#)

Manchmal werden die Funktionen deaktiviert, obwohl das Add-In erfolgreich geladen wurde. In diesem Fall werden die Drucktasten nur ausgegraut angezeigt.

### 23.3.11.9 Wenn ich einen neuen Termin anlege, ist das Kennzeichen "Besuch" deaktiviert.

Wenn Ihnen alle erforderlichen Rollen und Zugriffsrechte zugeordnet wurden und das Kennzeichen "Besuch" dennoch deaktiviert ist, muss Ihr Administrator Ihr Profil in der SAP-Lösung löschen und anschließend neu anlegen.

Das Kennzeichen "Besuch" ist nur in folgenden Fällen aktiviert:

- Der Benutzer ist der Organisator des Termins. Dies ist der Fall bei neuen Terminen.
- Die E-Mail-ID des Organisators stimmt mit der E-Mail-ID des Microsoft-Outlook-Profiles (Standard-E-Mail-ID) überein.

Eine fehlende Übereinstimmung der E-Mail-IDs ist in den meisten Fällen das Problem, und es kann viele Gründe dafür geben. Beispiel:

- Namensänderung: Die E-Mail-ID wurde ebenfalls geändert. Obwohl der Benutzer E-Mails mit der alten und der neuen E-Mail-ID empfangen konnte und die Synchronisation stets funktioniert hat, war das Kennzeichen "Besuch" deaktiviert.
- Mehrere E-Mail-IDs: Der Benutzer wählt einen Kalender mit einer anderen standardmäßigen E-Mail-ID. Dies ist ein komplexer Fall und kommt bei Anwendungsbenutzern nicht häufig vor.

Das Add-In versucht, die primäre E-Mail-ID des Benutzers aufzulösen, und prüft die primäre E-Mail-ID gegen die standardmäßige E-Mail-ID. Wenn diese Prüfung fehlschlägt, wird das Kennzeichen deaktiviert.

Lassen Sie Ihr Profil vom Administrator entfernen und anschließend ersetzen.

#### Weitere Informationen

[Microsoft-Support – Profil entfernen](#) ➡

[Microsoft-Support – Neues Profil anlegen](#) ➡

[Microsoft-Support – Profilaktionen](#) ➡

### 23.3.11.10 Der Seitenbereich wird nicht geöffnet. Wie kann ich den Fehler beheben?

Auch wenn das Add-In aktiviert ist und die Benutzer auf die Drucktaste [Seitenbereich anzeigen](#) klicken, wird der Seitenbereich nicht angezeigt. Dies kann folgende Ursachen haben: Es sind mehrere Posteingangsfenster geöffnet, es werden Dritthersteller-Add-Ins mit kollidierenden Ansichten verwendet oder das Microsoft-Outlook-Profil ist beschädigt.

Je nachdem, von welchem Fall das Problem Ihrer Meinung nach verursacht wird, versuchen Sie eine der folgenden Korrekturen:

- Wenn Sie mehrere Posteingänge geöffnet haben, sollten Sie sich möglichst darauf beschränken, dass immer nur ein Posteingang geöffnet ist.

- Bei Störungen durch Dritthersteller-Add-Ins versuchen Sie eine der folgenden Optionen:
  - Deaktivieren Sie alle Dritthersteller-Add-Ins, die nicht verwendet werden.
  - Öffnen Sie Microsoft Outlook mit dem folgenden Parameter aus dem Microsoft-Windows-Ausführungsbefehl: **outlook.exe /cleanviews**.
- Wenn Sie vermuten, dass das Microsoft-Outlook-Profil beschädigt ist, löschen Sie Ihr Microsoft-Outlook-Profil und legen es neu an.

## Weitere Informationen

[Microsoft-Support – Profil entfernen](#) ➡

[Microsoft-Support – Neues Profil anlegen](#) ➡

[Microsoft-Support – Profilaktionen](#) ➡

### 23.3.11.11 Ich sehe den folgenden Fehler im Protokoll: "'.', hexadezimaler Wert 0x00, ist ein ungültiges Zeichen. Zeile 1, Position 1."

Dieser Fehler wird durch fehlerhafte Konfigurationsdateien verursacht.

## Kontext

Um dieses Problem zu lösen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Schließen Sie Microsoft Outlook.
2. Löschen Sie die Konfigurationsdateien unter %LOCALAPPDATA%\SAP\C4C.
3. Starten Sie Microsoft Outlook neu.

### 23.3.11.12 Microsoft Outlook wird nicht geöffnet, benötigt zu lange zum Öffnen oder ich kann keine Offline- Ordner anlegen.

Im Release vom August 2016 wurde das Add-In so geändert, dass es in kürzester Zeit geladen werden kann. Allerdings gibt es einige Faktoren, die die Performance von Microsoft Outlook weiterhin verlangsamen können.

Abhängig von den Symptomen versuchen Sie eine der folgenden Korrekturen:

- **Beschädigtes Microsoft-Outlook-Profil**  
Wenn das Microsoft-Outlook-Profil beschädigt wurde, kann die Initialisierung des Add-Ins entweder einige Zeit dauern oder möglicherweise gar nicht stattfinden. Dieser Fehler kann sich auf den Start von Microsoft Outlook auswirken.  
Um dieses Problem zu lösen, legen Sie ein neues Microsoft-Outlook-Profil an.
- **Offline-Ordner können nicht angelegt werden.**  
Dies kann passieren, wenn Microsoft Outlook im Online-Modus ist. Sie können dieses Problem prüfen, indem Sie die Add-In-Einstellungen in den folgenden Ordnern öffnen und prüfen, ob Offline-Ordner definiert wurden. Ein korrekter Pfad für alle Ordner weist auf eine erfolgreiche Erstellung hin (wenn das Add-In zum ersten Mal gestartet wird):
  - Version vom Mai 2016: %APPDATA%\SAP\CRMOnDemand\Groupware\Settings\Profile\_<Profilname>\settings.xml
  - Version vom August 2016 und später: %LOCALAPPDATA%\SAP\C4C\Config\Groupware\Settings\Profile\_<Profilname>\settings.xml

## Weitere Informationen

[Microsoft-Support – Profil entfernen](#) ➡

[Microsoft-Support – Neues Profil anlegen](#) ➡

[Microsoft-Support – Profilaktionen](#) ➡

### 23.3.11.13 Was bedeutet eine Meldung im Konfliktordner?

Wenn Sie Aktivitäten aus Ihrer SAP-Lösung mit Microsoft Outlook synchronisieren, gibt das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook möglicherweise eine Meldung im Konfliktordner aus. Dies weist auf einen Konflikt in den Benutzerinformationen zwischen der Aktivität und dem Benutzerprofil hin.

Jede von dieser Benutzerdifferenz betroffene Aktivitätsart hat eine andere Auswirkung.

Aktivitäten, Fehlerursachen und Auswirkungen

| Aktivitätsart | Ursache                                                                                                                                 | Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-Mail        | Die Sender-E-Mail-ID einer Aktivität in der SAP-Lösung stimmt nicht mit der aktuellen E-Mail-ID des Microsoft-Outlook-Profiles überein. | Die E-Mail wird in den gesendeten Elementen von Microsoft Outlook mit dem Senderwert gespeichert, der dem Microsoft-Outlook-Profil des aktuellen Benutzers (Standard) entspricht. Die Konfliktinformationen werden im Ordner <a href="#">Konflikte</a> protokolliert. |

| Aktivitätsart                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ursache                                                                                                                                                                                      | Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termin                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Die E-Mail-ID des Organisators eines Termins in der SAP-Lösung stimmt nicht mit der E-Mail-ID des aktuellen Benutzers im Microsoft-Outlook-Profil überein.                                   | Wenn das Enddatum des Termins innerhalb des letzten Monats liegt, wird der Termin gespeichert. Wenn das Enddatum des Termins mehr als einen Monat in der Vergangenheit liegt, wird der Termin nicht gespeichert und ein Konflikt ausgelöst.                                                                                                                                                                                                              |
| Aufgabe                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Die E-Mail-ID des Verantwortlichen einer Aufgabe in der SAP-Lösung stimmt nicht mit der E-Mail-ID des aktuellen Benutzers des Microsoft-Outlook-Profiles überein.                            | Die Mitteilung wird im Standardaufgabenordner mit dem Verantwortlichen gespeichert, der dem aktuellen Benutzer des Microsoft-Outlook-Profiles (Standard) entspricht.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <div>  <b>Hinweis</b><br/> Wenn das Fälligkeitsdatum der Aufgabe mehr als einen Monat in der Vergangenheit liegt, wird die Aufgabe nicht angelegt und es wird <b>keine</b> Konfliktmeldung ausgelöst. </div> |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ansprechpartner und Kontakt                                                                                                                                                                                                                                                                     | Bei der Synchronisation zwischen Microsoft Outlook und der SAP-Lösung stimmt die E-Mail-ID des aktuellen Benutzers nicht mit der E-Mail-ID des aktuellen Microsoft-Outlook-Profiles überein. | Der Ansprechpartner wird gespeichert, wenn er für die Synchronisation abonniert ist. Ansonsten wird der Ansprechpartner von der Synchronisation abgemeldet. Im Falle einer Abmeldung wird der Konflikt weiterhin ausgelöst, obwohl der Ansprechpartner nicht gespeichert wird.                                                                                                                                                                           |
| Über Dienstleister angelegte Benutzer                                                                                                                                                                                                                                                           | Wenn eine Konfliktmeldung ausgelöst wird, bei der die E-Mail-ID des Systembenutzers leer ist, wurde der aktuelle Benutzer mithilfe der Dienstleisteroption angelegt.                         | Damit das Outlook-Add-In ordnungsgemäß funktioniert, müssen die Benutzer als korrekte Mitarbeiter im System und nicht über die Dienstleisteroption angelegt werden. Bei der ersten Anmeldung ruft das Add-In einige Informationen aus den Mitarbeiterobjekten ab und verwendet diese zur Validierung während des Synchronisationsvorgangs. Wenn die Validierung fehlschlägt, wird ein Konflikt ausgelöst, obwohl der Prozess selbst nicht gestoppt wird. |

## 23.3.11.14 Warum kann ich das Add-In in Microsoft Outlook nicht sehen?

Sie haben das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook installiert, aber wenn Sie Ihren Posteingang öffnen, wird es dort nicht angezeigt.

## Kontext

Manchmal deaktiviert Microsoft Outlook das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook, sodass es Endbenutzer nicht sehen können. Sie können dieses Problem wie folgt beheben:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie in Microsoft Outlook **Datei > Optionen > Add-Ins** auf.  
Es wird eine Liste von Add-Ins angezeigt, die nach Status (aktiv, inaktiv, deaktiviert) sortiert sind.
2. Je nach Status des SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook gehen Sie folgendermaßen vor:
  - Inaktiv
    1. Wählen Sie unten auf der Seite unter **Verwalten** die Option **COM-Add-Ins > Gehe zu**.
    2. Aktivieren Sie das Add-In.
  - Deaktiviert
    1. Wählen Sie unten auf der Seite unter **Verwalten** die Option **Deaktivierte Elemente > Gehe zu**.
    2. Aktivieren Sie das Add-In.

## 23.3.11.15 Warum sind in Microsoft Outlook alle Add-In-Drucktasten deaktiviert?

In seltenen Fällen wird das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook zwar korrekt geladen, aber alle Drucktasten sind deaktiviert.

## Kontext

Wenn Sie für Microsoft Outlook ein Downgrade auf eine frühere Version durchführen, z.B. von Microsoft Outlook 2016 auf 2013, entsteht eine Inkonsistenz, die dieses Problem verursacht.

Ihr Systemadministrator oder jemand, der mit dem Registry-Editor und den Folgen falscher Bedienung vertraut ist, kann die Ursache des Problems wie folgt prüfen:

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie den Registry-Editor.
2. Je nach der verwendeten Microsoft-Outlook- und Microsoft-Windows-Version gehen Sie wie folgt vor:
  - Wenn das System eine 32-Bit-Microsoft-Outlook-Anwendung auf einem 64-Bit-Microsoft-Windows-System ausführt, rufen Sie den



Registry-Schlüssel HKEY\_CLASSES\_ROOT\Wow6432Node\Interface\{00063001-0000-0000-C000-000000000046}\TypeLib auf.

- In allen anderen Fällen rufen Sie HKEY\_CLASSES\_ROOT\Interface\{00063001-0000-0000-C000-000000000046}\TypeLib auf.
3. Prüfen Sie, ob die Version mit Ihrer Microsoft-Outlook-Version übereinstimmt.
  4. Rufen Sie HKEY\_CLASSES\_ROOT\TypeLib\{00062FFF-0000-0000-C000-000000000046} auf. Prüfen Sie den Schlüssel. Nur der Schlüssel für Ihre Microsoft-Outlook-Version sollte vorhanden sein. Das Problem tritt auf, wenn der Schlüssel nicht übereinstimmt.
    - Microsoft Outlook 2010: 9.4
    - Microsoft Outlook 2013: 9.5
    - Microsoft Outlook 2016: 9.6

## Ergebnisse

Falls Sie einen nicht übereinstimmenden Schlüssel gefunden haben, lösen Sie das Problem, indem Sie eine Reparaturinstallation von Microsoft Outlook durchführen.

## 23.3.11.16 Warum ist die Drucktaste "E-Mail sichern und senden" deaktiviert?

Wenn Sie eine E-Mail erstellen, funktionieren alle anderen Drucktasten, nur die Drucktaste *E-Mail sichern und senden* ist deaktiviert. Das passiert, wenn das Serviceszenario aktiviert ist.

## Kontext

Wenn Ihr Add-In von Dienstleistern verwendet wird, ist dieses Verhalten korrekt. Wenn Sie die Funktion nur für den Verkauf verwenden, deaktivieren Sie einfach das Serviceszenario wie folgt:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie in Microsoft Outlook *Einstellungen*, und gehen Sie zur Registerkarte *Service*.
2. Deaktivieren Sie das Serviceszenario, und sichern Sie Ihre Änderungen.

### **23.3.11.17 Kann ich wiederkehrende Termine aus Microsoft Outlook synchronisieren?**

Nein, das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook unterstützt nicht die Synchronisierung wiederkehrender Termine.

Add-In-Funktionen werden nicht angezeigt, wenn Sie einen wiederkehrenden Termin auswählen.

#### **Weitere Informationen**

[Besuche und Termine zur Synchronisation hinzufügen \[Seite 1039\]](#)

Termininformationen können anderen Objekten automatisch zugeordnet werden. Sie können sie jedoch auch manuell zuordnen.

### **23.3.11.18 Werden Besuche auf die gleiche Weise behandelt wie Termine?**

Ja. Im SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook ähneln Besuche Terminen in technischer Hinsicht, und die SAP-Lösung behandelt sie auf die gleiche Weise.

### **23.3.11.19 Was ist der Unterschied zwischen Besprechungen und Terminen?**

In Abhängigkeit davon, ob Sie sie aus Perspektive von Microsoft Outlook oder von Ihrer SAP-Lösung aus betrachten, unterscheiden sich die Definitionen für Besprechungen und Termine leicht.

In Microsoft Outlook werden Termine und Besprechungsanfragen als zwei unterschiedliche Entitäten betrachtet.

- Ein Termin hat keine Teilnehmer.
- Eine Besprechungsanfrage ist ein Termin mit Teilnehmern.

In SAP Cloud for Customer werden Termine als Termine betrachtet, unabhängig davon, ob sie Teilnehmer haben oder nicht.

## **23.4 SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook**

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook ist eine Cloud-Anwendung, die in beiden Richtungen eine Synchronisierung der Daten zwischen Ihrem SAP Cloud for Customer-Konto und dem

Postfachserver vornimmt. Darüber hinaus bietet sie direkt von Ihrem E-Mail-Postfach aus Zugriff auf SAP Cloud for Customer-Daten.

#### [Lösungsumfang für SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook, festlegen und konfigurieren \[Seite 1070\]](#)

Als Administrator müssen Sie die serverseitige Integration für Microsoft Outlook festlegen und einrichten.

#### [Erste Schritte \[Seite 1119\]](#)

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Microsoft Outlook und SAP Cloud for Customer.

#### [E-Mails verwalten \[Seite 1122\]](#)

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie vieles direkt von Ihrem Posteingang aus tun. Zum Beispiel können Sie E-Mails zu Ihrer SAP-Lösung hinzufügen oder E-Mails mit Bezug auf andere Objekte hinzufügen.

#### [Ansprechpartner verwalten \[Seite 1126\]](#)

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Ansprechpartner anlegen, diese mit anderen Objekten in Ihrem SAP-System verknüpfen und anheften. Sie können sogar Ansprechpartner aus Ihrer SAP-Lösung zu Microsoft Outlook hinzufügen.

#### [Privatkunden verwalten \[Seite 1129\]](#)

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Privatkunden direkt aus Microsoft Outlook anlegen.

#### [Leads verwalten \[Seite 1129\]](#)

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Leads direkt aus Microsoft Outlook anlegen.

#### [Opportunities verwalten \[Seite 1130\]](#)

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Opportunities direkt aus Microsoft Outlook anlegen.

#### [Termine und Besuche verwalten \[Seite 1130\]](#)

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Termine und Besuche synchronisieren, sodass Aktualisierungen in Ihrer SAP-Lösung in Microsoft Outlook erscheinen und umgekehrt.

#### [Aufgaben verwalten \[Seite 1136\]](#)

Mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook können Sie Aufgaben hinzufügen, teilen und öffnen.

#### [Tickets verwalten \[Seite 1138\]](#)

Mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook können Sie von Outlook aus direkt auf das Ticket zugreifen und die folgenden Aktionen ausführen:

#### [SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook auf mobilen Geräten verwenden \[Seite 1138\]](#)

Sie können einige der Funktionen von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook auf Android- und iOS-Mobilgeräten verwenden.

#### [Häufige Fragen für SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook \[Seite 1138\]](#)

Probleme mit diesem Add-In? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

## 23.4.1 Lösungsumfang für SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook, festlegen und konfigurieren

Als Administrator müssen Sie die serverseitige Integration für Microsoft Outlook festlegen und einrichten.

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook ist ein Service, der eine Synchronisierung der Daten zwischen SAP Cloud for Customer und der Microsoft-Exchange-Mailbox in beide Richtungen ausführt. Das ermöglicht dem Benutzer eine Interaktion mit SAP Cloud for Customer direkt aus einer E-Mail-Anwendung. Diese Interaktion kann auf folgenden Wegen geschehen:

- Durch das Ablegen von Ansprechpartnern, Terminen, Besuchen, Aufgaben oder E-Mails in speziellen Ordnern oder Zuordnen dieser Elemente zur SAP-Kategorie in Microsoft Outlook.
- Durch das Bereitstellen des mit SAP Cloud for Customer interagierenden Add-Ins für Microsoft-Outlook-Benutzer (in Microsoft Windows, OS X, web-basiert oder mobil).

Administratoren müssen diese Integration für Benutzer durch die Provisionierung von Benutzern, Verwalten von provisionierten Benutzern, das Anlegen von Organisationen und Zuordnen von Benutzern zu den Organisationen und sowohl das Anlegen als auch Verwalten von Profilen mit Konfigurationseinstellungen einrichten.

### [Zugriff auf die Groupware Einstellungen \[Seite 1071\]](#)

Nur SAP Cloud for Customer-Administratoren können auf die Groupware-Einstellungen zugreifen. Normale Benutzer (SAP Cloud for Customer-Mandanten ohne Administratorrechte) haben keinen Zugriff auf die Groupware-Einstellungen. Stellen Sie also sicher, dass Sie über einen entsprechenden Benutzer mit Administratorrechten in SAP Cloud for Customer haben, wenn Sie Groupware-Einstellungen vornehmen möchten.

### [Add-In für Mobilgeräte aktivieren \[Seite 1072\]](#)

Immer mehr Geschäfte werden im Außendienst abgewickelt. Administratoren können einige Einstellungen vornehmen, damit ihr Unternehmen direkt von mobilen Endgeräten aus arbeiten kann.

### [Profile verwalten \[Seite 1073\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

### [Managementorganisationen \[Seite 1081\]](#)

Um die Benutzerverwaltung zu vereinfachen, können Administratoren die Benutzer in Gruppen aufteilen, die Organisationen genannt werden. Eine Organisation kann so konfiguriert werden, dass sie ihren Benutzern eine bestimmte gemeinsame Konfiguration bereitstellt.

### [Benutzer provisionieren \[Seite 1088\]](#)

Als Administrator müssen Sie Benutzer in SAP Cloud for Customer anlegen und für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisionieren. Dann können die Benutzer auf SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware zugreifen und es verwenden.

### [Bereitgestellte Benutzer verwalten \[Seite 1094\]](#)

Wenn Sie Benutzer für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware bereitgestellt haben, können Sie als Administrator verschiedene benutzerbezogene Einstellungen verwalten, z.B. die Synchronisierung für Benutzer deaktivieren oder sie einer anderen Organisation zuordnen. Sie können bereitgestellte Benutzer auch löschen, sodass sie in einen nicht bereitgestellten Zustand zurückgeführt werden und SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht verwenden können.

#### [Benutzereinstellungen \[Seite 1104\]](#)

Sobald Ihr Administrator Sie bereitgestellt hat und Sie die E-Mail-Bestätigung erhalten haben, können Sie mit den folgenden Schritten beginnen.

#### [Installation von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwalten \[Seite 1107\]](#)

Als Administrator können Sie das Add-In in Masse bereitstellen, den Installationsstatus für einen Benutzer prüfen oder das Add-In manuell installieren.

#### [SAP Cloud for Customer anpassen, serverseitige Integration für Groupware \[Seite 1110\]](#)

Als Administrator können Sie das standardmäßige Aussehen und Verhalten von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware anpassen.

#### [Vom SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook zu SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook wechseln \[Seite 1114\]](#)

Zusätzlich zur Deinstallation des SAP Cloud for Customer-Add-Ins für Microsoft Outlook müssen Sie einige Schritte ausführen, damit SAP-Daten in Ihrem Microsoft-Outlook-E-Mail-Client erhalten bleiben.

#### [Hauptkonzepte \[Seite 1115\]](#)

Es ist eine Liste der Hauptkonzepte vorhanden, die der Administrator für die Verwaltung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware für Microsoft Outlook oder Gmail kennen sollte.

#### [Phasen der Migration auf OData V2 \[Seite 1116\]](#)

SAP plant, Benutzer zum Wechsel zu Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) zu bewegen und später zu zwingen.

#### [Konfigurieren: Zu OData V2 wechseln \[Seite 1117\]](#)

Administratoren müssen alle Profile in ihren Organisationen auf Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) umstellen.

## 23.4.1.1 Zugriff auf die Groupware Einstellungen

Nur SAP Cloud for Customer-Administratoren können auf die Groupware-Einstellungen zugreifen. Normale Benutzer (SAP Cloud for Customer-Mandanten ohne Administratorrechte) haben keinen Zugriff auf die Groupware-Einstellungen. Stellen Sie also sicher, dass Sie über einen entsprechenden Benutzer mit Administratorrechten in SAP Cloud for Customer haben, wenn Sie Groupware-Einstellungen vornehmen möchten.

Um auf die Groupware-Einstellungen zuzugreifen, gehen Sie in SAP Cloud for Customer auf [E-Mail-Integration](#)  [Groupware-Einstellungen](#) .

Wenn Sie zum ersten Mal als Administrator auf die Registerkarte [Groupware-Einstellungen](#) zugreifen, werden Sie automatisch zum SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisioniert. Insbesondere bedeutet dies, dass folgendes automatisch geschieht:

- Sie werden der Standardorganisation hinzugefügt
- Ihnen wird ein Standardprofil zugeordnet
- Ihnen wird ein Zugriff auf die Registerkarte [E-Mail-Integration](#) zur Verfügung gestellt, auf der Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware über das Dashboard aus der Sicht eines Endbenutzers konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie in der Referenz im Abschnitt "Zugehörige Informationen".

Wenn Sie vom System provisioniert sind, erhalten Sie auch eine Benachrichtigungs-E-Mail in Ihrem Posteingang. Die Lösung verwendet die E-Mail-Adresse, die in SAP Cloud for Customer konfiguriert wurde.

Nachdem Sie provisioniert wurden, können Sie auch andere Verwaltungsaufgaben durchführen, z.B. die andere Benutzer provisionieren, neue Organisationen bzw. Profile anlegen, oder Einstellungen für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware konfigurieren.

## Weitere Informationen

### [Managementorganisationen \[Seite 1081\]](#)

Um die Benutzerverwaltung zu vereinfachen, können Administratoren die Benutzer in Gruppen aufteilen, die Organisationen genannt werden. Eine Organisation kann so konfiguriert werden, dass sie ihren Benutzern eine bestimmte gemeinsame Konfiguration bereitstellt.

### [Profile verwalten \[Seite 1073\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

## 23.4.1.1.1 Wie SAP Cloud for Customer, die serverseitige Integration von Groupware reagiert, wenn sich eine Benutzerrolle ändert

Da es in der SAP-Lösung möglich ist, die Benutzerrolle zu ändern, kann ein Administrator ein normaler Benutzer werden und umgekehrt.

Wenn eine solche Änderung der Rollen auftritt, passt SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware sich der Situation an – wenn ein Benutzer sich an SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware anmeldet, werden die Benutzerrechte automatisch entsprechend der neuen Benutzerrolle in der SAP-Lösung angepasst.

Beachten Sie, dass in diesem Fall keine Meldung angezeigt wird.

## 23.4.1.2 Add-In für Mobilgeräte aktivieren

Immer mehr Geschäfte werden im Außendienst abgewickelt. Administratoren können einige Einstellungen vornehmen, damit ihr Unternehmen direkt von mobilen Endgeräten aus arbeiten kann.

### 23.4.1.2.1 Add-In für Mobilgeräte aktivieren

Als Administrator können Sie einstellen, dass SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook in der mobilen App für Microsoft Outlook funktioniert.

1. Melden Sie sich als Administrator bei SAP Cloud for Customer an.
2. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►.
3. Wählen Sie für den Benutzer, für den Sie das Add-In installieren möchten, in der Spalte [Aktion](#) die Option [SAP, serverseitige Integration für Microsoft Outlook, installieren](#).

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie die neue Beta-Benutzungsoberfläche verwenden, klicken Sie auf



, und wählen Sie aus der Auswahlliste [SAP-Add-In installieren](#) aus.

## 23.4.1.3 Profile verwalten

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

Ein Profil legt Folgendes fest:

- Filterungsregeln für Objekte und Datensätze
- Einschränkungen von Geschäftsaktionen
- Benutzerdefinierte schreibgeschützte Felder, die für die Datensätze verschiedener Typen angezeigt werden (Smart Descriptions)
- Anpassung des Microsoft Outlook Add-Ins oder Gmail Add-Ins
- Konfigurierung der Mahnungen
- Regeln für die gemeinsame Nutzung von E-Mail-Nachrichten

Sie können eine Liste von verfügbaren Profilen einsehen, indem Sie sich an der Anwendung als Administrator anmelden und Folgendes auswählen: ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.

#### ⓘ Hinweis

Die serverseitige Integration verwendet OData-V2-APIs für die Synchronisation. Für Add-Ins nutzt die serverseitige Integration OData-V1-APIs.

### 23.4.1.3.1 Profiltypen

Administratoren können Profile anlegen, die Sammlungen von Konfigurationseinstellungen und Parametern sind. Während der Provisionierung müssen Administratoren Benutzer zu Profilen zuordnen.

## Profiltypen

| Profil                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardprofilvorlage | Nach der Provisionierung wird Benutzern automatisch eine Standardprofilvorlage zugeordnet. Dieses Profil enthält die Standardkonfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware. Die Standardprofilvorlage wird von dem Team der Dienstleistungsbranche bereitgestellt und kann von Administratoren oder normalen Benutzern nicht bearbeitet werden. Die Standardprofilvorlage kann jedoch für das Anlegen weiterer Profilvorlagen verwendet werden.                                                                                                                             |
| Profilvorlage         | Profil, das von Administratoren angelegt und bearbeitet werden kann. Die Profilvorlage kann entweder von einer Standardprofilvorlage aus oder komplett neu angelegt werden, und sie kann entweder normalen Benutzern oder Administratoren zugeordnet werden. Normale Benutzer können Profilvorlagen nicht bearbeiten, aber sie können über das Dashboard in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware zwischen den verfügbaren Profilen wechseln. Eine Profilvorlage kann beim Anlegen von neuen Organisationen durch Administratoren auch anstelle des Standardprofils angegeben werden. |
| Angepasstes Profil    | Wenn ein normaler Benutzer die Einstellungen ändert, die durch die ausgewählte Profilvorlage definiert sind (z.B. die Synchronisierungseinstellungen auf dem Dashboard), dann wird diese Profilvorlage zu einem angepassten Profil. Das angepasste Profil wirkt sich nur für den Benutzer aus, der es angelegt hat, aber ein solches Profil kann von einem Administrator als Profilvorlage gesichert werden. Bei der Umsetzung in eine Profilvorlage, kann es unter den anderen Benutzern geteilt werden.                                                                                                     |

### 23.4.1.3.2 Konfigurieren: Neue Profilvorlage anlegen

Administratoren können neue Profilvorlagen entweder aus einem Standardprofil oder aus einer anderen Profilvorlage anlegen. Profilvorlagen können nicht von Grund auf neu angelegt werden.

## Kontext

Sie können eine Liste von verfügbaren Profilen einsehen, indem Sie sich am HTML5-Client als Administrator anmelden und Folgendes auswählen: ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.



Gehen Sie zum Anlegen einer neuen Profilvorlage folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich am HTML5-Client als Administrator an, und navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.
2. Suchen Sie das Profil, auf dem Ihr neues Profil basieren soll. Sie können sowohl die Standardprofilvorlage als auch Profilvorlagen verwenden, die von Benutzern angelegt wurden.  
Ein Standardprofil erkennen Sie an einem deaktivierten Papierkorbsymbol in der Spalte [Aktionen](#) (da das Standardprofil nicht gelöscht werden kann).
3. Wählen Sie in der Spalte [Aktionen](#) das Symbol zum Kopieren.
  - Wenn Sie die neue Beta-Benutzeroberfläche verwenden, klicken Sie auf  
⋮  
, und wählen Sie [Klonen](#).
4. Geben Sie im daraufhin angezeigten Bild die entsprechenden Informationen ein.
5. Sichern Sie Ihre Änderungen.

### 23.4.1.3.3 Strenge Suche konfigurieren

Administratoren können die Suche so konfigurieren, dass nur exakte Treffer zurückgegeben werden.

Standardmäßig werden vom Add-In automatisch vor und hinter dem vom Benutzer eingegebenen Suchbegriff Platzhalter (\*) hinzugefügt. Wenn Sie nicht möchten, dass automatisch Platzhalter hinzugefügt werden, verwenden Sie die strenge Suche, die nur exakte Treffer zurückgibt.

#### ⓘ Hinweis

Benutzer können Platzhalter (\*) auch manuell hinzufügen.

Melden Sie sich am HTML5-Client als Administrator an, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ►, und nehmen Sie dort die Einstellung für die Verwendung der strengen Suche vor. Die Einstellung gilt für alle Benutzer und alle Suchvorgänge.

1. Melden Sie sich als Administrator bei SAP Cloud for Customer an.
2. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [EINSTELLUNGEN](#) ►.

#### ⓘ Hinweis

Auf der neuen Benutzeroberfläche wurde [EINSTELLUNGEN](#) in [Mandanteneinstellungen](#) umbenannt.

3. Aktivieren Sie die Umschalttaste [Strengen Suchmodus verwenden](#).
4. Wählen Sie [Sichern](#).

## 23.4.1.3.4 Synchronisierungsfiler konfigurieren

SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verwendet Synchronisierungsfiler, um zu ermitteln, welche Datensätze zwischen dem Postfach des Benutzers und SAP Cloud for Customer synchronisiert werden. Administratoren können für die Datensatztypen jeweils verschiedene Filter konfigurieren.

### Kontext

Wenn Sie die Synchronisierungsfiler des Profils konfigurieren, können Sie für jeden Datensatztyp eine der folgenden Optionen auswählen:

- [Meine Datensätze](#)  
Synchronisiert Datensätze, in denen der Benutzer ein Eigentümer ist. Für Ansprechpartner – Datensätze synchronisieren, in denen der Benutzer ein Eigentümer des assoziierten Kunden ist.
- [Datensätze meines Teams](#)  
Nur für Ansprechpartner und Kunden anwendbar. Für Ansprechpartner – synchronisiert Datensätze, in denen der Benutzer oder die Mitglieder des Teams des Benutzers die Eigentümer des assoziierten Kunden sind; für Kunden – synchronisiert Datensätze, in denen die Mitglieder des Teams des Benutzers die Eigentümer sind.
- [Bevorzugte Ansprechpartner](#)  
Synchronisieren Sie nur die Ansprechpartner, die als Favorit gekennzeichnet sind.
- [Nicht synchronisieren](#)

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Synchronisierungsfiler zu konfigurieren:

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie [E-Mail-Integration](#) [Groupware-Einstellungen](#) [Profile](#) auf, und öffnen Sie das zu bearbeitende Profil.
2. Gehen Sie auf der Registerkarte [Synchronisierungseinstellungen](#) zur Karte für den Typ bzw. den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie den Synchronisierungsfiler aus, den Sie benötigen.
4. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 23.4.1.3.5 Maximale Anzahl synchronisierter Datensätze

Für eine bessere Performance ist die Gesamtanzahl von Datensätzen, die SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware synchronisieren kann, auf 9.000 begrenzt. Diese Grenze ist vordefiniert und kann nicht geändert werden, auch nicht von einem Administrator.

Für einige SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware-Pläne gilt eine Einschränkung der maximalen Anzahl an synchronisierten Datensätzen. Sobald die Grenze erreicht ist, beschränkt SAP Cloud for

Customer, serverseitige Integration für Groupware, möglicherweise die Anzahl der von SAP in Ihr Microsoft Exchange abgerufenen Datensätze.

#### ❖ Beispiel

Sie haben beispielsweise 15.000 Ansprechpartner in SAP, aber laut Plan sind nur 9.000 Datensätze zulässig. Wenn Sie nur die Ansprechpartner synchronisieren, werden nur 9.000 von den 15.000 zwischen der SAP-Lösung und Microsoft Exchange synchronisiert. SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Groupware, ruft dabei die aktuellsten 9.000 Ansprechpartner basierend auf dem Ansprechpartnererstellungsdatum ab.

#### ⓘ Hinweis

Die Anzahl der E-Mail-Nachrichten, die Benutzer mit SAP Cloud for Customer synchronisieren können, ist unbegrenzt.

Das Limit von 9.000 Datensätzen wird auf Kunden, Ansprechpartner, Privatkunden und Aufgaben verteilt. Wenn Sie also das Limit für eine Satzart erhöhen möchten, müssen Sie das Limit für die andere Satzart so reduzieren, dass die Summe 9.000 nicht überschreitet.

#### ⓘ Hinweis

SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware synchronisiert zuerst die aktuellsten Datensätze. Wenn eine Anzahl von Datensätzen das festgelegte Limit überschreitet, werden ältere Datensätze über diese Grenze hinaus übersprungen.

## 23.4.1.3.6 Einschränkungen konfigurieren

Administratoren können für normale Benutzer die Berechtigung zur Ausführung bestimmter Aktionen einschränken. Diese Einschränkungen können für einzelne Datensatztypen festgelegt werden und können sowohl für die SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware-Einstellungen als auch für Synchronisationseinstellungen gelten.

### Kontext

#### ⓘ Hinweis

Ein normaler Benutzer darf die Einschränkungen nicht ändern, auch nicht im Kontext eines angepassten Profils.

Gehen Sie zum Festlegen von Einschränkungen wie folgt vor:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) , und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Gehen Sie auf der Registerkarte [Synchronisationseinstellungen](#) zur Karte für den Typ bzw. den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Legen Sie unter [Einstellungen](#) die benötigten Einschränkungen fest.

Weitere Informationen zu den einzelnen Einschränkungen erhalten Sie über die Informationsdrucktaste ("i") neben der Einschränkung.

Der Administrator kann folgende Einschränkungen festlegen:

- [Nicht synchronisieren](#): Das entsprechende Objekt wird nicht zwischen SAP Cloud for Customer und Microsoft Outlook synchronisiert.
- Schreibgeschützt lassen (für Ansprechpartner, Privatkunden, Kunden und Aufgaben): Der Benutzer kann das entsprechende Objekt nur aus SAP Cloud for Customer anlegen und aktualisieren.

### ⚠ Achtung

Wenn der Administrator diese Einschränkung aktiviert, werden alle Objekte, die mit der entsprechenden SAP-Kategorie zugeordnet sind, aus Outlook gelöscht. Wenn ein Benutzer versucht, ein Objekt zu einem entsprechenden SAP-Ordner hinzuzufügen oder eine entsprechende Kategorie dafür zuzuordnen, werden die Änderungen nicht an SAP Cloud for Customer übertragen, und dieses Objekt wird aus Outlook gelöscht.

- Anlagen synchronisieren (nur für E-Mail, Termin, Besuch, Telefonat und Aufgabe): Der Benutzer kann Anlagen für das entsprechende Objekt in SAP Cloud for Customer sichern.

### ℹ Hinweis

Festlegen von Einschränkungen für Anlagen

Der Administrator kann die spezifischen Dateinamenserweiterungen zulassen oder sperren. Wählen Sie dazu unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [Allgemeine Synchronisationseinstellungen](#) im Feld [Zulässige Dateierweiterungen für Anlagen](#) oder [Unzulässige Dateierweiterungen für Anlagen](#) entweder die Erweiterungen in einer Liste aus, oder geben Sie eine Liste solcher Erweiterungen getrennt durch Kommas oder Leerzeichen ein. Beachten Sie, dass beim Hinzufügen von Erweiterungen der führende Punkt optional ist. Das heißt, dass sowohl .docx als auch docx zulässig sind.

## 23.4.1.3.7 Smart Descriptions konfigurieren

Administratoren können Smart Descriptions bearbeiten, durch die Felder, die nicht zu systemeigenen Feldern zugeordnet sind, für Benutzer angezeigt werden können.

## Kontext

Je nach Art eines Datensatzes, werden diese Felder unterschiedlich dargestellt:

- Für Ansprechpartner, Privatkunden und Konten werden die Werte der angegebenen Felder im Abschnitt "Notizen" angezeigt.
- Für Aufgaben, werden Feldwerte im Textkörper der Aufgabe angezeigt.

### ⓘ Hinweis

Eine Reihe von zur Auswahl stehenden SAP Cloud for Customer-Feldern wird durch die Metainfos des Benutzers definiert. Service-Felder werden weggelassen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Felder festzulegen, die als Smart Descriptions angezeigt werden sollen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) , und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Gehen Sie auf der Registerkarte [Synchronisationseinstellungen](#) zur Karte für den Typ bzw. den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Unter [Smart Description](#) , wählen Sie [Smart-Description-Feld hinzufügen](#) .
4. Markieren Sie ein Feld in der Liste, das Sie anzeigen möchten.

Sie können so viele Felder hinzufügen, wie Sie benötigen, indem Sie die letzten zwei Schritte wiederholen.

## Ergebnisse

Wenn aus irgendeinem Grund der Inhalt der Smart-Description-Felder nicht angezeigt werden kann, dann werden diese Felder weggelassen. Beispiel: Wenn der Benutzer keine Berechtigung zum Anzeigen des Inhalts hat, wird das Feld nicht angezeigt.

## 23.4.1.3.8 Massen-Rollout von Profilaktualisierungen konfigurieren

Administratoren können Profilaktualisierungen schnell auf alle Benutzer gleichzeitig anwenden.

## Kontext

Wenn Sie als Administrator das standardmäßige Profil einer Organisation ändern, können Sie die Profiländerungen auf alle Benutzer in der Organisation anwenden.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich an Ihrer SAP-Lösung als Administrator an, und nehmen Sie die Profiländerungen im Standardprofil Ihrer Organisation vor.
2. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►.
3. Wählen Sie die Organisation und das aktualisierte Profil aus, und wählen Sie ► [Einstellungen \(\\*\)](#) ► [Profil für alle Benutzer sichern und anwenden](#) ►.

## Ergebnisse

Die Profiländerungen, die Sie vorgenommen haben, wurden für alle ausgewählten Benutzer der Organisation übernommen.

### 23.4.1.3.9 Konfigurieren: wiederkehrende Ereignisse automatisch synchronisieren

Um die automatische Synchronisation wiederkehrender Ereignisse aus MS Outlook mit SAP Cloud for Customer zu ermöglichen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►, und wählen Sie Ihr Profil.
2. Öffnen Sie die Registerkarte [SYNCHRONISIERUNGSEINSTELLUNGEN](#), und markieren Sie unter [Synchronisierungsoptionen - Kalender](#) das Ankreuzfeld [Wiederkehrende Ereignisse einschließen](#).

### 23.4.1.3.10 Wiederkehrende Ereignisse konfigurieren

Wiederkehrende Ereignisse in Ihrem Groupware-Kalender werden mit SAP Cloud for Customer synchronisiert.

Für die Synchronisierung muss mindestens ein Ereignis in der Serie vom aktuellen Datum aus zwei Wochen in der Vergangenheit und ein Ereignis zwei Monate in der Zukunft eingeplant werden.

#### ⚠ Einschränkung

Private wiederkehrende Ereignisse werden nicht unterstützt.

1. Navigieren Sie zu [E-Mail-Integration](#) [Groupware-Einstellungen](#) [Profile](#), und wählen Sie Ihr Profil.
2. Öffnen Sie die Registerkarte [Synchronisierungseinstellungen](#).
3. Aktivieren Sie den Schalter [Wiederkehrende Ereignisse einschließen](#).
4. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 23.4.1.4 Managementorganisationen

Um die Benutzerverwaltung zu vereinfachen, können Administratoren die Benutzer in Gruppen aufteilen, die Organisationen genannt werden. Eine Organisation kann so konfiguriert werden, dass sie ihren Benutzern eine bestimmte gemeinsame Konfiguration bereitstellt.

Wenn ein neuer Benutzer provisioniert wird, müssen Administratoren den neuen Benutzer einer Organisation zuordnen, entweder Standard oder neu angelegt; sonst kann der Benutzer nicht provisioniert werden. Unprovisionierte Benutzer werden keiner Organisation zugeordnet.

Die Benutzer einer Organisation teilen gemeinsame organisationsspezifische Synchronisierungseinstellungen. Ein Administrator kann verwalten, welche Benutzer welche Konfiguration verwenden, indem er die Benutzer zu der Organisation hinzufügt oder sie daraus entfernt.

Wenn ein neuer SAP Cloud for Customer-Mandant für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisioniert wird, wird eine neue Standardorganisation angelegt. Die Standardorganisation kann nicht gelöscht werden; Administratoren können jedoch ihren Namen und ihre Einstellungen bearbeiten.

Neuen Organisationen und Standardorganisationen wird auch ein Vorlageprofil zugeordnet (eine Sammlung von spezifischen Konfigurationseinstellungen), das Administratoren später ändern können. Dieses Vorlageprofil wird automatisch für alle Benutzer in der Organisation verwendet.

Auf der Ebene der Organisation können Sie folgende Einstellungen für Ihre Benutzer festlegen:

- Art des Postfach-Zugriffs
- Synchronisierungsstatus (aktiviert oder deaktiviert)
- Profil mit der spezifischen Konfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware

Sie können eine Liste von Organisationen einsehen, indem Sie sich am HTML5-Client als Administrator anmelden und Folgendes auswählen: [E-Mail-Integration](#) [Groupware-Einstellungen](#) [Organisationen](#).

Über  (auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche verwenden Sie ) können Sie in der Liste Spalten ein- oder ausblenden.

## Weitere Informationen

### [Konfigurieren: Benutzer löschen \(Bereitstellung zurücknehmen\) \[Seite 1093\]](#)

Wenn Sie als Administrator einen Benutzer löschen, bedeutet dies, dass dieser Benutzer SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr verwenden und Daten synchronisieren kann. Mit anderen Worten, ein gelöschter Benutzer wird zu einem unprovisionierten Benutzer. Solche Benutzer werden auf der Registerkarte [Bereitstellung](#) angezeigt und können bei Bedarf erneut provisioniert werden.

### [Konfigurieren: Benutzer zu anderen Organisationen zuordnen \[Seite 1097\]](#)

Als Administrator können Sie während der Provisionierung die Organisation angeben, der jeder Benutzer jeweils zugeordnet ist. Andernfalls werden Benutzer automatisch der Standardorganisation zugeordnet. Nach der Provisionierung können Sie die Organisation ändern, zu der die Benutzer zugeordnet sind.

## 23.4.1.4.1 Konfigurieren, wie Benutzer in einer Organisation auf ihre Postfächer zugreifen

Auf der Organisationsebene können Administratoren steuern, wie die Benutzer auf ihre Postfächer zugreifen.

### Kontext

Wenn Sie eine neue Organisation anlegen, geben Sie die Postfach-Zugriffsart für die Benutzer der Organisation an. Die ausgewählte und konfigurierte Zugriffsart gilt für alle Benutzer in der Organisation. Benutzer können nur über die festgelegte Zugriffsart auf ihre Postfächer zugreifen.

Mögliche Optionen sind:

- [Direktanmeldung für Microsoft Exchange](#)  
Wenn die Benutzer in der Organisation direkt auf ihre Exchange-Postfächer zugreifen, geben Sie die Zugriffsart "Direktanmeldung" für die Organisation an.
- [Impersonierung für Microsoft Exchange](#)  
"Impersonierung für Microsoft Exchange" wird in Szenarien verwendet, in denen ein Einzelkonto auf viele Konten zugreifen muss. Bevor Sie eine Exchange-Impersonierungs-Zugriffsart einrichten, muss der Microsoft-Exchange-Administrator die Impersonierung wie folgt konfigurieren:
  1. Legen Sie ein Servicekonto an.
  2. Legen Sie eine Gruppe für die Festlegung des Lösungsumfangs an, um nur die Impersonierung von Postfächern für CRM-Benutzer zuzulassen.
  3. Ordnen Sie Impersonierungsrechte einer neuen Exchange-Administratorrolle zu, die im Lösungsumfang der obigen Gruppe enthalten ist.
  4. Für die Verbindung zum Exchange Web Service (EWS) muss das Servicekonto für den MFA/bedingten Zugriff ausgenommen werden.

#### ⓘ Hinweis

Eine Liste der IP-Adressen, die von der serverseitigen Integration verwendet werden, ist vom SAP-Support verfügbar und kann bereitgestellt werden, um den Zugriff nur von IPs einzuschränken, die von der serverseitigen Integration verwendet werden.

Der Microsoft-Exchange-Administrator muss für den Administrator für SAP Cloud for Customer sowohl die Servicekontodetails für Microsoft Exchange als auch eine Liste der Benutzer, deren Konten impersoniert werden, bereitstellen.

- [Office 365 OAuth](#)  
Wenn Office 365 verwendet wird, unterstützt die serverseitige Integration bereits MFA für den Benutzer. Dieser Modus erfordert, dass jeder bereitgestellte Benutzer über die serverseitige Integration Zugriff auf Postfächer gewährt.  
Dieser Modus unterstützt alle MFA-Konfigurationen.



Kennwörter werden von der serverseitigen Integration nicht gespeichert. Nur OAuth2-Erneuerungstoken, die für die serverseitige Integration im Umfang enthalten sind, können vom O365-Administrator widerrufen werden.

Token laufen normalerweise mit Kennwortänderung nicht ab, und diese Richtlinie ist vollständig in Azure AD des Kunden-Office-365-Tenants konfiguriert.

- [Direkte Anmeldung für Google](#)

Wenn die Benutzer in der Organisation direkt auf ihre Gmail-Posteingänge zugreifen, geben Sie die Zugriffsart "Direktanmeldung" für die Organisation an.

Als Administrator können Sie die Postfach-Zugriffsart jederzeit ändern. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Postfach-Zugriffsart für die Organisation zu ändern:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und öffnen Sie eine Organisation.
2. Wählen Sie unter [E-Mail-Konfiguration](#) die erforderliche Art des Postfachzugriffs aus.

Konfigurieren Sie die Zugriffsart, indem Sie die entsprechenden Informationen in die angezeigten Felder eingeben.

Wenn Sie "Impersonierung für Exchange" auswählen, beachten Sie Folgendes:

- Kontoanmeldung und Kennwort sind die E-Mail-Adresse und das Kennwort des impersonierenden Benutzers.
- Geben Sie im Feld [EWS-URL](#) die Exchange-Web-Services-Endpunkt-URL an. Um zu veranlassen, dass SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware die erforderliche EWS-Endpunkt-URL automatisch findet, klicken Sie auf das Symbol des "magischen" Lesestifts (↷).

Sie können prüfen, ob das für die Organisation angegebene impersonierende Konto auf Konten der zu der jeweiligen Organisation hinzugefügten Benutzer zugreifen kann. Wählen Sie hierzu auf der Registerkarte [Organisationen](#) unter [Aktionen](#) das Schlüssel-Symbol (⌘).

3. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## Ergebnisse

### ⚠ Achtung

Wenn die Änderung der Postfach-Zugriffsart nicht durch entsprechende Änderungen in den Einstellungen für die Benutzer der Organisation begleitet wird, kann das Auswirkungen auf die Fähigkeit dieser Benutzer, auf ihre Postfächer zuzugreifen, haben.

## 23.4.1.4.2 Konfigurieren: Neue Organisation anlegen

Mithilfe von Organisationen können Administratoren die Einstellungen für Benutzer effizienter gestalten.

### Kontext

So legen Sie eine neue Organisation an:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) , und klicken Sie auf [Neu](#). (Wenn Sie sich auf der neuen Benutzeroberfläche befinden, wählen Sie [Organisation anlegen](#).)
2. Geben Sie die entsprechenden Informationen in die angezeigten Felder ein.
  - Profil  
Geben Sie das Profil an, das den Benutzern standardmäßig in der Organisation zugeordnet wird.
  - Postfach-Zugriffsart  
Wählen Sie aus, wie die Benutzer in der Organisation auf ihre Postfächer zugreifen, und geben Sie die erforderlichen Parameter an.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

### Ergebnisse

Sie können provisionierte Benutzer zu dieser Organisation hinzufügen.

### Weitere Informationen

#### [Profile verwalten \[Seite 1073\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

#### [Konfigurieren, wie Benutzer in einer Organisation auf ihre Postfächer zugreifen \[Seite 1082\]](#)

Auf der Organisationsebene können Administratoren steuern, wie die Benutzer auf ihre Postfächer zugreifen.

#### [Konfigurieren: Organisationen Profile zuordnen \[Seite 1085\]](#)

Allen Organisationen muss eine Profilvorlage zugeordnet werden. Die Profilvorlage wird automatisch allen Benutzern in dieser Organisation zugeordnet. Als Administrator müssen Sie beim Anlegen einer neuen Organisation die Profilvorlage angeben, die das System standardmäßig verwendet.

### 23.4.1.4.3 Konfigurieren: Organisationen Profile zuordnen

Allen Organisationen muss eine Profilvorlage zugeordnet werden. Die Profilvorlage wird automatisch allen Benutzern in dieser Organisation zugeordnet. Als Administrator müssen Sie beim Anlegen einer neuen Organisation die Profilvorlage angeben, die das System standardmäßig verwendet.

#### Kontext

Administratoren können die Standardprofilvorlage zugunsten jedes anderen Profils ändern, nachdem die Organisation angelegt wurde. Wenn das Profil jedoch gelöscht oder umbenannt wird, wird die Organisation wieder automatisch mit dem Profil assoziiert, das als Standard gesetzt wurde.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um der Organisation ein neues Profil zuzuordnen:

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und öffnen Sie die Organisation, für die Sie ein neues Profil zuordnen möchten.
2. Markieren Sie das neue Profil.
3. Sichern Sie Ihre Änderungen.

### 23.4.1.4.4 Organisationsstatistiken anzeigen

Administratoren können Statistiken zu der letzten Synchronisierungssitzung für jeden Benutzer in der Organisation anzeigen.

#### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Benutzer-Statistiken anzuzeigen:

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und öffnen Sie die Organisation, für die Sie Statistiken anzeigen möchten.

2. Eine Liste der Benutzerstatistiken finden Sie auf der Registerkarte [Statistiken](#).
3. Wählen Sie  , um das Protokoll herunterzuladen.

Über das Symbol  (auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche verwenden Sie ) können Sie in der Liste Spalten ein- oder ausblenden.

## 23.4.1.4.5 Historie organisationsbezogener Aktivitäten anzeigen

Administratoren können die Aktivitäten in Bezug auf die aktuelle Organisation anzeigen.

### Kontext

Aktivitäten im Zusammenhang mit der aktuellen Organisation können folgender Arten sein:

- Die Organisation wurde hinzugefügt.
- Die Synchronisierung wurde aktiviert.
- Die Synchronisierung wurde deaktiviert.

Für jede Aktivität können Sie die folgenden Informationen einsehen:

- Datum und Uhrzeit der Aktivität
- E-Mail-Adresse des Benutzers, der die Aktivität ausgelöst hat
- Aktivitätsart

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Liste von Aktivitäten anzuzeigen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu  [E-Mail-Integration](#)  [Groupware-Einstellungen](#)  [Organisationen](#) , und öffnen Sie die Organisation, für die Sie Aktivitäten anzeigen möchten.
2. Gehen Sie zur Registerkarte [Aktivitäten](#).
3. Um ein sitzungsbezogenes Protokoll herunterzuladen, wählen Sie  (verwenden Sie



, wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden).

## 23.4.1.4.6 Konfigurieren: Organisation löschen

Administratoren können eine Organisation nur löschen, wenn alle Benutzer in dieser Organisation zurückgesetzt wurden. Wenn die Organisation gelöscht wird, werden alle Benutzer in den Organisationen auch gelöscht.

### Kontext

#### 📘 Hinweis

Die Standardorganisation kann nicht gelöscht werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Organisation zu löschen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und öffnen Sie die Organisation, die Sie löschen möchten.
2. Stellen Sie sicher, dass die Synchronisierung für alle Benutzer in der Organisation deaktiviert ist.
3. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Löschen](#) ►.

Wenn Sie die neue Beta-Benutzeroberfläche verwenden, klicken Sie auf



, und wählen Sie [Löschen](#).

#### 📘 Hinweis

Wenn ein Benutzer in der Organisation nicht zurückgesetzt werden kann (z.B. wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr auf das Postfach des Benutzers zugreifen kann), Sie aber die Organisation immer noch löschen müssen, können Sie das Löschen des Benutzers erzwingen, ohne ihn zurückzusetzen. Beachten Sie, dass alle durch SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware ausgeführten Änderungen am Postfach des Benutzers (z.B. hinzugefügte zusätzliche Ordner) nicht entfernt werden.

Um die Löschung einer nicht zurücksetzbare Benutzer beinhaltenden Organisation zu erzwingen, öffnen Sie auf der Registerkarte [Organisationen](#) die Organisation, deren Löschung Sie erzwingen möchten, und wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Löschen erzwingen](#) ►.

## 23.4.1.5 Benutzer provisionieren

Als Administrator müssen Sie Benutzer in SAP Cloud for Customer anlegen und für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisionieren. Dann können die Benutzer auf SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware zugreifen und es verwenden.

### 23.4.1.5.1 Konfigurieren: Benutzer bereitstellen

Die Bereitstellung ist der Prozess, mit dem Administratoren Benutzer sowohl anlegen als auch aktivieren und den Zugriff von Benutzern auf SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verwalten. Bei der Bereitstellung wird für bereitgestellte Benutzer auch die Synchronisierung zwischen dem Posteingang und der SAP-Lösung gestartet.

#### Kontext

##### 📘 Hinweis

Vor dem Start der Profilerstellung für Benutzer müssen im System aktive Profile und aktive Organisationen vorhanden sein.

##### → Empfehlung

Das Verwenden der gleichen E-Mail-Adresse für verschiedene Mandanten und sowohl für das Testen als auch für den produktiven Einsatz kann zu Problemen führen.

Wir empfehlen, verschiedene E-Mail-Adressen zu verwenden für:

- das Testen
- den produktiven Einsatz
- jeden Mandanten

Die Bereitstellung von Benutzern kann nur von einem Administrator in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware durchgeführt werden, der zu einem SAP Cloud for Customer-Mandanten gehört und Administratorrechte hat. Administratoren werden bei ihrem ersten Zugriff auf die Registerkarte [Groupware-Einstellungen](#) automatisch bereitgestellt.

Um eine Liste von Benutzern anzuzeigen, die bereitgestellt werden können, melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, und gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Bereitstellung](#) ►.

Sie können Spalten in der Liste ein- bzw. ausblenden, indem Sie das Symbol ☰ verwenden. (Verwenden Sie ⚙️, wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden.)

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Benutzer bereitzustellen:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie [E-Mail-Integration](#) > [Groupware-Einstellungen](#) > [Bereitstellung](#).

2. Klicken Sie auf das Pluszeichen rechts außen für den Benutzer, den Sie bereitstellen möchten.

Sie können Benutzer nach Benutzerrolle filtern und die gesamte Liste auf einmal bereitstellen.

Sie können auch mehrere Benutzer auf einmal bereitstellen, indem Sie das Ankreuzfeld links neben Ihrem Namen markieren und [Ausgewählte aktivieren](#) wählen (auf der neuen Benutzeroberfläche wählen Sie [Bereitstellung](#)).

3. Auf dem nächsten Bild wird die Standardorganisation ausgewählt. Prüfen und ändern Sie sie nach Bedarf.
4. Geben Sie das Profil an, das standardmäßig allen Benutzern in der Organisation zugeordnet wird.
5. (Optional) Markieren Sie das Ankreuzfeld, um eine Willkommens-E-Mail an den Benutzer zu senden.

Der Benutzer erhält dann nach der Bereitstellung eine E-Mail mit Anweisungen zur weiteren Nutzung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail.

6. Klicken Sie auf [Bereitstellung](#).

## Ergebnisse

Wenn ein Administrator einen anderen Benutzer bereitstellt, geschieht Folgendes:

- Der Benutzer wird zu einer Organisation hinzugefügt, entweder zur Standardorganisation oder zu einer angegebenen Organisation.
- Der Benutzer wird einem Vorlageprofil zugeordnet, entweder dem Standardvorlageprofil oder einem angegebenen Vorlageprofil.
- Optional wird eine Willkommens-E-Mail mit Anweisungen für das Abschließen der Registrierung in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware an den Benutzer gesendet.

### ⓘ Hinweis

Wenn ein Administrator einen Benutzer bereitstellt, ohne dass dieser eine Willkommens-E-Mail erhält, dann wird der bereitgestellte Benutzer nicht über diese Aktion informiert und erhält keine Anweisungen zur weiteren Nutzung bzw. Konfigurierung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware.

Nachdem sich die bereitgestellten Benutzer erfolgreich am entsprechenden Mail-Server (Microsoft Exchange oder Gmail) angemeldet haben, wird automatisch SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail für sie installiert.

Wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, sind keine weiteren Aktionen für bereitgestellte Benutzer notwendig:

- Die Organisation, der der Benutzer zugeordnet ist, verwendet die Postfach-Zugriffsart [Impersonierung für Microsoft Exchange](#).

- Die SAP Cloud for Customer-E-Mail-Adresse des Benutzers entspricht der Adresse des Benutzers auf dem Exchange Server.
- Die E-Mail-Adresse des Benutzers wurde zur Liste der Adressen von impersonierten Benutzern hinzugefügt.

Andernfalls muss entweder der bereitgestellte Benutzer die Anweisungen in der Willkommens-E-Mail befolgen oder ein Administrator muss SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware manuell für diesen Benutzer konfigurieren.

## Weitere Informationen

### [Zugriff auf die Groupware Einstellungen \[Seite 1071\]](#)

Nur SAP Cloud for Customer-Administratoren können auf die Groupware-Einstellungen zugreifen. Normale Benutzer (SAP Cloud for Customer-Mandanten ohne Administratorrechte) haben keinen Zugriff auf die Groupware-Einstellungen. Stellen Sie also sicher, dass Sie über einen entsprechenden Benutzer mit Administratorrechten in SAP Cloud for Customer haben, wenn Sie Groupware-Einstellungen vornehmen möchten.

### [Bereitgestellte Benutzer verwalten \[Seite 1094\]](#)

Wenn Sie Benutzer für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware bereitgestellt haben, können Sie als Administrator verschiedene benutzerbezogene Einstellungen verwalten, z.B. die Synchronisierung für Benutzer deaktivieren oder sie einer anderen Organisation zuordnen. Sie können bereitgestellte Benutzer auch löschen, sodass sie in einen nicht bereitgestellten Zustand zurückgeführt werden und SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht verwenden können.

## 23.4.1.5.2 Konfigurieren: Automatische Benutzerbereitstellung

Administratoren können diese Funktion verwenden, um basierend auf konfigurierten Berechtigungskriterien automatisch Benutzer für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware bereitzustellen.

### Kontext

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Serviceanforderung einreichen.



Administratoren müssen eine Serviceanforderung einreichen, um die Berechtigungskriterien für die automatische Benutzerbereitstellung zu konfigurieren. Nachdem die Funktion konfiguriert wurde, gehen Sie wie folgt vor:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Bereitstellung](#) ►.
2. Aktivieren Sie den Schalter [Automatische Benutzerbereitstellung](#).

## Ergebnisse

Sobald die automatische Benutzerbereitstellung aktiviert ist, werden berechtigte Benutzer, die auf konfigurierten Berechtigungskriterien basieren, alle 24 Stunden bereitgestellt.

### ⓘ Hinweis

Benutzer, die vorher erstellt wurden, werden für die automatische Benutzerbereitstellung nicht berücksichtigt.

Administratoren können den folgenden Status im Abschnitt [AUTOMATISCHE BENUTZERBEREITSTELLUNG](#) auf der Registerkarte [Dashboard](#) prüfen:

- [Berechtigte Benutzer](#): Anzahl der Benutzer, die den Berechtigungskriterien entsprechen.
- [Bereitgestellt](#): Anzahl der Benutzer, die automatisch bereitgestellt wurden.
- [Ausstehend](#): Anzahl der Benutzer, die in der nächsten Sitzung bereitgestellt werden sollen.

### 23.4.1.5.3 Bereitstellung in Masse von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook konfigurieren

Wie für jedes andere Add-In für Microsoft Outlook, können Administratoren SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook für provisionierte Benutzer in Masse bereitstellen.

## Kontext

Für die Bereitstellung in Masse benötigen Sie das Add-In-Manifest. Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Manifest herunterzuladen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator am HTML5-Client an, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Einstellungen](#) (wenn Sie sich auf der neuen Benutzeroberfläche befinden, wählen Sie [Mandanteneinstellungen](#)), und klicken Sie auf [Manifest anzeigen](#).
2. Kopieren Sie dieses Manifest in eine Datei.

## Ergebnisse

Nach dem Herunterladen des Manifests können Sie in der Dokumentation zu Microsoft Exchange Server und Microsoft Outlook Informationen darüber finden, wie Sie Add-Ins in Masse bereitstellen.

## 23.4.1.5.4 Konfigurieren: Willkommens-E-Mail erneut senden

Administratoren können veranlassen, dass SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Benutzern erneut eine Willkommens-E-Mail sendet.

## Kontext

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Willkommens-E-Mail erneut zu senden:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#), und markieren Sie einen oder mehrere Benutzer, für den/die Sie eine Willkommens-E-Mail erneut senden möchten.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Willkommens-E-Mail senden](#).

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, klicken Sie auf



, und wählen Sie [Löschen](#).

## 23.4.1.5.5 Konfigurieren: Benutzer löschen (Bereitstellung zurücknehmen)

Wenn Sie als Administrator einen Benutzer löschen, bedeutet dies, dass dieser Benutzer SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr verwenden und Daten synchronisieren kann. Mit anderen Worten, ein gelöschter Benutzer wird zu einem unprovisionierten Benutzer. Solche Benutzer werden auf der Registerkarte *Bereitstellung* angezeigt und können bei Bedarf erneut provisioniert werden.

### Kontext

#### ⚠ Achtung

Wenn ein SAP Cloud for Customer-Benutzer deaktiviert oder gelöscht wird, bleibt der entsprechende Benutzer in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware aktiv und abrechnungsfähig. Damit ein solcher Benutzer als komplett unprovisioniert und gelöscht gilt, muss er bzw. sie durch einen Administrator explizit aus SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware gelöscht werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Benutzer zu löschen:

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► *E-Mail-Integration* ► *Groupware-Einstellungen* ► *Benutzer* ► auf, und wählen Sie den Benutzer aus.
2. Klicken Sie auf  (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche befinden, klicken Sie auf ), und wählen Sie *Postfach zurücksetzen*.

#### ℹ Hinweis

Wenn ein Benutzer aus irgendeinem Grund nicht zurückgesetzt werden kann (z.B. wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr auf das Postfach des Benutzers zugreifen kann), Sie aber den Benutzer immer noch löschen müssen, können Sie das Löschen des Benutzers erzwingen, ohne ihn zurückzusetzen. Beachten Sie, dass alle durch SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware ausgeführten Änderungen am Postfach des Benutzers (z.B. hinzugefügte zusätzliche Ordner) nicht entfernt werden.

Melden Sie sich für das Löschen eines Benutzers im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► *E-Mail-Integration* ► *Groupware-Einstellungen* ► *Benutzer* ►, öffnen Sie den Benutzer, dessen Löschung Sie erzwingen möchten, und wählen Sie ► *Einstellungen* ► *Löschen erzwingen* ►

3. Klicken Sie auf  (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche befinden, klicken Sie auf ), und wählen Sie *Löschen*.

## Weitere Informationen

[Konfigurieren: Postfächer zurücksetzen und Synchronisierung deaktivieren \[Seite 1098\]](#)

Administratoren können das Postfach eines Benutzers zurücksetzen und die Synchronisierung für diesen Benutzer deaktivieren. Dieser Vorgang ist z.B. bei der Vorbereitung einer Organisation erforderlich, da die Organisation erst entfernt werden kann, wenn alle ihre Benutzer auf diese Art zurückgesetzt wurden.

### 23.4.1.6 Bereitgestellte Benutzer verwalten

Wenn Sie Benutzer für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware bereitgestellt haben, können Sie als Administrator verschiedene benutzerbezogene Einstellungen verwalten, z.B. die Synchronisierung für Benutzer deaktivieren oder sie einer anderen Organisation zuordnen. Sie können bereitgestellte Benutzer auch löschen, sodass sie in einen nicht bereitgestellten Zustand zurückgeführt werden und SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht verwenden können.

Über das Symbol  (auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche verwenden Sie ) können Sie in der Liste Spalten ein- oder ausblenden.

## Weitere Informationen

[Konfigurieren: Postfächer neu initialisieren \[Seite 1098\]](#)

Wenn eine Erstsynchronisation gestartet wird, initialisiert SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware das Postfach des Benutzers. Es fügt neue Ordner und Kategorien hinzu. Wenn dabei jedoch ein Fehler auftritt, kann sich das auf die Integrität der synchronisierten Daten auswirken, und Administratoren müssen dann möglicherweise das Postfach des Benutzers erneut initialisieren.

### 23.4.1.6.1 Synchronisierungsstatus von Benutzern konfigurieren

Administratoren können die Synchronisierung für Benutzer aktivieren oder deaktivieren.

Die Synchronisierung ist für neu bereitgestellte Benutzer standardmäßig deaktiviert, bis der jeweilige Benutzer eine Initialkonfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware durchführt.

#### Hinweis

Die Synchronisierung kann auch aufgrund von Fehlern automatisch deaktiviert werden.

1. Wählen Sie .
  - Um die Synchronisierung zu aktivieren, wählen Sie .

#### ① Hinweis

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, klicken Sie auf



, und wählen Sie *Synchronisierung aktivieren*.

- Um die Synchronisierung zu deaktivieren, wählen Sie .

#### ① Hinweis

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, klicken Sie auf



, und wählen Sie *Synchronisierung deaktivieren*.

Es kann Unterschiede zwischen dem Synchronisierungsstatus der Organisation und dem Synchronisierungsstatus eines einzelnen Benutzers geben. SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware vergleicht diese Status bei der Ermittlung des effektiven Status. Der Status der Organisation übersteuert immer den Status des einzelnen Benutzers, außer wenn die Synchronisierung für den zu der Organisation mit aktivierter Synchronisierung gehörenden Benutzer deaktiviert ist – in dieser Situation übersteuert der Status des Benutzers den Status der Organisation.

## 23.4.1.6.2 Konfigurieren: Synchronisierung erzwingen

Standardmäßig synchronisiert SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Daten automatisch alle 30 Minuten, aber Administratoren können jederzeit manuell synchronisieren. Sie können die Synchronisierung nicht mehr als einmal pro Minute erzwingen.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Synchronisierung für einen Benutzer zu erzwingen:

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie  *E-Mail-Integration*  *Groupware-Einstellungen*  *Benutzer* .
2. Wählen Sie für den Benutzer *Synchronisierung erzwingen*.

(Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, finden Sie die Option *Synchronisierung erzwingen* unter



.)

Sie können die Synchronisierung für mehrere Benutzer gleichzeitig erzwingen, indem Sie sie markieren, *Einstellungen* und dann *Synchronisierung erzwingen* wählen.

### 23.4.1.6.3 Konfigurieren, welche Besuche synchronisiert werden

In SAP Cloud for Customer, wenn mit Besuchen verknüpft, können Benutzer entweder Organisatoren oder Eigentümer besuchen. Als Administrator müssen Sie konfigurieren, welche Besuche für die Benutzer synchronisiert werden.

#### Kontext

Sie können folgendermaßen definieren, welche Besuche für den Benutzer – als Eigentümer oder Organisator – synchronisiert werden müssen:

#### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Einstellungen](#) ► auf (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, wählen Sie [Mandanteneinstellungen](#)).
2. Wählen Sie im Feld [Besuch synchronisieren mit](#) aus, ob Sie Besuche mit dem Verantwortlichen oder dem Organisator synchronisieren möchten.

### 23.4.1.6.4 Konfigurieren: Andere Profile für Benutzer zuordnen

Als Administrator ordnen Sie während der Provisionierung Benutzer einem Vorlageprofil zu (entweder ein angegebenes oder ein Standardvorlageprofil für die Organisation). Nach der Provisionierung können Sie das Profil ändern, das dem Benutzer zugeordnet ist.

#### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das einem Benutzer zugeordnete Vorlageprofil zu ändern:

#### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► auf, und öffnen Sie den Benutzer, für den Sie ein Profil ändern möchten.
2. Wählen Sie im Feld [Profil](#) das Profil aus, das Sie für diesen Benutzer verwenden möchten.

Sie können das ausgewählte Profil auch anpassen, indem Sie [Anpassen](#) wählen (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche befinden, können Sie direkt zu [Synchronisierungsanpassung](#) und [Add-In-Anpassung](#) navigieren).

3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## Weitere Informationen

### [Profile verwalten \[Seite 1073\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

## 23.4.1.6.5 Konfigurieren: Benutzer zu anderen Organisationen zuordnen

Als Administrator können Sie während der Provisionierung die Organisation angeben, der jeder Benutzer jeweils zugeordnet ist. Andernfalls werden Benutzer automatisch der Standardorganisation zugeordnet. Nach der Provisionierung können Sie die Organisation ändern, zu der die Benutzer zugeordnet sind.

## Kontext

### ⓘ Hinweis

Beachten Sie bei der Zuordnung von Benutzern zu anderen Organisationen, dass die neue Organisation verschiedene Postfächer oder Microsoft-Exchange-Server-Impersonierungseinstellungen verwenden könnte. Dies könnte Auswirkungen auf die Fähigkeit von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware, auf das Postfach des Benutzers zuzugreifen, haben.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Benutzer zu einer anderen Organisation zuzuordnen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu [E-Mail-Integration](#) [Groupware-Einstellungen](#) [Benutzer](#), und öffnen Sie den Benutzer, für den Sie die Organisation ändern möchten.
2. Wählen Sie im Feld [Organisation](#) die Organisation, die Sie für diesen Benutzer möchten.  
Klicken Sie auf [Navigieren](#), um zu dem ausgewählten Profil zu gehen.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 23.4.1.6.6 Konfigurieren: Postfächer neu initialisieren

Wenn eine Erstsynchronisation gestartet wird, initialisiert SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware das Postfach des Benutzers. Es fügt neue Ordner und Kategorien hinzu. Wenn dabei jedoch ein Fehler auftritt, kann sich das auf die Integrität der synchronisierten Daten auswirken, und Administratoren müssen dann möglicherweise das Postfach des Benutzers erneut initialisieren.

### Kontext

#### ⚠ Achtung

Beim erneuten Initialisieren des Postfachs des Benutzers, werden alle synchronisierten Daten aus dem Postfach entfernt. Stellen Sie daher sicher, dass der Benutzer alle Daten gesichert hat, bevor Sie diesen Vorgang durchführen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Postfach eines Benutzers erneut zu initialisieren:

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► auf, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Postfach Sie erneut initialisieren möchten.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Postfach des Benutzers erneut initialisieren](#) ►.

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungsoberfläche befinden, wählen Sie unter [Postfachaktionen](#) die Option [Postfach erneut initialisieren](#).

### Ergebnisse

Das Postfach des Benutzers wird während der nächsten Synchronisierungssitzung erneut initialisiert.

## 23.4.1.6.7 Konfigurieren: Postfächer zurücksetzen und Synchronisierung deaktivieren

Administratoren können das Postfach eines Benutzers zurücksetzen und die Synchronisierung für diesen Benutzer deaktivieren. Dieser Vorgang ist z.B. bei der Vorbereitung einer Organisation erforderlich, da die Organisation erst entfernt werden kann, wenn alle ihre Benutzer auf diese Art zurückgesetzt wurden.



## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Postfach eines Benutzers zurückzusetzen:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► auf, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Postfach Sie zurücksetzen möchten.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Postfach zurücksetzen](#) ► (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche befinden, klicken Sie auf  
⋮  
und wählen [Postfach zurücksetzen](#)).

### ⓘ Hinweis

Wenn die Synchronisierung für den Benutzer wieder aktiviert wird, wird das Postfach des Benutzers während der nächsten Synchronisierungssitzung automatisch initialisiert.

## 23.4.1.6.8 Benutzername und Postfach-Zugriffseinstellungen konfigurieren

Als Administrator können Sie den Benutzernamen und die Postfach-Zugriffseinstellungen bearbeiten, die bei der Provisionierung angegeben oder von der Organisation definiert wurden, zu der der Benutzer gehört.

## Kontext

Sie können entweder die allgemeinen Einstellungen des Benutzers oder die Postfach-Zugriffseinstellungen ändern.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
2. Um die allgemeinen Einstellungen zu ändern, bearbeiten Sie die erforderlichen Informationen, und sichern Sie Ihre Änderungen.
3. Auf der Registerkarte [E-Mail-Konfiguration](#) ändern Sie die Postfach-Zugriffseinstellungen folgendermaßen:

- Wenn die Zugriffsart [Direktanmeldung für Microsoft Exchange](#) verwendet wird, können Sie alle angezeigten Felder ändern.  
Für Microsoft Office 365: Wenn der Benutzer die OAuth2-Authentifizierung verwendet, können Sie zur Standardauthentifizierungsmethode rückwechseln (Zugriff über Kontoanmeldung und Kennwort) und den Erneuerungstoken löschen (klicken Sie auf [Kennwort invalidieren](#)).
- Wenn die Zugriffsart [Impersonierung für Microsoft Exchange](#) verwendet wird, können Sie nur die E-Mail-Adresse ändern.

## 23.4.1.6.9 Mail-Server-Verbindungsstatus prüfen

Für die Fehlerbehebung können Administratoren den Verbindungsstatus zwischen SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware und dem Mail-Server des Benutzers überprüfen. Wenn die Verbindung nicht verfügbar ist, ist die wahrscheinlichste Ursache, dass das Kennwort abgelaufen ist oder einige der Einstellungen nicht korrekt sind.

### Kontext

Gehen Sie wie folgt vor, um die Konnektivität zwischen SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware und Microsoft Exchange oder Gmail zu prüfen:

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und öffnen Sie einen Benutzer.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Postfachkonnektivität prüfen](#) ►.

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungsoberfläche befinden, klicken Sie auf



, und wählen Sie [Postfachkonnektivität prüfen](#).

## 23.4.1.6.10 Synchronisierungsprobleme anzeigen

Administratoren können Informationen über Synchronisierungsprobleme für die Fehlersuche verwenden.

### Kontext

SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verfolgt alle Synchronisierungsprobleme, die für Benutzer auftreten.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Synchronisierungsprobleme für Benutzer anzuzeigen:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► auf, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Probleme Sie anzeigen möchten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte [Probleme](#) (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungsoberfläche befinden, wechseln Sie zur Registerkarte [Synchronisierungsfehler](#)).

### 📘 Hinweis

Wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware aufgrund eines Synchronisierungsproblems automatisch die Synchronisierung für den Benutzer deaktiviert, empfängt der Benutzer eine E-Mail-Benachrichtigung mit Anweisungen für das weitere Vorgehen. Wenn Sie als Administrator auch über diese Probleme benachrichtigt werden möchten, können Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen angeben, an die Kopien dieser E-Mail-Benachrichtigungen gesendet werden. Geben Sie dazu auf der Registerkarte [Einstellungen](#) (auf der neuen Beta-Benutzungsoberfläche unter [Mandanteneinstellungen](#)) im Feld [E-Mails für Benachrichtigungen](#) die E-Mail-Adressen ein.

## 23.4.1.6.11 Automatisches Teilen für E-Mails konfigurieren

Als Administrator können Sie für SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook einstellen, dass E-Mails automatisch geteilt werden, indem Sie die Einstellungen in den Benutzerprofilen ändern.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator am SAP Cloud for Customer-HTML-Client an, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profil](#) ►, öffnen Sie ein Profil, aktivieren Sie das automatische Teilen für E-Mails, und wählen Sie [Sichern](#).
2. Ordnen Sie das aktualisierte Profil den entsprechenden Benutzern zu.

## Weitere Informationen

[Konfigurieren: Andere Profile für Benutzer zuordnen \[Seite 1096\]](#)

Als Administrator ordnen Sie während der Provisionierung Benutzer einem Vorlageprofil zu (entweder ein angegebenes oder ein Standardvorlageprofil für die Organisation). Nach der Provisionierung können Sie das Profil ändern, das dem Benutzer zugeordnet ist.

## 23.4.1.6.12 Die Sprache der Benutzerschnittstelle konfigurieren

Wenn ein Benutzer die Lösung in einer anderen Sprache verwenden möchte, als die Sprache seiner ersten Anmeldung, müssen Administratoren die Lokalisierung für andere Sprachen anwenden.

Während der Provisionierung, ermittelt SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware die aktuelle SAP Cloud for Customer-UI-Sprache und verwendet diese Sprache für die Anpassung des Benutzer-Postfachs.

SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verwendet die Sprache der Benutzungsoberfläche (UI) von SAP Cloud for Customer. Um die Sprache des Add-Ins zu ändern, müssen Sie oder Ihr Administrator die Anmeldesprache von SAP Cloud for Customer ändern.

### ⚠ Einschränkung

SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware unterstützt nur die folgenden Sprachen: Englisch, Deutsch, Französisch, Japanisch, Portugiesisch, Russisch, Vereinfachtes Chinesisch und Spanisch.

Folgende zu SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware gehörende Benutzungsoberflächenelemente können lokalisiert werden:

- Ordernamen
- Kategorienamen
- Informationsmeldungen

Wenn ein Benutzer sich nach seiner ersten Anmeldung in einer anderen Sprache an SAP Cloud for Customer anmeldet, wird die UI-Sprache für das Add-In für provisionierte Benutzer nicht aktualisiert. Auf dem Dashboard unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [Detaillierte Einstellungen](#) ► [Lokalisierung](#) ► können Benutzer Ihre SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware-UI-Sprache selbst ändern.

### → Nicht vergessen

Wenn eine neue Lokalisierung auf den Benutzer angewendet wird, wird das Postfach des Benutzers reinitialisiert, und alle zuvor synchronisierten Daten werden aus dem Postfach entfernt. Stellen Sie daher sicher, dass der Benutzer alle Daten gesichert hat, bevor Sie diesen Vorgang durchführen.

Administratoren können die Lokalisierung wie folgt auf die Benutzer anwenden:

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und markieren Sie den Benutzer, der die Lösung in einer anderen Sprache verwenden möchte.
2. Wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Lokalisierung anwenden](#) ►.

## 23.4.1.6.13 Statistiken anzeigen

Um weitere Informationen über die Synchronisierungssitzungen eines Benutzers zu finden, können Administratoren Benutzer-Statistiken anzeigen.

## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Benutzer-Statistiken anzuzeigen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Statistiken Sie einsehen möchten.  
Eine Liste der Synchronisierungssitzungen wird auf der Registerkarte [Statistiken](#) angezeigt.
2. Um mehr Details einzusehen, wählen Sie unter [Aktionen](#) das Symbol zum Öffnen des Jobs.  
Eine Sitzungsbeschreibung und Details werden auf einer neuen Seite geöffnet.
3. Um ein sitzungsbezogenes Protokoll herunterzuladen, wählen Sie unter [Aktionen](#) das Symbol für das Herunterladen des Protokolls.

Sie können Spalten in der Liste ein- bzw. ausblenden, indem Sie das Symbol  verwenden.

## 23.4.1.6.14 Benutzerbezogene Aktivitätshistorie anzeigen

Als Administrator können Sie Aktivitäten zu jedem Benutzer anzeigen.

## Kontext

Für jede Aktivität können Sie die folgenden Informationen einsehen:

- Datum und Uhrzeit der Aktivität
- Eine E-Mail-Adresse des Benutzers, der die Aktivität ausgelöst hat
- Art der Aktivität

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Aktivitäten von Benutzern anzuzeigen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Aktivitäten Sie einsehen möchten.
2. Gehen Sie zur Registerkarte [Aktivität](#).  
Eine Sitzungsbeschreibung und Details werden auf einer neuen Seite geöffnet.
3. Um ein aktivitätenbezogenes Protokoll herunterzuladen, wählen Sie unter [Aktionen](#) das entsprechende Symbol.

## 23.4.1.7 Benutzereinstellungen

Sobald Ihr Administrator Sie bereitgestellt hat und Sie die E-Mail-Bestätigung erhalten haben, können Sie mit den folgenden Schritten beginnen.

### 23.4.1.7.1 Konfigurieren: SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook installieren

Wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook für einen bereitgestellten Benutzer nicht installiert wurde, kann ein Administrator es für diesen Benutzer manuell installieren.

#### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Add-In für Benutzer manuell zu installieren:

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu [E-Mail-Integration](#) > [Groupware-Einstellungen](#) > [Benutzer](#), und wählen Sie den Benutzer aus, für den Sie das Add-In installieren möchten.

Das Benutzerprofil wird in der Detailsicht geöffnet.

2. Wählen Sie [Einstellungen](#) > [SAP, serverseitige Integration für Microsoft Outlook, installieren](#).

Wenn Sie die neue Benutzeroberfläche verwenden, klicken Sie auf



, und wählen Sie [SAP-Add-In installieren](#).

### 23.4.1.7.2 SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook personalisieren

Sie können die Einstellungen nach Belieben personalisieren.

Nachdem Ihr Administrator die serverseitige Integration eingerichtet hat, werden Ihnen die folgenden Änderungen in Ihrer E-Mail-Anwendung auffallen:

- SAP-Ordner in E-Mail, Ansprechpartnern und Aufgaben
  - Add-In-Randleiste und Menübandgruppe
- In E-Mail-Clients, die Add-Ins (Microsoft Outlook 2013 und aktuellere Versionen oder Microsoft Office 365) unterstützen, sehen Sie neben der E-Mail-Nachricht ein Randleisten-Inline. In Microsoft Outlook 2013 und

aktuelleren Versionen wird im Hauptfenster auf der Registerkarte [Startseite](#) und im Nachrichtenfenster auf der Registerkarte [Nachricht](#) eine neue Menübandgruppe angezeigt. Diese Gruppe bietet Zugriff auf die Add-In-Befehle.

Zum Personalisieren Ihrer Einstellungen ändern Sie in der SAP-Lösung unter ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ► [Detaillierte Einstellungen](#) ► [Anpassen](#) ► Ihr Profil entsprechend.

#### Hinweis

Wenn Sie die neue Benutzungsoberfläche verwenden, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Anpassung](#) ►.

### 23.4.1.7.3 Objekte für die Synchronisierung mithilfe von Filtern definieren

Filter aus Ihrer SAP-Lösung werden in den Synchronisierungseinstellungen für Kunden, Privatkunden und Ansprechpartner angezeigt.

Wenn Sie unter ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ► [Detaillierte Einstellungen](#) ► [Anpassen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ► die Synchronisierung für Kunden, Privatkunden und Ansprechpartner einrichten, gehören zu den angezeigten Filtern auch Filter aus Ihrer SAP-Lösung. Sie sehen sowohl Filter, die Ihr Administrator angelegt hat, als auch sämtliche Filter, die Sie in der Personalisierung definiert haben. Mit diesen Filtern können Sie festlegen, welche Objekte synchronisiert werden sollen.

#### Hinweis

Wenn Sie die neue Benutzungsoberfläche verwenden, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Anpassung](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ►.

### 23.4.1.7.4 Sprache festlegen

Wenn Sie sich zum ersten Mal bei SAP Cloud for Customer anmelden, verwendet das Add-In die Anmeldesprache als Standardsprache für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware. Wenn Sie sich später in einer anderen Sprache anmelden möchten, dann lösen Sie die Sprachaktualisierung für das Add-In manuell aus.

## Kontext

### → Nicht vergessen

Wenn eine neue Lokalisierung angewendet wird, wird Ihr Postfach reinitialisiert, und alle zuvor synchronisierten Daten werden aus dem Postfach entfernt. Stellen Sie deshalb sicher, dass Sie vor der Ausführung dieses Vorgangs all Ihre Daten gesichert haben.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Sprache des Add-Ins in die Sprache zu ändern, in der Sie zurzeit bei SAP Cloud for Customer angemeldet sind:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich in Ihrer SAP-Lösung im HTML-Client an.
2. Gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ► [Detaillierte Einstellungen](#) ►, und wählen Sie [Lokalisierung](#).

Wenn Sie die neue Benutzungsoberfläche verwenden, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Anpassung](#) ► [Persönlich](#) ►, und wählen Sie [Lokalisierung von SAP übernehmen](#).

Ihr Administrator kann die Lokalisierung für Ihren Benutzer auch anwenden. Die folgende Lokalisierung ist verfügbar für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware:

- Englisch
- Deutsch
- Französisch
- Japanisch
- Portugiesisch
- Russisch
- Chinesisch (vereinfacht)
- Spanisch
- Tschechisch
- Niederländisch
- Italienisch
- Polnisch

## Ergebnisse

Die Sprache, in der Sie bei SAP Cloud for Customer angemeldet sind, und Ihr Add-In werden nun in der gleichen Sprache angezeigt.



## 23.4.1.8 Installation von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwalten

Als Administrator können Sie das Add-In in Masse bereitstellen, den Installationsstatus für einen Benutzer prüfen oder das Add-In manuell installieren.

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook ist ein optionaler aber wesentlicher Teil von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware. Die Benutzerprovisionierung umfasst keine automatische Installation des Add-Ins für den Benutzer.

[Dieses Video in einem neuen Fenster öffnen](#)

Je nach Art des Postfachzugriffs des Benutzers können Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook auf eine der folgenden Weisen installieren:

- Wenn die Zugriffsart "Direktanmeldung für Microsoft Exchange" verwendet wird, installieren Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook, nachdem Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers geändert haben.
- Wenn die Zugriffsart "Impersonierung für Microsoft Exchange" verwendet wird, installieren Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook, nachdem Sie die Synchronisierung für den Benutzer aktiviert haben.

### 23.4.1.8.1 Add-In-Installation prüfen

Als Administrator können Sie remote überprüfen, ob SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook für den Benutzer installiert wurde.

## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um den Installationsstatus zu überprüfen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und öffnen Sie einen Benutzer.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Add-In-Status prüfen](#) ►.

## 23.4.1.8.2 Konfigurieren: SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook installieren

Wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook für einen bereitgestellten Benutzer nicht installiert wurde, kann ein Administrator es für diesen Benutzer manuell installieren.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Add-In für Benutzer manuell zu installieren:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und wählen Sie den Benutzer aus, für den Sie das Add-In installieren möchten.  
Das Benutzerprofil wird in der Detailsicht geöffnet.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [SAP, serverseitige Integration für Microsoft Outlook, installieren](#) ►.  
Wenn Sie die neue Benutzeroberfläche verwenden, klicken Sie auf  
:  
, und wählen Sie [SAP-Add-In installieren](#).

## 23.4.1.8.3 Konfigurieren von Einfrieren von Beschreibung für Termine, Besuche und Besprechungen in Microsoft Outlook

Administratoren können Einstellungen zum Einfrieren der Beschreibung für Termine, Besuche und Besprechungen in der SAP-Lösung nach der Erstsynchronisation vornehmen.

Melden Sie sich bei Ihrer SAP Lösung als Administrator an, und navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Einstellungen](#) ► [Kalenderkonfiguration](#) ►. Markieren Sie das Ankreuzfeld zum Einfrieren des Inhalts des Beschreibungsfelds nach der Erstsynchronisation.

## 23.4.1.8.4 Konfigurieren von automatischem Teilen von Terminen und Besprechungen in Microsoft Outlook

Administratoren können in der SAP-Lösung automatisches Teilen für Termine und Besprechungen einrichten.

Melden Sie sich bei Ihrer SAP-Lösung als Administrator an, rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) auf, und wählen Sie ein Profil aus. Markieren Sie unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [Synchronisierungsoptionen - Kalender](#) die entsprechenden Ankreuzfelder, um automatisches Teilen für die Anforderungen Ihres Unternehmens zu aktivieren. Diese Einstellungen wenden Sie anschließend auf die entsprechenden Benutzern an.

## 23.4.1.8.5 Konfigurieren: SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook entfernen

Administratoren können das für den Benutzer installierte SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook remote entfernen.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Add-In für Benutzer zu entfernen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#), und markieren Sie einen oder mehrere Benutzer, für den/die Sie das Add-In entfernen möchten.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Add-In entfernen](#).

## 23.4.1.8.6 Öffentliche IP-Adressen zur Erlaubtliste hinzufügen

Administratoren müssen die folgende öffentlichen IP-Adressen zur Erlaubtliste hinzufügen.

Fügen Sie die IP-Adressen für Ihre Region zur Erlaubtliste hinzu:

| Region         | IP-Adressen                  |
|----------------|------------------------------|
| Amerika (AMER) | 40.89.246.90, 40.89.246.91   |
|                | 52.186.90.126, 52.186.90.127 |
|                | 20.81.29.60, 20.81.29.61     |
|                | 20.84.212.112, 20.84.212.113 |

| Region                             | IP-Adressen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | 20.121.86.250, 20.121.86.251<br>52.228.162.70, 52.228.162.71                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA) | 20.79.94.108, 20.79.94.109, 20.79.94.110, 20.79.94.111<br>20.79.101.104, 20.79.101.105, 20.79.101.106, 20.79.101.107<br>20.52.203.122, 20.52.203.123, 20.52.203.124,<br>20.52.203.125<br>20.50.236.104, 20.50.236.105, 20.50.236.106,<br>20.50.236.107<br>20.54.192.120, 20.54.192.121, 20.54.192.122, 20.54.192.123<br>51.105.215.150, 51.105.215.151, 51.105.215.152,<br>51.105.215.153<br>20.52.203.122, 20.52.203.123<br>51.105.215.150, 51.105.215.151<br>20.79.89.96, 20.79.89.97, 20.79.89.98, 20.79.89.99<br>20.113.195.212, 20.113.195.213, 20.113.195.214,<br>20.113.195.215 |
| Asien, Pazifik, Japan (APJ)        | 40.115.90.12, 40.115.90.13<br>20.53.187.192, 20.53.187.193<br>20.193.1.176, 20.193.1.177<br>13.70.173.238, 13.70.173.239<br>20.70.88.90, 20.70.88.91<br>20.248.144.52, 20.248.144.53                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 23.4.1.9 SAP Cloud for Customer anpassen, serverseitige Integration für Groupware

Als Administrator können Sie das standardmäßige Aussehen und Verhalten von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware anpassen.

Sie können Folgendes anpassen:

- Welche Datensatztypen in SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail ein- bzw. ausgeblendet werden
- Welche Felder angezeigt werden, sowohl in der Datensatzkarte (einfache Sicht) als auch in der detaillierten Datensatzsicht
- Die Sortierreihenfolge für Datensatzkarten

- Kriterien für die Suche nach Datensätzen
- Wie Daten für geöffnete E-Mails oder Ereignisse abgerufen werden sollen, und wie sich das E-Mail-Tracking verhalten soll

### 23.4.1.9.1 Konfigurieren von Datensatztypen

Administratoren können die für alle Datensatztypen verfügbaren Felder anpassen.

#### Kontext

Ihr Unternehmen muss möglicherweise gewisse Informationen nachverfolgen, oder es verwendet möglicherweise andere Begriffe als die im Add-In. Sie können alle Datensatztypen jeweils an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen.

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) , und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Wählen Sie unter [Add-In-Einstellungen](#) die Datensatztypen, die im Add-In angezeigt werden sollen. Wenn Sie Datensatztypen markieren, erscheinen ihre Datensatzkarten auf der Registerkarte [Add-In-Einstellungen](#), wo Sie sie weiter anpassen können.

### 23.4.1.9.2 Allgemeine Einstellungen für Datensatztypen konfigurieren

Administratoren können Felder für das Sortieren und Suchen der jeweiligen Datensatztypen konfigurieren.

## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um allgemeine Einstellungen für einen Datensatztyp zu konfigurieren:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie auf dem Datensatztyp, den Sie bearbeiten möchten, zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ► [Add-In-Einstellungen](#) ►, und wählen Sie [Einstellungen](#).
2. Konfigurieren Sie folgende Einstellungen:
  - Markieren Sie unter [Sortieren nach](#) die Felder, nach denen die Datensatzkarten sortiert werden, wenn sie im Haupt-Add-In-Fenster oder in Suchergebnissen erscheinen.
  - Geben Sie unter [Suche nach](#) ein oder mehrere Felder an, nach denen gesucht wird, wenn benutzer eine Suche durchführen.

## 23.4.1.9.3 Basissicht konfigurieren

Administratoren können bis zu vier Felder definieren, die in der Basissicht jedes Datensatztyps angezeigt werden.

## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um auszuwählen, welche Felder auf der Datensatzkarte angezeigt werden sollen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ► [Add-In-Einstellungen](#) ►, und wählen Sie [Basissicht](#) auf dem Datensatztyp, den Sie bearbeiten möchten.
2. Markieren Sie in der Liste [Felder in Basissicht](#) das Feld, das angezeigt werden soll.  
Bis zu vier Felder können gleichzeitig angezeigt werden.

## 23.4.1.9.4 Die Detailsicht konfigurieren

Administratoren können definieren, welche Felder in der Detailsicht für Datensätze ein- bzw. ausgeblendet werden.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um auszuwählen, welche Datensatz-Felder in der Detailsicht angezeigt werden sollen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ► [Add-In-Einstellungen](#) , und wählen Sie [Detailsicht](#) auf dem Datensatztyp, den Sie bearbeiten möchten.
2. Wählen Sie [Feld zur Detailsicht hinzufügen](#), und markieren Sie ein Feld, das Sie hinzufügen möchten.  
Sie können so viele Felder hinzufügen, wie nötig.

## 23.4.1.9.5 Erinnerungen konfigurieren

Da SAP Cloud for Customer keine Erinnerungen unterstützt, erlaubt SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware es Administratoren, eine Standard-Erinnerung für Aufgaben, Termine und Besuche aus SAP Cloud for Customer zu setzen.

### Kontext

Gehen Sie wie folgt vor, um die Standard-Erinnerung zu setzen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich an Ihrer SAP-Lösung als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) , und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Setzen Sie unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [Allgemeine Synchronisationseinstellungen](#) in den Feldern [Erinnern über...](#) den Erinnerungszeitpunkt für Aufgaben, Termine oder Besuche. Wenn Sie eine Erinnerung deaktivieren möchten, wählen Sie [Erinnerung ist AUS](#).

## 23.4.1.10 Vom SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook zu SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook wechseln

Zusätzlich zur Deinstallation des SAP Cloud for Customer-Add-Ins für Microsoft Outlook müssen Sie einige Schritte ausführen, damit SAP-Daten in Ihrem Microsoft-Outlook-E-Mail-Client erhalten bleiben.

### Kontext

#### 📌 Hinweis

Ein Benutzer sollte nicht gleichzeitig das Client- und das Server-Add-In für Microsoft Outlook verwenden. Das gleichzeitige Verwenden der beiden Lösungen oder ein Ändern von Terminen im Migrationszeitraum führt zu Dubletten. Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden möchten, deinstallieren Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook.

#### ⚠️ Achtung

Eine Migration von der Serverseite zurück zur Client-Seite wird nicht unterstützt.

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook deinstallieren, bleiben SAP-spezifische Ordner in den Ansprechpartner-, Aufgaben- und E-Mail-Bereichen erhalten. Um Verlust und Uneinheitlichkeit von Daten zu vermeiden, gehen Sie folgendermaßen vor:

### Vorgehensweise

1. In Microsoft Outlook kopieren Sie im Kontaktbereich unter dem SAP-spezifischen Ordner alle Kunden- und Ansprechpartnerinformationen, die Sie behalten möchten.  
  
Sie können die Kunden und Ansprechpartner in neue separate Ordner oder in temporäre Ordner kopieren.
2. Wiederholen Sie Schritt 1 für Aufgaben und andere SAP-spezifische Ordner in Microsoft Outlook.
3. Wenn Sie alle Daten, die Sie sichern möchten, in andere Ordner kopiert haben, löschen Sie die SAP-spezifischen Ordner.
4. Für die Kalendersynchronisation:
  1. Stellen Sie sicher, dass das clientseitige Add-In deaktiviert ist.
  2. Ändern Sie keine Termine während des Migrationszeitraums, wenn das client-seitige Add-In deaktiviert ist und das serverseitige Add-In die Erstsynchronisierung ausführt.  
Insbesondere sollten die Felder *Betreff* und *Startdatum/-uhrzeit* im Migrationszeitraum nicht geändert werden.

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook installieren, werden neue SAP-Ordner angelegt.



## Weitere Informationen

[Add-In für die Microsoft-Outlook-Integration deinstallieren \[Seite 1022\]](#)

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Outlook nicht mehr verwenden möchten, können Sie es deinstallieren.

### 23.4.1.11 Hauptkonzepte

Es ist eine Liste der Hauptkonzepte vorhanden, die der Administrator für die Verwaltung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware für Microsoft Outlook oder Gmail kennen sollte.

#### 23.4.1.11.1 Hauptkonzepte

Hauptkonzepte für Administratoren

Hauptkonzepte für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware

| Begriff                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SAP Cloud for Customer - Administrator | Ein Benutzer, der zu einem SAP Cloud for Customer- Mandanten gehört und über Administratorrechte verfügt. Nur ein Administrator kann auf die Registerkarte <i>Groupware-Einstellungen</i> zugreifen und andere Administratoren oder normale Benutzer von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail verwalten. |
| SAP Cloud for Customer - Benutzer      | Ein Benutzer ist ein SAP Cloud for Customer-Mandant, der keine administrativen Rechte hat. Ein Benutzer hat keinen Zugriff auf die Registerkarte <i>Groupware-Einstellungen</i> und kann keine anderen Benutzer verwalten.                                                                                                                                                                               |
| Profil                                 | Eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und -parametern, die steuern, wie sich SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail für eine bestimmte Gruppe von Benutzern verhält, um deren Anforderungen besser zu entsprechen.                                                                                 |
| Profilvorlage                          | Ein Profil, das für einen Benutzer als Vorlage dient. Eine Profilvorlage liefert einige vordefinierte Konfigurationseinstellungen, die später durch einen Benutzer angepasst werden können. Wenn ein Benutzer Einstellungen in der Profilvorlage ändert, wird aus dieser Profilvorlage ein angepasstes Profil.                                                                                           |

| Begriff               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardprofilvorlage | Ein Profil, das Benutzern die Standardkonfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail bietet. Eine Standardprofilvorlage wird automatisch angelegt und kann nicht bearbeitet werden. Die Vorlage kann auch als Grundlage zum Anlegen neuer oder angepasster Profile verwendet werden.                                                        |
| Angepasstes Profil    | Ein Profil, das automatisch angelegt wird, sobald der Benutzer Einstellungen in dem ihm zugeordneten Profil vornimmt. Sowohl Administratoren als auch Benutzer können ihre Profile bearbeiten und somit angepasste Profile anlegen. Angepasste Profile werden nicht in der Liste der Profile angezeigt und können anderen Benutzern nicht zugeordnet werden. Angepasste Profile können nur von dem Benutzer verwendet werden, der sie angelegt hat. |
| Organisation          | Eine Sammlung von Benutzern mit gemeinsamen allgemeinen Einstellungen. Der Name der Organisation kann zusammen mit den Organisationseinstellungen von einem Administrator geändert werden.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Standardorganisation  | Eine Organisation, der der Administrator während der Provisionierung automatisch zugeordnet wird. Für normale Benutzer wird eine Standardorganisation verwendet, wenn durch den Administrator explizit keine andere Organisation angegeben wurde. Die Standardorganisation kann nicht gelöscht werden, der Organisationsname und die Organisationseinstellungen können jedoch von einem Administrator geändert werden.                              |

## 23.4.1.12 Phasen der Migration auf OData V2

SAP plant, Benutzer zum Wechsel zu Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) zu bewegen und später zu zwingen.

Das OData-API V2 bietet eine verbesserte Performance und eine erweiterte Menge an Hauptgeschäftsobjekten und Kollektionen (Datenpunkte).

Wir möchten sicherstellen, dass alle unsere Benutzer bis August 2020 zu OData V2 migriert haben. Zu diesem Ziel haben wir folgende Schritte geplant:

### Anregungsphase

Wird in der ersten Woche im Juni 2020 bis zum 14. Juli 2020 im Produktivsystem aktiviert.

- Benutzer können das serverseitige Add-In weiterhin verwenden, aber es werden Fehlermeldungen angezeigt, dass sich die Benutzer an den Administrator wenden sollen, um den Wechsel zu OData V2 vorzunehmen.

- Für Administratoren werden auf den Registerkarten *Profil* und *Benutzer* Spalten angezeigt, die den OData-Status (V1 oder V2) für das Add-In und die Synchronisierung anzeigen. Alle Zeilen, die noch nicht in V2 sind, werden rot angezeigt.

## Erzwingungsphase

Wird am 15. Juli 2020 im Produktivsystem aktiviert.

- Benutzer können die SAP-Lösung nicht verwenden. Es werden Fehlermeldungen angezeigt, die erläutern, warum der Service nicht erreichbar ist.
- Für Administratoren werden auf den Registerkarten *Profil* und *Benutzer* Spalten angezeigt, die den OData-Status (V1 oder V2) für das Add-In und die Synchronisierung anzeigen. Alle Zeilen, die noch nicht in V2 sind, werden rot angezeigt.

## Verlängerungen

Wenn Sie Probleme mit diesem Prozess oder Zeitplan haben, melden Sie einen Fall mit detaillierten Informationen und Gründen für Ihren Verlängerungsantrag.

### Hinweis

Verlängerungen sind nur bis zum Release-Upgrade im August 2020 verfügbar.

## Weitere Informationen

[Konfigurieren: Zu OData V2 wechseln \[Seite 1117\]](#)

Administratoren müssen alle Profile in ihren Organisationen auf Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) umstellen.

[SAP Cloud for Customer OData API](#)

### 23.4.1.13 Konfigurieren: Zu OData V2 wechseln

Administratoren müssen alle Profile in ihren Organisationen auf Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) umstellen.

## Kontext

Das OData-API V2 bietet eine verbesserte Performance und eine erweiterte Menge an Hauptgeschäftsobjekten und Kollektionen (Datenpunkte).

### Hinweis

Das letzte Datum für den Wechsel zu OData V2 ist der 15. Juli 2020. Administratoren können den OData-Status (V1 oder V2) für das Add-In und die Synchronisation auf der Registerkarte [Profil](#) und [Benutzer](#) anzeigen. Alle Zeilen, die nicht auf V2 umgestellt sind, werden rot angezeigt.

Stellen Sie jedes Profil manuell auf OData-V2-Daten um.

### → Empfehlung

Wenn Sie die Add-In-Einstellungen oder die Synchronisationseinstellungen in einem Profil auf OData V2 geändert haben, können Sie nur mithilfe des Support zu OData V1 zurückkehren.

Bevor Sie alle Profile auf OData V2 umstellen, empfehlen wir Administratoren folgende Vorgehensweise:

1. Kopieren Sie ein Profil, um ein neues Profil anzulegen, und konvertieren Sie es in OData V2. Löschen Sie nach der Konvertierung das ursprüngliche Profil.
2. Überprüfen Sie die Konvertierungshinweise, bearbeiten und schließen Sie sie.
3. Wenden Sie das Profil nur auf sich selbst an, und überprüfen Sie, ob es richtig funktioniert.
4. Wenden Sie das Profil auf andere Benutzer an, die es zuvor hatten.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an Ihrer SAP-Lösung an, und navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.
2. Öffnen Sie das Profil, das Sie auf OData V2 umstellen möchten.
3. Schalten Sie die Funktion unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [OData-API V2](#) ► ein.
4. Schalten Sie die Funktion unter ► [Add-In-Einstellungen](#) ► [OData-API V2](#) ► ein.
5. Sichern Sie Ihre Änderungen.  
Wenn Sie die OData-V2-Änderung wie im Hinweis beschrieben getestet haben, sichern Sie Ihre Änderungen, und übernehmen Sie sie für alle Benutzer im Profil.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Profil Ihrer Organisation.

## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer OData API](#)

[Phasen der Migration auf OData V2 \[Seite 1116\]](#)

SAP plant, Benutzer zum Wechsel zu Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) zu bewegen und später zu zwingen.

## 23.4.2 Erste Schritte

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Microsoft Outlook und SAP Cloud for Customer.

### 23.4.2.1 Exchange-Anmeldedaten bestätigen und Synchronisierung starten

Um SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verwenden zu können, müssen Sie einige Informationen zu Ihrer Person und Ihrer Konfiguration angeben, indem Sie in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware ein Konto einrichten. Ihr Administrator kann den Anmeldevorgang für Sie abschließen.

#### Kontext

##### → Tipp

Wenn Sie versuchen, die nachfolgenden Schritte auszuführen, die Felder jedoch ausgegraut sind, bedeutet das, dass Ihr Systemadministrator bereits eine Anmeldung für Sie vorgenommen hat.

#### Vorgehensweise

1. Geben Sie Ihr E-Mail-Konto an.

Geben Sie Ihr Konto für Microsoft Office 365 oder Microsoft Exchange an, das für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verwendet wird. Führen Sie unter ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ► [E-Mail-Konfiguration](#) ► [Änderung](#) eine der folgenden Aktionen aus:

- Wählen Sie das Logo für Microsoft Office 365, um sich an Ihrem Konto bei Microsoft Office 365 anzumelden. Geben Sie in dem angezeigten Fenster die E-Mail-Adresse und das Kennwort Ihres Kontos ein.
- Wenn Sie eine On-Premise-Installation von Microsoft Exchange verwenden, der Exchange-Server von einem Drittanbieter gehostet wird oder Sie Outlook.com-Mail (Outlook.com) verwenden, wählen Sie die Drucktaste mit dem Microsoft-Exchange-Logo und dann den Link für das erweiterte Setup, und gehen Sie folgendermaßen vor:
  1. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.
  2. Geben Sie Ihr Kennwort ein.
  3. In einigen Konfigurationen werden Sie unter Umständen aufgefordert, Ihren Exchange-Benutzernamen einzugeben. In diesem Fall geben Sie ihn im Feld [Benutzername](#) an. Bei diesem Namen handelt es sich in der Regel um Ihren Domainnamen gefolgt von einem Backslash und Ihrer

- Konto-ID. Beispiel: Wenn Ihre Domäne z.B. "work" ist, und Ihre Windows-Konto-ID ist "johndoe", dann geben Sie "work\johndoe" ein.
4. In den meisten Fällen findet SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware automatisch die erforderliche EWS-Endpunkt-URL. Wenn dies nicht der Fall ist oder eine manuelle Eingabe erforderlich ist, markieren Sie das Ankreuzfeld [Geben Sie die EWS-URL manuell ein](#), geben Sie die Endpunkt-URL für Exchange Web Services an.
  5. Wählen Sie [Weiter](#).
2. Wählen Sie die Daten, die Sie synchronisieren möchten.

Wählen Sie die Datensatzarten aus, die Sie synchronisieren möchten, d.h. Termine, Aufgaben oder Ansprechpartner, indem Sie die entsprechende Drucktaste aktivieren oder deaktivieren.

- Termine und Aufgaben  
SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware synchronisiert Termine und Aufgaben, die folgenden Kriterien entsprechen:
  - Sie sind Eigentümer dieser Termine oder Aufgaben.
  - Die Termine oder Aufgaben sind nicht abgeschlossen.
  - Die Termine oder Aufgaben stammen aus den letzten beiden Wochen und gelten bis zu vier Wochen in der Zukunft.
- Ansprechpartner  
Für Ansprechpartner können Sie [Anpassen](#) wählen und die zu synchronisierenden Ansprechpartner definieren:
  - alle verfügbaren Ansprechpartner
  - nur meine Ansprechpartner
  - nur Ansprechpartner aus der angegebenen SAP-Gruppe  
Gruppen sind Sichten, die Sie in SAP anlegen können und eine bestimmte Gruppe von Ansprechpartnern enthalten. SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware ruft automatisch eine Liste der für Ihre Ansprechpartner verfügbaren Gruppen ab, damit Sie eine gemäß Ihren Anforderungen auswählen können.

#### Hinweis

Wenn Sie eine benutzerdefinierte SAP-Gruppe verwenden, wählen Sie die Gruppe mit Ansprechpartnern aus, deren Eigentümer Sie sind. Anderenfalls werden neue Ansprechpartner, die Sie aus Microsoft Exchange in SAP hinzufügen, eventuelle zu einem späteren Zeitpunkt aus Microsoft Exchange entfernt, das sie nicht Teil der ausgewählten Gruppe sind.

3. Um den Konfigurationsvorgang abzuschließen, wählen Sie [Fertigstellen](#).

SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware löst die erste Synchronisierung im Hintergrund aus und installiert SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook für kompatible E-Mail-Clients.

## Weitere Informationen

[Maximale Anzahl synchronisierter Datensätze \[Seite 1076\]](#)

Für eine bessere Performance ist die Gesamtanzahl von Datensätzen, die SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware synchronisieren kann, auf 9.000 begrenzt. Diese Grenze ist vordefiniert und kann nicht geändert werden, auch nicht von einem Administrator.

### 23.4.2.2 SAP Cloud for Customer Serverseitige Integration für Microsoft Outlook auf mobilen Geräten verwenden

Wenn Ihr Administrator die entsprechenden Einstellungen vorgenommen hat, können Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook auf der Microsoft-Outlook-App verwenden.

#### Hinweis

Aufgrund von Einschränkungen in der Microsoft-Outlook-App für mobile Geräte ist das Add-In nur im E-Mail-Lesemodus verfügbar.

### 23.4.2.3 Add-In öffnen

Das Add-In funktioniert im Kontext einer E-Mail oder eines Termins und liefert umfangreiche kontextuelle Informationen aus der SAP-Lösung sowie hilfreiche Aktionen für die effiziente Verarbeitung von E-Mails.

#### Vorgehensweise

Um das Add-In zu öffnen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- In Microsoft Outlook auf Windows wählen Sie unter  **Start**  die Option **Öffnen**.
- In Microsoft Outlook für Mac oder Outlook für Web wählen Sie die Registerkarte **SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration** direkt über der E-Mail-Nachricht oder dem Termin.
- Wenn Sie eine Antwort verfassen, wählen Sie die Drucktaste **Add-Ins** über der Nachricht, und wählen Sie dann den Eintrag für **SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration** aus der Liste aus.

### 23.4.2.4 Informationen aus SAP Cloud for Customer anzeigen

Wenn Sie eine E-Mail auswählen, erkennt das Add-In E-Mails von Kunden, die in Ihrer SAP-Lösung als Ansprechpartner definiert sind, automatisch anhand der E-Mail-Adresse. Informationen bezüglich dieses Ansprechpartners und Kunden werden in der Randleiste angezeigt. Hier können Sie Ansprechpartner- und Kundeninformationen sowie zugehörige Opportunities, Leads, Kundenaufträge und Aktivitäten für die aktuelle

Woche abrufen. Außerdem können Sie die Einstellungen zum Anzeigen des Inhalts nach Ihren Wünschen personalisieren.

## 23.4.2.5 Informationen in der Randleiste fixieren

Sie können Informationen in der Randleiste fixieren, sodass diese auch dann noch angezeigt werden, wenn Sie eine andere Position in Microsoft Outlook wählen.

### 📘 Hinweis

Das Fixieren wird derzeit in Outlook 2016 für Windows unterstützt (Build 7668.2000 oder höher für Benutzer im **aktuellen** oder **Office-Insider-Kanälen**, Build 7900.xxxx oder höher in **verzögerten** Kanälen). Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft-Outlook-Dokumentation.

## 23.4.3 E-Mails verwalten

Wenn Sie das SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie vieles direkt von Ihrem Posteingang aus tun. Zum Beispiel können Sie E-Mails zu Ihrer SAP-Lösung hinzufügen oder E-Mails mit Bezug auf andere Objekte hinzufügen.

### 23.4.3.1 E-Mails mit der SAP-Lösung teilen

Sie können formatierte oder unformatierte E-Mail-Nachrichten mit Ihrer SAP-Lösung teilen. Sobald die E-Mail geteilt wurde, wird sie als abgeschlossene Aufgabe in SAP angezeigt. Diese Aufgabe wird automatisch mit anderen relevanten SAP-Datensätzen verknüpft, die in der E-Mail erwähnt wurden.

## Kontext

### 📘 Hinweis

Wenn Sie die Registrierung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware übersprungen oder den Registrierungsassistenten nicht abgeschlossen haben, können Sie Ihre E-Mails nicht über den Ordner [SAP E-Mails](#) oder durch Zuordnen zur Kategorie SAP Cloud for Customer mit der SAP-Lösung teilen.



## Vorgehensweise

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine E-Mail freizugeben:

- Sie können der SAP-Kategorie E-Mails zuordnen, indem Sie [Kategorisieren](#) in Microsoft Outlook verwenden.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie in Microsoft Outlook eine neue E-Mail anlegen, wird die E-Mail-Kategorie vor der Synchronisierung automatisch zugeordnet.

- Verschieben Sie neue oder vorhandene Positionen in den entsprechenden SAP-spezifischen Ordner in Microsoft Outlook: [SAP Ansprechpartner](#), [SAP E-Mail](#) oder [SAP Aufgaben](#).  
Sie können diese SAP-spezifischen Ordner in Outlook auch verwenden, um auf die in der SAP-Lösung gespeicherten Aktivitäten zuzugreifen.

### ⓘ Hinweis

Nachdem eine E-Mail synchronisiert wurde, verschiebt sie die Lösung zurück in den Ordner [Posteingang](#) oder [Gesendete Elemente](#), je nachdem, ob sie versendet oder empfangen wurde.

- Klicken Sie in der entsprechenden Positionskarte auf [Zu Aktivitätenhistorie hinzufügen](#).  
In Microsoft Outlook können Sie die E-Mail auch für alle zugehörigen SAP-Datensätze sichern, indem Sie [Diese E-Mail sichern](#) wählen.

### ⓘ Hinweis

Bilder im Text der E-Mail werden in Ihrer SAP-Lösung als Anlagen angezeigt.

## 23.4.3.2 E-Mails automatisch teilen

Ihr Administrator kann SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook so einstellen, dass alle E-Mails automatisch synchronisiert werden.

Wenn die Synchronisierungseinstellung aktiviert ist, werden alle neuen eingehenden/ausgehenden E-Mails von/an Adressen, die bereits in SAP Cloud for Customer registriert sind, automatisch mit SAP Cloud for Customer geteilt. Die E-Mails werden automatisch jeweils mit einem einzelnen relevanten Ansprechpartner, Kunden oder Privatkunden verknüpft. Zugehörige Objekte, für die eine Verknüpfung erfolgen soll, werden wie folgt abgerufen:

- Die Absender- und Empfängeradressen werden aus den E-Mail-Feldern [An](#), [CC](#) und [Von](#) abgeleitet.
- Die Adressen werden mit den Datensätzen für Ansprechpartner und Privatkunden abgeglichen, die in Ihrem SAP Cloud for Customer verfügbar sind.
- Die gesicherte E-Mail wird mit dem ersten passenden Datensatz (einem einzelnen) verknüpft, der gefunden wird.
- E-Mail-Adressen ohne passende Datensätze werden in den nicht verknüpften E-Mail-Objekten registriert.

### 23.4.3.3 Automatisches Teilen für E-Mails konfigurieren

Als Administrator können Sie für SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook einstellen, dass E-Mails automatisch geteilt werden, indem Sie die Einstellungen in den Benutzerprofilen ändern.

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator am SAP Cloud for Customer-HTML-Client an, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profil](#) ►, öffnen Sie ein Profil, aktivieren Sie das automatische Teilen für E-Mails, und wählen Sie [Sichern](#).
2. Ordnen Sie das aktualisierte Profil den entsprechenden Benutzern zu.

#### Weitere Informationen

[Konfigurieren: Andere Profile für Benutzer zuordnen \[Seite 1096\]](#)

Als Administrator ordnen Sie während der Provisionierung Benutzer einem Vorlageprofil zu (entweder ein angegebenes oder ein Standardvorlageprofil für die Organisation). Nach der Provisionierung können Sie das Profil ändern, das dem Benutzer zugeordnet ist.

### 23.4.3.4 Ansprechpartner auswählen, die sich auf einen Kunden beziehen

Wenn Sie eine E-Mail, einen Termin, einen Besuch oder eine Aufgabe in Ihrem Posteingang anlegen, können Sie Ansprechpartner sehen, die sich auf den Kunden beziehen, den Sie für die Aktivität definiert haben. Wählen Sie die entsprechenden Ansprechpartner aus, die in die Aktivität aufgenommen werden sollen.

Wenn Sie andere Ansprechpartner hinzufügen möchten, dann klicken Sie auf den Kopf, um andere Filter aus Ihrer SAP-Lösung, z.B. [Meine Ansprechpartner](#) oder [Alle Ansprechpartner](#), zu sehen.

### 23.4.3.5 E-Mails und Ereignisse mit Opportunity verknüpfen

Ihr Administrator kann SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook so konfigurieren, dass E-Mails und Ereignisse automatisch mit Opportunitys verknüpft werden.

Diese Funktion automatisiert den Opportunity-Workflow mithilfe eines Algorithmus, um festzulegen, welche Ansprechpartner oder Kunden mit der Opportunity verknüpft sind.

### ⚠ Einschränkung

Opportunities können nur mit E-Mails oder Ereignissen verknüpft werden, die automatisch gesichert werden sollen. Ihr Administrator muss die automatische Freigabe für E-Mails aktivieren. Die Verwendung dieser Funktion erfordert den Kauf des SAP-Intelligent-Sales-Add-Ons.

## Weitere Informationen

[https://help.sap.com/docs/SAP\\_CLOUD\\_FOR\\_CUSTOMER/24765b551a014b779b95c7b07d8e9079/21f186cf30ca40c3b617cc33aa208a4f.html](https://help.sap.com/docs/SAP_CLOUD_FOR_CUSTOMER/24765b551a014b779b95c7b07d8e9079/21f186cf30ca40c3b617cc33aa208a4f.html)

## 23.4.3.6 E-Mail-Anhänge sichern

Wenn Ihre E-Mail Ansprechpartner enthält, die in der SAP-Lösung vorhanden sind, können Sie E-Mail-Anhänge direkt für diesen Ansprechpartner sichern.

## Vorgehensweise

Zum Sichern des E-Mail-Anhangs führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Im Add-In wählen auf der Ansprechpartnerkarte die Option *Anhängen*. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Dialogfenster die Dokumente aus, die Sie anhängen möchten, und wählen Sie *Anhängen*.
- Sie können der SAP-Kategorie E-Mails zuordnen, indem Sie *Kategorisieren* in Microsoft Outlook verwenden.

### 📘 Hinweis

Wenn Sie in Microsoft Outlook eine neue E-Mail anlegen, wird die E-Mail-Kategorie vor der Synchronisierung automatisch zugeordnet.

- Verschieben Sie neue oder vorhandene Positionen in den entsprechenden SAP-spezifischen Ordner in Microsoft Outlook: *SAP Ansprechpartner*, *SAP E-Mail* oder *SAP Aufgaben*. Sie können diese SAP-spezifischen Ordner in Outlook auch verwenden, um auf die in der SAP-Lösung gespeicherten Aktivitäten zuzugreifen.

### 📘 Hinweis

Nachdem eine E-Mail synchronisiert wurde, verschiebt sie die Lösung zurück in den Ordner *Posteingang* oder *Gesendete Elemente*, je nachdem, ob sie versendet oder empfangen wurde.

## 23.4.4 Ansprechpartner verwalten

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Ansprechpartner anlegen, diese mit anderen Objekten in Ihrem SAP-System verknüpfen und anheften. Sie können sogar Ansprechpartner aus Ihrer SAP-Lösung zu Microsoft Outlook hinzufügen.

### 23.4.4.1 Ansprechpartner mit der SAP-Lösung teilen

Sie können direkt über Ihre E-Mail-Anwendung Ansprechpartner unterschiedlichen Elementen in der SAP-Lösung zuordnen.

#### Vorgehensweise

1. Um einen Ansprechpartner mit der SAP-Lösung zu teilen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
  - Verschieben Sie neue oder vorhandene Positionen in den entsprechenden SAP-spezifischen Ordner in Microsoft Outlook: [SAP Ansprechpartner](#), [SAP E-Mail](#) oder [SAP Aufgaben](#). Sie können diese SAP-spezifischen Ordner in Outlook auch verwenden, um auf die in der SAP-Lösung gespeicherten Aktivitäten zuzugreifen.

##### ① Hinweis

Nachdem eine E-Mail synchronisiert wurde, verschieben Sie die Lösung zurück in den Ordner [Posteingang](#) oder [Gesendete Elemente](#), je nachdem, ob sie versendet oder empfangen wurde.

- Sie können der SAP-Kategorie Positionen auf die gleiche Weise zuordnen: durch Verwendung von [Kategorisieren](#) in Microsoft Outlook. Die Position wird in der nächsten Synchronisierungssitzung zu Ihrer SAP-Lösung hinzugefügt.

##### ① Hinweis

**Apple-Mac-Benutzer:** Wenn Sie einen Ansprechpartner einer Kategorie zuordnen, werden alle Nachrichten, die Sie von diesem Ansprechpartner empfangen, standardmäßig automatisch derselben Kategorie zugeordnet. Da Ansprechpartner, die mit dem Add-In geteilt werden, automatisch der SAP-Kategorie zugeordnet werden, werden Nachrichten, die von einem geteilten Ansprechpartner empfangen werden, ebenfalls der SAP-Kategorie zugeordnet und demzufolge in der nächsten Synchronisationssitzung mit der SAP-Lösung geteilt. Um diese Voreinstellung zu deaktivieren, wählen Sie im Outlook-Menü ► [Einstellungen](#) ► [Kategorien](#) ►, und entmarkieren Sie dann das Ankreuzfeld [Nachrichten von kategorisierten Kontakten Kategorien zuweisen](#).

- Wenn in Ihrer E-Mail eine neue Person referenziert wird, können Sie diese Person der SAP-Lösung als Ansprechpartner aus der Karte [Nicht in SAP gefunden](#) hinzufügen, indem Sie das Symbol [Ansprechpartner](#) auswählen.
2. Um auf vorhandene Ansprechpartner in Ihrer SAP-Lösung zuzugreifen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Wenn der in der E-Mail erwähnte Ansprechpartner auch in der SAP-Lösung verfügbar ist, wird die zugehörige Ansprechpartnerkarte im Add-In angezeigt.
- SAP-Ansprechpartner, die den Synchronisationsfiltern entsprechen, finden Sie im Ordner [SAP Ansprechpartner](#) in Microsoft Outlook. Diese Einstellungen können Sie in Ihrer SAP-Lösung unter [E-Mail-Integration](#) > [Benutzereinstellungen](#) > [Dashboard](#) > [Anpassen](#) ändern.

## 23.4.4.2 Geteilte Ansprechpartner bearbeiten

Änderungen, die Sie in Ihrer E-Mail-Anwendung vornehmen, werden an die SAP-Lösung übertragen.

### Vorgehensweise

Um Details von Ansprechpartnern zu bearbeiten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Wählen Sie in der Ansprechpartnerkarte des Add-Ins die Option [Details](#).
- Öffnen Sie in Microsoft Outlook den Ansprechpartner, Termin oder Besuch, und ändern Sie nach Bedarf die Informationen. Wenn dieser Ansprechpartner, Termin oder Besuch der SAP-Kategorie zugeordnet ist oder (im Falle der Ansprechpartner) sich im entsprechenden SAP-Ordner befindet, werden Ihre Änderungen automatisch mit Ihrer SAP-Lösung synchronisiert.

### Ergebnisse

Änderungen, die am Ansprechpartner im Add-In vorgenommen werden, werden sofort in der SAP-Lösung angezeigt, während Änderungen in Microsoft Outlook erst nach der nächsten Synchronisierung in der SAP-Lösung sichtbar sind.

## 23.4.4.3 Auf Formular zum Anlegen eines neuen Kunden Kundennummer anzeigen

Ihr Administrator kann die Konfiguration so vornehmen, dass im Formular zum Anlegen eines neuen Kunden die Kundennummer angezeigt wird.

Ihr Administrator kann die Anzeige der Kundennummer wie folgt konfigurieren:

1. Navigieren Sie zu [E-Mail-Integration](#) > [Groupware-Einstellungen](#) > [PROFILE](#).
2. Öffnen Sie [ADD-IN-EINSTELLUNGEN](#).
3. Wechseln Sie zum Abschnitt [KUNDE](#), und öffnen Sie die Registerkarte [Detailsicht](#).
4. Markieren Sie unter [Kundennummer](#) das Ankreuzfeld [Beim Anlegen anzeigen](#).

## 23.4.4.4 E-Mail zur Aktivitätshistorie des Ansprechpartners hinzufügen

Sie können Interaktionen mit einem Ansprechpartner verfolgen, indem Sie der Aktivitätshistorie E-Mails hinzufügen.

### Vorgehensweise

Um der Aktivitätshistorie eines Ansprechpartners eine E-Mail (als abgeschlossene Aufgabe) hinzuzufügen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie in der entsprechenden Positionskarte auf [Zu Aktivitätshistorie hinzufügen](#).
- Sie können der SAP-Kategorie Positionen auf die gleiche Weise zuordnen: durch Verwendung von [Kategorisieren](#) in Microsoft Outlook. Die Position wird in der nächsten Synchronisierungssitzung zu Ihrer SAP-Lösung hinzugefügt.
- Verschieben Sie neue oder vorhandene Positionen in den entsprechenden SAP-spezifischen Ordner in Microsoft Outlook: [SAP Ansprechpartner](#), [SAP E-Mail](#) oder [SAP Aufgaben](#).  
Sie können diese SAP-spezifischen Ordner in Outlook auch verwenden, um auf die in der SAP-Lösung gespeicherten Aktivitäten zuzugreifen.

#### ⓘ Hinweis

Nachdem eine E-Mail synchronisiert wurde, verschieben Sie die Lösung zurück in den Ordner [Posteingang](#) oder [Gesendete Elemente](#), je nachdem, ob sie versendet oder empfangen wurde.

## 23.4.4.5 Ansprechpartner in der SAP-Lösung öffnen

Sie können Zeit sparen und Ansprechpartnerinformationen direkt über Ihre E-Mail-Anwendung aufrufen.

### Vorgehensweise

Um einen Ansprechpartner in der SAP-Lösung direkt über Ihre E-Mail-Anwendung zu öffnen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Gehen Sie, je nach Aktivitätsart, auf der entsprechenden Karte wie folgt vor:
  - Für Ansprechpartner:  
Wählen Sie [Öffnen in CRM](#).
  - Für Aufgaben, Termine oder Besuche:  
Wählen Sie die Aktivitätsart (Aufgabe, Termin oder Besuch), und wählen Sie dann [Öffnen in CRM](#).
- In Microsoft Outlook öffnen Sie den Ansprechpartner, und wählen Sie die im Feld [Webseite](#) angegebene URL.

## 23.4.4.6 Einem Ansprechpartner andere Aktivitäten zuordnen

Zum Zwecke der Nachverfolgung können Sie einem Ansprechpartner Positionen in der SAP-Lösung zuordnen.

### Vorgehensweise

Um eine Aktivität zuzuordnen oder einen Ansprechpartner mit anderen Datensätzen zu verbinden, klicken Sie auf der Ansprechpartnerkarte auf **...**, und wählen Sie die erforderliche Option.

## 23.4.5 Privatkunden verwalten

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Privatkunden direkt aus Microsoft Outlook anlegen.

### 23.4.5.1 Privatkunden aus Groupware-Add-In anlegen

Sie können mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Privatkunden direkt aus Outlook oder der Gmail-Anwendung anlegen.

Zum Anlegen des Privatkunden öffnen Sie Ihre Outlook- oder Gmail-Anwendung. Führen Sie dann die folgenden Schritte aus:

1. Wählen Sie *Kontext von SAP Cloud for Customer anzeigen*, um das Groupware-Add-In zu öffnen.
2. Wählen Sie die Drucktaste *Neu anlegen*, und wählen Sie *Privatkunde* in der Auswahlliste aus.
3. Füllen Sie alle Felder aus, und wählen Sie *Sichern*.

## 23.4.6 Leads verwalten

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Leads direkt aus Microsoft Outlook anlegen.

### 23.4.6.1 Lead in Groupware-Add-In anlegen

Sie können mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Leads direkt in Outlook oder in der Gmail-Anwendung anlegen.

Zum Anlegen eines Leads aus einer ausgewählten E-Mail oder Besprechung können Sie wie folgt vorgehen:

1. Markieren Sie die E-Mail oder Besprechung, und wählen Sie [Kontext von SAP Cloud for Customer anzeigen](#), um das Groupware-Add-In zu öffnen.
2. Wählen Sie die Drucktaste [Lead](#).
3. Füllen Sie alle Felder aus, und wählen Sie [Sichern](#).

## 23.4.7 Opportunitys verwalten

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Opportunitys direkt aus Microsoft Outlook anlegen.

### 23.4.7.1 Opportunity in Groupware-Add-In anlegen

Sie können mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Opportunitys direkt in Outlook oder in der Gmail-Anwendung anlegen.

Zum Anlegen der Opportunity öffnen Sie Ihre Outlook- oder Gmail-Anwendung. Führen Sie dann die folgenden Schritte aus:

1. Wählen Sie [Kontext von SAP Cloud for Customer anzeigen](#), um das Groupware-Add-In zu öffnen.
2. Wählen Sie die Drucktaste [Neu anlegen](#), und wählen Sie [Opportunity](#) in der Auswahlliste aus.
3. Füllen Sie alle Felder aus, und wählen Sie [Sichern](#).

## 23.4.8 Termine und Besuche verwalten

Wenn Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook verwenden, können Sie Termine und Besuche synchronisieren, sodass Aktualisierungen in Ihrer SAP-Lösung in Microsoft Outlook erscheinen und umgekehrt.

### 23.4.8.1 Automatisches Teilen von Terminen und Besprechungen in Microsoft Exchange

Wenn Sie Microsoft Outlook nutzen und Ihr Administrator die entsprechenden Einstellungen vorgenommen hat, synchronisiert Ihr System Termine und Besprechungen automatisch.

Ihr Administrator kann Ihre SAP-Lösung nach den folgenden Kriterien für die Synchronisierung von Terminen und Besprechungen einrichten:

- Alle Termine und Besprechungen mit mindestens einem Teilnehmer, dessen E-Mail-Adresse als Ansprechpartner in Ihrer SAP-Lösung definiert ist



- Alle Termine und Besprechungen, auch wenn die Teilnehmer nicht in Ihrer SAP-Lösung definiert sind

#### 📌 Hinweis

Das automatische Teilen lässt sich nicht rückwirkend anwenden. Es funktioniert nur bei Terminen und Besprechungen, die angelegt werden, nachdem Ihr Administrator diese Funktion eingerichtet hat.

## 23.4.8.2 Konfigurieren von automatischem Teilen von Terminen und Besprechungen in Microsoft Outlook

Administratoren können in der SAP-Lösung automatisches Teilen für Termine und Besprechungen einrichten.

Melden Sie sich bei Ihrer SAP-Lösung als Administrator an, rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#)

► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ► auf, und wählen Sie ein Profil aus. Markieren Sie unter

► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [Synchronisierungsoptionen - Kalender](#) ► die entsprechenden Ankreuzfelder, um automatisches Teilen für die Anforderungen Ihres Unternehmens zu aktivieren. Diese Einstellungen wenden Sie anschließend auf die entsprechenden Benutzern an.

## 23.4.8.3 Beschreibung für Termine, Besuche und Besprechungen in Microsoft Outlook einfrieren

Wenn Ihr Administrator die entsprechenden Einstellungen vorgenommen hat, bleibt die Beschreibung von Terminen, Besuchen und Besprechungen gleich, auch wenn andere Details aktualisiert und synchronisiert werden.

Diese Funktion kann nützlich sein, wenn Sie betriebsinterne Informationen in die Notizen von Terminen, Besuchen oder Besprechungen einfügen möchten.

Ist die Funktion aktiviert und Sie legen in Microsoft Outlook einen Termin, Besuch oder eine Besprechung an:

- Wird die Beschreibung anfangs synchronisiert und als Notiz in der SAP-Lösung gesichert.
- Werden Änderungen an der Beschreibung nicht synchronisiert, wenn Sie den Termin, Besuch oder die Besprechung in Ihrer SAP-Lösung aktualisieren.

Ist die Funktion aktiviert und Sie legen in Ihrer SAP-Lösung einen Termin, Besuch oder eine Besprechung an:

- Wird die Beschreibung anfangs synchronisiert und als Text in Microsoft Exchange hinzugefügt.
- Werden Änderungen an der Beschreibung nicht synchronisiert, wenn Sie den Termin, Besuch oder die Besprechung in Microsoft Outlook aktualisieren.

## 23.4.8.4 Konfigurieren von Einfrieren von Beschreibung für Termine, Besuche und Besprechungen in Microsoft Outlook

Administratoren können Einstellungen zum Einfrieren der Beschreibung für Termine, Besuche und Besprechungen in der SAP-Lösung nach der Erstsynchronisation vornehmen.

Melden Sie sich bei Ihrer SAP Lösung als Administrator an, und navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Einstellungen](#) ► [Kalenderkonfiguration](#) ►. Markieren Sie das Ankreuzfeld zum Einfrieren des Inhalts des Beschreibungsfelds nach der Erstsynchronisation.

## 23.4.8.5 Termine oder Besuche mit der SAP-Lösung synchronisieren

Verwalten Sie Ihren Zeitplan, indem Sie Ihre Termine und Besuche mit Ihrer SAP-Lösung teilen.

### Kontext

#### ⓘ Hinweis

Bei Kalenderereignissen werden alle zukünftigen Termine und Besuche synchronisiert. Bei Besuchen oder Terminen in der Vergangenheit werden nur die aus den letzten 30 Tagen in der SAP-Lösung synchronisiert. Termine und Besuche, die nicht in diesen Zeitraum fallen, erscheinen weiterhin in Ihrem Kalender, werden jedoch bei der Synchronisierung übersprungen.

### Vorgehensweise

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Termin oder einen Besuch mit Ihrer SAP-Lösung zu teilen:

- Sie können der SAP-Kategorie Positionen auf die gleiche Weise zuordnen: durch Verwendung von [Kategorisieren](#) in Microsoft Outlook. Die Position wird in der nächsten Synchronisierungssitzung zu Ihrer SAP-Lösung hinzugefügt.
- Klicken Sie in der entsprechenden Positionskarte auf [Zu Aktivitätenhistorie hinzufügen](#).
- Wählen Sie im Add-In ► + ► [<Aktivitätsart>](#) ►.  
Wenn Sie die Aktivität auf diese Weise anlegen, wird sie im entsprechenden SAP-spezifischen Ordner in Microsoft Outlook angezeigt und der SAP-Kategorie in Microsoft Outlook sofort zugeordnet. Folglich wird sie automatisch mit der SAP-Lösung geteilt.

## Ergebnisse

- Termine oder Besuche, bei denen Sie der Organisator oder Verantwortliche **sind**, werden in beide Richtungen synchronisiert. Das heißt, wenn Sie den Termin oder Besuch in Ihrem Posteingang oder in Ihrer SAP-Lösung ändern, wird die Änderung auch an der jeweils anderen Stelle dargestellt.
- Termine oder Besuche, bei denen Sie **nicht** der Organisator oder Verantwortliche sind, werden nur in einer Richtung synchronisiert, nämlich von Ihrem Posteingang in Ihre SAP-Lösung.

### 23.4.8.6 Konfigurieren, welche Besuche synchronisiert werden

In SAP Cloud for Customer, wenn mit Besuchen verknüpft, können Benutzer entweder Organisatoren oder Eigentümer besuchen. Als Administrator müssen Sie konfigurieren, welche Besuche für die Benutzer synchronisiert werden.

## Kontext

Sie können folgendermaßen definieren, welche Besuche für den Benutzer – als Eigentümer oder Organisator – synchronisiert werden müssen:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Einstellungen](#) ► auf (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, wählen Sie [Mandanteneinstellungen](#)).
2. Wählen Sie im Feld [Besuch synchronisieren mit](#) aus, ob Sie Besuche mit dem Verantwortlichen oder dem Organisator synchronisieren möchten.

### 23.4.8.7 Termin oder Besuch bearbeiten

Sie müssen einen Termin oder Besuch bearbeiten? Kein Problem!

## Vorgehensweise

Um die Details eines Termins oder Besuchs zu bearbeiten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Auf der Termin- oder Besuchskarte im Add-In wählen Sie [Details](#).

So bearbeiten Sie einen Termin bzw. Besuch, der mit einem anderen Element, z.B. einen Ansprechpartner, verknüpft ist:

1. Wählen Sie auf der Datensatzkarte dieses Ansprechpartners die Termin- oder Besuchsteile.
  2. Wählen Sie dann den Termin bzw. Besuch, den Sie bearbeiten möchten.
  3. Zum Bearbeiten eines Feldes wählen Sie das Stiftsymbol.
- Öffnen Sie in Microsoft Outlook den Ansprechpartner, Termin oder Besuch, und ändern Sie nach Bedarf die Informationen. Wenn dieser Ansprechpartner, Termin oder Besuch der SAP-Kategorie zugeordnet ist oder (im Falle der Ansprechpartner) sich im entsprechenden SAP-Ordner befindet, werden Ihre Änderungen automatisch mit Ihrer SAP-Lösung synchronisiert.

## 23.4.8.8 Unterstützung wiederkehrender Termine für Outlook-Integration

Sie können wiederkehrende Ereignisse und Aktualisierungen dieser Ereignisse aus MS Outlook nach SAP Cloud for Customer für *Besuche* und *Termine* synchronisieren. Sie können auch separate Vorkommen in beide Richtungen aktualisieren. Die Terminhäufigkeit kann täglich, wöchentlich und monatlich sein.

*Termine* und *Besuche* werden in SAP Cloud for Customer angelegt, und die Instanzen verfügen über eine Referenzverknüpfung zum übergeordneten Termin. Beachten Sie, dass der übergeordnete Termin in SAP Cloud for Customer nicht sichtbar ist. Ein in MS Outlook gelöscht Vorkommen wird in SAP Cloud for Customer beim Synchronisieren als storniert betrachtet. Wenn Sie in MS Outlook eine ganze Serie löschen, werden alle Instanzen mit einem übergeordneten Termin in SAP Cloud for Customer gelöscht/storniert.

Beachten Sie, dass Sie ein Vorkommen nicht aus SAP Cloud for Customer löschen können. Sie können es nur stornieren. Dies gilt nicht für Besuche.

Das Limit für Vorkommen, die in SAP Cloud for Customer zu sehen sind, ist wie folgt:

- Täglicher und wöchentlicher Rhythmus: zwei Monate
- Monatlicher Rhythmus: 6 Monate

### ⓘ Hinweis

Beim Sichern des wiederkehrenden Ereignisses in MS Outlook mithilfe des Add-Ins stehen nur die Felder für Kunde und Ansprechpartner zur Verknüpfung zur Verfügung. Außerdem können Sie in MS Outlook kein separates Vorkommen freigeben. Sie können nur die gesamte Serie teilen.

Folgende Funktionen werden nicht unterstützt:

- Google-Kalender
- Synchronisierung von Anhängen für wiederkehrende Ereignisse
- Teilen wiederkehrender Ereignisse nach Teilnehmern; nur Veranstalter können wiederkehrende Ereignisse teilen
- Jährliches Muster. Wenn Sie versuchen, eine Synchronisation durchzuführen, tritt ein Synchronisierungsproblem auf
- Der sichere Beschreibungsmodus für wiederkehrende Ereignisse wird nicht unterstützt (Option *Beschreibungsfelder einfrieren* in den Tenant-Einstellungen).
- Teilen einzelner Vorkommen

- Die private Synchronisierung wiederkehrender Ereignisse wird nicht unterstützt. Wenn Sie versuchen, eine Synchronisation durchzuführen, tritt ein Synchronisierungsproblem auf.
- Synchronisierung für ganztägige wiederkehrende Ereignisse. Wenn Sie versuchen, eine Synchronisation durchzuführen, tritt ein Synchronisierungsproblem auf.
- Die Sommerzeit wird nicht automatisch unterstützt. Die Zeit für Vorkommen kann für den Zeitraum ungenau sein, wenn die Sommerzeitregeln für MS-Outlook-Zeitzone und SAP Cloud for Customer-Zeitzone unterschiedlich sind.
- Änderungen an vergangenen Vorkommen auf Seite von SAP Cloud for Customer werden nicht mit MS Outlook synchronisiert.
- Aktualisierungen in SAP Cloud for Customer 60 Tage nach dem Vorkommen WERDEN NICHT in MS Outlook bei der nächsten Synchronisation dargestellt.

### 23.4.8.9 Ansprechpartner auswählen, die sich auf einen Kunden beziehen

Wenn Sie eine E-Mail, einen Termin, einen Besuch oder eine Aufgabe in Ihrem Posteingang anlegen, können Sie Ansprechpartner sehen, die sich auf den Kunden beziehen, den Sie für die Aktivität definiert haben. Wählen Sie die entsprechenden Ansprechpartner aus, die in die Aktivität aufgenommen werden sollen.

Wenn Sie andere Ansprechpartner hinzufügen möchten, dann klicken Sie auf den Kopf, um andere Filter aus Ihrer SAP-Lösung, z.B. [Meine Ansprechpartner](#) oder [Alle Ansprechpartner](#), zu sehen.

### 23.4.8.10 Termin oder Besuch in der SAP-Lösung öffnen

Wenn Sie in Ihrem E-Mail-Posteingang arbeiten und auf einen Termin oder einen Besuch in der SAP-Lösung zugreifen möchten, können Sie ihn direkt aus dem Posteingang heraus öffnen.

#### Vorgehensweise

1. Um einen Termin bzw. Besuch zu öffnen, wählen Sie auf der Positions- oder Ansprechpartnerkarte [Termin](#) oder [Besuch](#).
2. Wählen Sie dann  [Öffnen in CRM](#) .

### 23.4.8.11 Besprechung oder Termin löschen, absagen oder neu zuordnen

Sowohl in Ihrer SAP-Lösung als auch in Ihrem Kalender (Google oder Microsoft Exchange) können Sie Besprechungen absagen oder löschen oder Besprechungen einem anderen Organisator zuordnen.

Das System reagiert wie folgt:

### Hinweis

Wenn Termine geändert werden, werden die Teilnehmer automatisch benachrichtigt.

Ihre Aktionen und Systemergebnisse

| Ihre Aktion                                                                                                                             | Ergebnis                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In Ihrem Kalender entfernen Sie einen Teilnehmer einer Besprechung.                                                                     | Nach der Synchronisierung wird der Teilnehmer auch aus der Besprechung in Ihrer SAP-Lösung entfernt.                                                       |
| Sie sind der Organisator oder der Verantwortliche für eine Besprechung oder einen Termin und sagen sie oder ihn in Ihrer SAP-Lösung ab. | Nach der Synchronisierung wird der Termin auch in Ihrem Kalender abgesagt.                                                                                 |
| In Ihrer SAP-Lösung löschen Sie eine Besprechung, sagen sie ab oder ordnen sie einem neuen Besprechungsverantwortlichen zu.             | Bei der Synchronisierung wird die Besprechung aus dem Kalender des ursprünglichen Organisators oder Verantwortlichen gelöscht.                             |
| In Ihrer SAP-Lösung löschen Sie nur eine Besprechung (ohne sie abzusagen oder einem anderen Verantwortlichen neu zuzuordnen).           | Bei der Synchronisierung wird die Besprechung nicht mehr freigegeben, sondern verbleibt im Kalender des ursprünglichen Organisators oder Verantwortlichen. |

## 23.4.9 Aufgaben verwalten

Mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook können Sie Aufgaben hinzufügen, teilen und öffnen.

### 23.4.9.1 Aufgabe mit der SAP-Lösung teilen

Das Teilen von Aufgaben mit der SAP-Lösung hilft Ihnen dabei, den Überblick zu behalten.

#### Vorgehensweise

Um eine Aufgabe mit der SAP-Lösung zu teilen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Sie können der SAP-Kategorie Positionen auf die gleiche Weise zuordnen: durch Verwendung von [Kategorisieren](#) in Microsoft Outlook. Die Position wird in der nächsten Synchronisierungssitzung zu Ihrer SAP-Lösung hinzugefügt.
- Verschieben Sie neue oder vorhandene Positionen in den entsprechenden SAP-spezifischen Ordner in Microsoft Outlook: [SAP Ansprechpartner](#), [SAP E-Mail](#) oder [SAP Aufgaben](#). Sie können diese SAP-spezifischen Ordner in Outlook auch verwenden, um auf die in der SAP-Lösung gespeicherten Aktivitäten zuzugreifen.

### Hinweis

Nachdem eine E-Mail synchronisiert wurde, verschiebt sie die Lösung zurück in den Ordner [Posteingang](#) oder [Gesendete Elemente](#), je nachdem, ob sie versendet oder empfangen wurde.

- Wählen Sie im Add-In  + > **<Aktivitätsart>** .
- Wenn Sie die Aktivität auf diese Weise anlegen, wird sie im entsprechenden SAP-spezifischen Ordner in Microsoft Outlook angezeigt und der SAP-Kategorie in Microsoft Outlook sofort zugeordnet. Folglich wird sie automatisch mit der SAP-Lösung geteilt.

## 23.4.9.2 Aufgabe bearbeiten

Sie müssen eine Aufgabe aktualisieren? Kein Problem!

### Vorgehensweise

Sie können Aufgabendetails bearbeiten, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Öffnen Sie die Aufgabe in Microsoft Outlook, und bearbeiten Sie die Aufgabendetails.

#### Hinweis

Änderungen, die Sie mit dieser Methode vornehmen, werden in der SAP-Lösung erst nach der nächsten Synchronisierung angezeigt.

Wenn diese Aufgabe der SAP-Kategorie zugeordnet ist oder sich im Ordner *SAP Aufgaben* befindet, werden Ihre Änderungen automatisch mit der SAP-Lösung synchronisiert.

- Im Add-In wählen Sie auf der Datensatzkarte die Option *Aufgaben* und dann die Aufgabe, die Sie bearbeiten möchten.

#### Hinweis

Änderungen, die Sie mit dieser Methode vornehmen, werden sofort in der SAP-Lösung angezeigt.

## 23.4.9.3 Ansprechpartner auswählen, die sich auf einen Kunden beziehen

Wenn Sie eine E-Mail, einen Termin, einen Besuch oder eine Aufgabe in Ihrem Posteingang anlegen, können Sie Ansprechpartner sehen, die sich auf den Kunden beziehen, den Sie für die Aktivität definiert haben. Wählen Sie die entsprechenden Ansprechpartner aus, die in die Aktivität aufgenommen werden sollen.

Wenn Sie andere Ansprechpartner hinzufügen möchten, dann klicken Sie auf den Kopf, um andere Filter aus Ihrer SAP-Lösung, z.B. *Meine Ansprechpartner* oder *Alle Ansprechpartner*, zu sehen.

## 23.4.9.4 Aufgabe in der SAP-Lösung öffnen

Sie können Zeit sparen und Ansprechpartnerinformationen direkt über Ihre E-Mail-Anwendung aufrufen.

## Kontext

Um eine Aufgabe in der SAP-Lösung direkt über Ihre E-Mail-Anwendung zu öffnen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie auf der Positions- oder Ansprechpartnerkarte [Aufgabe](#).
2. Wählen Sie ► ... ► [Öffnen in CRM](#) ►.

## 23.4.10 Tickets verwalten

Mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook können Sie von Outlook aus direkt auf das Ticket zugreifen und die folgenden Aktionen ausführen:

- E-Mails mit einem Klick manuell in Tickets umwandeln
- E-Mails und Anlagen manuell in Tickets sichern
- geschlossenes Ticket beim Antworten erneut öffnen
- zugehörige Tickets mit dem Status "Offen" anzeigen

Sie können verkaufsbezogene Kundenanfragen mit entsprechenden Servicetickets verknüpfen. Sie können auch parallele Workflows für Benutzer einbinden, die Tickets außerhalb von Verkaufsszenarios nutzen.

## 23.4.11 SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook auf mobilen Geräten verwenden

Sie können einige der Funktionen von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook auf Android- und iOS-Mobilgeräten verwenden.

So greifen Sie über die mobile Microsoft-Outlook-App auf das Add-In zu:

1. Öffnen Sie die mobile Microsoft-Outlook-App.
2. Öffnen Sie eine beliebige E-Mail im Posteingang oder in den gesendeten Elementen.
3. Tippen Sie auf [Mehr](#), und wählen Sie das SAP-Symbol, um das Add-In zu öffnen.

## 23.4.12 Häufige Fragen für SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration für Microsoft Outlook

Probleme mit diesem Add-In? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.



Im Dashboard finden Sie mehr Informationen zu vielen Fragen, die Sie sich möglicherweise stellen. Wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook nicht auf Ihre SAP- oder Microsoft Exchange-Daten zugreifen kann, oder wenn die Synchronisierung zehn mal in Folge fehlschlägt, werden Sie außerdem per E-Mail über das Problem benachrichtigt.

## 23.4.12.1 Wie kann ich Synchronisierungsprobleme beheben?

Ein Synchronisierungsproblem tritt auf, wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware aus irgendeinem Grund nicht in der Lage ist, Daten zwischen der SAP-Lösung und Microsoft Exchange zu synchronisieren.

### Kontext

Synchronisierungsprobleme werden durch unvollständige Daten in der E-Mail-Anwendung (z.B. fehlender Nachname des Ansprechpartners) oder durch Regeln in der SAP-Lösung verursacht, die das Bearbeiten und Löschen von Datensätzen bestimmter Typen verhindern. Eine weitere Ursache für Synchronisationsprobleme ist eine fehlerhafte Microsoft-Exchange-Konfiguration. Wenn Microsoft Exchange nicht korrekt konfiguriert ist, stimmt die URL der Exchange-Metadaten nicht mit der URL überein, die Microsoft Exchange in das Identitäts-Token einbettet. Die serverseitige Integration verwendet die folgenden grundlegenden Schritte, um das Exchange-Identitäts-Token zu validieren:

1. Rufen Sie das Identitäts-Token von Microsoft Exchange ab.
2. Parsen Sie das Identitäts-Token, und extrahieren Sie den amurl-Parameter (die Exchange-Metadaten-URL).
3. Senden Sie eine HTTP-GET-Anfrage an die Exchange-Metadaten-URL, um die Schlüssel abzurufen und die Token-Gültigkeit zu bestätigen.
4. Verwenden Sie die abgerufenen Informationen zur Validierung der Token-Signatur.

Detaillierte Informationen zur Verwendung der URL für Exchange-Metadaten finden Sie unter: <https://docs.microsoft.com/en-us/office/dev/add-ins/outlook/validate-an-identity-token> . Um die fehlerhafte Microsoft-Exchange-Konfiguration zu beheben, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Wenn ein Synchronisierungsproblem auftritt, verwendet SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware eine der folgenden Methoden, um den Benutzer über die Situation zu benachrichtigen:

- Das Element, für das ein Problem auftritt, wird zwei Kategorien zugeordnet: der Kategorie *Synchronisierungsfehler* und der Statuskategorie, die mehr Informationen zu dem Problem bereitstellt.
- Informationen zum Synchronisierungsproblem werden auf der Seite *Probleme* im Dashboard von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware angezeigt. Um Probleme für eine bestimmte Elementart anzuzeigen, wählen Sie unter *Probleme* die Elementart aus.

#### → Tipp

Sie können einfach das SAP-Element (oder je nach Ursache das Microsoft-Exchange-Element) öffnen, das das Problem verursacht hat, indem Sie das entsprechende Symbol in der Problembeschreibung wählen.

Um ein Synchronisierungsproblem zu lösen, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Wenn das Problem aufgetreten ist, weil ein erforderliches Feld leer ist, geben Sie die fehlenden Daten ein.
2. Wenn Sie nicht wissen, wie Sie das Problem lösen können, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

### 23.4.12.2 Wie kann ich Kontoanmeldeinformationen erneuern?

Wenn Ihre Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange oder SAP veraltet sind, kann SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Ihre Daten nicht mehr synchronisieren. Sie erhalten eine Benachrichtigungs-E-Mail, die Sie über das Problem informiert. Die entsprechende Nachricht wird auch im Dashboard angezeigt.

## Kontext

Um Ihre Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange oder SAP zu verlängern, gehen Sie folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Dashboard von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware im Abschnitt mit dem Verbindungsstatus die Option [Einstellungen ändern](#).
2. Geben Sie Ihre neuen Anmeldeinformationen ein.
3. (Optional) Nehmen Sie eine Synchronisation vor, um sicherzustellen, dass der Status Ihrer Elemente aktualisiert wird.

### 23.4.12.3 Wie gewähre ich als Administrator Zugriff auf das Postfach, das mit serverseitiger Integration verwendet wird?

Wenn Sie versuchen, das Office365-Postfach in der serverseitigen Integration zu authentifizieren, wird die Fehlermeldung [Administrator Genehmigung erforderlich](#) angezeigt.

## Kontext

Der Fehler tritt auf, da die Option *Benutzer können Apps den Zugriff auf Unternehmensdaten in ihrem Namen gestatten* auf *Nein* gesetzt ist. Diese Option ist im Kunden-Azure-Active-Directory über ► *Unternehmensanwendungen* ► *Benutzereinstellungen* ► verfügbar. Sie können die folgenden Methoden verwenden, um Zugriff auf das Postfach zu gewähren:

- Administratoreinwilligung für serverseitige Integration erteilen
- Dem Office-365-Administrator erlauben, während der ersten Anmeldung seine Zustimmung zu geben
- Benutzern erlauben, Einwilligungen zu Drittanbieteranwendungen zu geben

Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Azure Active Directory-Zustimmungsframework](#) ➡
- Grundlegendes zu Einwilligungserfahrungen für Azure AD-Anwendungen

### 23.4.12.3.1 Wie kann ich eine Administratoreinwilligung für die serverseitige Integration erteilen?

Als Administrator können Sie die Administratoreinwilligung für die serverseitige Integration wie folgt erteilen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei Azure AD an.
2. Navigieren Sie zu *Unternehmensanwendungen*, und suchen Sie in der Liste nach *SAP Cloud for Customer, serverseitige Integration*.

Die Anwendung ist möglicherweise nicht in der Liste enthalten, wenn keiner der Nutzer zuvor in ihrem Namen der Anwendung Zugriff gestattet hat.

3. Navigieren Sie zu ► *Berechtigungen* ► *Administratoreinwilligung erteilen für %CompanyName%* ►.
4. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen des Office-365-Administrators an, und wählen Sie *Akzeptieren*.

## Ergebnisse

Die Meldung *Erfolgreich angemeldet* wird angezeigt. Auf der Anwendungsseite wird auf der Registerkarte *Administratoreinwilligung* eine Liste der Einwilligungen angezeigt. Sie können in SAP Cloud for Customer zu den *Benutzereinstellungen* wechseln und den Zugriff auf das Postfach gewähren.

### 23.4.12.3.2 Wie kann ich dem Office-365-Administrator erlauben, während der ersten Anmeldung seine Zustimmung zu geben?

Stellen Sie sicher, dass der Office-365-Administrator ein SAP Cloud for Customer-Benutzer ist und als ein Benutzer der serverseitigen Integration bereitgestellt wurde wurde.

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei SAP Cloud for Customer als ein Office-365-Administrator an.
2. Wechseln Sie zu ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Einstellungen ändern](#) ► unter [MAIL-SERVER-VERBINDUNGSSTATUS](#).
3. Markieren Sie im Dialogfenster [Berechtigungen erforderlich](#) das Kontrollkästchen [Zustimmung im Namen Ihrer Organisation](#), und wählen Sie [Akzeptieren](#).

#### Ergebnisse

Die Meldung [Erfolgreich angemeldet](#) wird angezeigt. Für Ihre Organisation wurde eine Einwilligung für die Anwendung erteilt, und Sie können sich erfolgreich authentifizieren. Wenn der Office-365-Administrator keine serverseitige Integration benötigt, starten Sie das Verfahren [Postfach zurücksetzen](#) auf der Registerkarte [Groupware-Einstellungen](#). Sie können die Bereitstellung für die serverseitige Integration auch aufheben.

### 23.4.12.3.3 Wie kann ich Benutzern erlauben, Drittanbieteranwendungen zuzustimmen?

Als Administrator können Sie Benutzern erlauben, Drittanbieteranwendungen ihre Einwilligung zu geben:

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich bei Azure AD an.
2. Wählen Sie ► [Unternehmensanwendungen](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ►.
3. Ändern Sie [Benutzer können Apps den Zugriff auf Unternehmensdaten in ihrem Namen gestatten](#) in [Ja](#).

Wenn diese Einstellung aktiviert ist, können Sie beliebigen Drittanbieteranwendungen Zugriff gestatten, die möglicherweise nicht den Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens entsprechen.

## 23.4.12.4 Was passiert, wenn Sie die Synchronisierung zum ersten Mal aktivieren?

Nach der ersten Synchronisierung werden alle vorhandenen Kalenderereignisse, die die Synchronisierungskriterien erfüllen, zwischen Ihrer E-Mail-Anwendung und SAP Cloud for Customer synchronisiert.

Die Kalenderereignisse werden anhand der folgenden Synchronisierungskriterien für die Synchronisierung ausgewählt:

- Kalenderereignisse, die vor weniger als 30 Tagen angelegt wurden, werden synchronisiert.
- Alle zukünftigen Kalenderereignisse werden synchronisiert.

### ⓘ Hinweis

Bei Ihrer ersten Synchronisierung können viele vorhandene Kalenderereignisse die Synchronisierungskriterien erfüllen und synchronisieren.

## 23.4.12.5 Wann werden Besuche automatisch aus Outlook gelöscht?

Besuche, die in SAP Cloud for Customer angelegt und mit Outlook synchronisiert wurden, werden gelöscht, wenn sie die Filterkriterien erfüllen.

Die Besuche werden gelöscht, wenn sie die folgenden beiden Filterkriterien erfüllen:

- Der Besuch hat keinen Teilnehmer.
- Der Besuch wurde in SAP Cloud for Customer vor mehr als 30 Tagen angelegt.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie die Filterkriterien ändern möchten, wenden Sie sich an unser Support-Team.

## 23.5 SAP Cloud for Customer Serverseitige Integration für Gmail

Wie die mandantenseitige Lösung unterstützt Sie die serverseitige Integration direkt im Posteingang mit kontextbezogenen Erkenntnissen aus SAP Cloud for Customer. Sie bietet Ihnen außerdem intelligente Funktionen, die es Ihnen erleichtern, Aufgaben direkt aus Ihrem Gmail-Posteingang zu erledigen.

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail synchronisiert Ihre Informationen auf Serverebene, sodass die erforderliche Einrichtung auf Mandantenebene gering gehalten wird.

## Hinweis

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail ist verfügbar:

- als Bestandteil der SAP Sales Cloud, Enterprise Edition
- nur in englischer Sprache

[SAP Cloud for Customer im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren, serverseitige Integration für Gmail \[Seite 1144\]](#)

Als Administrator müssen Sie die serverseitige Integration für Gmail festlegen und einrichten.

[SAP Cloud for Customer einrichten, serverseitige Integration für Gmail \[Seite 1174\]](#)

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Google-Anwendungen und SAP Cloud for Customer. Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie einige einmalige Einrichtungsschritte ausführen.

[Erste Schritte \[Seite 1179\]](#)

Mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail können Sie Informationen aus Ihrer SAP-Lösung direkt aus Ihrem Posteingang einsehen und verwenden.

## **23.5.1 SAP Cloud for Customer im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren, serverseitige Integration für Gmail**

Als Administrator müssen Sie die serverseitige Integration für Gmail festlegen und einrichten.

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail ist ein Service, der eine Synchronisierung der Daten zwischen SAP Cloud for Customer und Gmail in beide Richtungen ausführt. Das ermöglicht dem Benutzer eine Interaktion mit SAP Cloud for Customer direkt aus einer E-Mail-Anwendung.

Administratoren müssen diese Integration für Benutzer durch die Provisionierung von Benutzern, Verwalten von provisionierten Benutzern, das Anlegen von Organisationen und Zuordnen von Benutzern zu den Organisationen und sowohl das Anlegen als auch Verwalten von Profilen mit Konfigurationseinstellungen einrichten.

[Zugriff auf die Groupware Einstellungen \[Seite 1145\]](#)

Nur SAP Cloud for Customer-Administratoren können auf die Groupware-Einstellungen zugreifen. Normale Benutzer (SAP Cloud for Customer-Mandanten ohne Administratorrechte) haben keinen Zugriff auf die Groupware-Einstellungen. Stellen Sie also sicher, dass Sie über einen entsprechenden Benutzer mit Administratorrechten in SAP Cloud for Customer haben, wenn Sie Groupware-Einstellungen vornehmen möchten.

[Profile verwalten \[Seite 1146\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

[Managementorganisationen \[Seite 1152\]](#)

Um die Benutzerverwaltung zu vereinfachen, können Administratoren die Benutzer in Gruppen aufteilen, die Organisationen genannt werden. Eine Organisation kann so konfiguriert werden, dass sie ihren Benutzern eine bestimmte gemeinsame Konfiguration bereitstellt.

#### [Benutzer provisionieren \[Seite 1158\]](#)

Als Administrator müssen Sie Benutzer in SAP Cloud for Customer anlegen und für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisionieren. Dann können die Benutzer auf SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware zugreifen und es verwenden.

#### [Bereitgestellte Benutzer verwalten \[Seite 1161\]](#)

Wenn Sie Benutzer für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware bereitgestellt haben, können Sie als Administrator verschiedene benutzerbezogene Einstellungen verwalten, z.B. die Synchronisierung für Benutzer deaktivieren oder sie einer anderen Organisation zuordnen. Sie können bereitgestellte Benutzer auch löschen, sodass sie in einen nicht bereitgestellten Zustand zurückgeführt werden und SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht verwenden können.

#### [SAP Cloud for Customer anpassen, serverseitige Integration für Groupware \[Seite 1169\]](#)

Als Administrator können Sie das standardmäßige Aussehen und Verhalten von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware anpassen.

#### [Hauptkonzepte \[Seite 1172\]](#)

Es ist eine Liste der Hauptkonzepte vorhanden, die der Administrator für die Verwaltung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware für Microsoft Outlook oder Gmail kennen sollte.

## 23.5.1.1 Zugriff auf die Groupware Einstellungen

Nur SAP Cloud for Customer-Administratoren können auf die Groupware-Einstellungen zugreifen. Normale Benutzer (SAP Cloud for Customer-Mandanten ohne Administratorrechte) haben keinen Zugriff auf die Groupware-Einstellungen. Stellen Sie also sicher, dass Sie über einen entsprechenden Benutzer mit Administratorrechten in SAP Cloud for Customer haben, wenn Sie Groupware-Einstellungen vornehmen möchten.

Um auf die Groupware-Einstellungen zuzugreifen, gehen Sie in SAP Cloud for Customer auf [E-Mail-Integration](#)  [Groupware-Einstellungen](#) .

Wenn Sie zum ersten Mal als Administrator auf die Registerkarte [Groupware-Einstellungen](#) zugreifen, werden Sie automatisch zum SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisioniert. Insbesondere bedeutet dies, dass folgendes automatisch geschieht:

- Sie werden der Standardorganisation hinzugefügt
- Ihnen wird ein Standardprofil zugeordnet
- Ihnen wird ein Zugriff auf die Registerkarte [E-Mail-Integration](#) zur Verfügung gestellt, auf der Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware über das Dashboard aus der Sicht eines Endbenutzers konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie in der Referenz im Abschnitt "Zugehörige Informationen".

Wenn Sie vom System provisioniert sind, erhalten Sie auch eine Benachrichtigungs-E-Mail in Ihrem Posteingang. Die Lösung verwendet die E-Mail-Adresse, die in SAP Cloud for Customer konfiguriert wurde.

Nachdem Sie provisioniert wurden, können Sie auch andere Verwaltungsaufgaben durchführen, z.B. die andere Benutzer provisionieren, neue Organisationen bzw. Profile anlegen, oder Einstellungen für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware konfigurieren.

## Weitere Informationen

### [Managementorganisationen \[Seite 1081\]](#)

Um die Benutzerverwaltung zu vereinfachen, können Administratoren die Benutzer in Gruppen aufteilen, die Organisationen genannt werden. Eine Organisation kann so konfiguriert werden, dass sie ihren Benutzern eine bestimmte gemeinsame Konfiguration bereitstellt.

### [Profile verwalten \[Seite 1073\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

## 23.5.1.1.1 Wie SAP Cloud for Customer, die serverseitige Integration von Groupware reagiert, wenn sich eine Benutzerrolle ändert

Da es in der SAP-Lösung möglich ist, die Benutzerrolle zu ändern, kann ein Administrator ein normaler Benutzer werden und umgekehrt.

Wenn eine solche Änderung der Rollen auftritt, passt SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware sich der Situation an – wenn ein Benutzer sich an SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware anmeldet, werden die Benutzerrechte automatisch entsprechend der neuen Benutzerrolle in der SAP-Lösung angepasst.

Beachten Sie, dass in diesem Fall keine Meldung angezeigt wird.

## 23.5.1.2 Profile verwalten

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

Ein Profil legt Folgendes fest:

- Filterungsregeln für Objekte und Datensätze
- Einschränkungen von Geschäftsaktionen
- Benutzerdefinierte schreibgeschützte Felder, die für die Datensätze verschiedener Typen angezeigt werden (Smart Descriptions)
- Anpassung des Microsoft Outlook Add-Ins oder Gmail Add-Ins
- Konfigurierung der Mahnungen
- Regeln für die gemeinsame Nutzung von E-Mail-Nachrichten

Sie können eine Liste von verfügbaren Profilen einsehen, indem Sie sich an der Anwendung als Administrator anmelden und Folgendes auswählen: ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.



#### Hinweis

Die serverseitige Integration verwendet OData-V2-APIs für die Synchronisation. Für Add-Ins nutzt die serverseitige Integration OData-V1-APIs.

### 23.5.1.2.1 Profiltypen

Administratoren können Profile anlegen, die Sammlungen von Konfigurationseinstellungen und Parametern sind. Während der Provisionierung müssen Administratoren Benutzer zu Profilen zuordnen.

Profiltypen

| Profil                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standardprofilvorlage | Nach der Provisionierung wird Benutzern automatisch eine Standardprofilvorlage zugeordnet. Dieses Profil enthält die Standardkonfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware. Die Standardprofilvorlage wird von dem Team der Dienstleistungsbranche bereitgestellt und kann von Administratoren oder normalen Benutzern nicht bearbeitet werden. Die Standardprofilvorlage kann jedoch für das Anlegen weiterer Profilvorlagen verwendet werden.                                                                                                                             |
| Profilvorlage         | Profil, das von Administratoren angelegt und bearbeitet werden kann. Die Profilvorlage kann entweder von einer Standardprofilvorlage aus oder komplett neu angelegt werden, und sie kann entweder normalen Benutzern oder Administratoren zugeordnet werden. Normale Benutzer können Profilvorlagen nicht bearbeiten, aber sie können über das Dashboard in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware zwischen den verfügbaren Profilen wechseln. Eine Profilvorlage kann beim Anlegen von neuen Organisationen durch Administratoren auch anstelle des Standardprofils angegeben werden. |
| Angepasstes Profil    | Wenn ein normaler Benutzer die Einstellungen ändert, die durch die ausgewählte Profilvorlage definiert sind (z.B. die Synchronisierungseinstellungen auf dem Dashboard), dann wird diese Profilvorlage zu einem angepassten Profil. Das angepasste Profil wirkt sich nur für den Benutzer aus, der es angelegt hat, aber ein solches Profil kann von einem Administrator als Profilvorlage gesichert werden. Bei der Umsetzung in eine Profilvorlage, kann es unter den anderen Benutzern geteilt werden.                                                                                                     |

### 23.5.1.2.2 Konfigurieren: Neue Profilvorlage anlegen

Administratoren können neue Profilvorlagen entweder aus einem Standardprofil oder aus einer anderen Profilvorlage anlegen. Profilvorlagen können nicht von Grund auf neu angelegt werden.

## Kontext

Sie können eine Liste von verfügbaren Profilen einsehen, indem Sie sich am HTML5-Client als Administrator anmelden und Folgendes auswählen: ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.

Gehen Sie zum Anlegen einer neuen Profilvorlage folgendermaßen vor:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich am HTML5-Client als Administrator an, und navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.
2. Suchen Sie das Profil, auf dem Ihr neues Profil basieren soll. Sie können sowohl die Standardprofilvorlage als auch Profilvorlagen verwenden, die von Benutzern angelegt wurden.  
Ein Standardprofil erkennen Sie an einem deaktivierten Papierkorbsymbol in der Spalte [Aktionen](#) (da das Standardprofil nicht gelöscht werden kann).
3. Wählen Sie in der Spalte [Aktionen](#) das Symbol zum Kopieren.
  - Wenn Sie die neue Beta-Benutzeroberfläche verwenden, klicken Sie auf  
, und wählen Sie [Klonen](#).
4. Geben Sie im daraufhin angezeigten Bild die entsprechenden Informationen ein.
5. Sichern Sie Ihre Änderungen.

### 23.5.1.2.3 Strenge Suche konfigurieren

Administratoren können die Suche so konfigurieren, dass nur exakte Treffer zurückgegeben werden.

Standardmäßig werden vom Add-In automatisch vor und hinter dem vom Benutzer eingegebenen Suchbegriff Platzhalter (\*) hinzugefügt. Wenn Sie nicht möchten, dass automatisch Platzhalter hinzugefügt werden, verwenden Sie die strenge Suche, die nur exakte Treffer zurückgibt.

#### 📘 Hinweis

Benutzer können Platzhalter (\*) auch manuell hinzufügen.

Melden Sie sich am HTML5-Client als Administrator an, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ►, und nehmen Sie dort die Einstellung für die Verwendung der strengen Suche vor. Die Einstellung gilt für alle Benutzer und alle Suchvorgänge.

1. Melden Sie sich als Administrator bei SAP Cloud for Customer an.
2. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [EINSTELLUNGEN](#) ►.

#### 📘 Hinweis

Auf der neuen Benutzeroberfläche wurde [EINSTELLUNGEN](#) in [Mandanteneinstellungen](#) umbenannt.

3. Aktivieren Sie die Umschalttaste *Strengen Suchmodus verwenden*.
4. Wählen Sie *Sichern*.

## 23.5.1.2.4 Synchronisierungsfiler konfigurieren

SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verwendet Synchronisierungsfiler, um zu ermitteln, welche Datensätze zwischen dem Postfach des Benutzers und SAP Cloud for Customer synchronisiert werden. Administratoren können für die Datensatztypen jeweils verschiedene Filter konfigurieren.

### Kontext

Wenn Sie die Synchronisierungsfiler des Profils konfigurieren, können Sie für jeden Datensatztyp eine der folgenden Optionen auswählen:

- *Meine Datensätze*  
Synchronisiert Datensätze, in denen der Benutzer ein Eigentümer ist. Für Ansprechpartner – Datensätze synchronisieren, in denen der Benutzer ein Eigentümer des assoziierten Kunden ist.
- *Datensätze meines Teams*  
Nur für Ansprechpartner und Kunden anwendbar. Für Ansprechpartner – synchronisiert Datensätze, in denen der Benutzer oder die Mitglieder des Teams des Benutzers die Eigentümer des assoziierten Kunden sind; für Kunden – synchronisiert Datensätze, in denen die Mitglieder des Teams des Benutzers die Eigentümer sind.
- *Bevorzugte Ansprechpartner*  
Synchronisieren Sie nur die Ansprechpartner, die als Favorit gekennzeichnet sind.
- *Nicht synchronisieren*

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Synchronisierungsfiler zu konfigurieren:

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie  *E-Mail-Integration*  *Groupware-Einstellungen*  *Profile*  auf, und öffnen Sie das zu bearbeitende Profil.
2. Gehen Sie auf der Registerkarte *Synchronisierungseinstellungen* zur Karte für den Typ bzw. den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie den Synchronisierungsfiler aus, den Sie benötigen.
4. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 23.5.1.2.5 Einschränkungen konfigurieren

Administratoren können für normale Benutzer die Berechtigung zur Ausführung bestimmter Aktionen einschränken. Diese Einschränkungen können für einzelne Datensatztypen festgelegt werden und können sowohl für die SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware-Einstellungen als auch für Synchronisationseinstellungen gelten.

### Kontext

#### 📘 Hinweis

Ein normaler Benutzer darf die Einschränkungen nicht ändern, auch nicht im Kontext eines angepassten Profils.

Gehen Sie zum Festlegen von Einschränkungen wie folgt vor:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) , und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Gehen Sie auf der Registerkarte [Synchronisationseinstellungen](#) zur Karte für den Typ bzw. den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Legen Sie unter [Einstellungen](#) die benötigten Einschränkungen fest.

Weitere Informationen zu den einzelnen Einschränkungen erhalten Sie über die Informationsdrucktaste ("i") neben der Einschränkung.

Der Administrator kann folgende Einschränkungen festlegen:

- **Nicht synchronisieren:** Das entsprechende Objekt wird nicht zwischen SAP Cloud for Customer und Microsoft Outlook synchronisiert.
- Schreibgeschützt lassen (für Ansprechpartner, Privatkunden, Kunden und Aufgaben): Der Benutzer kann das entsprechende Objekt nur aus SAP Cloud for Customer anlegen und aktualisieren.

#### ⚠ Achtung

Wenn der Administrator diese Einschränkung aktiviert, werden alle Objekte, die mit der entsprechenden SAP-Kategorie zugeordnet sind, aus Outlook gelöscht. Wenn ein Benutzer versucht, ein Objekt zu einem entsprechenden SAP-Ordner hinzuzufügen oder eine entsprechende Kategorie dafür zuzuordnen, werden die Änderungen nicht an SAP Cloud for Customer übertragen, und dieses Objekt wird aus Outlook gelöscht.

- Anlagen synchronisieren (nur für E-Mail, Termin, Besuch, Telefonat und Aufgabe): Der Benutzer kann Anlagen für das entsprechende Objekt in SAP Cloud for Customer sichern.

#### 📘 Hinweis

Festlegen von Einschränkungen für Anlagen

Der Administrator kann die spezifischen Dateinamenserweiterungen zulassen oder sperren. Wählen Sie dazu unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [Allgemeine Synchronisationseinstellungen](#) ► im Feld [Zulässige Dateierweiterungen für Anlagen](#) oder [Unzulässige Dateierweiterungen für Anlagen](#) entweder die Erweiterungen in einer Liste aus, oder geben Sie eine Liste solcher Erweiterungen getrennt durch Kommas oder Leerzeichen ein. Beachten Sie, dass beim Hinzufügen von Erweiterungen der führende Punkt optional ist. Das heißt, dass sowohl .docx als auch docx zulässig sind.

## 23.5.1.2.6 Smart Descriptions konfigurieren

Administratoren können Smart Descriptions bearbeiten, durch die Felder, die nicht zu systemeigenen Feldern zugeordnet sind, für Benutzer angezeigt werden können.

### Kontext

Je nach Art eines Datensatzes, werden diese Felder unterschiedlich dargestellt:

- Für Ansprechpartner, Privatkunden und Konten werden die Werte der angegebenen Felder im Abschnitt "Notizen" angezeigt.
- Für Aufgaben, werden Feldwerte im Textkörper der Aufgabe angezeigt.

#### 📘 Hinweis

Eine Reihe von zur Auswahl stehenden SAP Cloud for Customer-Feldern wird durch die Metainfos des Benutzers definiert. Service-Felder werden weggelassen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Felder festzulegen, die als Smart Descriptions angezeigt werden sollen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►, und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Gehen Sie auf der Registerkarte [Synchronisationseinstellungen](#) zur Karte für den Typ bzw. den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Unter [Smart Description](#), wählen Sie [Smart-Description-Feld hinzufügen](#).
4. Markieren Sie ein Feld in der Liste, das Sie anzeigen möchten.

Sie können so viele Felder hinzufügen, wie Sie benötigen, indem Sie die letzten zwei Schritte wiederholen.

## Ergebnisse

Wenn aus irgendeinem Grund der Inhalt der Smart-Description-Felder nicht angezeigt werden kann, dann werden diese Felder weggelassen. Beispiel: Wenn der Benutzer keine Berechtigung zum Anzeigen des Inhalts hat, wird das Feld nicht angezeigt.

### 23.5.1.2.7 Konfigurieren: Anwenden von Profiländerungen auf alle Benutzer

Administratoren können jegliche Profiländerungen auf alle Benutzer anwenden, auch wenn sich das Profil des jeweiligen Benutzers bereits in Verwendung befindet.

Um eine Profiländerung für alle Benutzer gleichzeitig vorzunehmen, melden Sie sich als Administrator am HTML-Client an und gehen zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►. Eine Organisation öffnen, wählen Sie das Profil, das Sie übernehmen möchten, und wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Profil für alle Benutzer sicher und anwenden](#) ►.

### 23.5.1.3 Managementorganisationen

Um die Benutzerverwaltung zu vereinfachen, können Administratoren die Benutzer in Gruppen aufteilen, die Organisationen genannt werden. Eine Organisation kann so konfiguriert werden, dass sie ihren Benutzern eine bestimmte gemeinsame Konfiguration bereitstellt.

Wenn ein neuer Benutzer provisioniert wird, müssen Administratoren den neuen Benutzer einer Organisation zuordnen, entweder Standard oder neu angelegt; sonst kann der Benutzer nicht provisioniert werden. Unprovisionierte Benutzer werden keiner Organisation zugeordnet.

Die Benutzer einer Organisation teilen gemeinsame organisationsspezifische Synchronisierungseinstellungen. Ein Administrator kann verwalten, welche Benutzer welche Konfiguration verwenden, indem er die Benutzer zu der Organisation hinzufügt oder sie daraus entfernt.

Wenn ein neuer SAP Cloud for Customer-Mandant für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisioniert wird, wird eine neue Standardorganisation angelegt. Die Standardorganisation kann nicht gelöscht werden; Administratoren können jedoch ihren Namen und ihre Einstellungen bearbeiten.

Neuen Organisationen und Standardorganisationen wird auch ein Vorlageprofil zugeordnet (eine Sammlung von spezifischen Konfigurationseinstellungen), das Administratoren später ändern können. Dieses Vorlageprofil wird automatisch für alle Benutzer in der Organisation verwendet.

Auf der Ebene der Organisation können Sie folgende Einstellungen für Ihre Benutzer festlegen:

- Art des Postfach-Zugriffs
- Synchronisierungsstatus (aktiviert oder deaktiviert)
- Profil mit der spezifischen Konfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware

Sie können eine Liste von Organisationen einsehen, indem Sie sich am HTML5-Client als Administrator anmelden und Folgendes auswählen: ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►.

Über  (auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche verwenden Sie ) können Sie in der Liste Spalten ein- oder ausblenden.

## Weitere Informationen

[Konfigurieren: Benutzer löschen \(Bereitstellung zurücknehmen\) \[Seite 1093\]](#)

Wenn Sie als Administrator einen Benutzer löschen, bedeutet dies, dass dieser Benutzer SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr verwenden und Daten synchronisieren kann. Mit anderen Worten, ein gelöschter Benutzer wird zu einem unprovisionierten Benutzer. Solche Benutzer werden auf der Registerkarte *Bereitstellung* angezeigt und können bei Bedarf erneut provisioniert werden.

[Konfigurieren: Benutzer zu anderen Organisationen zuordnen \[Seite 1097\]](#)

Als Administrator können Sie während der Provisionierung die Organisation angeben, der jeder Benutzer jeweils zugeordnet ist. Andernfalls werden Benutzer automatisch der Standardorganisation zugeordnet. Nach der Provisionierung können Sie die Organisation ändern, zu der die Benutzer zugeordnet sind.

### 23.5.1.3.1 Konfigurieren, wie Gmail-Benutzer in einer Organisation auf ihre Postfächer zugreifen

Auf der Organisationsebene können Administratoren steuern, wie die Benutzer auf ihre Postfächer zugreifen.

## Kontext

Wenn Sie eine neue Organisation anlegen, geben Sie die Postfach-Zugriffsart für die Benutzer der Organisation an. Die ausgewählte und konfigurierte Zugriffsart gilt für alle Benutzer in der Organisation. Benutzer können nur über die festgelegte Zugriffsart auf ihre Postfächer zugreifen.

Gmail-Benutzer müssen die *Direkte Anmeldung für Google* verwenden. Wenn die Benutzer in der Organisation direkt auf ihre Gmail-Posteingänge zugreifen, geben Sie die Zugriffsart "Direktanmeldung" für die Organisation an.

Als Administrator können Sie die Postfach-Zugriffsart jederzeit ändern. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Postfach-Zugriffsart für die Organisation zu ändern:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu  [E-Mail-Integration](#)  [Groupware-Einstellungen](#)  [Organisationen](#) , und öffnen Sie eine Organisation.
2. Markieren Sie auf der Registerkarte *E-Mail-Konfiguration* die erforderliche Postfach-Zugriffsart.

Konfigurieren Sie die Zugriffsart, indem Sie die entsprechenden Informationen in die angezeigten Felder eingeben.

3. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## Ergebnisse

### ⚠ Achtung

Wenn die Änderung der Postfach-Zugriffsart nicht durch entsprechende Änderungen in den Einstellungen für die Benutzer der Organisation begleitet wird, kann das Auswirkungen auf die Fähigkeit dieser Benutzer, auf ihre Postfächer zuzugreifen, haben.

## 23.5.1.3.2 Konfigurieren: Neue Organisation anlegen

Mithilfe von Organisationen können Administratoren die Einstellungen für Benutzer effizienter gestalten.

### Kontext

So legen Sie eine neue Organisation an:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und klicken Sie auf [Neu](#). (Wenn Sie sich auf der neuen Benutzeroberfläche befinden, wählen Sie [Organisation anlegen](#).)
2. Geben Sie die entsprechenden Informationen in die angezeigten Felder ein.
  - Profil  
Geben Sie das Profil an, das den Benutzern standardmäßig in der Organisation zugeordnet wird.
  - Postfach-Zugriffsart  
Wählen Sie aus, wie die Benutzer in der Organisation auf ihre Postfächer zugreifen, und geben Sie die erforderlichen Parameter an.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## Ergebnisse

Sie können provisionierte Benutzer zu dieser Organisation hinzufügen.



## Weitere Informationen

### [Profile verwalten \[Seite 1073\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

### [Konfigurieren, wie Benutzer in einer Organisation auf ihre Postfächer zugreifen \[Seite 1082\]](#)

Auf der Organisationsebene können Administratoren steuern, wie die Benutzer auf ihre Postfächer zugreifen.

### [Konfigurieren: Organisationen Profile zuordnen \[Seite 1085\]](#)

Allen Organisationen muss eine Profilvorlage zugeordnet werden. Die Profilvorlage wird automatisch allen Benutzern in dieser Organisation zugeordnet. Als Administrator müssen Sie beim Anlegen einer neuen Organisation die Profilvorlage angeben, die das System standardmäßig verwendet.

## 23.5.1.3.3 Konfigurieren: Organisationen Profile zuordnen

Allen Organisationen muss eine Profilvorlage zugeordnet werden. Die Profilvorlage wird automatisch allen Benutzern in dieser Organisation zugeordnet. Als Administrator müssen Sie beim Anlegen einer neuen Organisation die Profilvorlage angeben, die das System standardmäßig verwendet.

## Kontext

Administratoren können die Standardprofilvorlage zugunsten jedes anderen Profils ändern, nachdem die Organisation angelegt wurde. Wenn das Profil jedoch gelöscht oder umbenannt wird, wird die Organisation wieder automatisch mit dem Profil assoziiert, das als Standard gesetzt wurde.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um der Organisation ein neues Profil zuzuordnen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu [E-Mail-Integration](#) [Groupware-Einstellungen](#) [Organisationen](#) , und öffnen Sie die Organisation, für die Sie ein neues Profil zuordnen möchten.
2. Markieren Sie das neue Profil.
3. Sichern Sie Ihre Änderungen.

## 23.5.1.3.4 Organisationsstatistiken anzeigen

Administratoren können Statistiken zu der letzten synchronisierungssitzung für jeden Benutzer in der Organisation anzeigen.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Benutzer-Statistiken anzuzeigen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und öffnen Sie die Organisation, für die Sie Statistiken anzeigen möchten.
2. Eine Liste der Benutzerstatistiken finden Sie auf der Registerkarte [Statistiken](#).
3. Wählen Sie , um das Protokoll herunterzuladen.

Über das Symbol  (auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche verwenden Sie ) können Sie in der Liste Spalten ein- oder ausblenden.

## 23.5.1.3.5 Historie organisationsbezogener Aktivitäten anzeigen

Administratoren können die Aktivitäten in Bezug auf die aktuelle Organisation anzeigen.

### Kontext

Aktivitäten im Zusammenhang mit der aktuellen Organisation können folgender Arten sein:

- Die Organisation wurde hinzugefügt.
- Die Synchronisierung wurde aktiviert.
- Die Synchronisierung wurde deaktiviert.

Für jede Aktivität können Sie die folgenden Informationen einsehen:

- Datum und Uhrzeit der Aktivität
- E-Mail-Adresse des Benutzers, der die Aktivität ausgelöst hat
- Aktivitätsart

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Liste von Aktivitäten anzuzeigen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und öffnen Sie die Organisation, für die Sie Aktivitäten anzeigen möchten.
2. Gehen Sie zur Registerkarte [Aktivitäten](#).
3. Um ein sitzungsbezogenes Protokoll herunterzuladen, wählen Sie  (verwenden Sie , wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden).

## 23.5.1.3.6 Konfigurieren: Organisation löschen

Administratoren können eine Organisation nur löschen, wenn alle Benutzer in dieser Organisation zurückgesetzt wurden. Wenn die Organisation gelöscht wird, werden alle Benutzer in den Organisationen auch gelöscht.

## Kontext

### Hinweis

Die Standardorganisation kann nicht gelöscht werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Organisation zu löschen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►, und öffnen Sie die Organisation, die Sie löschen möchten.
  2. Stellen Sie sicher, dass die Synchronisierung für alle Benutzer in der Organisation deaktiviert ist.
  3. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Löschen](#) ►.
- Wenn Sie die neue Beta-Benutzeroberfläche verwenden, klicken Sie auf , und wählen Sie [Löschen](#).

#### Hinweis

Wenn ein Benutzer in der Organisation nicht zurückgesetzt werden kann (z.B. wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr auf das Postfach des Benutzers zugreifen kann), Sie aber die Organisation immer noch löschen müssen, können Sie das Löschen des Benutzers erzwingen, ohne ihn zurückzusetzen. Beachten Sie, dass alle durch SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware ausgeführten Änderungen am Postfach des Benutzers (z.B. hinzugefügte zusätzliche Ordner) nicht entfernt werden.

Um die Löschung einer nicht zurücksetzbare Benutzer beinhaltenden Organisation zu erzwingen, öffnen Sie auf der Registerkarte [Organisationen](#) die Organisation, deren Löschung Sie erzwingen möchten, und wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Löschen erzwingen](#) ►

## 23.5.1.4 Benutzer provisionieren

Als Administrator müssen Sie Benutzer in SAP Cloud for Customer anlegen und für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware provisionieren. Dann können die Benutzer auf SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware zugreifen und es verwenden.

### 23.5.1.4.1 Konfigurieren – Benutzer für Gmail provisionieren

Das Provisionieren ist der Prozess, mit dem Administratoren Benutzer sowohl anlegen als auch aktivieren und den Zugriff von Benutzern auf SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware verwalten. Das Provisionieren startet für provisionierte Benutzer auch die Synchronisierung zwischen dem Posteingang und der SAP-Lösung.

## Kontext

#### Hinweis

Vor dem Start der Profilerstellung für Benutzer müssen im System aktive Profile und aktive Organisationen vorhanden sein.

#### → Empfehlung

Das Verwenden der gleichen E-Mail-Adresse für verschiedene Mandanten und sowohl für das Testen als auch für den produktiven Einsatz kann zu Problemen führen.

Wir empfehlen, verschiedene E-Mail-Adressen zu verwenden für:

- das Testen
- den produktiven Einsatz
- jeden Mandanten

Das Provisionieren von Benutzern kann nur von einem Administrator in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware durchgeführt werden, der zu einem SAP Cloud for Customer-Mandanten gehört und Administratorrechte hat. Administratoren werden bei ihrem ersten Zugriff auf die Registerkarte [Groupware-Einstellungen](#) automatisch provisioniert.

Um eine Liste von Benutzern anzuzeigen, die provisioniert werden können, melden Sie im HTML5-Client als Administrator an, und gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Bereitstellung](#) ►.

Sie können Spalten in der Liste ein- bzw. ausblenden, indem Sie das Symbol ☰ verwenden.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Benutzer zu provisionieren:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Bereitstellung](#) ►.

2. Klicken Sie auf das Pluszeichen rechts außen für den Benutzer, den Sie provisionieren möchten.

Sie können Benutzer nach Benutzerrolle filtern und die gesamte Liste auf einmal provisionieren.

Sie können auch mehrere Benutzer auf einmal provisionieren, indem Sie sie mit dem Haken links neben Ihrem Namen markieren und [Ausgewählte aktivieren](#) wählen.

3. Auf dem nächsten Bild wird die Standardorganisation ausgewählt. Prüfen und ändern Sie sie nach Bedarf.
4. Geben Sie das Profil an, das standardmäßig allen Benutzern in der Organisation zugeordnet wird.
5. (Optional) Markieren Sie das Ankreuzfeld, um eine Willkommensmail an den Benutzer zu senden.

Der Benutzer erhält dann nach der Provisionierung eine E-Mail mit Anweisungen zur weiteren Nutzung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail.

6. Wählen Sie [Bereitstellung](#).

## Ergebnisse

Wenn ein Administrator einen anderen Benutzer provisioniert, geschieht Folgendes:

- Der Benutzer wird zu einer Organisation hinzugefügt, entweder zur Standardorganisation oder zu einer angegebenen Organisation.
- Der Benutzer wird einem Vorlageprofil zugeordnet, entweder dem Standardvorlageprofil oder einem angegebenen Vorlageprofil.
- Optional wird eine Willkommensmail mit Anweisungen für das Abschließen der Registrierung in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware an den Benutzer gesendet.

### ⓘ Hinweis

Wenn ein Administrator einen Benutzer provisioniert, ohne dass dieser eine Willkommensmail erhält, dann muss der Administrator beachten, dass der provisionierte Benutzer nicht über diese Aktion informiert wird und keine Anweisungen zur weiteren Nutzung bzw. Konfigurierung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware erhalten kann.

Nachdem die provisionierten Benutzer sich erfolgreich am Gmail-Server angemeldet haben, wird automatisch SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail für sie installiert.

Andernfalls muss entweder der provisionierte Benutzer die Anweisungen in der Willkommensmail befolgen oder ein Administrator muss SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware manuell für diesen Benutzer konfigurieren.

## Weitere Informationen

### [Zugriff auf die Groupware Einstellungen \[Seite 1071\]](#)

Nur SAP Cloud for Customer-Administratoren können auf die Groupware-Einstellungen zugreifen. Normale Benutzer (SAP Cloud for Customer-Mandanten ohne Administratorrechte) haben keinen Zugriff auf die Groupware-Einstellungen. Stellen Sie also sicher, dass Sie über einen entsprechenden Benutzer mit Administratorrechten in SAP Cloud for Customer haben, wenn Sie Groupware-Einstellungen vornehmen möchten.

### [Bereitgestellte Benutzer verwalten \[Seite 1094\]](#)

Wenn Sie Benutzer für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware bereitgestellt haben, können Sie als Administrator verschiedene benutzerbezogene Einstellungen verwalten, z.B. die Synchronisierung für Benutzer deaktivieren oder sie einer anderen Organisation zuordnen. Sie können bereitgestellte Benutzer auch löschen, sodass sie in einen nicht bereitgestellten Zustand zurückgeführt werden und SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht verwenden können.

## 23.5.1.4.2 Konfigurieren: Benutzer löschen (Bereitstellung zurücknehmen)

Wenn Sie als Administrator einen Benutzer löschen, bedeutet dies, dass dieser Benutzer SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr verwenden und Daten synchronisieren kann. Mit anderen Worten, ein gelöschter Benutzer wird zu einem unprovisionierten Benutzer. Solche Benutzer werden auf der Registerkarte *Bereitstellung* angezeigt und können bei Bedarf erneut provisioniert werden.

## Kontext

### Achtung

Wenn ein SAP Cloud for Customer-Benutzer deaktiviert oder gelöscht wird, bleibt der entsprechende Benutzer in SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware aktiv und abrechnungsfähig. Damit ein solcher Benutzer als komplett unprovisioniert und gelöscht gilt, muss er bzw. sie durch einen Administrator explizit aus SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware gelöscht werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Benutzer zu löschen:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie [E-Mail-Integration](#) > [Groupware-Einstellungen](#) > [Benutzer](#) auf, und wählen Sie den Benutzer aus.
2. Klicken Sie auf  (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche befinden, klicken Sie auf )  
), und wählen Sie [Postfach zurücksetzen](#).

### Hinweis

Wenn ein Benutzer aus irgendeinem Grund nicht zurückgesetzt werden kann (z.B. wenn SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht mehr auf das Postfach des Benutzers zugreifen kann), Sie aber den Benutzer immer noch löschen müssen, können Sie das Löschen des Benutzers erzwingen, ohne ihn zurückzusetzen. Beachten Sie, dass alle durch SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware ausgeführten Änderungen am Postfach des Benutzers (z.B. hinzugefügte zusätzliche Ordner) nicht entfernt werden.

Melden Sie sich für das Löschen eines Benutzers im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu [E-Mail-Integration](#) > [Groupware-Einstellungen](#) > [Benutzer](#), öffnen Sie den Benutzer, dessen Löschung Sie erzwingen möchten, und wählen Sie [Einstellungen](#) > [Löschen erzwingen](#).

3. Klicken Sie auf  (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungs Oberfläche befinden, klicken Sie auf )  
), und wählen Sie [Löschen](#).

## Weitere Informationen

[Konfigurieren: Postfächer zurücksetzen und Synchronisierung deaktivieren \[Seite 1098\]](#)

Administratoren können das Postfach eines Benutzers zurücksetzen und die Synchronisierung für diesen Benutzer deaktivieren. Dieser Vorgang ist z.B. bei der Vorbereitung einer Organisation erforderlich, da die Organisation erst entfernt werden kann, wenn alle ihre Benutzer auf diese Art zurückgesetzt wurden.

## 23.5.1.5 Bereitgestellte Benutzer verwalten

Wenn Sie Benutzer für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware bereitgestellt haben, können Sie als Administrator verschiedene benutzerbezogene Einstellungen verwalten, z.B. die Synchronisierung für Benutzer deaktivieren oder sie einer anderen Organisation zuordnen. Sie können bereitgestellte Benutzer auch löschen, sodass sie in einen nicht bereitgestellten Zustand zurückgeführt werden und SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware nicht verwenden können.

Über das Symbol  (auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche verwenden Sie ) können Sie in der Liste Spalten ein- oder ausblenden.

## Weitere Informationen

Konfigurieren: Postfächer neu initialisieren [Seite 1098]

Wenn eine Erstsynchronisation gestartet wird, initialisiert SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware das Postfach des Benutzers. Es fügt neue Ordner und Kategorien hinzu. Wenn dabei jedoch ein Fehler auftritt, kann sich das auf die Integrität der synchronisierten Daten auswirken, und Administratoren müssen dann möglicherweise das Postfach des Benutzers erneut initialisieren.

### 23.5.1.5.1 Synchronisierungsstatus von Benutzern konfigurieren

Administratoren können die Synchronisierung für Benutzer aktivieren oder deaktivieren.

Die Synchronisierung ist für neu bereitgestellte Benutzer standardmäßig deaktiviert, bis der jeweilige Benutzer eine Initialkonfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware durchführt.

#### Hinweis

Die Synchronisierung kann auch aufgrund von Fehlern automatisch deaktiviert werden.

1. Wählen Sie  [E-Mail-Integration](#)  [Groupware-Einstellungen](#)  [Benutzer](#) .

- Um die Synchronisierung zu aktivieren, wählen Sie .

#### Hinweis

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, klicken Sie auf



, und wählen Sie [Synchronisierung aktivieren](#).

- Um die Synchronisierung zu deaktivieren, wählen Sie .

#### Hinweis

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, klicken Sie auf



, und wählen Sie [Synchronisierung deaktivieren](#).

Es kann Unterschiede zwischen dem Synchronisierungsstatus der Organisation und dem Synchronisierungsstatus eines einzelnen Benutzers geben. SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware vergleicht diese Status bei der Ermittlung des effektiven Status. Der Status der Organisation übersteuert immer den Status des einzelnen Benutzers, außer wenn die Synchronisierung für den zu der Organisation mit aktivierter Synchronisierung gehörenden Benutzer deaktiviert ist – in dieser Situation übersteuert der Status des Benutzers den Status der Organisation.



## 23.5.1.5.2 Konfigurieren: Synchronisierung erzwingen

Standardmäßig synchronisiert SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware Daten automatisch alle 30 Minuten, aber Administratoren können jederzeit manuell synchronisieren. Sie können die Synchronisierung nicht mehr als einmal pro Minute erzwingen.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Synchronisierung für einen Benutzer zu erzwingen:

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►.
2. Wählen Sie für den Benutzer [Synchronisierung erzwingen](#).

(Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungsoberfläche befinden, finden Sie die Option [Synchronisierung erzwingen](#) unter

.)

Sie können die Synchronisierung für mehrere Benutzer gleichzeitig erzwingen, indem Sie sie markieren, [Einstellungen](#) und dann [Synchronisierung erzwingen](#) wählen.

## 23.5.1.5.3 Konfigurieren, welche Besuche synchronisiert werden

In SAP Cloud for Customer, wenn mit Besuchen verknüpft, können Benutzer entweder Organisatoren oder Eigentümer besuchen. Als Administrator müssen Sie konfigurieren, welche Besuche für die Benutzer synchronisiert werden.

## Kontext

Sie können folgendermaßen definieren, welche Besuche für den Benutzer – als Eigentümer oder Organisator – synchronisiert werden müssen:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Einstellungen](#) ► auf (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, wählen Sie [Mandanteneinstellungen](#)).
2. Wählen Sie im Feld [Besuch synchronisieren mit](#) aus, ob Sie Besuche mit dem Verantwortlichen oder dem Organisator synchronisieren möchten.

### 23.5.1.5.4 Konfigurieren: Andere Profile für Benutzer zuordnen

Als Administrator ordnen Sie während der Provisionierung Benutzer einem Vorlageprofil zu (entweder ein angegebenes oder ein Standardvorlageprofil für die Organisation). Nach der Provisionierung können Sie das Profil ändern, das dem Benutzer zugeordnet ist.

## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das einem Benutzer zugeordnete Vorlageprofil zu ändern:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► auf, und öffnen Sie den Benutzer, für den Sie ein Profil ändern möchten.
2. Wählen Sie im Feld [Profil](#) das Profil aus, das Sie für diesen Benutzer verwenden möchten.  
Sie können das ausgewählte Profil auch anpassen, indem Sie [Anpassen](#) wählen (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, können Sie direkt zu [Synchronisierungsanpassung](#) und [Add-In-Anpassung](#) navigieren).
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## Weitere Informationen

[Profile verwalten \[Seite 1073\]](#)

Ein Profil ist eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und Parametern. Wenn Administratoren Benutzer provisionieren, wird jedem Benutzer ein Profil zugeordnet. Um provisioniert werden zu können, müssen Benutzer einem Profil zugeordnet sein.

### 23.5.1.5.5 Konfigurieren: Benutzer zu anderen Organisationen zuordnen

Als Administrator können Sie während der Provisionierung die Organisation angeben, der jeder Benutzer jeweils zugeordnet ist. Andernfalls werden Benutzer automatisch der Standardorganisation zugeordnet. Nach der Provisionierung können Sie die Organisation ändern, zu der die Benutzer zugeordnet sind.

#### Kontext

##### ⓘ Hinweis

Beachten Sie bei der Zuordnung von Benutzern zu anderen Organisationen, dass die neue Organisation verschiedene Postfächer oder Microsoft-Exchange-Server-Impersonierungseinstellungen verwenden könnte. Dies könnte Auswirkungen auf die Fähigkeit von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware, auf das Postfach des Benutzers zuzugreifen, haben.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Benutzer zu einer anderen Organisation zuzuordnen:

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) , und öffnen Sie den Benutzer, für den Sie die Organisation ändern möchten.
2. Wählen Sie im Feld [Organisation](#) die Organisation, die Sie für diesen Benutzer möchten.  
Klicken Sie auf [Navigieren](#), um zu dem ausgewählten Profil zu gehen.
3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

### 23.5.1.5.6 Konfigurieren: Postfächer neu initialisieren

Wenn eine Erstsynchronisation gestartet wird, initialisiert SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware das Postfach des Benutzers. Es fügt neue Ordner und Kategorien hinzu. Wenn dabei jedoch ein Fehler auftritt, kann sich das auf die Integrität der synchronisierten Daten auswirken, und Administratoren müssen dann möglicherweise das Postfach des Benutzers erneut initialisieren.

## Kontext

### ⚠ Achtung

Beim erneuten Initialisieren des Postfachs des Benutzers, werden alle synchronisierten Daten aus dem Postfach entfernt. Stellen Sie daher sicher, dass der Benutzer alle Daten gesichert hat, bevor Sie diesen Vorgang durchführen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Postfach eines Benutzers erneut zu initialisieren:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► auf, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Postfach Sie erneut initialisieren möchten.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Postfach des Benutzers erneut initialisieren](#) ►.

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzeroberfläche befinden, wählen Sie unter [Postfachaktionen](#) die Option [Postfach erneut initialisieren](#).

## Ergebnisse

Das Postfach des Benutzers wird während der nächsten Synchronisierungssitzung erneut initialisiert.

### 23.5.1.5.7 Konfigurieren: Postfächer zurücksetzen und Synchronisierung deaktivieren

Administratoren können das Postfach eines Benutzers zurücksetzen und die Synchronisierung für diesen Benutzer deaktivieren. Dieser Vorgang ist z.B. bei der Vorbereitung einer Organisation erforderlich, da die Organisation erst entfernt werden kann, wenn alle ihre Benutzer auf diese Art zurückgesetzt wurden.

## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Postfach eines Benutzers zurückzusetzen:

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ► auf, und öffnen Sie den Benutzer, dessen Postfach Sie zurücksetzen möchten.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Postfach zurücksetzen](#) ► (wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungsoberfläche befinden, klicken Sie auf



und wählen [Postfach zurücksetzen](#)).

### ⓘ Hinweis

Wenn die Synchronisierung für den Benutzer wieder aktiviert wird, wird das Postfach des Benutzers während der nächsten Synchronisierungssitzung automatisch initialisiert.

## 23.5.1.5.8 Mail-Server-Verbindungsstatus prüfen

Für die Fehlerbehebung können Administratoren den Verbindungsstatus zwischen SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware und dem Mail-Server des Benutzers überprüfen. Wenn die Verbindung nicht verfügbar ist, ist die wahrscheinlichste Ursache, dass das Kennwort abgelaufen ist oder einige der Einstellungen nicht korrekt sind.

## Kontext

Gehen Sie wie folgt vor, um die Konnektivität zwischen SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware und Microsoft Exchange oder Gmail zu prüfen:

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) ►, und öffnen Sie einen Benutzer.
2. Wählen Sie ► [Einstellungen](#) ► [Postfachkonnektivität prüfen](#) ►.

Wenn Sie sich auf der neuen Beta-Benutzungsoberfläche befinden, klicken Sie auf



, und wählen Sie [Postfachkonnektivität prüfen](#).

## 23.5.1.5.9 Automatisches Teilen für Gmail konfigurieren

Administratoren können in ihrer SAP-Lösung automatisches Teilen für Gmail einrichten.

Melden Sie sich bei Ihrer SAP-Lösung als Administrator an, rufen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) auf, und wählen Sie ein Profil aus. Markieren Sie das Ankreuzfeld unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [E-Mail-Synchronisationsoptionen](#), um automatisches Teilen zu aktivieren.

## 23.5.1.5.10 Statistiken anzeigen

Um weitere Informationen über die Synchronisierungssitzungen eines Benutzers zu finden, können Administratoren Benutzer-Statistiken anzeigen.

### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Benutzer-Statistiken anzuzeigen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#), und öffnen Sie den Benutzer, dessen Statistiken Sie einsehen möchten. Eine Liste der Synchronisierungssitzungen wird auf der Registerkarte [Statistiken](#) angezeigt.
2. Um mehr Details einzusehen, wählen Sie unter [Aktionen](#) das Symbol zum Öffnen des Jobs. Eine Sitzungsbeschreibung und Details werden auf einer neuen Seite geöffnet.
3. Um ein sitzungsbezogenes Protokoll herunterzuladen, wählen Sie unter [Aktionen](#) das Symbol für das Herunterladen des Protokolls.

Sie können Spalten in der Liste ein- bzw. ausblenden, indem Sie das Symbol ☰ verwenden.

## 23.5.1.5.11 Benutzerbezogene Aktivitätshistorie anzeigen

Als Administrator können Sie Aktivitäten zu jedem Benutzer anzeigen.

### Kontext

Für jede Aktivität können Sie die folgenden Informationen einsehen:

- Datum und Uhrzeit der Aktivität
- Eine E-Mail-Adresse des Benutzers, der die Aktivität ausgelöst hat
- Art der Aktivität

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Aktivitäten von Benutzern anzuzeigen:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Benutzer](#) , und öffnen Sie den Benutzer, dessen Aktivitäten Sie einsehen möchten.
2. Gehen Sie zur Registerkarte [Aktivität](#).  
Eine Sitzungsbeschreibung und Details werden auf einer neuen Seite geöffnet.
3. Um ein aktivitätenbezogenes Protokoll herunterzuladen, wählen Sie unter [Aktionen](#) das entsprechende Symbol.

## 23.5.1.6 SAP Cloud for Customer anpassen, serverseitige Integration für Groupware

Als Administrator können Sie das standardmäßige Aussehen und Verhalten von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware anpassen.

Sie können Folgendes anpassen:

- Welche Datensatztypen in SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail ein- bzw. ausgeblendet werden
- Welche Felder angezeigt werden, sowohl in der Datensatzkarte (einfache Sicht) als auch in der detaillierten Datensatzsicht
- Die Sortierreihenfolge für Datensatzkarten
- Kriterien für die Suche nach Datensätzen
- Wie Daten für geöffnete E-Mails oder Ereignisse abgerufen werden sollen, und wie sich das E-Mail-Tracking verhalten soll

### 23.5.1.6.1 Konfigurieren von Datensatztypen

Administratoren können die für alle Datensatztypen verfügbaren Felder anpassen.

## Kontext

Ihr Unternehmen muss möglicherweise gewisse Informationen nachverfolgen, oder es verwendet möglicherweise andere Begriffe als die im Add-In. Sie können alle Datensatztypen jeweils an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►, und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Wählen Sie unter [Add-In-Einstellungen](#) die Datensatztypen, die im Add-In angezeigt werden sollen. Wenn Sie Datensatztypen markieren, erscheinen ihre Datensatzkarten auf der Registerkarte [Add-In-Einstellungen](#), wo Sie sie weiter anpassen können.

### 23.5.1.6.2 Allgemeine Einstellungen für Datensatztypen konfigurieren

Administratoren können Felder für das Sortieren und Suchen der jeweiligen Datensatztypen konfigurieren.

## Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um allgemeine Einstellungen für einen Datensatztyp zu konfigurieren:

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie auf dem Datensatztyp, den Sie bearbeiten möchten, zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ► [Add-In-Einstellungen](#) ►, und wählen Sie [Einstellungen](#).
2. Konfigurieren Sie folgende Einstellungen:
  - Markieren Sie unter [Sortieren nach](#) die Felder, nach denen die Datensatzkarten sortiert werden, wenn sie im Haupt-Add-In-Fenster oder in Suchergebnissen erscheinen.
  - Geben Sie unter [Suche nach](#) ein oder mehrere Felder an, nach denen gesucht wird, wenn benutzer eine Suche durchführen.



### 23.5.1.6.3 Basissicht konfigurieren

Administratoren können bis zu vier Felder definieren, die in der Basissicht jedes Datensatztyps angezeigt werden.

#### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um auszuwählen, welche Felder auf der Datensatzkarte angezeigt werden sollen:

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ► [Add-In-Einstellungen](#) , und wählen Sie [Basissicht](#) auf dem Datensatztyp, den Sie bearbeiten möchten.
2. Markieren Sie in der Liste [Felder in Basissicht](#) das Feld, das angezeigt werden soll.

Bis zu vier Felder können gleichzeitig angezeigt werden.

### 23.5.1.6.4 Die Detailsicht konfigurieren

Administratoren können definieren, welche Felder in der Detailsicht für Datensätze ein- bzw. ausgeblendet werden.

#### Kontext

Gehen Sie folgendermaßen vor, um auszuwählen, welche Datensatz-Felder in der Detailsicht angezeigt werden sollen:

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im HTML5-Client als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ► [Add-In-Einstellungen](#) , und wählen Sie [Detailsicht](#) auf dem Datensatztyp, den Sie bearbeiten möchten.
2. Wählen Sie [Feld zur Detailsicht hinzufügen](#) , und markieren Sie ein Feld, das Sie hinzufügen möchten.  
Sie können so viele Felder hinzufügen, wie nötig.

## 23.5.1.6.5 Erinnerungen konfigurieren

Da SAP Cloud for Customer keine Erinnerungen unterstützt, erlaubt SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware es Administratoren, eine Standard-Erinnerung für Aufgaben, Termine und Besuche aus SAP Cloud for Customer zu setzen.

### Kontext

Gehen Sie wie folgt vor, um die Standard-Erinnerung zu setzen:

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich an Ihrer SAP-Lösung als Administrator an, gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►, und öffnen Sie das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Setzen Sie unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [Allgemeine Synchronisationseinstellungen](#) ►, in den Feldern [Erinnern über...](#) den Erinnerungszeitpunkt für Aufgaben, Termine oder Besuche. Wenn Sie eine Erinnerung deaktivieren möchten, wählen Sie [Erinnerung ist AUS](#).

## 23.5.1.7 Hauptkonzepte

Es ist eine Liste der Hauptkonzepte vorhanden, die der Administrator für die Verwaltung von SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware für Microsoft Outlook oder Gmail kennen sollte.

### 23.5.1.7.1 Hauptkonzepte

Hauptkonzepte für Administratoren

Hauptkonzepte für SAP Cloud for Customer, server-side integration for groupware

| Begriff                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SAP Cloud for Customer - Administrator | Ein Benutzer, der zu einem SAP Cloud for Customer- Mandanten gehört und über Administratorrechte verfügt. Nur ein Administrator kann auf die Registerkarte <a href="#">Groupware-Einstellungen</a> zugreifen und andere Administratoren oder normale Benutzer von SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail verwalten. |

| Begriff                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SAP Cloud for Customer - Benutzer | Ein Benutzer ist ein SAP Cloud for Customer-Mandant, der keine administrativen Rechte hat. Ein Benutzer hat keinen Zugriff auf die Registerkarte <i>Groupware-Einstellungen</i> und kann keine anderen Benutzer verwalten.                                                                                                                                                                                                                          |
| Profil                            | Eine Sammlung von Konfigurationseinstellungen und -parametern, die steuern, wie sich SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail für eine bestimmte Gruppe von Benutzern verhält, um deren Anforderungen besser zu entsprechen.                                                                                                                            |
| Profilvorlage                     | Ein Profil, das für einen Benutzer als Vorlage dient. Eine Profilvorlage liefert einige vordefinierte Konfigurationseinstellungen, die später durch einen Benutzer angepasst werden können. Wenn ein Benutzer Einstellungen in der Profilvorlage ändert, wird aus dieser Profilvorlage ein angepasstes Profil.                                                                                                                                      |
| Standardprofilvorlage             | Ein Profil, das Benutzern die Standardkonfiguration für SAP Cloud for Customer, server-side integration for Microsoft Outlook oder SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail bietet. Eine Standardprofilvorlage wird automatisch angelegt und kann nicht bearbeitet werden. Die Vorlage kann auch als Grundlage zum Anlegen neuer oder angepasster Profile verwendet werden.                                                        |
| Angepasstes Profil                | Ein Profil, das automatisch angelegt wird, sobald der Benutzer Einstellungen in dem ihm zugeordneten Profil vornimmt. Sowohl Administratoren als auch Benutzer können ihre Profile bearbeiten und somit angepasste Profile anlegen. Angepasste Profile werden nicht in der Liste der Profile angezeigt und können anderen Benutzern nicht zugeordnet werden. Angepasste Profile können nur von dem Benutzer verwendet werden, der sie angelegt hat. |
| Organisation                      | Eine Sammlung von Benutzern mit gemeinsamen allgemeinen Einstellungen. Der Name der Organisation kann zusammen mit den Organisationseinstellungen von einem Administrator geändert werden.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Standardorganisation              | Eine Organisation, der der Administrator während der Provisionierung automatisch zugeordnet wird. Für normale Benutzer wird eine Standardorganisation verwendet, wenn durch den Administrator explizit keine andere Organisation angegeben wurde. Die Standardorganisation kann nicht gelöscht werden, der Organisationsname und die Organisationseinstellungen können jedoch von einem Administrator geändert werden.                              |

## 23.5.2 SAP Cloud for Customer einrichten, serverseitige Integration für Gmail

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Google-Anwendungen und SAP Cloud for Customer. Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie einige einmalige Einrichtungsschritte ausführen.

### → Tipp

Falls Sie bei der Ausführung dieser Schritte auf eine der folgenden Begebenheiten stoßen, hat Ihr Systemadministrator die Erweiterung bereits in Gmail hinzugefügt und aktiviert:

- Sie melden sich bei Gmail an und sehen die Randleiste.
- Sie versuchen, diese Schritte auszuführen, aber die entsprechenden Felder sind ausgegraut.

In beiden dieser Fälle müssen Sie noch Ihre SAP-Daten mit Google synchronisieren und die Google-Chrome-Erweiterung konfigurieren.

### 23.5.2.1 SAP-Daten mit Google synchronisieren

Um Daten in Ihrer SAP-Lösung mit Ihren Google-Anwendungen zu synchronisieren, definieren Sie die URL für Ihre SAP-Lösung.

#### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich am HTML5-Client Ihrer SAP-Lösung an, und gehen Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ► [E-Mail-Konfiguration](#) ► [Ändern](#) ►.
2. Wählen Sie [Google](#).
3. Melden Sie sich in dem daraufhin angezeigten Fenster an Ihrem Google-Konto an, und lassen Sie den Zugriff zu.

#### Ergebnisse

Ihre SAP-Lösung ist nun mit Ihren Gmail-Anwendungen verknüpft. E-Mails, Termine, Ansprechpartner und Aufgaben aus Ihrer SAP-Lösung werden in Ihren Gmail-Anwendungen angezeigt.

## 23.5.2.2 Objekte für die Synchronisierung mithilfe von Filtern definieren

Filter aus Ihrer SAP-Lösung werden in den Synchronisierungseinstellungen für Kunden, Privatkunden und Ansprechpartner angezeigt.

Wenn Sie unter ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ► [Detaillierte Einstellungen](#) ► [Anpassen](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) die Synchronisierung für Kunden, Privatkunden und Ansprechpartner einrichten, gehören zu den angezeigten Filtern auch Filter aus Ihrer SAP-Lösung. Sie sehen sowohl Filter, die Ihr Administrator angelegt hat, als auch sämtliche Filter, die Sie in der Personalisierung definiert haben. Mit diesen Filtern können Sie festlegen, welche Objekte synchronisiert werden sollen.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie die neue Benutzeroberfläche verwenden, navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) ► [Anpassung](#) ► [Synchronisierungseinstellungen](#) ►.

## 23.5.2.3 Erweiterung in Google Chrome hinzufügen

Wenn Sie die Randleiste als Fenster in Ihre SAP-Lösung verwenden möchten, fügen Sie Google Chrome die Erweiterung hinzu.

### Vorgehensweise

1. Durch eine der folgenden Vorgehensweisen können Sie dem Google-Chrome-Browser die Erweiterung hinzufügen:
  - In Ihrer SAP-Lösung:
    1. Öffnen Sie Ihre SAP-Lösung in Google Chrome.
    2. Melden Sie sich am HTML5-Client Ihrer SAP-Lösung an, und installieren Sie unter ► [E-Mail-Integration](#) ► [Benutzereinstellungen](#) die Erweiterung.  
Der Chrome Web Store wird auf der Seite für die richtige Erweiterung geöffnet.
    3. Fügen Sie die Erweiterung hinzu.
  - Manuell:  
Öffnen Sie im Google-Chrome-Browserfenster den Chrome Web Store, suchen Sie nach „SAP Cloud for Customer for Gmail“, und fügen Sie die Erweiterung in Google Chrome hinzu.
2. Wählen Sie im Chrome-Browser  ► ► [Weitere Tools](#) ► [Erweiterungen](#) ►.
3. Aktivieren Sie die Erweiterung, die Sie gerade hinzugefügt haben.

Ihre Mandanten-URL wird automatisch der SAP Cloud for Customer Erweiterung für Gmail zugeordnet.

## 23.5.2.4 Massen-Rollout von Profilaktualisierungen konfigurieren

Administratoren können Profilaktualisierungen schnell auf alle Benutzer gleichzeitig anwenden.

### Kontext

Wenn Sie als Administrator das standardmäßige Profil einer Organisation ändern, können Sie die Profiländerungen auf alle Benutzer in der Organisation anwenden.

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich an Ihrer SAP-Lösung als Administrator an, und nehmen Sie die Profiländerungen im Standardprofil Ihrer Organisation vor.
2. Wählen Sie ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Organisationen](#) ►.
3. Wählen Sie die Organisation und das aktualisierte Profil aus, und wählen Sie ► [Einstellungen \(\\*\)](#) ► [Profil für alle Benutzer sichern und anwenden](#) ►.

### Ergebnisse

Die Profiländerungen, die Sie vorgenommen haben, wurden für alle ausgewählten Benutzer der Organisation übernommen.

## 23.5.2.5 Phasen der Migration auf OData V2

SAP plant, Benutzer zum Wechsel zu Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) zu bewegen und später zu zwingen.

Das OData-API V2 bietet eine verbesserte Performance und eine erweiterte Menge an Hauptgeschäftsobjekten und Kollektionen (Datenpunkte).

Wir möchten sicherstellen, dass alle unsere Benutzer bis August 2020 zu OData V2 migriert haben. Zu diesem Ziel haben wir folgende Schritte geplant:

### Anregungsphase

Wird in der ersten Woche im Juni 2020 bis zum 14. Juli 2020 im Produktivsystem aktiviert.

- Benutzer können das serverseitige Add-In weiterhin verwenden, aber es werden Fehlermeldungen angezeigt, dass sich die Benutzer an den Administrator wenden sollen, um den Wechsel zu OData V2 vorzunehmen.
- Für Administratoren werden auf den Registerkarten *Profil* und *Benutzer* Spalten angezeigt, die den OData-Status (V1 oder V2) für das Add-In und die Synchronisierung anzeigen. Alle Zeilen, die noch nicht in V2 sind, werden rot angezeigt.

## Erzwingungsphase

Wird am 15. Juli 2020 im Produktivsystem aktiviert.

- Benutzer können die SAP-Lösung nicht verwenden. Es werden Fehlermeldungen angezeigt, die erläutern, warum der Service nicht erreichbar ist.
- Für Administratoren werden auf den Registerkarten *Profil* und *Benutzer* Spalten angezeigt, die den OData-Status (V1 oder V2) für das Add-In und die Synchronisierung anzeigen. Alle Zeilen, die noch nicht in V2 sind, werden rot angezeigt.

## Verlängerungen

Wenn Sie Probleme mit diesem Prozess oder Zeitplan haben, melden Sie einen Fall mit detaillierten Informationen und Gründen für Ihren Verlängerungsantrag.

### ⓘ Hinweis

Verlängerungen sind nur bis zum Release-Upgrade im August 2020 verfügbar.

## Weitere Informationen

[Konfigurieren: Zu OData V2 wechseln \[Seite 1117\]](#)

Administratoren müssen alle Profile in ihren Organisationen auf Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) umstellen.

[SAP Cloud for Customer OData API](#)

## 23.5.2.6 Konfigurieren: Zu OData V2 wechseln

Administratoren müssen alle Profile in ihren Organisationen auf Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) umstellen.

## Kontext

Das OData-API V2 bietet eine verbesserte Performance und eine erweiterte Menge an Hauptgeschäftsobjekten und Kollektionen (Datenpunkte).

### Hinweis

Das letzte Datum für den Wechsel zu OData V2 ist der 15. Juli 2020. Administratoren können den OData-Status (V1 oder V2) für das Add-In und die Synchronisation auf der Registerkarte [Profil](#) und [Benutzer](#) anzeigen. Alle Zeilen, die nicht auf V2 umgestellt sind, werden rot angezeigt.

Stellen Sie jedes Profil manuell auf OData-V2-Daten um.

### → Empfehlung

Wenn Sie die Add-In-Einstellungen oder die Synchronisationseinstellungen in einem Profil auf OData V2 geändert haben, können Sie nur mithilfe des Support zu OData V1 zurückkehren.

Bevor Sie alle Profile auf OData V2 umstellen, empfehlen wir Administratoren folgende Vorgehensweise:

1. Kopieren Sie ein Profil, um ein neues Profil anzulegen, und konvertieren Sie es in OData V2. Löschen Sie nach der Konvertierung das ursprüngliche Profil.
2. Überprüfen Sie die Konvertierungshinweise, bearbeiten und schließen Sie sie.
3. Wenden Sie das Profil nur auf sich selbst an, und überprüfen Sie, ob es richtig funktioniert.
4. Wenden Sie das Profil auf andere Benutzer an, die es zuvor hatten.

## Vorgehensweise

1. Melden Sie sich als Administrator an Ihrer SAP-Lösung an, und navigieren Sie zu ► [E-Mail-Integration](#) ► [Groupware-Einstellungen](#) ► [Profile](#) ►.
2. Öffnen Sie das Profil, das Sie auf OData V2 umstellen möchten.
3. Schalten Sie die Funktion unter ► [Synchronisationseinstellungen](#) ► [OData-API V2](#) ► ein.
4. Schalten Sie die Funktion unter ► [Add-In-Einstellungen](#) ► [OData-API V2](#) ► ein.
5. Sichern Sie Ihre Änderungen.  
Wenn Sie die OData-V2-Änderung wie im Hinweis beschrieben getestet haben, sichern Sie Ihre Änderungen, und übernehmen Sie sie für alle Benutzer im Profil.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Profil Ihrer Organisation.

## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer OData API](#)

[Phasen der Migration auf OData V2 \[Seite 1116\]](#)

SAP plant, Benutzer zum Wechsel zu Open Data Protocol, Version 2 (OData V2) zu bewegen und später zu zwingen.



## 23.5.3 Erste Schritte

Mit SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail können Sie Informationen aus Ihrer SAP-Lösung direkt aus Ihrem Posteingang einsehen und verwenden.

Falls Ihr Unternehmen mit Gmail arbeitet, könnte dieses Add-In genau das Richtige für Sie sein!

Wenn Sie Ihre SAP-Lösung mit Google verknüpfen, werden alle Ihre SAP-Termine, Ansprechpartner und Kunden mit Google synchronisiert. Über die Randleiste können Sie außerdem geschäftliche Einblicke gewinnen und viele Arten von SAP-Elementen direkt aus Ihrem Gmail-Posteingang anlegen. Die Randleiste ermöglicht Ihnen zudem das Sichern von E-Mails und Terminen in vielen SAP Cloud for Customer-Elementen, ohne Ihren Posteingang verlassen zu müssen.

### Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer einrichten, serverseitige Integration für Gmail \[Seite 1174\]](#)

SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail ermöglicht Ihnen den Informationsaustausch zwischen Google-Anwendungen und SAP Cloud for Customer. Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie einige einmalige Einrichtungsschritte ausführen.

### 23.5.3.1 An SAP Cloud for Customer aus Gmail anmelden

Melden Sie sich an, um die Gmail-Funktionen zu sehen und zu verwenden.

### Vorgehensweise

1. Melden Sie sich im Browser Google Chrome an Ihrem Gmail-Konto an.
2. Wenn Sie bei den Einrichtungsschritten Ihre unternehmensspezifische URL für SAP Cloud for Customer eingegeben haben, wird rechts in Ihrem Browserfenster die Randleiste eingeblendet.

In folgenden Fällen sind eventuell einige weitere Schritte erforderlich, um die Randleiste einzublenden:

- Wenn Sie die Randleiste nicht sehen, wählen Sie im Browser Google Chrome , und prüfen Sie, ob Sie den SAP-Mandanten definiert haben. Falls nicht, wiederholen Sie den Schritt zur Konfiguration der Google-Chrome-Erweiterung.
- Falls die Randleiste angezeigt wird, aber weitere Schritte ihrerseits erforderlich sind, wie Ihrem Google-Konto Zugriff zu gewähren, folgen Sie den Anweisungen auf dem Bild, um die erforderlichen Einstellungen vorzunehmen.

#### Hinweis

Als Sicherheitsmaßnahme ist es erforderlich, die Zugriffsberechtigung in regelmäßigen Abständen zu erneuern. Dies entspricht etwa dem regelmäßigen Bestätigen Ihrer Anmeldeinformationen bei einer Bank oder einer anderen gesicherten Website.

## Ergebnisse

Ihre Termine, Aufgaben, Ansprechpartner sowie formatierten oder unformatierten E-Mails aus SAP Cloud for Customer werden synchronisiert. Sie werden in den Google-Anwendungen angezeigt.

Bilder im Text der E-Mails werden in Ihrer SAP-Lösung als Anlagen angezeigt.

Wenn Sie die Randleiste verwenden und auf eine E-Mail in Ihrem Posteingang klicken, durchsucht die Erweiterung Ihre SAP-Lösung und zeigt sämtliche vorhandenen Informationen über den Absender an.

## Weitere Informationen

### 23.5.3.2 Elemente zur Synchronisierung hinzufügen oder daraus entfernen

Als Sie SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail eingerichtet haben, wurden alle E-Mails, Termine, Ansprechpartner und Aufgaben mit Google synchronisiert. Danach erfolgt die Synchronisation in regelmäßigen Abständen. Sie können neue Elemente zur Synchronisierung hinzufügen oder Elemente aus der Synchronisierung entfernen.

## Kontext

Sie fügen Elemente zur Synchronisierung mit Google hinzu bzw. entfernen diese, indem Sie diese Elemente in den folgenden vorkonfigurierten SAP-Ordern, -Kategorien oder -Kalendern in Google hinzufügen bzw. diese daraus entfernen.

Bei Kalenderereignissen werden alle zukünftigen Termine und Besuche synchronisiert. Bei Besuchen oder Terminen in der Vergangenheit werden nur die aus den letzten 30 Tagen in der SAP-Lösung synchronisiert. Termine und Besuche, die nicht in diesen Zeitraum fallen, erscheinen weiterhin in Ihrem Kalender, werden jedoch bei der Synchronisierung übersprungen.

## Hinweis

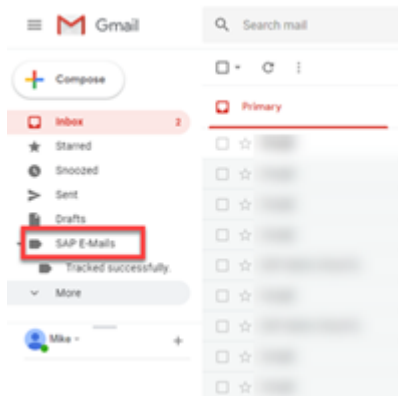
Sie können jede Besprechung mit Ihrer SAP-Lösung synchronisieren, auch wenn Sie nicht der Organisator oder Verantwortliche der Besprechung sind. Besprechungsanfragen in Ihrem Eingang werden nur in einer Richtung synchronisiert, nämlich von Gmail in Ihre SAP-Lösung.

SAP-Ordner, -Kalender und -Kategorien in Google

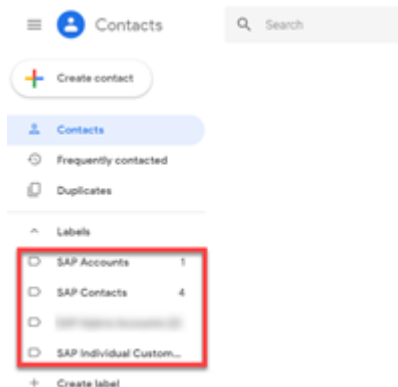
### Google-Anwendung

### SAP-Ordner, -Kalender oder -Kategorie

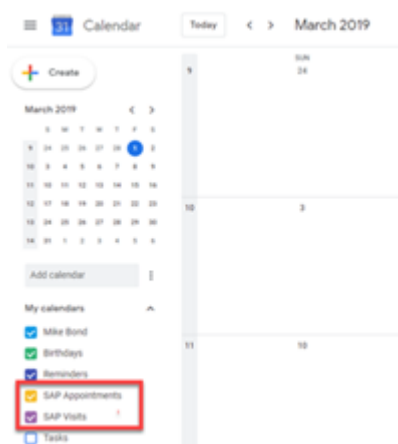
Gmail

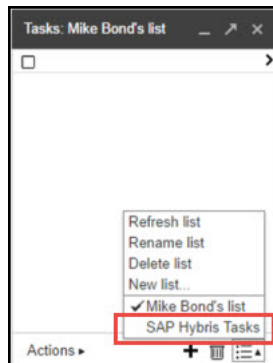


Ansprechpartner



Kalender





### 23.5.3.3 Termine aus dem Google-Kalender in Gmail anlegen

Sie können die aktualisierte Sicht auf den Kalender in Google unter SAP Cloud for Customer, server-side integration for Gmail aufrufen.

#### Vorgehensweise

1. Wählen Sie im Google-Kalender ein Zeitfenster, und wählen Sie die Kalenderart *SAP Cloud for Customer*.
2. Wählen Sie *Weitere Optionen*.  
Fügen Sie einen Titel, Gäste und sonstige Details hinzu.
3. Wählen Sie *Sichern und senden*.

### 23.5.3.4 Besprechung oder Termin löschen, absagen oder neu zuordnen

Sowohl in Ihrer SAP-Lösung als auch in Ihrem Kalender (Google oder Microsoft Exchange) können Sie Besprechungen absagen oder löschen oder Besprechungen einem anderen Organisator zuordnen.

Das System reagiert wie folgt:

#### ⓘ Hinweis

Wenn Termine geändert werden, werden die Teilnehmer automatisch benachrichtigt.

| Ihre Aktion                                                                                                                             | Ergebnis                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In Ihrem Kalender entfernen Sie einen Teilnehmer einer Besprechung.                                                                     | Nach der Synchronisierung wird der Teilnehmer auch aus der Besprechung in Ihrer SAP-Lösung entfernt.                                                       |
| Sie sind der Organisator oder der Verantwortliche für eine Besprechung oder einen Termin und sagen sie oder ihn in Ihrer SAP-Lösung ab. | Nach der Synchronisierung wird der Termin auch in Ihrem Kalender abgesagt.                                                                                 |
| In Ihrer SAP-Lösung löschen Sie eine Besprechung, sagen sie ab oder ordnen sie einem neuen Besprechungsverantwortlichen zu.             | Bei der Synchronisierung wird die Besprechung aus dem Kalender des ursprünglichen Organisators oder Verantwortlichen gelöscht.                             |
| In Ihrer SAP-Lösung löschen Sie nur eine Besprechung (ohne sie abzusagen oder einem anderen Verantwortlichen neu zuzuordnen).           | Bei der Synchronisierung wird die Besprechung nicht mehr freigegeben, sondern verbleibt im Kalender des ursprünglichen Organisators oder Verantwortlichen. |

## 23.5.3.5 Objekte aus Google Kalender verknüpfen

Sie können Termine und Besuche mit SAP Cloud for Customer direkt über Ihrem Gmail-Kalender verknüpfen.

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie im Google-Kalender einen SAP Cloud for Customer-Termin.
2. Suchen Sie in der Randleiste nach einem Kunden, Ansprechpartner oder Privatkunden, der Objekte enthält, mit denen Sie diesen Termin verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie *Termin oder Besuch sichern*.

### Ergebnisse

Der Termin oder Besuch wird mit dem Objekt und Geschäftspartner verknüpft.

## 23.5.3.6 Automatisches Teilen für Gmail

Wenn Sie Gmail nutzen und Ihr Administrator die entsprechenden Einstellungen vorgenommen hat, synchronisiert Ihr System E-Mails automatisch. Ihre SAP-Lösung synchronisiert automatisch alle E-Mails, die an eine als Kontakt in Ihrer SAP-Lösung festgelegte E-Mail-Adresse gesendet oder von ihr empfangen wurden.

#### 📘 Hinweis

Automatisches Teilen lässt sich nicht rückwirkend anwenden. Es gilt nur für E-Mails, die gesendet oder empfangen werden, nachdem Ihr Administrator diese Funktion eingerichtet hat.

### 23.5.3.7 Ansprechpartner auswählen, die sich auf einen Kunden beziehen

Wenn Sie eine E-Mail, einen Termin, einen Besuch oder eine Aufgabe in Ihrem Posteingang anlegen, können Sie Ansprechpartner sehen, die sich auf den Kunden beziehen, den Sie für die Aktivität definiert haben. Wählen Sie die entsprechenden Ansprechpartner aus, die in die Aktivität aufgenommen werden sollen.

Wenn Sie andere Ansprechpartner hinzufügen möchten, dann klicken Sie auf den Kopf, um andere Filter aus Ihrer SAP-Lösung, z.B. [Meine Ansprechpartner](#) oder [Alle Ansprechpartner](#), zu sehen.

## 24 Vertriebszielplanung

Mithilfe der Vertriebszielplanung können Sie eine Top-Down-Vertriebsplanung von den Managern der obersten Ebene bis zu den einzelnen Teammitgliedern durchführen.

Vertriebsziele werden von den Managern der obersten Ebene geplant, die üblicherweise für das Festlegen der Umsatzziele des gesamten Unternehmens für das gesamte Jahr zuständig sind. Diese Ziele werden an regionale Vertriebsmanager verteilt und über mehrere Zeithorizonte und unter Vertriebsmitarbeitern weiter zugeordnet. Um den Anforderungen der verschiedenen funktionalen Rollen gerecht zu werden, bietet SAP Cloud for Customer Ihrem Team beim Anlegen von auf verschiedenen Dimensionen basierenden Zielplänen eine umfassende Flexibilität. Z.B. können Vertriebsleiter auf der Ebene des Gebiets oder der Verkaufsabteilung planen, und Vertriebsmanager können auf der Grundlage einer Produktgruppe, eines Verkäufers oder eines Kunden planen.

Die Lösung unterstützt eine stabile Integration von Microsoft Excel. Verkaufsbutzer können systemeigene Microsoft-Excel-Funktionen verwenden, um notwendige Berechnungen mit minimalem Managementaufwand durchzuführen.

Darüber hinaus können Verkaufsmanager und Mitarbeiter ihre Pipeline-Performance nachverfolgen, indem sie die geschätzten Erlöse über Berichte mit dem Vertriebsziel vergleichen, und ihren Fortschritt in Echtzeit überwachen.

### 24.1 Lösungsumfang festlegen und Vertriebszielplanung konfigurieren

Administratoren können die Vertriebszielplanung über das Festlegen des Lösungsumfangs und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

#### 24.1.1 Vertriebsziel- und Absatzplanung aktivieren

Administratoren müssen die Vertriebs- und Absatzplanung in den Projektumfang aufnehmen, um die Features zu aktivieren.

### Voraussetzungen

Opportunity Management muss im Lösungsumfang enthalten sein, bevor die Benutzer mit der Absatzprognose arbeiten können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Verkaufsplanung und Absatzprognosen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil.
2. Ordnen Sie diese Work Center und Sichten Benutzern oder Rollen zu.
  - [Vertriebszielplanung](#)
  - [Prognosen](#)
  - [Prognoseverwaltung](#)

### ⓘ Hinweis

Vertriebsmitarbeiter, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen nur für ihre eigene Verwendung anlegen. Vertriebsmanager, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen für die Verkaufsabteilungen anlegen, die sie verwalten. Benutzer, die Zugriff auf das Work Center [Prognoseverwaltung](#) haben, können Prognosen für alle Verkaufsbenutzer anlegen.

## Weitere Informationen

[Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#)

## 24.1.2 Benachrichtigungen für zugeordneten Zielplan konfigurieren

Administratoren können Systembenachrichtigungen aktivieren, um Vertriebsmitarbeiter darüber zu informieren, dass ihnen ein Ziel zugeordnet wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aufgabensteuerung für die Vertriebsplanung](#) ►, um die Benachrichtigungsaufgabe zu bearbeiten.

## 24.2 Zielpläne anlegen

Der Vertriebsmanager kann basierend auf mehreren Dimensionen, wie Vertriebsregion, Verkäufer, Kunde, Produkt und Gebiet, eine Planstruktur anlegen.



## Voraussetzungen

Sie müssen über Zugriff auf das Work Center [Vertriebszielplanung](#) verfügen, um Zielpläne anzulegen.

### → Tipp

Wenn Sie einen Zielplans auf der Grundlage von bereits in einem vorhandenen Zielplan definierten Dimensionen anlegen, können Sie die Struktur wiederverwenden, indem Sie den vorhandenen Zielplan kopieren.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zum Work Center [Vertriebszielplanung](#).
2. Klicken Sie in den Aktionen oberhalb der Liste auf [Neu](#).
3. Setzen Sie Allgemeine Eigenschaften wie [Verkaufsabteilung](#), [Horizont von/bis](#), [Planname](#) und [Planwährung](#), und klicken Sie auf [Weiter](#).

### ⓘ Hinweis

Sie können nur einen Zielplan für jede Kombination aus Verkaufsabteilung und Zeithorizont anlegen. Die Überlappung von Zeiträumen für dieselbe Verkaufsabteilung ist nicht zulässig. Außerdem können Sie einen Zielplan nur für einen Zeitraum von bis zu einem Jahr anlegen. Wenn Sie einen Plan über mehrere Jahre anlegen möchten, müssen Sie mehrere Zielpläne anlegen.

Solange der Vertriebsplan [In Vorbereitung](#) ist, können Sie die Währung bei Bedarf ändern.

Wenn der direkte Vorgesetzte für die jeweilige Verkaufsabteilung und dessen Horizont ein Ziel gesetzt hat, wird das Feld [Gesamtziel für Verkaufsabteilung](#) automatisch ausgefüllt. Der aktuell angemeldete Vertriebsmanager kann die Vertriebsziele an untergeordnete Mitarbeiter weiterverteilen.

4. Wählen Sie Planungsdimensionen aus, und ermitteln Sie die Granularitätsstufen, mit denen der Plan angelegt wird. Klicken Sie anschließend auf [Weiter](#).
  1. Aktivieren Sie die Dimensionen, die Sie in Ihre Zielplanstruktur einbeziehen möchten.
  2. Klicken Sie für jede aktivierte Dimension auf [Bearbeiten](#), um bestimmte Positionen hinzuzufügen.

### ♣ Beispiel

Angenommen, Sie möchten einen mehrdimensionalen Zielplan auf der Grundlage von Mitarbeitern und Produktkategorien anlegen. Aktivieren Sie zuerst [Mitarbeiter](#) und [Produktkategorie](#) als Dimensionen, und fügen Sie dann konkrete Mitarbeiter und Produktkategorien hinzu. Sobald die Planstruktur beendet ist, können Sie weiterhin mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel für jeden jeweils mit einer bestimmten Produktkategorie verknüpften Mitarbeiter Ziele setzen.

### → Tipp

Um Ihnen das Hinzufügen von Kunden zu einem Zielplan zu erleichtern, können Ihre Administratoren das Masterlayout in der erweiterten Suche anpassen und PDI bzw. kundenspezifische Felder einbinden.

5. Verwalten Sie die Planversionen, und klicken Sie auf [Weiter](#).

Sie können beispielsweise eine optimistische Version und eine pessimistische Version anlegen.

6. (Optional) Kopieren Sie Zieldaten aus einem vorhandenen Plan, um eine ausbaubare Baseline zu erhalten, und klicken Sie auf [Weiter](#).
  1. Wählen Sie den Planhorizont der Kopierquelle aus.

#### 📘 Hinweis

Die Quelle berücksichtigt nur für die gleiche Abteilung angelegte Zielpläne. Außerdem müssen Quell- und Zielplan-Horizont für den gleichen Zeitraum angelegt sein, wobei die Jahre aber unterschiedlich sein können. Planungsdimensionen müssen angepasst werden. Wenn mehrere Quellversionen existieren, kopiert das System die Version, die aktiv ist.

2. Wählen Sie die Version des Zielplans aus, in die Sie die Quelldaten kopieren möchten.

#### 🌟 Beispiel

Sie können die Zieldaten des letzten Jahres kopieren und sie für das diesjährige Ziel um 10% erhöhen.

7. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Weiter](#).
8. Bestätigen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Fertigstellen](#).

## Nächste Schritte

Unter dem Schritt [Bestätigung](#) können Sie auf [Plan in Excel öffnen](#) klicken, um den Zielplan herunterzuladen, und die Zieldetails mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel weiter bearbeiten.

## Weitere Informationen

### [Zielpläne kopieren \[Seite 1189\]](#)

Der Vertriebsmanager kann eine Planstruktur anlegen, indem er einen vorhandenen Plan kopiert. Diese Funktion ist hilfreich, wenn der kopierte und der neu angelegte Zielplan auf den gleichen Dimensionen aufgebaut sind.

## 24.2.1 Vertriebsziel- und Absatzplanung aktivieren

Administratoren müssen die Vertriebs- und Absatzplanung in den Projektumfang aufnehmen, um die Features zu aktivieren.

## Voraussetzungen

Opportunity Management muss im Lösungsumfang enthalten sein, bevor die Benutzer mit der Absatzprognose arbeiten können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Verkaufsplanung und Absatzprognosen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil.
2. Ordnen Sie diese Work Center und Sichten Benutzern oder Rollen zu.
  - [Vertriebszielplanung](#)
  - [Prognosen](#)
  - [Prognoseverwaltung](#)

### ⓘ Hinweis

Vertriebsmitarbeiter, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen nur für ihre eigene Verwendung anlegen. Vertriebsmanager, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen für die Verkaufsabteilungen anlegen, die sie verwalten. Benutzer, die Zugriff auf das Work Center [Prognoseverwaltung](#) haben, können Prognosen für alle Verkaufsbenutzer anlegen.

## Weitere Informationen

[Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#)

## 24.3 Zielpläne kopieren

Der Vertriebsmanager kann eine Planstruktur anlegen, indem er einen vorhandenen Plan kopiert. Diese Funktion ist hilfreich, wenn der kopierte und der neu angelegte Zielplan auf den gleichen Dimensionen aufgebaut sind.

## Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Planliste den Zielplan aus, den Sie kopieren möchten.

2. Klicken Sie in den Aktionen oberhalb der Liste auf [Kopieren](#).

Ein neuer mit Plandetails vorgelegter Zielplan wird geöffnet.

3. Durchlaufen Sie die Schritte, und bearbeiten Sie die Einstellungen nach Bedarf wie beim Anlegen eines Zielplans.

#### Hinweis

Die Zieldaten werden nicht automatisch kopiert, wenn Sie die Funktion [Kopieren](#) aus der Liste verwenden. Wenn Sie auch die Zieldaten aus einem vorhandenen Plan kopieren möchten, müssen Sie im Schritt [Zieldaten kopieren](#) die Kopierquelle festlegen.

4. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Fertigstellen](#).

## Weitere Informationen

### [Zielpläne anlegen \[Seite 1186\]](#)

Der Vertriebsmanager kann basierend auf mehreren Dimensionen, wie Vertriebsregion, Verkäufer, Kunde, Produkt und Gebiet, eine Planstruktur anlegen.

## 24.4 Zielpläne bearbeiten

Vertriebsmanager können über das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel bestimmte Ziele festlegen. Die Planstruktur kann bei Bedarf auch geändert werden.

### [Zielplandaten bearbeiten \[Seite 1190\]](#)

Der Planverantwortliche kann auf der Grundlage des Werts in der gewünschten Währung, oder des Volumens der verkauften Waren bzw. Dienstleistungen, Ziele setzen, wenn das Produkt Teil der Dimensionen ist.

### [Zielplanstruktur bearbeiten \[Seite 1192\]](#)

Der Planverantwortliche kann die Struktur eines vorhandenen Zielplans ändern, einschließlich des Planhorizonts, der Dimensionen und der Versionen.

### 24.4.1 Zielplandaten bearbeiten

Der Planverantwortliche kann auf der Grundlage des Werts in der gewünschten Währung, oder des Volumens der verkauften Waren bzw. Dienstleistungen, Ziele setzen, wenn das Produkt Teil der Dimensionen ist.

## Voraussetzungen

Sie müssen das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel installieren. Um das Add-In zu installieren, klicken Sie auf ► [Herunterladen](#) ► [Add-In für Microsoft Excel](#) ►, und führen Sie die .exe-Datei aus.

### ⓘ Hinweis

Sie können Zielpläne anlegen, solange Sie Zugriff auf das Work Center [Vertriebszielplanung](#) haben. Damit Sie jedoch Plandaten im Bericht bearbeiten können, müssen Ihre Administratoren den Bericht der Vertriebszielplanung zur entsprechenden Work-Center-Sicht zuordnen.

## Vorgehensweise

1. Klicken Sie in der Zeile des zu bearbeitenden Zielplans auf das Arbeitsmappensymbol (  ), um die Plandaten herunterzuladen.

### ⓘ Hinweis

Wenn mehrere Versionen vorhanden sind, lädt das System die Version herunter, die aktiv ist.

2. Öffnen Sie die heruntergeladene Arbeitsmappe in Microsoft Excel.
3. Klicken Sie auf [Bearbeiten aktivieren](#).
4. Geben Sie Ihre SAP Cloud for Customer-Anmeldeinformationen ein.
5. Geben Sie Vertriebszieldaten auf der Grundlage der in der Planstruktur vordefinierten Dimensionen ein. Die Zelle wird gelb, um anzugeben, dass eine Änderung durchgeführt wurde.
  - Wenn kein historisches Ziel im Plan vorhanden ist, müssen Sie von Grund auf neu angelegte Daten eingeben.
  - Wenn eine Kopie aus einem vorherigen Zielplan erzeugt wurde, können Sie auf bestehende Daten aufbauen.

Zusätzlich zu den systemeigenen Microsoft-Excel-Funktionen können Sie durch SAP Cloud for Customer bereitgestellte Planungsfunktionen verwenden, um Berechnungen durchzuführen. Klicken Sie im Kopf-Menü der Arbeitsmappe auf ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [Ein-/Ausblenden](#) ► [Planung](#) ►, und wählen Sie entweder [Gleichmäßig verteilen](#) oder [Umwerten](#) aus.

### ⚙ Beispiel

Beispiel für die Verwendung der Funktion [Gleichmäßig verteilen](#):

Der Vertriebsmanager beschließt, das Gesamtziel um eine bestimmte Anzahl zu erweitern und Vertriebsziele für einige Vertriebsmitarbeiter zu ändern. Der Vertriebsmanager möchte, dass Microsoft Excel die Berechnung durchführt. Daraufhin wird das verbleibende Gesamtziel der Erhöhung bzw. der Verringerung entsprechend auf den Rest der Vertriebsmitarbeiter verteilt.

Beispiel für die Verwendung der Funktion [Umwerten](#):

Der Vertriebsmanager möchte das Gesamtziel für alle Vertriebsmitarbeiter um 10% erhöhen. Um dies zu erreichen, muss der Vertriebsmanager die Gesamtziel-Zelle auswählen, **10** in das Feld [PROZENT](#)

eingeben, auf [Ausführen](#) klicken und Microsoft Excel die nachfolgenden Berechnungen durchführen lassen. Daraufhin wird das Ziel für jeden Vertriebsmitarbeiter um 10% erhöht.

6. Klicken Sie im Kopfménü der Arbeitsmappe auf  [SAP Cloud for Customer](#)  [Eingabe hochladen](#) .

Die Drucktaste wechselt zurück zu [Aktualisieren](#), um anzugeben, dass die Änderungen erfolgreich hochgeladen wurden.

7. Klicken Sie auf [Aktualisieren](#), um die aktualisierten Ergebnisse anzuzeigen.
8. Schließen Sie Microsoft Excel.
9. Wenn Sie Ihren Zielplan dann im System aktualisieren, können Sie die aktualisierten Zieldaten sehen.

## Weitere Informationen

[Bericht zuordnen](#)

## 24.4.2 Zielplanstruktur bearbeiten

Der Planverantwortliche kann die Struktur eines vorhandenen Zielplans ändern, einschließlich des Planhorizonts, der Dimensionen und der Versionen.

### Voraussetzungen

Wenn Sie den Horizont oder die Dimensionen eines vorhandenen Zielplans ändern möchten, muss der Plan den Status [In Vorbereitung](#) haben.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Planliste den zu bearbeitenden Zielplan aus.
2. Klicken Sie in den Aktionen oberhalb der Liste auf  [Bearbeiten](#)  [Planstruktur](#) .
3. Durchlaufen Sie die Schritte und bearbeiten Sie die verfügbaren Einstellungen nach Bedarf.

#### Achtung

Wenn Sie eine Dimension deaktivieren, werden verwandte Daten in allen Planversionen entfernt. Wenn Sie Ihre bestehenden Daten behalten möchten, müssen Sie sie vor dem Ändern der Dimensionen in einer lokalen Datei sichern.

4. Überprüfen Sie Ihre Eingaben, und klicken Sie auf [Fertigstellen](#).

## 24.5 Zielplan aktivieren

Der Planverantwortliche muss den Zielplan aktivieren, damit Vertriebsmitarbeiter die ihnen über Berichte zugeordneten Ziele sehen und damit weiterarbeiten können.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie in der Planliste den Zielplan aus, der zur Aktivierung bereit ist.
2. Klicken in den Aktionen oberhalb der Liste auf ► [Status ändern](#) ► [Aktiv](#) 𐀀.

#### → Tipp

Administratoren können die [Aufgabensteuerung für die Vertriebsplanung](#) so konfigurieren, dass die Mitarbeiter benachrichtigt werden, wenn ihnen ein Ziel zugeordnet wird.

### 24.5.1 Benachrichtigungen für zugeordneten Zielplan konfigurieren

Administratoren können Systembenachrichtigungen aktivieren, um Vertriebsmitarbeiter darüber zu informieren, dass ihnen ein Ziel zugeordnet wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) 𐀀 auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aufgabensteuerung für die Vertriebsplanung](#) 𐀀, um die Benachrichtigungsaufgabe zu bearbeiten.

## 24.6 Zielplan-Berichterstellung

Mit Vertriebsplanungsberichten können Vertriebsmitarbeiter ihre Pipeline-Performance in Bezug auf die Vertriebsziele in Echtzeit überwachen. Berichte sind verfügbar unter ► [Analyse](#) ► [Berichte](#) 𐀀.

SAP Cloud for Customer bietet mehrere Standardberichte für die Vertriebsplanung. Hier werden einige Beispiele aufgeführt.

- [Vertriebsziel vs. Pipeline](#): Zeigt den Vergleich von Zielen mit fortschrittbasierten Opportunities für alle Mitarbeiter.
- [Mein Fortschritt: Vertriebsziel/Pipeline für Mitarbeiter](#): Sie können Berichte nach Monat oder nach Verkaufsabteilung anzeigen.
- [Unser Fortschritt: Vertriebsziel/Pipeline für Manager](#): Sie können Berichte nach Monat oder nach Verkaufsabteilung anzeigen.

Ihre Administratoren können außerdem die Zielplan-Datenquelle [CODTARGETPLANV](#) verwenden, um benutzerdefinierte Berichte anzulegen. Eine Absatzprognosedatenquelle und Opportunity-Datenquellen können mit der Zielplan-Datenquelle verknüpft werden, um eine vollständige Sicht der Verkaufsleistung bereitzustellen.

## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer Analytics Guide](#)



## 25 Absatzprognosen

Der Prozess "Absatzprognosen" führt eine Schätzung des zukünftigen Verkaufs durch.

In SAP Cloud for Customer wird die Prognose anhand des Werts der zu schließenden Opportunitys oder der zu verkaufenden Produkte berechnet. Wenn ein Geschäft sehr vielversprechend ist, kann der Verkaufsmitarbeiter diese Opportunity für Prognose veröffentlichen, damit der Wert der Opportunitys in die Umsatzschätzung berücksichtigt werden kann. Wenn eine Prognose abgegeben wird, bewertet der Vertriebsleiter ihre Zuverlässigkeit und fordert bei Bedarf eine Überarbeitung an. Nach Empfang der Prognosen aller Teammitglieder legt der Vertriebsleiter eine entsprechend aggregierte Prognose an und sendet diese an die übergeordnete Ebene.

Um die Prognosegenauigkeit zu erhöhen, erlauben wir allen Prognoseverantwortlichen, ihre subjektive Einschätzung einzubringen und auf allen Ebenen der Organisationshierarchie Prognoseziffern zu übersteuern. Zusätzlich kann der Prognoseverantwortliche jederzeit auch aktualisierte Prognoseversionen einreichen, um laufende Änderungen in betroffenen Opportunitys widerzuspiegeln.

Vertriebsleiter und -mitarbeiter können ihre Prognose auch nachverfolgen, indem sie die geschätzten Erlöse über Berichte mit dem Vertriebsziel und der Pipeline-Performance vergleichen, und ihren Fortschritt in Echtzeit überwachen.

### 25.1 Absatzprognosen im Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können durch Festlegen des Lösungsumfangs, sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben, Absatzprognosen aktivieren und konfigurieren.

#### 25.1.1 Vertriebsziel- und Absatzplanung aktivieren

Administratoren müssen die Vertriebs- und Absatzplanung in den Projektumfang aufnehmen, um die Features zu aktivieren.

#### Voraussetzungen

Opportunity Management muss im Lösungsumfang enthalten sein, bevor die Benutzer mit der Absatzprognose arbeiten können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Verkaufsplanung und Absatzprognosen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil.
2. Ordnen Sie diese Work Center und Sichten Benutzern oder Rollen zu.
  - [Vertriebszielplanung](#)
  - [Prognosen](#)
  - [Prognoseverwaltung](#)

### ⓘ Hinweis

Vertriebsmitarbeiter, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen nur für ihre eigene Verwendung anlegen. Vertriebsmanager, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen für die Verkaufsabteilungen anlegen, die sie verwalten. Benutzer, die Zugriff auf das Work Center [Prognoseverwaltung](#) haben, können Prognosen für alle Verkaufsbenutzer anlegen.

## Weitere Informationen

[Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#)

### 25.1.2 Absatzprognose-Kategorie konfigurieren

Administratoren können die Kategorien zur Klassifizierung von Opportunities in der Absatzprognose sowie der relevanten Pipeline-Berichterstellung pflegen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Absatzprognosekategorie](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.

### 25.1.3 Standardmäßige Absatzprognosestufe konfigurieren

Administratoren können entscheiden, welche Prognosestufe bei der Prognoseerstellung standardmäßig ausgewählt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Absatzprognosestufen](#) ►, um die Standardabsatzprognosestufen auszuwählen.

## 25.1.4 Codelisteneinschränkungen für Prognosen konfigurieren

Administratoren können die Prognosestufe, Quelle und Periode einschränken, die der Prognoseverantwortliche beim Anlegen der Prognose wählen kann. Dies hilft, die Datenkonsistenz bei der Prognoseerstellung unter den Benutzern zu verbessern.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Codelisteneinschränkungen](#) ►.
2. Wählen Sie [Neu](#), um eine Codelisteneinschränkung hinzuzufügen.
3. Wählen Sie als Business-Objekt [Absatzprognose](#) aus.
4. Wählen Sie [Code für Einschränkung](#) aus.
5. Wählen Sie die gewünschte Benutzerrolle aus.

#### ⓘ Hinweis

Sie können für jede gewünschte Benutzerrolle eine (1) Codelisteneinschränkung festlegen. Wenn das Feld leer gelassen wird, gilt die Codelisteneinschränkung für alle Benutzer, und Sie können zu diesem Business-Objekt keine weitere Codelisteneinschränkung anlegen.

6. Klicken Sie auf [Sichern und Öffnen](#).
7. Wählen Sie unten rechts [Bearbeiten](#).
8. Deaktivieren Sie die für die gewünschte Benutzerrolle nicht benötigten Werte.
9. Wählen Sie [Sichern](#).

## 25.1.5 Prognoseerstellung für jede verwaltete Verkaufsabteilung konfigurieren

Administratoren können es Benutzern ermöglichen, eine Prognose nur für die Verkaufsabteilung anzulegen, die bei der Prognoseerstellung gepflegt ist.

Beim Anlegen einer regulären oder aggregierten Prognose enthält diese standardmäßig geeignete Opportunitys aus allen Verkaufsabteilungen, die dem Verkaufsbenutzer zugeordnet sind. Mit dieser Konfiguration können Verkaufsbenutzer Prognosen für jede Verkaufsabteilung anlegen, die zugeordnet ist, und erhalten eine genauere Sicht auf den erwarteten Erlös.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Verkaufsplanung und Absatzprognosen](#) ► [Absatzprognosen](#) ►, um die entsprechende Frage zu suchen und Prognosen so zu konfigurieren, dass nur Opportunitys von der übereinstimmenden Verkaufsabteilung und deren Unterabteilungen eingeschlossen werden.

## 25.1.6 Prognose-Einreichungs-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Systembenachrichtigungen aktivieren, um den Manager darüber zu informieren, dass eine neue Prognoseversion eingereicht wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aufgabensteuerung für Absatzprognose](#) ► [Einstellungen für Absatzprognose-Einreichungs-Benachrichtigungen](#) ►, um die Benachrichtigungsaufgabe zu bearbeiten.

## 25.1.7 Prognose-Überarbeitungs-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Systembenachrichtigungen aktivieren, um den Prognoseverantwortlichen darüber zu informieren, dass eine Überarbeitung angefordert wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aufgabensteuerung für Absatzprognose](#) ► [Einstellungen für Absatzprognose-Überarbeitungs-Benachrichtigungen](#) ►, um die Benachrichtigungsaufgabe zu bearbeiten.

## 25.1.8 SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) für Forecast Tracker konfigurieren

Administratoren können Datahug Ihrem Projektumfang hinzufügen und für Benutzer das Verwalten von Prognosen und die Verwendung von Forecast Tracker aktivieren.

### Voraussetzungen

#### ⓘ Hinweis

Um Datahug verwenden zu können, wird eine separate Lizenz für SAP Intelligent Sales Execution benötigt.

### Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und](#)

[Informationsaustausch](#) > [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) > [Integrationsszenarien mit Cloud-Lösungen von SAP](#) , um nach der entsprechenden Detailfrage zur Aktivierung von Datahug zu suchen.

2. Gehen Sie zu [Administrator](#) > [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) > [Einstellungen für Datahug](#) > [Datahug-Administrator öffnen](#) , und geben Sie einen API-Schlüssel und einen geheimen Schlüssel für den Zugriff auf Datahug ein.
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Datahug](#) (ID: [COD\\_DATAHUG\\_WCF](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.

Weitere Details finden Sie unter [Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#).

4. Wenden Sie sich für weitere Konfigurationen an SAP Intelligent Sales Execution.

Weitere Informationen finden Sie unter [Vorkonfigurierte Integration mit SAP Intelligent Sales Execution \(SAP Datahug\)](#).

## 25.1.9 Entpersonalisierung in Prognosen konfigurieren

Die Entpersonalisierungsfunktion ermöglicht Ihnen, persönliche Daten aus einem Geschäftsobjekt zu entfernen, um die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten.

Die Entpersonalisierung ist nur für Benutzer mit Zugriff auf das Work Center [Datenschutz](#) verfügbar.

Sie können eine Prognose im Work Center [Prognoseverwaltung](#) entpersonalisieren. Die Entpersonalisierung einer Prognose löst einen Löschvorgang aus. Sobald eine Prognose entpersonalisiert wurde, können Sie zu [Administratoren](#) > [Allgemeine Einstellungen](#) > [Datenverwaltung](#) > [Gelöschte Daten](#) gehen, um den gelöschten Datensatz anzuzeigen.

Falls Sie bestimmte Informationen beibehalten müssen, können Sie die Prognosen vor der Entpersonalisierung nach Microsoft Excel exportieren.

### Weitere Informationen

[Personal Data Protection and Privacy](#)

## 25.2 Prognosen anlegen

Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsmanager können Absatzprognosen auf der Grundlage von Opportunity-Kopf-Umsätzen oder Produktumsätzen anlegen.

## Voraussetzungen

Administratoren müssen unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Organisationsstrukturen](#) ► Verkaufsabteilungen definieren und Manager sowie Mitarbeiter jeweils zu einer Verkaufsabteilung zuordnen. Den verschiedenen funktionalen Rollen stehen beim Anlegen von Prognosen verschiedene Optionen zur Verfügung.

### ⓘ Hinweis

Sie müssen über Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) verfügen, um Prognosen für sich selbst anzulegen, bzw. für Ihr Team, wenn Sie Vertriebsmanager sind. Administratoren, die Zugriff auf das Work Center [Prognoseverwaltung](#) haben, können Prognosen für alle Verkaufsbenutzer anlegen.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie das Work Center [Prognosen](#) auf.
2. Klicken Sie auf das Plus-Symbol, um eine Prognose anzulegen.
3. Benennen Sie sie, und geben Sie die folgenden Daten ein.
  - Verkaufsabteilung – wird automatisch auf Grundlage des angemeldeten Benutzers ermitteln.
  - Verantwortlicher – wird automatisch auf Grundlage des angemeldeten Benutzers ermitteln.
  - Währung – die Prognose wird in der gewünschten Währung angezeigt.
4. Legen Sie den Zeithorizont für die Prognose fest.

### ⓘ Hinweis

Sie können nur eine Prognose für jeden Zeithorizont anlegen. Sich überlappende Perioden sind nicht zulässig.

5. Wählen Sie eine [Prognosestufe](#). Je nach Ihrer funktionalen Rolle stehen Ihnen Verschiedene Optionen zur Verfügung.

| Prognosestufe                    | Beschreibung                                                                                  | Funktionale Rolle erforderlich |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Opportunity-Prognose             | Eine Prognose auf der Grundlage von Opportunity-Kopf-Umsätzen anlegen                         | Vertriebsmitarbeiter           |
|                                  |                                                                                               | Vertriebsmanager               |
| Produkt-Prognose                 | Eine Prognose auf der Grundlage von Produktumsätzen anlegen                                   | Vertriebsmitarbeiter           |
|                                  |                                                                                               | Vertriebsmanager               |
| Aggregierte Opportunity-Prognose | Eine Rollup-Prognose auf der Grundlage der Opportunity-Prognosen nach Teammitgliedern anlegen | Vertriebsmanager               |

| Prognosestufe                | Beschreibung                                                                             | Funktionale Rolle erforderlich |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Aggregierte Produkt-Prognose | Eine Rollup-Prognose auf der Grundlage der Produktprognosen nach Teammitgliedern anlegen | Vertriebsmanager               |

#### Hinweis

Als Vertriebsmanager sind Sie autorisiert, sowohl reguläre als auch aggregierte Prognosen anzulegen. Eine reguläre Prognose umfasst alle relevanten Opportunities, für die Sie und Ihre Teammitglieder verantwortlich sind. Eine aggregierte Prognose umfasst die neuesten Prognoseversionen, die Ihre Teammitglieder abgegeben haben.

- Wählen Sie eine [Quelle](#) aus. Je nach der Prognosestufe, die Sie wählen, stehen Ihnen verschiedene Optionen zur Verfügung.

| Prognosestufe                    | Prognosequelle                   |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Opportunity-Prognose             | Opportunity - erwartete Umsätze  |
|                                  | Opportunity - gewichtete Umsätze |
| Produkt-Prognose                 | Opportunity - Produktumsätze     |
| Aggregierte Opportunity-Prognose | Rollup-Prognosen                 |
| Aggregierte Produkt-Prognose     | Rollup-Prognosen                 |

Bei einer Produkt-Prognose, die auf der Grundlage der Produktmenge aufgebaut ist, können Sie die [Menge](#) einbinden.

- Klicken Sie auf eine der Optionen zum [Sichern](#).

Die Prognose markiert die Opportunities, die als für die Prognose relevant gekennzeichnet sind und deren Abschlussdatum in den definierten Zeithorizont fällt. Nach dem Anlegen der Prognose wird ihr der Status [In Vorbereitung](#) zugeordnet.

## Nächste Schritte

Über das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel können Sie die Prognosedetails überprüfen und ändern.

## 25.2.1 Vertriebsziel- und Absatzplanung aktivieren

Administratoren müssen die Vertriebs- und Absatzplanung in den Projektumfang aufnehmen, um die Features zu aktivieren.

## Voraussetzungen

Opportunity Management muss im Lösungsumfang enthalten sein, bevor die Benutzer mit der Absatzprognose arbeiten können.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Produkt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Verkaufsplanung und Absatzprognosen](#) ►, und markieren Sie das Ankreuzfeld neben dem Umfangsbestandteil.
2. Ordnen Sie diese Work Center und Sichten Benutzern oder Rollen zu.
  - [Vertriebszielplanung](#)
  - [Prognosen](#)
  - [Prognoseverwaltung](#)

### ⓘ Hinweis

Vertriebsmitarbeiter, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen nur für ihre eigene Verwendung anlegen. Vertriebsmanager, die Zugriff auf das Work Center [Prognosen](#) haben, können Prognosen für die Verkaufsabteilungen anlegen, die sie verwalten. Benutzer, die Zugriff auf das Work Center [Prognoseverwaltung](#) haben, können Prognosen für alle Verkaufsbenutzer anlegen.

## Weitere Informationen

[Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#)

## 25.2.2 Absatzprognose-Kategorie konfigurieren

Administratoren können die Kategorien zur Klassifizierung von Opportunities in der Absatzprognose sowie der relevanten Pipeline-Berichterstellung pflegen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Absatzprognosekategorie](#) ►, um Ihre Kategorien zu bearbeiten.



## 25.2.3 Standardmäßige Absatzprognosestufe konfigurieren

Administratoren können entscheiden, welche Prognosestufe bei der Prognoseerstellung standardmäßig ausgewählt wird.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Absatzprognosestufen](#) ►, um die Standardabsatzprognosestufen auszuwählen.

## 25.2.4 Codelisteneinschränkungen für Prognosen konfigurieren

Administratoren können die Prognosestufe, Quelle und Periode einschränken, die der Prognoseverantwortliche beim Anlegen der Prognose wählen kann. Dies hilft, die Datenkonsistenz bei der Prognoseerstellung unter den Benutzern zu verbessern.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Codelisteneinschränkungen](#) ►.
2. Wählen Sie [Neu](#), um eine Codelisteneinschränkung hinzuzufügen.
3. Wählen Sie als Business-Objekt [Absatzprognose](#) aus.
4. Wählen Sie [Code für Einschränkung](#) aus.
5. Wählen Sie die gewünschte Benutzerrolle aus.

#### ⓘ Hinweis

Sie können für jede gewünschte Benutzerrolle eine (1) Codelisteneinschränkung festlegen. Wenn das Feld leer gelassen wird, gilt die Codelisteneinschränkung für alle Benutzer, und Sie können zu diesem Business-Objekt keine weitere Codelisteneinschränkung anlegen.

6. Klicken Sie auf [Sichern und Öffnen](#).
7. Wählen Sie unten rechts [Bearbeiten](#).
8. Deaktivieren Sie die für die gewünschte Benutzerrolle nicht benötigten Werte.
9. Wählen Sie [Sichern](#).

## 25.3 Prognosen verwalten

Als Prognoseverantwortlicher können Sie Daten auf der Grundlage Ihrer Erfahrung überschreiben und nach Bedarf aktualisierte Versionen einreichen, damit die Prognose Ihre Verkaufszahlen genauer vorhersagen kann.

[Prognosedaten bearbeiten \[Seite 1204\]](#)

Mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel kann der Prognoseverantwortliche die Prognosedaten herunterladen und Prognosedetails ändern.

[Prognosen mit den neuesten Opportunity-Daten aktualisieren \[Seite 1205\]](#)

Der Prognoseverantwortliche kann die Prognose regelmäßig aktualisieren, damit alle Änderungen der betroffenen Opportunitys zeitnah berücksichtigt werden können.

## 25.3.1 Prognosedaten bearbeiten

Mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel kann der Prognoseverantwortliche die Prognosedaten herunterladen und Prognosedetails ändern.

### Voraussetzungen

Sie müssen das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel installieren. Um das Add-In zu installieren, klicken Sie auf ► [Herunterladen](#) ► [Add-In für Microsoft Excel](#) ►, und führen Sie die .exe-Datei aus.

### Kontext

Sie können mehrere Versionen in einer Prognose haben. Alle Versionen können in Microsoft Excel heruntergeladen und überprüft werden. Aber nur eine inaktive Version kann bearbeitet werden. Sobald sie eingereicht wurde, wird die Version aktiv und kann nicht weiter bearbeitet werden. Jede Prognose kann nur eine inaktive Version haben.

### Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zur Detailsicht der Prognose.
2. Klicken Sie in der Zeile der inaktiven Version auf das Arbeitsmappensymbol (  ), um die Prognosedaten herunterzuladen.
3. Öffnen Sie die heruntergeladene Arbeitsmappe in Microsoft Excel.
4. Klicken Sie auf [Bearbeiten aktivieren](#).
5. Geben Sie Ihre SAP Cloud for Customer-Anmeldeinformationen ein.
6. Bei Bedarf können Sie Ihre Prognose auf der Grundlage der verfügbaren Dimensionen und Merkmale neu strukturieren.
7. Den [Prognostizierten Betrag](#) können Sie bei Bedarf überschreiben. Die Zelle wird gelb, um anzugeben, dass Sie eine Änderung durchgeführt haben.
8. Klicken Sie im Kopfmenü der Arbeitsmappe auf ► [SAP Cloud for Customer](#) ► [Eingabe hochladen](#) ►.

Die Drucktaste wechselt zurück zu [Aktualisieren](#), um anzugeben, dass die Änderungen erfolgreich hochgeladen wurden.

9. Schließen Sie Microsoft Excel.

10. Wenn Sie die Prognose dann im System aktualisieren, können Sie die aktualisierte Erlöskalkulation sehen.

## 25.3.2 Prognosen mit den neuesten Opportunity-Daten aktualisieren

Der Prognoseverantwortliche kann die Prognose regelmäßig aktualisieren, damit alle Änderungen der betroffenen Opportunitys zeitnah berücksichtigt werden können.

| ID       | Active                              | Revenue   | Submitted On         | Created On           | Data | Action |
|----------|-------------------------------------|-----------|----------------------|----------------------|------|--------|
| VERSION3 | <input type="checkbox"/>            | 83.470,00 |                      | 11.09.2018 18:28 UTC |      |        |
| VERSION2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 83.470,00 | 11.09.2018 18:28 UTC | 11.09.2018 18:28 UTC |      |        |
| VERSION1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 12.300,00 | 11.09.2018 18:19 UTC | 11.09.2018 18:19 UTC |      |        |

- Eine Prognose aktualisieren, wenn eine inaktive Version vorhanden ist  
Markieren Sie die inaktive Version, und klicken Sie auf [Mehr](#), um die folgenden verfügbaren Aktualisierungsoptionen zu verwenden:
  - [Mit Opportunitys synchronisieren](#): Sie kopieren die aktuellen Prognosedaten in die Version und rufen die Opportunitys erneut auf.
  - [Neue Opportunitys einschließen](#): Sie behalten die aktuellen Prognosedaten in der Version und fügen neu angelegte Opportunitys zur Prognoseperiode hinzu.
  - [Alte Opportunitys ausschließen](#): Sie behalten die aktuellen Prognosedaten in der Version und entfernen alle Opportunitys, die nicht mehr relevant sind. Z.B. ist es in folgenden Fällen sinnvoll, diese Option auszuwählen:
    - Die Opportunity ging verloren.
    - Das Abschlussdatum der Opportunity ist aus der Prognoseperiode herausgeschoben worden.
    - Die Opportunity ist nicht mehr vielversprechend, und das Kennzeichen [Für Prognose veröffentlichen](#) in der Opportunity ist ausgeschaltet.
- Eine Prognose aktualisieren, wenn keine inaktive Version vorhanden ist  
[Fügen](#) Sie eine neue Prognoseversion hinzu, die standardmäßig inaktiv ist. Beim Anlegen ruft die neue Version alle relevanten Opportunitys neu auf.

## 25.4 Prognosen einreichen

Der Prognoseverantwortliche muss Prognosen zur Berücksichtigung in von übergeordneten Manager angelegten aggregierten Prognosen einreichen.

## Kontext

Sie können mehrere Versionen in einer Prognose haben. Nur eine inaktive Version kann jedoch bearbeitet oder eingereicht werden. Sie können eine Prognose nur einreichen, wenn sie eine inaktive Version enthält. Jede Prognose kann nur eine inaktive Version haben.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zur Detailsicht der Prognose.
2. Markieren Sie die inaktive Version der Prognose, die zur Einreichung bereit ist.
3. Wählen Sie unten rechts im Menü [Aktionen](#) die Option [Einreichen](#).

Wenn Sie die Prognose einreichen, ändert sich der Status der Prognose in [Eingereicht](#). Die Prognoseversion wird [Aktiv](#) und kann nicht mehr bearbeitet werden.

## 25.5 Prognosen überarbeiten

Wenn der Vertriebsmanager mit der abgegebenen Prognose nicht zufrieden ist, kann er eine Überarbeitung anfordern. In diesem Fall muss der Prognoseverantwortliche eine andere Prognoseversion einreichen.

[Als Vertriebsmanager eine Überarbeitung anfordern \[Seite 1206\]](#)

Vertriebsmanager können eine Prognose ihrer Teammitglieder überprüfen und bei Bedarf eine Überarbeitung anfordern.

[Als Prognoseverantwortlicher eine Prognose überarbeiten \[Seite 1207\]](#)

Wenn eine Überarbeitung der Prognose angefordert wird, muss der Prognoseverantwortliche eine überarbeitete Prognose abgeben.

### 25.5.1 Als Vertriebsmanager eine Überarbeitung anfordern

Vertriebsmanager können eine Prognose ihrer Teammitglieder überprüfen und bei Bedarf eine Überarbeitung anfordern.

## Voraussetzungen

### → Tipp

Administratoren können [Einstellungen für Absatzprognose-Einreichungs-Benachrichtigungen](#) konfigurieren, damit der Manager benachrichtigt werden kann, wenn eine Prognose eingereicht wird.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie das Work Center [Prognosen](#) auf.
2. Wechseln Sie zur Sicht [Prognosen meines Teams](#).
3. Wählen Sie die Prognose eines Teammitglieds, und navigieren Sie zur Detailsicht.
4. Klicken Sie in der Zeile der neu eingereichten Version auf das Arbeitsmappensymbol (  ), um die Prognosedaten herunterzuladen.
5. Überprüfen Sie Prognosedetails über das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel.
6. Wenn Sie mit der abgegebenen Prognose nicht zufrieden sind, markieren Sie diese Prognoseversion in der Detailsicht. Klicken Sie unten rechts im Menü [Aktionen](#) auf [Überarbeiten](#).

Der Status der Prognoseversion ändert sich in [In Überarbeitung](#). Die Prognose wird in der Sicht [Prognosen meines Teams](#) nicht mehr angezeigt, oder sie wird für aggregierte Prognosen berücksichtigt.

### 25.5.1.1 Prognose-Einreichungs-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Systembenachrichtigungen aktivieren, um den Manager darüber zu informieren, dass eine neue Prognoseversion eingereicht wurde.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) [Fine-Tuning](#) [Aufgabensteuerung für Absatzprognose](#) [Einstellungen für Absatzprognose-Einreichungs-Benachrichtigungen](#), um die Benachrichtigungsaufgabe zu bearbeiten.

### 25.5.2 Als Prognoseverantwortlicher eine Prognose überarbeiten

Wenn eine Überarbeitung der Prognose angefordert wird, muss der Prognoseverantwortliche eine überarbeitete Prognose abgeben.

## Voraussetzungen

#### → Tipp

Administratoren können [Einstellungen für Absatzprognose-Überarbeitungs-Benachrichtigungen](#) konfigurieren, damit der Prognoseverantwortliche benachrichtigt werden kann, wenn eine Überarbeitung der Prognose angefordert wird.

## Vorgehensweise

1. Navigieren Sie zur Detailsicht Ihrer Prognose.
2. **Fügen** Sie eine neue Prognoseversion hinzu, wenn alle existierenden Versionen aktiv sind und nicht mehr bearbeitet werden können.

### → Tipp

Wenn bereits eine inaktive Version vorhanden ist, stellen Sie sicher, dass Ihre Prognose aktuell ist, bevor Sie sie überarbeiten. Durch das Auffrischen der Prognose können Sie neu angelegte Opportunities in der Prognoseperiode berücksichtigen oder Opportunities ausschließen, die für die Prognose nicht mehr relevant sind.

3. Klicken Sie in der Zeile der inaktiven Version auf das Arbeitsmappensymbol (  ), um die Prognosedaten herunterzuladen.
4. Ändern Sie Prognosedetails über das SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel.
5. Rufen Sie Ihre Prognose in der Lösung erneut auf.
6. Markieren Sie die inaktive Version, die die Überarbeitung enthält. Klicken Sie unten rechts im Menü **Aktionen** auf **Einreichen**.

## Weitere Informationen

### [Prognosedaten bearbeiten \[Seite 1204\]](#)

Mit dem SAP Cloud for Customer-Add-In für Microsoft Excel kann der Prognoseverantwortliche die Prognosedaten herunterladen und Prognosedetails ändern.

### [Prognosen mit den neuesten Opportunity-Daten aktualisieren \[Seite 1205\]](#)

Der Prognoseverantwortliche kann die Prognose regelmäßig aktualisieren, damit alle Änderungen der betroffenen Opportunities zeitnah berücksichtigt werden können.

## 25.5.2.1 Prognose-Überarbeitungs-Benachrichtigungen konfigurieren

Administratoren können Systembenachrichtigungen aktivieren, um den Prognoseverantwortlichen darüber zu informieren, dass eine Überarbeitung angefordert wurde.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Aufgabensteuerung für Absatzprognose](#) ► [Einstellungen für Absatzprognose-Überarbeitungs-Benachrichtigungen](#) ►, um die Benachrichtigungsaufgabe zu bearbeiten.

## 25.6 Prognose-Berichterstellung

Mit Absatzprognose-Berichten können Vertriebsmitarbeiter ihre Prognosen, ihre Pipeline-Performance und die Vertriebsziele in Echtzeit überwachen. Berichte sind verfügbar unter [Analyse](#) [Berichte](#).

SAP Cloud for Customer bietet mehrere Standardberichte für Absatzprognosen. Ihre Administratoren können außerdem die Prognosedatenquelle [CODFORECASTV](#) verwenden, um benutzerdefinierte Berichte anzulegen. Eine Zielplan-Datenquelle und Opportunity-Datenquellen können mit der Absatzprognosedatenquelle verknüpft werden, um eine vollständige Sicht der Verkaufsleistung bereitzustellen.

Unter [Analyse](#) [Dashboard](#) können Sie über das vordefinierte Prognose-Dashboard auch Vergleiche von Prognosen, Zielen und Pipelines einsehen.



## Weitere Informationen

[SAP Cloud for Customer Analytics Guide](#)

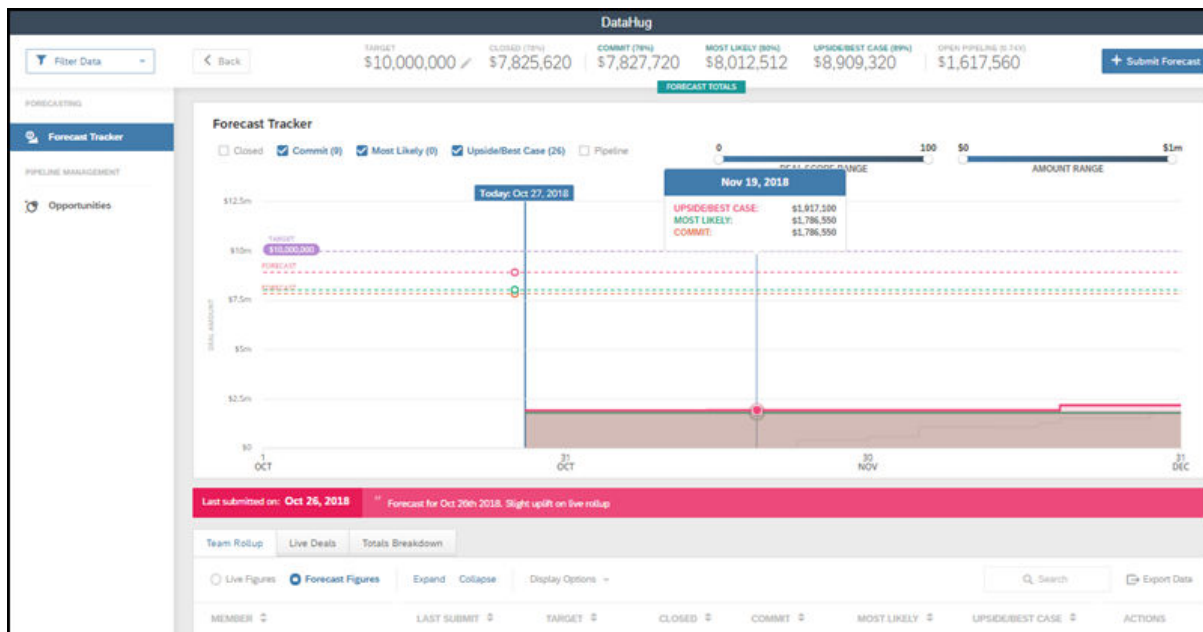
## 25.7 (Veraltet) Mit SAP Intelligent Sales Execution (Datahub) in Prognosen arbeiten

Mit Datahub, angeboten von SAP Intelligent Sales Execution können Sie einen neuen Ansatz zur Verwaltung Ihrer Prognosen untersuchen.

### ⓘ Hinweis

Ab November 2020 wird SAP Intelligent Sales Execution (Datahub) als eigenständiges Produkt eingestellt. Kunden, die die Lizenz erworben haben, können das Produkt weiterhin verwenden. Bestehende Produktabonnements bleiben bis zum Ende Ihrer aktuellen Vertragslaufzeit aktiv.

Sobald Ihr Administrator [Datahug](#) aktiviert hat, können Sie dessen Funktion [Forecast Tracker](#) verwenden, um basierend auf Analysen Prognosen anzulegen und Geschäft für Geschäft Anpassungen vorzunehmen. Sie können auch Ihre Prognosezahlen in dem gleichen Arbeitsbereich hochrechnen und somit Tabellen komplett überflüssig machen. Auf einem einzigen Bild können Sie essentielle Informationen abrufen, die Sie für Ihre wöchentlichen Besuche, zum Nachzuverfolgen der Prognosehistorie im Laufe der Zeit und zum Erlangen umfassender Einblicke in Ihre Prognosen benötigen.



#### ⓘ Hinweis

Um Datahug verwenden zu können, wird eine separate Lizenz von SAP Intelligent Sales Execution benötigt.

Weitere Informationen finden Sie unter [SAP Intelligent Sales Execution](#).

## Weitere Informationen

(Veraltet) Mit [SAP Intelligent Sales Execution \(Datahug\)](#) in [Opportunitys](#) arbeiten [Seite 388]

Mit Datahug, angeboten von SAP Intelligent Sales Execution, können Sie einen neuen Ansatz zur Verwaltung Ihrer Pipeline und von Kundenbeziehungen für Opportunitys untersuchen.

## 25.7.1 SAP Intelligent Sales Execution (Datahug) für Forecast Tracker konfigurieren

Administratoren können Datahug Ihrem Projektumfang hinzufügen und für Benutzer das Verwalten von Prognosen und die Verwendung von Forecast Tracker aktivieren.



## Voraussetzungen

### Hinweis

Um Datahug verwenden zu können, wird eine separate Lizenz für SAP Intelligent Sales Execution benötigt.

## Vorgehensweise

1. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Kommunikation und Informationsaustausch](#) [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) [Integrationsszenarien mit Cloud-Lösungen von SAP](#), um nach der entsprechenden Detailfrage zur Aktivierung von Datahug zu suchen.
2. Gehen Sie zu [Administrator](#) [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) [Einstellungen für Datahug](#) [Datahug-Administrator öffnen](#), und geben Sie einen API-Schlüssel und einen geheimen Schlüssel für den Zugriff auf Datahug ein.
3. Ordnen Sie die Work-Center-Sicht [Datahug](#) (ID: [COD\\_DATAHUG\\_WCF](#)) den entsprechenden Anwendungsbenutzern oder Rollen zu.  
Weitere Details finden Sie unter [Benutzerrollen anlegen und Work Center und Sichten zuordnen](#).
4. Wenden Sie sich für weitere Konfigurationen an SAP Intelligent Sales Execution.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Vorkonfigurierte Integration mit SAP Intelligent Sales Execution \(SAP Datahug\)](#).

## 25.8 FAQ Vertriebsprognosen

Probleme im Umgang mit Prognosen? Hilfe finden Sie in dieser Liste mit Fragen und Antworten.

### 25.8.1 Wie schließe ich relevante Opportunitys in Prognosen ein?

Sie sollten in Ihren Opportunitys die folgenden Felder pflegen, damit sie in Prognosen verwendet werden können.

- [Für Prognose veröffentlichen](#): Dieses Kennzeichen wird gesetzt.
- [Verantwortlicher](#): Sie sind der Verantwortliche für die Opportunitys.
- [Verkaufsabteilung](#): Dieses Feld sollte mit dem Verantwortlichen verknüpft sein und der Verkaufsabteilung der Prognose entsprechen.

- *Startdatum* und *Schlussdatum*: Sie sollten innerhalb des Prognosehorizonts liegen.

## **25.8.2 Was ist der Unterschied zwischen standardmäßigen und durch einen Vertriebsmanager angelegten aggregierten Prognosen?**

Als Vertriebsmanager verfügen Sie über die Flexibilität, sowohl reguläre als auch aggregierte Prognosen anzulegen. Eine reguläre Prognose umfasst alle relevanten Opportunitys, für die Sie und Ihre Teammitglieder verantwortlich sind. Eine aggregierte Prognose umfasst die neuesten Prognoseversionen, die Ihre Teammitglieder abgegeben haben.

## 26 Mitarbeiter

Legen Sie Mitarbeiter als Anwendungsbenutzer in Ihrem System an.

Mitarbeiter ist eine separate Entität. Jedoch werden Mitarbeiter für die betriebswirtschaftliche Konfiguration in Ihrem System auch als Anwendungsbenutzer im System dargestellt. Daher wird für jeden Mitarbeiterdatensatz, den Sie anlegen, automatisch ein entsprechender Anwendungsbenutzer im System angelegt.

### Hinweis

Alle Kunden, Privatkunden, Mitarbeiter, Ansprechpartner, Partner und Wettbewerber werden im System als Geschäftspartner betrachtet. Daher sind alle für Geschäftspartner üblicherweise verfügbaren Funktionen für sie anwendbar.

## 26.1 Mitarbeiter in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Genaue Mitarbeiterdaten sind für reibungslose Geschäftsabläufe besonders wichtig – ob Sie nun Stellenbezeichnungen, organisatorische Zuordnungen und Berichtsstrukturen für Ihr Personal transparenter gestalten möchten oder einfach nur sicherstellen möchten, dass die Ansprechpartnerinformationen Ihrer Kollegen immer auf dem aktuellsten Stand sind.

Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Benutzer](#) ► [Mitarbeiter](#) ►, um Mitarbeiterdaten anzuzeigen, anzulegen und zu bearbeiten.

Sie haben entschieden, ob Sie Mitarbeiterdatensätze manuell anlegen oder Mitarbeiterdaten mithilfe des Migrationstools in der Implementierungsaufgabe [Migration von Mitarbeiterdaten](#) hochladen möchten.

### 26.1.1 Mitarbeitern aktivieren

Nehmen Sie Mitarbeiter in den Umfang Ihrer Lösung auf.

Administratoren können Mitarbeiter bei der Festlegung des Lösungsumfangs aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Mitarbeiter und Dienstleister](#) ► [Mitarbeiter](#) ►, und nehmen Sie "Mitarbeiter" in den Lösungsumfang auf.

Um Mitarbeiterdaten anzulegen und zu pflegen, können Sie zusätzlich zu ► [BBetriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► navigieren. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu

► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Geschäftspartner](#) ► [Mitarbeiter und Dienstleister](#) ► [Mitarbeiter](#) ► [Mitarbeiterverwaltung](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie Mitarbeiterdatensätze in Ihrer Cloud-Lösung anlegen und bearbeiten?](#)

## 26.1.2 Replikation von Mitarbeiterdaten konfigurieren

Administratoren können die Replikation von Mitarbeiterdaten aus einem externen System konfigurieren. Um Ihre Mitarbeiter zu replizieren, pflegen Sie die in diesem Thema beschriebene Konfiguration.

Wenn Sie Ihre Lösung mit einem SAP-Customer-Relationship-Management- (SAP CRM) oder SAP-ERP-System integriert haben, können Sie Änderungen der Mitarbeiterstammdaten in diesen Systemen nach SAP Cloud for Customer replizieren.

Um die Replikation der Mitarbeiterdaten zu konfigurieren, wählen Sie im Work Center ► [Administrator](#) ► die Option [Bereitstellungszone für Mitarbeiter](#), um einen Überblick über alle Mitarbeiter zu erhalten, die eine Replikation benötigen, und den Status Ihrer Replikationsanforderungen zu ermitteln. In dieser Sicht können Sie außerdem folgende zugehörige Aktionen ausführen:

- Jobs für die Replikation von Mitarbeiterstammdaten zwischen Systemen einplanen
- Replikationsstatus von Mitarbeiterdaten in zugehörigen Anforderungen überwachen
- Mitarbeiterdaten in den noch zu verarbeitenden Replikationsanforderungen ändern
- Fehlgeschlagene Replikationsanforderungen, die aufgrund von Datenfehlern nicht automatisch hochgeladen wurden, manuell bearbeiten und einreichen.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie Replikationsanforderungen mit Fehlern feststellen, wird dringend empfohlen, diese im externen System zu korrigieren, aus dem die Daten stammen, es sei denn, Sie führen Codezuordnungskorrekturen in SAP Cloud for Customer aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren der automatischen Zuordnung von Codelistenwerten](#).

In der Sicht [Replikation von Mitarbeiterstammdaten abschließen](#) des Work Centers [Datenintegration](#) können Administratoren Jobs zur Replikation von Änderungen, die an den Mitarbeitern im SAP-CRM- oder SAP-ERP-System vorgenommen wurden, in die SAP Cloud for Customer-Lösung einplanen.

Während der Erstdatenübernahme werden alle Mitarbeiter in die Cloud-Lösung repliziert. Nach der Erstdatenübernahme aus dem Fremdsystem werden alle in diesen Systemen vorgenommenen Änderungen bei eingeplanten Jobs in die Cloud-Lösung repliziert. In dieser Sicht können Sie sich einen Überblick über die Mitarbeiter, die repliziert werden müssen, und den Status der Replikationsanforderung verschaffen. Sie ermöglicht es Ihnen außerdem, fehlgeschlagene Replikationsanforderungen, die aufgrund von Datenfehlern nicht automatisch hochgeladen wurden, manuell zu bearbeiten und einzureichen.

### ⓘ Hinweis

Wenn fehlerhafte Replikationsanforderungen vorliegen, empfehlen wir Ihnen dringend, diese im Fremdsystem, aus dem die Daten stammen, zu korrigieren. Eine Ausnahme ist das Vornehmen von Codezuordnungskorrekturen im Cloud-System.

In der Sicht ► [Personen](#) ► [Mitarbeiter](#) ► können Sie alle erfolgreich replizierten Mitarbeiter anzeigen.

## Sicht "Replikation der Mitarbeiterstammdaten"

In dieser Sicht können Sie sich einen Überblick über alle Mitarbeiterreplikationsanforderungen verschaffen. Standardmäßig werden nur die nicht erfolgreichen oder noch nicht gestarteten Replikationsanforderungen angezeigt. Wenn Sie die **Externe Personalnummer** markieren und **Bearbeiten** wählen, können Sie detaillierte Informationen zu jedem replizierten Mitarbeiter anzeigen, der in der Tabelle aufgeführt ist.

- Im Abschnitt **Allgemeine Daten** werden das System, aus dem die Daten repliziert werden, Basisinformationen zur Replikationsanforderung und die Information, ob die Replikation relevant ist, angezeigt. Wenn der ausgewählte Mitarbeiter nicht repliziert werden soll oder wenn weitere Informationen hinzugefügt werden müssen, die zurzeit nicht verfügbar sind, können Sie **Als irrelevant kennzeichnen** wählen, um anzugeben, dass der Eintrag nicht verarbeitet werden soll. Sobald der Eintrag für die Replikation relevant ist, können Sie **Als relevant kennzeichnen** wählen, damit er beim Replikationsprozess berücksichtigt wird.
- Im Abschnitt **Persönliche Daten** werden alle Details zu dem Mitarbeiter angezeigt, die repliziert werden.
- Im Abschnitt **Organisatorische Zuordnungen** werden die Organisation, welcher der Mitarbeiter zugeordnet ist, und der Gültigkeitszeitraum der Zuordnung angezeigt. Sie können individuell auswählen, ob eine Zuordnung für die Verarbeitung relevant ist oder nicht. Wenn Sie möchten, dass eine Änderung bei der Replikation ausgelassen wird, wählen Sie **Entfernen**. Um die Zuordnung mit zusätzlichen Änderungen zu aktualisieren, wählen Sie **Zeile hinzufügen**.
- Im Abschnitt **Benutzerrolle** wird die Rollennummer des Mitarbeiters angezeigt.
- Im Abschnitt **Verkaufszuständigkeit** werden Details zu der Verkaufsorganisation angezeigt, welcher der Mitarbeiter zugeordnet ist.

## Mitarbeiterreplikationsdaten bearbeiten und überwachen

Standardmäßig werden nur Replikationsanforderungen angezeigt, die nicht erfolgreich waren oder noch nicht gestartet wurden. Um detaillierte Informationen zu jedem replizierten Mitarbeiter anzeigen, der in der Tabelle aufgeführt ist, wählen Sie [Externe Personalnummer](#) und dann [Bearbeiten](#).

- Wenn der ausgewählte Mitarbeiter nicht repliziert werden soll oder weitere Informationen benötigt werden, die jedoch nicht verfügbar sind, wählen Sie [Als irrelevant kennzeichnen](#), um den Eintrag von der Verarbeitung auszuschließen. Um den Eintrag zu einem späteren Zeitpunkt in den Replikationsprozess aufzunehmen, wählen Sie [Als relevant kennzeichnen](#).
- Überprüfen Sie den Abschnitt [Persönliche Daten](#) nach Informationen über den zu replizierenden Mitarbeiter.
- Im Abschnitt [Organisatorische Zuordnungen](#) werden die Organisation, welcher der Mitarbeiter zugeordnet ist, und der Gültigkeitszeitraum der Zuordnung angezeigt. Sie können individuell auswählen, ob eine Zuordnung für die Verarbeitung relevant ist oder nicht. Wenn Sie eine Änderung von der Replikation ausschließen möchten, wählen Sie [Entfernen](#). Um die Zuordnung mit zusätzlichen Änderungen zu aktualisieren, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).

## Benutzerrollen zu Mitarbeitern bei der Mitarbeiterreplikation zuordnen

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►, wählen Sie Ihr Implementierungsprojekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#).
2. Zeigen Sie alle Aufgaben an, und suchen Sie nach "Migration".
3. Wählen Sie ► [Datenmigration vorbereiten](#) ► [Migrationsvorlagen herunterladen](#) ►.
4. Laden Sie die Migrationsvorlage [Vollständige Mitarbeiterdaten](#) herunter.
5. Geben Sie in der Spalte [Benutzerrolle](#) eine Rolle ein, die Sie bereits im System definiert haben.

**Ergebnis:** Beim Migrieren der Informationen in dieser Vorlage werden die Rollen den Mitarbeitern zugeordnet.

## Mitarbeiter replizieren

Im System sind tägliche Jobs zur Replikation der Mitarbeiter eingeplant. Wenn Sie die Mitarbeiter jedoch manuell replizieren möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Markieren Sie in der Tabelle eine Replikationsanforderung, und wählen Sie **Bearbeiten**. Überprüfen Sie die Informationen, und wählen Sie **Replizieren**.
- Um alle Replikationsanforderungen einzuplanen, wählen Sie **Alle replizieren**.

Der Status der Replikationsanforderungen wird aktualisiert, und die Anforderung wird zum Lauf hinzugefügt.

## 26.1.3 Nummernkreise konfigurieren

Administratoren können Nummernkreise für Mitarbeiterdatensätze in Ihrem System pflegen. Die interne Identifikation für die einzelnen Mitarbeiterdatensätze wird zufällig aus dem angegebenen Nummernkreis zugeordnet.

Um den Nummernkreis für Mitarbeiter zu pflegen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Nummernkreise für Mitarbeiter und Dienstleister](#) ►.

Nummernkreise für Mitarbeiter steuern, wie die Nummer neu angelegter Mitarbeiter- und Dienstleisterdatensätze ermittelt wird. Mit der manuellen Nummernzuordnung können Sie die Mitarbeiternummer bei der ersten Dateneingabe eingeben. Mit der automatischen Nummernzuordnung erhöht das System die Nummer des nächsten Mitarbeiters automatisch um den Wert Eins, beginnend mit der [Startnummer](#).

### ⓘ Hinweis

Die automatische Nummer D gilt nicht für die Mitarbeiterdatenmigration. Die Gesamtlänge bestimmt die Länge der in der Anwendung angezeigten Nummer einschließlich Präfix.

## 26.1.4 Stellenbeschreibungen aktivieren

Administratoren können den Zeitplan für Jobs für Mitarbeiter aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Systemverwaltung](#) ►, und aktivieren Sie [Zeitplan für Jobs](#).

Navigieren Sie als nächstes zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Datenübernahme und Erweiterung](#) ►, um Jobdefinitionen manuell einzugeben oder mithilfe des Migrationstools zu migrieren.

## 26.1.5 Stellenbeschreibungen konfigurieren

Administratoren können neue Stellenbeschreibungen konfigurieren.

Schritte zur Konfiguration einer neuen Stellenbeschreibung sind hier aufgeführt:

1. Wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Unternehmen](#) ► [Stellen bearbeiten](#) ► oder ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Aufgabenliste](#) ► [Datenübernahme und Erweiterung](#) ►, um eine Stellenbeschreibung manuell anzulegen.
2. Wählen Sie [Neu](#). Das Bild [Stellen bearbeiten](#) wird angezeigt.
3. Geben Sie eine [Stellenbezeichnung](#) und ein [Stellenkürzel](#) ein.

### ⓘ Hinweis

Nachdem eine Stelle gesichert worden ist, kann das Stellenkürzel nicht mehr geändert werden.

4. Hängen Sie bei Bedarf eine [Stellenbeschreibung](#) an. Wählen Sie hierfür [Hinzufügen](#), und hängen Sie anschließend Ihre Datei oder die entsprechende Verknüpfung an. Sie können eine Stellenbeschreibung zu einem späteren Zeitpunkt ersetzen, indem Sie die Stelle bearbeiten und [Ersetzen](#) wählen.
5. Wählen Sie [Sichern](#) oder [Sichern und schließen](#), um die neue Stelle zu sichern.

### ⓘ Hinweis

Sie haben außerdem die Möglichkeit, die nächste neue Stelle direkt über dieses Bild anzulegen, indem Sie [Neu](#) wählen.

Die neue Stelle wurde im System gesichert und der Übersichtsliste [Stellen bearbeiten](#) hinzugefügt, die Ihnen beim ersten Zugriff auf die Work-Center-Sicht angezeigt wird. Je nach Ablaufdatum lautet der Status der Stelle [Aktiv](#), [Inaktiv](#) oder [Veraltet](#).

## 26.1.6 Stellenbeschreibungen importieren

Administratoren können mit dem Migrationstool Stellenbeschreibungen importieren. Wenn Sie in einem Testsystem Stellen angelegt haben (manuell oder mit dem Migrationstool), können Sie diese einfach mit dem Migrationstool in Ihr Produktivsystem hochladen, anstatt sie manuell erneut anzulegen.

- **Stellenbeschreibungen in Ihr System migrieren**

1. Um mit der Datenmigration zu beginnen, müssen Sie Quelldaten in die Bereitstellungszone für die Migration übermitteln. Sie haben zwei Möglichkeiten, dies zu tun:

- **Textdateien hochladen**

Auf diese Weise können Sie unter Verwendung einer oder mehrerer Textdateien für jede Registerkarte separat Daten hochladen.

1. Wählen Sie [Hochladen](#) und anschließend [Daten aus Textdatei](#).  
Wählen Sie im daraufhin angezeigten Fenster die entsprechenden Einstellungen für die Textdatei, die Sie hochladen möchten.  
Wählen Sie [Hochladen](#).
2. Im Fenster [Daten aus Textdatei importieren](#) können Sie einzelne Spaltenzuordnungen definieren. Wenn Sie Ihre Zuordnungen sichern, können Sie diese auch für andere Textdateien verwenden.  
Wählen Sie [Daten importieren](#).
3. Im Fenster [Quelldatei bearbeiten](#) können Sie Änderungen an den Daten vornehmen, die Sie importieren. Sie können zu den verschiedenen Registerkarten navigieren, es werden jedoch nur Daten der Registerkarte angezeigt, die Sie hochgeladen haben.  
Wählen Sie [Sichern und schließen](#).  
Es wird ein Fenster angezeigt, in dem Sie einen Namen und eine Beschreibung für die hochgeladene Datei eingeben können, und die Datei wird der Liste der Quelldateien hinzugefügt.  
Sie können jetzt die Migration der Datei ausführen, indem Sie [Migration ausführen](#) wählen.

- **Gültige Quelldatei mithilfe einer Migrationsvorlage anlegen**

Geben Sie Altdaten in der Migrationsvorlage ein, um eine gültige Quelldatei anzulegen. Sie können die Migrationsvorlage herunterladen, indem Sie in der Phase [Vorbereitung](#) in der Aufgabenliste die Aufgabe [Datenmigration vorbereiten](#) bzw. in der Phase [Fine-Tuning](#) die Aufgabe [Datenextraktion durchführen](#) wählen.

Detaillierte Informationen zur Eingabe von Altdaten in Migrationsvorlagen finden Sie auf den Blättern [Einleitung](#) und [Feldliste](#) der Vorlage.

2. Migrationstool aufrufen:

Bearbeiten Sie Ihre Quelldatei mit Altdaten auf folgende Weise:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie mithilfe einer aktuellen Migrationsvorlage eine gültige Quelldatei mit Altdaten angelegt haben.
2. Öffnen Sie das Work Center [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#), und wählen Sie die Sicht [Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Implementierungsprojekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#). Wählen Sie die Phase [Datenübernahme und Erweiterung](#). Wählen Sie anschließend die Aufgabe [Stellenbeschreibungen](#) aus.  
Beachten Sie, dass die Datenmigration eine besondere Benutzerberechtigung erfordert. Ihr Administrator kann die erforderliche Berechtigung ([Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) einschließlich der Sicht [Datenmigration](#)) im Work Center [Anwendungs- und Benutzerverwaltung](#) erteilen.
3. Bearbeiten Sie die Arbeitsschritte im Migrationstool. Weitere Informationen erhalten Sie, indem Sie den Hilfe-Link im Migrationstool wählen.
4. Wenn Sie die Quelldatei erfolgreich importiert haben, setzen Sie die Migrationsaufgabe in der Aufgabenliste auf [Abgeschlossen](#).



- **Stellenbeschreibungen aus einem Testsystem in das Produktivsystem importieren:**

Wenn Sie Grunddaten zunächst in einem Testsystem angelegt haben, können Sie diese mit minimalem Aufwand in Ihr Produktivsystem importieren. Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

1. Das System hat die Daten automatisch aus Ihrem Testsystem in eine Tabelle extrahiert und in das Migrationstool hochgeladen.
2. Wählen Sie in der Phase *Datenübernahme und Erweiterung* in der Aufgabe *Stellen bearbeiten* die Option *Stellenbeschreibungen mit dem Migrationstool migrieren*.
3. Wählen Sie unter *Quelldatei* diese Tabelle aus, und wählen Sie anschließend *Migration ausführen*.
4. Bearbeiten Sie die Datei, bis Sie die Daten erfolgreich in das System importiert haben.

- **Grunddaten aus dem Produktivsystem in das Migrationstestsystem kopieren:**

Wenn Sie Grunddaten im Produktivsystem angelegt haben und jetzt in einem Migrationstestsystem arbeiten, wurden die Daten bereits **automatisch** in das Migrationstestsystem kopiert. In diesem Fall ist es nicht nötig, dass Sie die Daten in das Migrationstestsystem importieren.

Um den Aufwand zu minimieren, sollten Sie anfangs keine Grunddaten im Migrationstestsystem (spezielles Testsystem nur für die Migration) anlegen. In diesem Fall müssten Sie die Daten im Produktivsystem erneut anlegen.

Sie können migrierte Datensätze in der Sicht *Stellen bearbeiten* des Work Centers *Organisationsmanagement* prüfen. Vergleichen Sie die Daten aus dem Altsystem mit den Daten, die in Ihre SAP-Lösung migriert wurden.

## 26.1.7 Verkaufsdaten und Organisationsdaten der Mitarbeiter konfigurieren

Administratoren können Mitarbeiterverkaufsdaten und Mitarbeiterorganisationsdaten konfigurieren.

### Organisationsdaten des Mitarbeiters

Sie können einen Mitarbeiter mehreren Organisationseinheiten zuordnen. Wenn Sie einen Mitarbeiter anlegen, geben Sie den Vorgesetzten an, um die Berichtsstruktur des Mitarbeiters darzustellen, und ordnen Sie den Mitarbeiter einer **primären** Organisationseinheit zu. Zudem können Sie einen Mitarbeiter mehreren Organisationseinheiten zuordnen, sobald Sie das Kennzeichen "Primär" für einen Mitarbeiter aus anderen Organisationseinheiten entfernen, in denen der Mitarbeiter zugeordnet ist.

### Verkaufsdaten des Mitarbeiters

Bearbeiten Sie die Verkaufsdaten wie Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte, falls der Mitarbeiter, den Sie anlegen, zu einer Verkaufsabteilung gehört.

## Weitere Informationen

[Create Your Org. Structure](#)

### 26.1.8 Stellvertreterzugriff auf eine Verkaufsabteilung konfigurieren

Administratoren können konfigurieren, dass ein sekundärer Manager zu einer Verkaufsabteilung hinzugefügt wird. Nach der Konfiguration erhalten die sekundären Manager Zugriff auf Intelligent Sales Execution aus der Perspektive der jeweiligen Verkaufsabteilung.

Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Organisationsstrukturen](#) ►, und wählen Sie eine Organisation unter [Organisationsstrukturen](#). Navigieren Sie in der ausgewählten Einheit zu ► [Mitarbeiter](#) ► [Vorgesetzte](#) ► [Hinzufügen](#) ►. Entmarkieren Sie das Ankreuzfeld *Primär*, und wählen Sie *Sichern*.

Infolgedessen wird der sekundäre Manager in Bezug auf den Datenzugriff wie der primäre Manager einer Berichtsstruktur behandelt, und der sekundäre Manager erhält dieselben Ergebnisse, wenn er die Abfragen mit *Mein Team* verwendet.

Um einen sekundären Manager aus der Liste zu entfernen, wählen Sie einfach das Löschesymbol in der Spalte *Aktionen*, und wählen Sie dann *Sichern*.

### 26.1.9 Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene konfigurieren

Administratoren können die Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene konfigurieren.

#### Arbeitsverteilungsregel anlegen

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Arbeitsverteilung](#) ►, und wählen Sie [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#).
2. Wählen Sie in der Sicht [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#) eine Arbeitskategorie.
3. Wählen Sie *Bearbeiten*.

#### ⓘ Hinweis

Sie können die Arbeitsverteilung für Termine in der Vergangenheit nicht ändern. Wenn die Drucktaste *Bearbeiten* deaktiviert ist, überprüfen Sie das *Gültigkeitsdatum*, und stellen Sie sicher, dass Sie kein Datum eingegeben haben, das in der Vergangenheit liegt.

4. Wählen Sie [Regeln zur Arbeitsverteilung](#), und wählen Sie *Hinzufügen*.  
Wenn Sie eine vorhandene Regel kopieren möchten, wählen Sie *Kopieren*.

Durch das Hinzufügen einer Regel legen Sie eine neue Regel an, die der Liste unten hinzugefügt wird. Wenn Sie eine Regel einer höheren Priorität einfügen möchten, ändern Sie die Priorität, indem Sie die Regeln in der Tabelle nach oben und unten verschieben.

5. Geben Sie den Namen der Regel ein.
6. Geben Sie die Nummer des zuständigen Mitarbeiters ein.
7. Geben Sie den Gültigkeitszeitraum der Regel ein.

#### Hinweis

Wenn Sie eine Arbeitsverteilungsregel ändern oder löschen, die vor dem Gültigkeitsdatum beginnt, gilt die Regel nur bis zum Datum vor dem Gültigkeitsdatum. Wenn Sie die Regel nur ändern, legt das System eine neue Regel auf Basis der vorhandenen Regel an und übernimmt die von Ihnen vorgenommenen Änderungen. Die neue Regel gilt ab dem Gültigkeitsdatum.

8. Wechseln Sie zum Bereich [Regeldetails](#), und geben Sie die Parameter für die Regel an. Jeder Parameter wird als Registerkarte angezeigt, z.B. [Unternehmen](#). Unter Verwendung der Parameter können Sie genau festlegen, welcher Parameter in der Regel enthalten ist bzw. aus der Regel auszuschließen ist.
9. Wählen Sie [Prüfen](#), um zu überprüfen, ob die Regel konsistent ist.
10. Wählen Sie [Sichern](#) oder [Sichern und schließen](#).

## Arbeitsverteilungsregel löschen

1. Navigieren Sie zu [Administrator](#) [Allgemeine Einstellungen](#) [Arbeitsverteilung](#), und wählen Sie [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#).
2. Wählen Sie in der Sicht [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#) eine Arbeitskategorie.
3. Wählen Sie [Bearbeiten](#).

#### Hinweis

Sie können die Arbeitsverteilung für Termine in der Vergangenheit nicht ändern. Wenn die Drucktaste [Bearbeiten](#) deaktiviert ist, überprüfen Sie das [Gültigkeitsdatum](#), und stellen Sie sicher, dass Sie kein Datum eingegeben haben, das in der Vergangenheit liegt.

4. Wählen Sie [Regeln zur Arbeitsverteilung](#).
5. Markieren Sie die Arbeitsverteilungsregel, die Sie löschen möchten, und wählen Sie dann [Löschen](#).
6. Wählen Sie [Sichern](#) oder [Sichern und schließen](#).

## Arbeitskategorie auf "Undefiniert" setzen

1. Navigieren Sie zu [Administrator](#) [Allgemeine Einstellungen](#) [Arbeitsverteilung](#), und wählen Sie [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#).
2. Wählen Sie in der Sicht [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#) eine Arbeitskategorie mit dem Status [Definierte Arbeitsverteilung](#).
3. Wählen Sie unter [Aktion](#) die Option [Auf "Undefiniert" setzen](#).

## 26.1.10 Arbeitszeit des Mitarbeiters konfigurieren

Als Administrator können Sie Mitarbeiterarbeitszeiten in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration aktivieren, ohne die Ressourcenplanung in den Lösungsumfang aufzunehmen.

### Vorgehensweise

1. Wählen Sie ► [Navigationsmenü](#) ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.
2. Markieren Sie das Projekt, und wählen Sie [Projektumfang bearbeiten](#).
3. Wählen Sie im Karussell [Fragen](#), und wählen Sie dann ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Mitarbeiter und Dienstleister](#) ► [Mitarbeiter](#) ►.
4. Nehmen Sie die Frage [Möchten Sie die Arbeitszeit des Mitarbeiters aktivieren?](#) in den Lösungsumfang auf.
5. Wählen Sie [Weiter](#) und [Fertigstellen](#).

## 26.1.11 Genehmigungsprozess für Mitarbeiterzeiterfassung konfigurieren

Administratoren können den Genehmigungsprozess für die Mitarbeiterzeiterfassung über den mehrstufigen Standardgenehmigungsprozess für Zeitberichte und die Zeiterfassung konfigurieren. Führen Sie hierzu die folgenden Schritte aus:

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Mitarbeiter und Dienstleister](#) ► [Mitarbeiter](#) ►, und wählen Sie das Element **Mitarbeiter**.
2. Navigieren Sie als nächstes zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Mitarbeiter und Dienstleister](#) ► [Mitarbeiter](#) ►, und wählen Sie in der Gruppe [Zeiterfassung aktivieren](#) die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie die Zeiterfassungsfunktion aktivieren?](#).
3. Navigieren Sie als nächstes zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Mitarbeiter und Dienstleister](#) ► [Mitarbeiter](#) ►, und wählen Sie in der Gruppe [Genehmigung für Zeiterfassung](#) die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie die mehrstufige Genehmigung für die Zeiterfassung verwenden?](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit der Zeiterfassung](#).

## 26.1.12 Benachrichtigungen an Vertreter für Mitarbeiter konfigurieren

Administratoren können Benachrichtigungen für Vertreter definieren, mit denen der Vertreter über zu erledigende Aufgaben informiert wird. Oder sie können allgemeine Benachrichtigungen für den abwesenden Mitarbeiter definieren. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Vertreterbenachrichtigung anzulegen:

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie oder der Mitarbeiter einen Vertreter aktivieren, liefert das System automatisch Kopien von Benachrichtigungen an den Vertreter, ohne dass der Administrator diese Sicht manuell bearbeiten muss.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Benachrichtigung über Vertreter](#) ►.
2. Wählen Sie den Mitarbeiter aus, für den Sie Vertreter anlegen oder bearbeiten möchten, und wählen Sie [Vertreter bearbeiten](#).

### ⓘ Hinweis

Falls vorhanden, wird eine Liste vorhandener Vertreter angezeigt. Sie können diese aktivieren, indem Sie [Aktivieren](#) wählen.

3. Um einen neuen Vertreter anzulegen, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), und geben Sie Folgendes ein:
  1. [Beziehungstyp](#): abhängig davon, ob der von Ihnen ausgewählte Mitarbeiter derjenige ist, der abwesend sein wird, oder der Mitarbeiter, der dessen Vertreter wird.
  2. [Zugehöriger Mitarbeiter](#): entweder ein Vertreter oder jemand, dem Arbeit vom vorher genannten Mitarbeiter übertragen wird (je nachdem, was Sie in der Spalte zuvor ausgewählt haben).

### ⓘ Hinweis

Um diesen Vertreter sofort zu aktivieren, wählen Sie [Aktivieren](#).

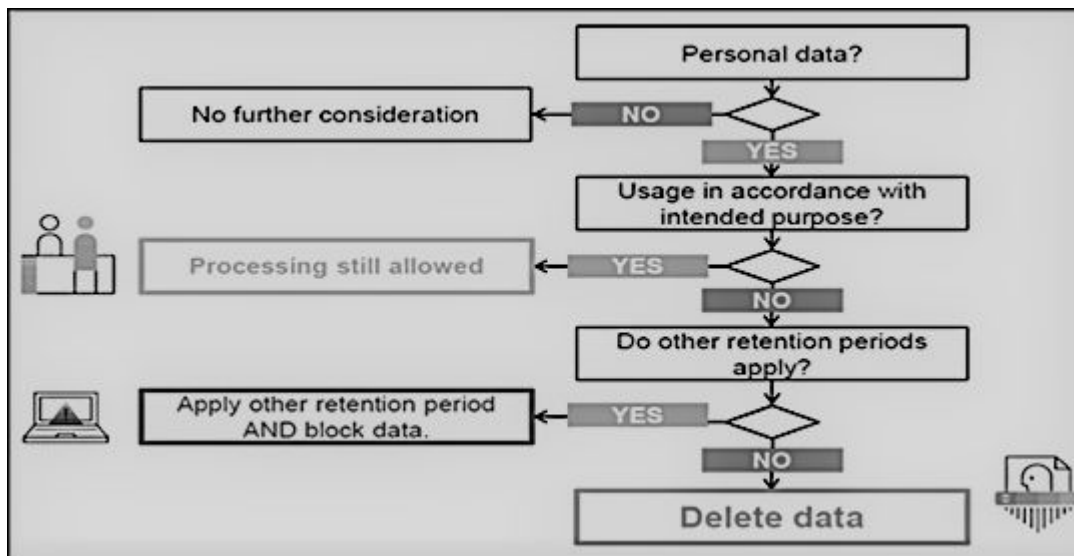
4. Sichern Sie die Änderungen.

## 26.1.13 Webdienste für das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner

Legen Sie fest, ob Sie Geschäftspartnerdaten in Ihrem System speichern müssen, wenn diese Daten bereits aus einem integrierten externen System gelöscht wurden.

Die folgende Grafik stellt den Ablauf zur Ermittlung des Ende des Verwendungszwecks für Ihre Geschäftspartnerdaten dar. Sie können Webdienste verwenden oder

diese Geschäftspartner manuell mittels Sperrgründen in Ihrem System sperren.



Webdienstschnittstellen und erweiterte Schnittstellen unterstützen die Sperrung von Geschäftspartnern. Verwenden Sie diese Dienste in Szenarien, in denen Geschäftspartnerdaten in der Systemlandschaft integrierter externer Systeme gesperrt oder gelöscht werden. Über diese Schnittstellen können externe Systemen das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner abfragen und pflegen. Da die Definition des Verwendungszwecks für einen Geschäftspartner subjektiv für das externe System ist, sind diese Schnittstellen leere CHECK-Schnittstellen, mit denen Sie benutzerdefinierte Querys erstellen können.

Bei Geschäftspartnern, die über die unten genannten Schnittstellen gesperrt sind, können Daten nicht in Listensichten in Work Centern, in Wertehilfen in zugehörigen Feldern, in Wertauswahlen, in Analysen, in Dublettenprüfungen und in Webdiensten oder in oData-Querys in der Anwendung abgerufen werden.

Webdienste für das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner

| Webdienst               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II_BUPA_EOP_CHECK_IN    | Diese Schnittstelle verwendet den Erweiterungsspot ES_BUPA_EOP_CHECK zur Bereitstellung eines Business-Add-In-Hooks in SAP Cloud Application Studio. Mit diesem Hook können Sie eine benutzerspezifische Query anlegen, um Informationen zum Ende des Verwendungszwecks zu definieren.                                                                                                                                 |
| II_BUPA_EOP_MAINTAIN_IN | Mit dieser Schnittstelle können Sie das Kennzeichen für das <i>Ende des Verwendungszwecks</i> für Geschäftspartner setzen. Wenn dieses Kennzeichen gesetzt ist, werden die Geschäftspartnerdaten in den entsprechenden Work Centern und Wertehilfen ausgeblendet und sind für den Benutzer nicht sichtbar. Beachten Sie, dass die Daten im Work Center <i>Datenschutz</i> von Administratoren angezeigt werden können. |

| Webdienst                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II_BUPA_ERP_EOP_CHECK_IN | Diese Schnittstelle verwendet den Erweiterungsspot ES_BUPA_ERP_EOP_CHECK zur Bereitstellung eines Business-Add-In-Hooks in SAP Cloud Application Studio. Mit diesem Hook können Sie eine benutzerspezifische Query anlegen, um Informationen zum Ende des Verwendungszwecks zu definieren.                                                                                                                                                                                                            |
| II_BUPA_ERP_REPL_IN      | Für die vorhandene Schnittstelle wurde ein neues Attribut in der Elementstruktur hinzugefügt. Setzen Sie das Kennzeichen für das Kennzeichen "Geschäft abgeschlossen/Ende des Verwendungszwecks". Wenn dieses Kennzeichen gesetzt ist, werden die Geschäftspartnerdaten in den entsprechenden Work Centern und Werthilfen ausgeblendet und sind für den Benutzer nicht sichtbar. Beachten Sie, dass die Daten im Work Center <a href="#">Datenschutz</a> von Administratoren angezeigt werden können. |

## 26.1.14 Ereignisbenachrichtigungen für Mitarbeiter und Ansprechpartner beim Partner anlegen

Legen Sie eine Ereignisbenachrichtigung für aktivierte Mitarbeiter und Ansprechpartner beim Partner an.

Administratoren fügen Ereignisse unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Ereignisbenachrichtigung](#) ► [Geschäftsobjekt: Mitarbeiter](#) ► [Anlegen](#) ► [Hinzufügen](#) ► hinzu oder ändern vorhandene Ereignisse nach Bedarf.

## 26.2 Verkaufsdaten des Mitarbeiters

Mitarbeiter werden immer mit einer Zuordnung zu einer Organisationseinheit angelegt. Daher müssen Sie die nötigen Verkaufsdaten, die zur Verwendung von Mitarbeitern für verschiedene Unternehmensanforderungen benötigt werden, in der Organisationsstruktur Ihres Unternehmens anlegen. Sie können auch Gebiete, Vertriebswege und Sparten für Ihre Mitarbeiter verwenden.

### Verwendung der Verkaufsdaten des Mitarbeiters

Die Verkaufsdaten eines Mitarbeiters werden für Folgendes verwendet:

- Bei Abfragen von **Mein Team** und relativen Auswahlen in Berichten werden primäre und sekundäre Mitarbeiterzuordnungen berücksichtigt.

- Der **Datenzugriff** basierend auf der Organisationseinheit berücksichtigt ebenfalls sekundäre Mitarbeiterzuordnungen.
- Bei der Ermittlung des **Vorgesetzten der Berichtsstruktur** in Benachrichtigungen und Genehmigungen wird die primäre Mitarbeiterzuordnung berücksichtigt.
- Für **Zugriffsbeschränkungen** mit Geschäftskontext 1015 (Verkaufsbelege, Kunden). Wenn ein Mitarbeiter einer Organisationseinheit ohne zugeordneten Vertriebsweg oder ohne zugeordneter Sparte zugeordnet ist, wird der Zugriff des Mitarbeiters auf Kunden oder Verkaufsbelege basierend auf seinen Verkaufsdaten nicht beschränkt.

## Weitere Informationen

[Configure Access Restrictions Using Employee Sales Data](#)

## 26.2.1 Verkaufsdaten und Organisationsdaten der Mitarbeiter konfigurieren

Administratoren können Mitarbeiterverkaufsdaten und Mitarbeiterorganisationsdaten konfigurieren.

### Organisationsdaten des Mitarbeiters

Sie können einen Mitarbeiter mehreren Organisationseinheiten zuordnen. Wenn Sie einen Mitarbeiter anlegen, geben Sie den Vorgesetzten an, um die Berichtsstruktur des Mitarbeiters darzustellen, und ordnen Sie den Mitarbeiter einer **primären** Organisationseinheit zu. Zudem können Sie einen Mitarbeiter mehreren Organisationseinheiten zuordnen, sobald Sie das Kennzeichen "Primär" für einen Mitarbeiter aus anderen Organisationseinheiten entfernen, in denen der Mitarbeiter zugeordnet ist.

### Verkaufsdaten des Mitarbeiters

Bearbeiten Sie die Verkaufsdaten wie Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte, falls der Mitarbeiter, den Sie anlegen, zu einer Verkaufsabteilung gehört.

## Weitere Informationen

[Create Your Org. Structure](#)



## 26.2.2 Zugriffseinschränkung auf Grundlage der Verkaufsdaten von Mitarbeitern konfigurieren

Die Zugriffsbeschränkungsregel [1015 - Mitarbeiter, Gebiet, Kunde, Verkaufsdaten](#) bietet Zugriff nur basierend auf Verkaufsdaten von Mitarbeitern.

Es gelten folgende zusätzliche Einschränkungen:

- Die Verkaufsdaten eines Mitarbeiters werden für die Zugriffseinschränkung im Geschäftskontext 1015 (Verkaufsbelege, Kunden) verwendet. Wenn ein Mitarbeiter einer Organisationseinheit ohne zugeordneten Vertriebsweg oder eine Sparte zugeordnet ist, wird der Zugriff des Mitarbeiters auf Kunden oder Verkaufsbelege basierend auf seinen Verkaufsdaten nicht beschränkt.
- Wenn der Mitarbeiter ein Vorgesetzter ist, erhält er Zugriff auf Belege oder Kunden mit den zugeordneten Mitarbeitern, die in seinen Organisationseinheiten (einschließlich Untereinheiten) enthalten sind. Gebietseinschränkungen werden dabei nicht berücksichtigt. Die Regel gilt gleichermaßen für Vorgesetzte funktionaler Organisationseinheiten als auch für Vorgesetzte der Berichtsstruktur.

### ⓘ Hinweis

Eine Beziehungsänderung löst eine entsprechende Aktualisierung der Zugriffseinschränkungen aus. Für jegliche an der Beziehung [Arbeitet für](#) für Mitarbeiter vorgenommenen Änderungen wird eine Aktualisierung der Identitätseinschränkungen der Zugriffseinschränkungsregel 6 - [Mein Personal](#) ausgelöst. Die entsprechende Aktualisierung der Zugriffseinschränkungen erfolgt jedoch mit einer Zeitverzögerung von 24 Stunden.

## 26.3 Mitarbeiter bearbeiten oder abgrenzen

Schränken Sie die Gültigkeit eines Mitarbeiterdatensatzes ein.

1. Markieren Sie im Arbeitsvorrat der Sicht [Mitarbeiter](#) einen Mitarbeiterdatensatz, und wählen Sie [Bearbeiten](#).
2. Bearbeiten Sie so viele Informationen wie nötig.
3. Wenn Sie die Gültigkeit eines Mitarbeiterdatensatzes abgrenzen möchten, geben Sie das entsprechende Datum im Feld [Gültig bis](#) ein. Ab diesem Datum kann der Mitarbeiterdatensatz nicht für neue Geschäftsprozesse verwendet werden.
4. Wählen Sie [Sichern](#).

## 26.4 Externe Nummer in Sicht "Mitarbeiterdetails"

Beim Arbeiten auf der Registerkarte [Mitarbeiter](#) werden im Abschnitt [Zuordnung für Integration](#) alle [Externen Nummern](#) für Mitarbeiterdatensätze angezeigt.

## 26.5 Mitarbeiterstellenbeschreibungen pflegen

Bei einer Stelle handelt es sich um eine Beschreibung der Pflichten eines Mitarbeiters, wie sie in einem Arbeitsvertrag vorzufinden ist.

Die Stelle besteht aus einem Kürzel und einer Bezeichnung. Darüber hinaus verfügt eine Stelle über ein Ablaufdatum, das zunächst auf "Unbegrenzt" gesetzt ist. Es kann jedoch auf ein bestimmtes Datum gesetzt werden, falls eine Stelle nicht mehr verwendet werden soll. Um eine Liste der in Ihrem Unternehmen benötigten Stellen anzulegen, können Sie Stellenbeschreibungen manuell eingeben oder sie mit dem Migrationstool importieren.

Wenn Mitarbeiter einer Organisationseinheit zugeordnet oder in einer Organisationseinheit eingestellt werden, müssen Sie im System einer Stelle zugeordnet werden. Die Stelle charakterisiert dann die Mitarbeiterzuordnung und wird auch zum Erledigen von servicebezogenen Aufgaben verwendet. In dieser Sicht können Sie in der Auswahlliste [Anzeigen](#) Stellen nach folgenden Kriterien anzeigen:

- [Aktiv \(unbegrenzte Gültigkeit\)](#): Zeigt Stellen ohne Ablaufdatum an.
- [Aktiv \(begrenzte Gültigkeit\)](#): Zeigt Stellen mit einem Ablaufdatum an, das in der Zukunft liegt.
- [Inaktiv](#): Zeigt Stellen an, die außerhalb des Gültigkeitszeitraums liegen.
- [Alle](#): Zeigt alle Stellen an.

### 26.5.1 Stellenbeschreibungen aktivieren

Administratoren können den Zeitplan für Jobs für Mitarbeiter aktivieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Systemverwaltung](#) ►, und aktivieren Sie [Zeitplan für Jobs](#).

Navigieren Sie als nächstes zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Datenübernahme und Erweiterung](#) ►, um Jobdefinitionen manuell einzugeben oder mithilfe des Migrationstools zu migrieren.

### 26.5.2 Stellenbeschreibungen konfigurieren

Administratoren können neue Stellenbeschreibungen konfigurieren.

Schritte zur Konfiguration einer neuen Stellenbeschreibung sind hier aufgeführt:

1. Wählen Sie ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Unternehmen](#) ► [Stellen bearbeiten](#) ► oder ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Aufgabenliste](#) ► [Datenübernahme und Erweiterung](#) ►, um eine Stellenbeschreibung manuell anzulegen.
2. Wählen Sie [Neu](#). Das Bild [Stellen bearbeiten](#) wird angezeigt.
3. Geben Sie eine [Stellenbezeichnung](#) und ein [Stellenkürzel](#) ein.

#### Hinweis

Nachdem eine Stelle gesichert worden ist, kann das Stellenkürzel nicht mehr geändert werden.

4. Hängen Sie bei Bedarf eine *Stellenbeschreibung* an. Wählen Sie hierfür *Hinzufügen*, und hängen Sie anschließend Ihre Datei oder die entsprechende Verknüpfung an.  
Sie können eine Stellenbeschreibung zu einem späteren Zeitpunkt ersetzen, indem Sie die Stelle bearbeiten und *Ersetzen* wählen.
5. Wählen Sie *Sichern* oder *Sichern und schließen*, um die neue Stelle zu sichern.

#### Hinweis

Sie haben außerdem die Möglichkeit, die nächste neue Stelle direkt über dieses Bild anzulegen, indem Sie *Neu* wählen.

Die neue Stelle wurde im System gesichert und der Übersichtsliste *Stellen bearbeiten* hinzugefügt, die Ihnen beim ersten Zugriff auf die Work-Center-Sicht angezeigt wird. Je nach Ablaufdatum lautet der Status der Stelle *Aktiv*, *Inaktiv* oder *Veraltet*.

## 26.5.3 Stellenbeschreibungen importieren

Administratoren können mit dem Migrationstool Stellenbeschreibungen importieren. Wenn Sie in einem Testsystem Stellen angelegt haben (manuell oder mit dem Migrationstool), können Sie diese einfach mit dem Migrationstool in Ihr Produktivsystem hochladen, anstatt sie manuell erneut anzulegen.

- **Stellenbeschreibungen in Ihr System migrieren**

1. Um mit der Datenmigration zu beginnen, müssen Sie Quelldaten in die Bereitstellungszone für die Migration übermitteln. Sie haben zwei Möglichkeiten, dies zu tun:

- **Textdateien hochladen**

Auf diese Weise können Sie unter Verwendung einer oder mehrerer Textdateien für jede Registerkarte separat Daten hochladen.

1. Wählen Sie *Hochladen* und anschließend *Daten aus Textdatei*.  
Wählen Sie im daraufhin angezeigten Fenster die entsprechenden Einstellungen für die Textdatei, die Sie hochladen möchten.  
Wählen Sie *Hochladen*.
2. Im Fenster *Daten aus Textdatei importieren* können Sie einzelne Spaltenzuordnungen definieren. Wenn Sie Ihre Zuordnungen sichern, können Sie diese auch für andere Textdateien verwenden.  
Wählen Sie *Daten importieren*.
3. Im Fenster *Quelldatei bearbeiten* können Sie Änderungen an den Daten vornehmen, die Sie importieren. Sie können zu den verschiedenen Registerkarten navigieren, es werden jedoch nur Daten der Registerkarte angezeigt, die Sie hochgeladen haben.  
Wählen Sie *Sichern und schließen*.  
Es wird ein Fenster angezeigt, in dem Sie einen Namen und eine Beschreibung für die hochgeladene Datei eingeben können, und die Datei wird der Liste der Quelldateien hinzugefügt.  
Sie können jetzt die Migration der Datei ausführen, indem Sie *Migration ausführen* wählen.

- **Gültige Quelldatei mithilfe einer Migrationsvorlage anlegen**

Geben Sie Altdaten in der Migrationsvorlage ein, um eine gültige Quelldatei anzulegen. Sie können die Migrationsvorlage herunterladen, indem Sie in der Phase [Vorbereitung](#) in der Aufgabenliste die Aufgabe [Datenmigration vorbereiten](#) bzw. in der Phase [Fine-Tuning](#) die Aufgabe [Datenextraktion durchführen](#) wählen.

Detaillierte Informationen zur Eingabe von Altdaten in Migrationsvorlagen finden Sie auf den Blättern [Einleitung](#) und [Feldliste](#) der Vorlage.

2. Migrationstool aufrufen:

Bearbeiten Sie Ihre Quelldatei mit Altdaten auf folgende Weise:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie mithilfe einer aktuellen Migrationsvorlage eine gültige Quelldatei mit Altdaten angelegt haben.
2. Öffnen Sie das Work Center [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#), und wählen Sie die Sicht [Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Implementierungsprojekt, und wählen Sie [Aufgabenliste öffnen](#). Wählen Sie die Phase [Datenübernahme und Erweiterung](#). Wählen Sie anschließend die Aufgabe [Stellenbeschreibungen](#) aus.  
Beachten Sie, dass die Datenmigration eine besondere Benutzerberechtigung erfordert. Ihr Administrator kann die erforderliche Berechtigung ([Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) einschließlich der Sicht [Datenmigration](#)) im Work Center [Anwendungs- und Benutzerverwaltung](#) erteilen.
3. Bearbeiten Sie die Arbeitsschritte im Migrationstool. Weitere Informationen erhalten Sie, indem Sie den Hilfe-Link im Migrationstool wählen.
4. Wenn Sie die Quelldatei erfolgreich importiert haben, setzen Sie die Migrationsaufgabe in der Aufgabenliste auf [Abgeschlossen](#).

- **Stellenbeschreibungen aus einem Testsystem in das Produktivsystem importieren:**

Wenn Sie Grunddaten zunächst in einem Testsystem angelegt haben, können Sie diese mit minimalem Aufwand in Ihr Produktivsystem importieren. Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

1. Das System hat die Daten automatisch aus Ihrem Testsystem in eine Tabelle extrahiert und in das Migrationstool hochgeladen.
2. Wählen Sie in der Phase [Datenübernahme und Erweiterung](#) in der Aufgabe [Stellen bearbeiten](#) die Option [Stellenbeschreibungen mit dem Migrationstool migrieren](#).
3. Wählen Sie unter [Quelldatei](#) diese Tabelle aus, und wählen Sie anschließend [Migration ausführen](#).
4. Bearbeiten Sie die Datei, bis Sie die Daten erfolgreich in das System importiert haben.

- **Grunddaten aus dem Produktivsystem in das Migrationstestsystem kopieren:**

Wenn Sie Grunddaten im Produktivsystem angelegt haben und jetzt in einem Migrationstestsystem arbeiten, wurden die Daten bereits **automatisch** in das Migrationstestsystem kopiert. In diesem Fall ist es nicht nötig, dass Sie die Daten in das Migrationstestsystem importieren.

Um den Aufwand zu minimieren, sollten Sie anfangs keine Grunddaten im Migrationstestsystem (spezielles Testsystem nur für die Migration) anlegen. In diesem Fall müssten Sie die Daten im Produktivsystem erneut anlegen.

Sie können migrierte Datensätze in der Sicht [Stellen bearbeiten](#) des Work Centers [Organisationsmanagement](#) prüfen. Vergleichen Sie die Daten aus dem Altsystem mit den Daten, die in Ihre SAP-Lösung migriert wurden.

## 26.6 Vertreter für Mitarbeiter anlegen

Vertreter für sich im Urlaub befindliche Mitarbeiter.

Wenn ein Mitarbeiter im Urlaub oder vorübergehend abwesend ist, können Mitarbeiter Vertreter für sich selbst definieren und relevante Zugriffsrechte nach Bereich festlegen. Administratoren können Vertreter für alle Mitarbeiter anlegen. Sie können Vertreter für sich selbst anlegen, oder Administratoren können Vertreter für Mitarbeiter anlegen, die gerade nicht im Büro sind, entweder über einen kurzen oder längeren Zeitraum. Der als Vertreter agierende Mitarbeiter erhält für den angegebenen Zeitraum gewisse Zugriffsrechte des Mitarbeiters, den er vertritt.

Gehen Sie zum Anlegen von Vertretern für Mitarbeiter wie folgt vor:

1. Folgen Sie abhängig von Ihrer Rolle dem entsprechenden Pfad:

Wo definiere ich Vertreter?

| Rolle         | Wo?                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Benutzer      | ► <a href="#">Personen</a> ► <a href="#">Vertreter</a> ►                                 |
| Administrator | ► <a href="#">Administrator</a> ► <a href="#">Benutzer</a> ► <a href="#">Vertreter</a> ► |

2. Wählen Sie [Neu](#), und definieren Sie Folgendes:

1. Den Mitarbeiter, der temporär abwesend sein wird.

#### 📘 Hinweis

Benutzer können nur Stellvertreter für sich selbst definieren. Administratoren können Vertreter für alle Mitarbeiter definieren.

Sobald der Mitarbeiter ausgewählt ist, zeigt das System alle ihm zugeordneten Work Center an.

2. Einen Vertreter, der den Mitarbeiter ersetzen soll.
3. Das Start- und Enddatum für den Zeitraum, in dem der Vertreter Zuständigkeiten übernehmen soll.

#### 📘 Hinweis

Wenn das eingegebene Startdatum einer Vertretung in der Zukunft liegt, sichert das System den Vertreter mit dem Status [Nicht gestartet](#). Standardmäßig werden nur **aktive Vertreter** angezeigt. Wenn Sie zukünftige Zuordnungen von Vertretern anzeigen möchten, verwenden Sie den Filter [Geplante Vertreter](#).

4. Definieren Sie, welche [Zugriffsrechte](#) Sie dem Vertreter erteilen möchten.

#### 📘 Hinweis

Sie können entweder eine vollständige oder eine teilweise Vertretung anlegen. Bei der vollständigen Vertretung gewähren Sie dem Vertreter Zugriff auf alle Work Center, die dem Mitarbeiter zugeordnet sind. Bei der teilweisen Vertretung legen Sie mehrere Vertreter an und gewähren jedem Vertreter Zugriff auf nur ausgewählte Work Center.

3. [Sichern](#) Sie den Vertreter.

#### 📘 Hinweis

Wenn Sie eine Vertretung vor dem angegebenen Enddatum beenden möchten, wählen Sie ► [Aktionen](#) ► [Löschen](#) ►.

## 26.6.1 Benachrichtigungen an Vertreter für Mitarbeiter konfigurieren

Administratoren können Benachrichtigungen für Vertreter definieren, mit denen der Vertreter über zu erledigende Aufgaben informiert wird. Oder sie können allgemeine Benachrichtigungen für den abwesenden Mitarbeiter definieren. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Vertreterbenachrichtigung anzulegen:

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie oder der Mitarbeiter einen Vertreter aktivieren, liefert das System automatisch Kopien von Benachrichtigungen an den Vertreter, ohne dass der Administrator diese Sicht manuell bearbeiten muss.

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Benachrichtigung über Vertreter](#) ►.
2. Wählen Sie den Mitarbeiter aus, für den Sie Vertreter anlegen oder bearbeiten möchten, und wählen Sie [Vertreter bearbeiten](#).

### ⓘ Hinweis

Falls vorhanden, wird eine Liste vorhandener Vertreter angezeigt. Sie können diese aktivieren, indem Sie [Aktivieren](#) wählen.

3. Um einen neuen Vertreter anzulegen, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#), und geben Sie Folgendes ein:
  1. [Beziehungstyp](#): abhängig davon, ob der von Ihnen ausgewählte Mitarbeiter derjenige ist, der abwesend sein wird, oder der Mitarbeiter, der dessen Vertreter wird.
  2. [Zugehöriger Mitarbeiter](#): entweder ein Vertreter oder jemand, dem Arbeit vom vorher genannten Mitarbeiter übertragen wird (je nachdem, was Sie in der Spalte zuvor ausgewählt haben).

### ⓘ Hinweis

Um diesen Vertreter sofort zu aktivieren, wählen Sie [Aktivieren](#).

4. Sichern Sie die Änderungen.

## 26.6.2 Workflows konfigurieren, um E-Mail-Benachrichtigungen an aktive Vertreter zu senden

Administratoren können Workflows so konfigurieren, dass aktive Vertreter in Ihrem System E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Verwenden Sie diese Funktion, um sicherzustellen, dass für Mitarbeiter kanalisierte Informationen bei Abwesenheit der Mitarbeiter von ihren Vertretern oder Stellvertretern empfangen werden. Sie können diese Funktion unter ► [Administrator](#) ► [Workflow-Regeln](#) ► [Weitere Daten](#) ► [Workflow-Einstellungen](#) ► [Ermittlung des Empfängers](#) ► konfigurieren. Markieren Sie das Ankreuzfeld [Aktive Vertreter für einen Mitarbeiter als Empfänger in Workflow-Regeln im System ermitteln](#).

## 26.7 Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene

Legen Sie Regeln für die Verteilung von Workitems an Mitarbeiter an, und konfigurieren Sie die Regeln.

Legen Sie Regeln für die Verteilung von Workitems an Mitarbeiter an, und konfigurieren Sie die Regeln. Das System verwendet diese Regeln, um den zuständigen Mitarbeiter für Workitems zu ermitteln. Je nach Arbeitskategorie leitet das System die Workitems an den ermittelten Mitarbeiter weiter oder schlägt den Mitarbeiter im entsprechenden Geschäftsbeleg vor.

Die Arbeitsverteilung definiert den Prozess zur Zuordnung von Arbeit zu einer Organisationseinheit oder einem Mitarbeiter. Workitems sind in der Lösung standardmäßig für alle Benutzer sichtbar, die über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen. Allerdings muss bei einigen Geschäftsprozessen die Organisationseinheit oder der zuständige Mitarbeiter für ein Workitem ermittelt werden. Für diese Bereiche können Sie Arbeitsverteilungsregeln definieren, mit denen Sie Geschäftsbelege und Aufgaben bestimmten Organisationseinheiten oder Mitarbeitern automatisch zuordnen können.

Die Arbeitskategorie ist das zentrale Element für die Arbeitsverteilung. Eine Arbeitskategorie repräsentiert einen spezifischen Satz von Aufgaben in einem Fachbereich und bezieht sich auf mindestens einen Geschäftsbeleg. Jede Arbeitskategorie stellt Parameter zur Definition von Arbeitsverteilungsregeln bereit, auf deren Grundlage das System die zuständige Organisationseinheit bzw. den zuständigen Mitarbeiter eines Geschäftsbelegs ermittelt.

### 26.7.1 Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene konfigurieren

Administratoren können die Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene konfigurieren.

#### Arbeitsverteilungsregel anlegen

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Arbeitsverteilung](#) ► und wählen Sie [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#).
2. Wählen Sie in der Sicht [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#) eine Arbeitskategorie.
3. Wählen Sie [Bearbeiten](#).

#### Hinweis

Sie können die Arbeitsverteilung für Termine in der Vergangenheit nicht ändern. Wenn die Drucktaste [Bearbeiten](#) deaktiviert ist, überprüfen Sie das [Gültigkeitsdatum](#), und stellen Sie sicher, dass Sie kein Datum eingegeben haben, das in der Vergangenheit liegt.

4. Wählen Sie [Regeln zur Arbeitsverteilung](#), und wählen Sie [Hinzufügen](#).  
Wenn Sie eine vorhandene Regel kopieren möchten, wählen Sie [Kopieren](#).  
Durch das Hinzufügen einer Regel legen Sie eine neue Regel an, die der Liste unten hinzugefügt wird. Wenn Sie eine Regel einer höheren Priorität einfügen möchten, ändern Sie die Priorität, indem Sie die Regeln in der Tabelle nach oben und unten verschieben.

5. Geben Sie den Namen der Regel ein.
6. Geben Sie die Nummer des zuständigen Mitarbeiters ein.
7. Geben Sie den Gültigkeitszeitraum der Regel ein.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie eine Arbeitsverteilungsregel ändern oder löschen, die vor dem Gültigkeitsdatum beginnt, gilt die Regel nur bis zum Datum vor dem Gültigkeitsdatum. Wenn Sie die Regel nur ändern, legt das System eine neue Regel auf Basis der vorhandenen Regel an und übernimmt die von Ihnen vorgenommenen Änderungen. Die neue Regel gilt ab dem Gültigkeitsdatum.

8. Wechseln Sie zum Bereich [Regeldetails](#), und geben Sie die Parameter für die Regel an. Jeder Parameter wird als Registerkarte angezeigt, z.B. [Unternehmen](#). Unter Verwendung der Parameter können Sie genau festlegen, welcher Parameter in der Regel enthalten ist bzw. aus der Regel auszuschließen ist.
9. Wählen Sie [Prüfen](#), um zu überprüfen, ob die Regel konsistent ist.
10. Wählen Sie [Sichern](#) oder [Sichern und schließen](#).

## Arbeitsverteilungsregel löschen

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Arbeitsverteilung](#) ►, und wählen Sie [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#).
2. Wählen Sie in der Sicht [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#) eine Arbeitskategorie.
3. Wählen Sie [Bearbeiten](#).

#### ⓘ Hinweis

Sie können die Arbeitsverteilung für Termine in der Vergangenheit nicht ändern. Wenn die Drucktaste [Bearbeiten](#) deaktiviert ist, überprüfen Sie das [Gültigkeitsdatum](#), und stellen Sie sicher, dass Sie kein Datum eingegeben haben, das in der Vergangenheit liegt.

4. Wählen Sie [Regeln zur Arbeitsverteilung](#).
5. Markieren Sie die Arbeitsverteilungsregel, die Sie löschen möchten, und wählen Sie dann [Löschen](#).
6. Wählen Sie [Sichern](#) oder [Sichern und schließen](#).

## Arbeitskategorie auf "Undefiniert" setzen

1. Navigieren Sie zu ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Arbeitsverteilung](#) ►, und wählen Sie [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#).
2. Wählen Sie in der Sicht [Arbeitsverteilung auf Mitarbeiterebene](#) eine Arbeitskategorie mit dem Status [Definierte Arbeitsverteilung](#).
3. Wählen Sie unter [Aktion](#) die Option [Auf "Undefiniert" setzen](#).



## 27 Wettbewerber

In der Work-Center-Sicht [Wettbewerber](#) legen Sie neue Wettbewerber an, pflegen Wettbewerberinformationen und verwenden die Wettbewerberklassifizierung, um die Wettbewerbsstufe zu klassifizieren. Legen Sie Wettbewerberprodukte an, und pflegen Sie die Produktvergleichsebene für die Wettbewerberprodukte.

### 27.1 Wettbewerber in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können Wettbewerber durch Festlegen des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren.

#### 27.1.1 Vergleiche mit Wettbewerberprodukten konfigurieren

Pflegen Sie Produktvergleiche für Wettbewerberprodukte.

Administratoren können die Vergleiche mit Wettbewerberprodukten pflegen. Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Wettbewerberprodukte](#), um den Vergleich mit Wettbewerberprodukten zu konfigurieren.

#### 27.1.2 Wettbewerberklassifizierung konfigurieren

Als Administrator können Sie Ihre Wettbewerber in verschiedene Wettbewerbsstufen (z.B. hohe, mittlere oder niedrige Bedrohung) klassifizieren. Um die Konfiguration zu pflegen, navigieren Sie zu [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#). Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Wettbewerber](#).

#### 27.1.3 Migration von Wettbewerbern konfigurieren

Administratoren können die Migration von Wettbewerbern und Wettbewerberprodukten aus externen Systemen in Ihrer Cloud-Lösung einrichten.

Um Wettbewerber zu migrieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  
► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#)  
► [Datenübernahme und Erweiterung](#) ► [Migration von Wettbewerbern](#) ►.

## 27.1.4 Migration von Wettbewerberprodukten konfigurieren

Administratoren können die Migration von Wettbewerberprodukten aus externen Systemen in Ihrer Cloud-Lösung einrichten.

Um Wettbewerber zu migrieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  
► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#)  
► [Datenübernahme und Erweiterung](#) ► [Migration von Wettbewerberprodukten](#) ►.

## 27.1.5 Adresssuche mit Vorschlagsfunktion konfigurieren

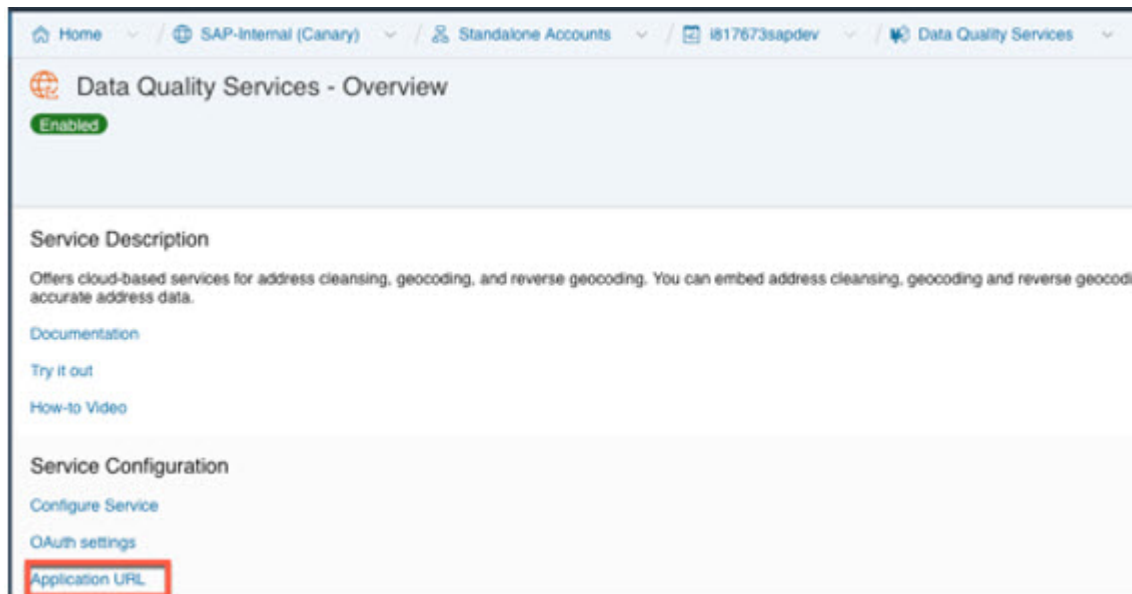
Administratoren können die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion über Standard-Microservices von SAP Cloud Platform konfigurieren.

### Voraussetzung

Wenn Sie eine Lizenz für den Microservice erwerben, wird Ihnen eine **Anfrage-URL** für den Zugriff auf die SAP-DQM-Microservices zugewiesen. Diese für Ihr Rechenzentrum in SAP Cloud Platform eindeutige URL ist für die Aktivierung der Integration mit SAP Cloud for Customer erforderlich. Zugriff auf die URL erhalten Sie unter ► [SCP Cockpit](#) ► [Services](#) ► [Datenqualitätsservices](#) ► [Anwendungs-URL](#) ►. Kopieren Sie die [Adressenbereinigungs-URL](#) unter [Verfügbare Endpunkte](#) in einen Notizblock auf Ihrem lokalen Rechner. Diese URL weisen Sie dann bei der Konfiguration der Integration Ihres Cloud-for-Customer-Systems zu.

#### ⓘ Hinweis

Verwenden Sie nicht die URL unter [Verfügbarer Endpunkt bei Verwendung von Client-Zertifikaten](#).



## Konfiguration in SAP Cloud Platform

Generieren Sie OAuth-2.0-Client-IDs und Token-Werte für die Konfiguration in SAP Cloud Platform. Eine ausführliche Dokumentation zum Generieren des OAuth-2.0-Zertifikats für SAP Cloud Platform finden Sie unter [OAuth-2.0-Berechtigung](#).

## Schritte zur Konfiguration von Microservice für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion in SAP Cloud for Customer

1. Aktivieren Sie die Detailfrage wie folgt:
  1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf.
  2. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprachen](#) ►.
  3. Wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion verwenden?](#)
2. Mashup-Webdienste konfigurieren  
Es müssen zwei Mashup-Webdienste konfiguriert werden.
  1. Mashup-Dienst [Vorschlagsfunktion für DQM-Adresse](#):
    1. Rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► auf.
    2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00095) aus, und [Kopieren](#) Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

### ⓘ Hinweis

Behalten Sie unter [Allgemeine Daten](#) den [Dienstnamen](#) und die [Beschreibung](#) bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder wie folgt:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die Token-Endpunkt-URL, die in den OAuth-Einstellungen von SAP Cloud Platform bereitgestellt wird.
  - Geben Sie den *Kundenschlüssel* und den *Geheimen Kundenschlüssel* ein, die Sie bei den OAuth-Einstellungen angelegt haben.

#### Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.
2. Web-Dienst *Vorschlagsfunktions-Endpunkt für DQM-Adresse*:
  1. Rufen Sie  *Administrator*  *Mashup-Webdienste*  auf.
  2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00094) aus, und *Kopieren* Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

#### Hinweis

Behalten Sie unter *Allgemeine Daten* den *Dienstnamen* und die *Beschreibung* bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die *Adressenbereinigungs-URL* aus der Liste *Verfügbare Endpunkte* in SAP Cloud Platform.

#### Hinweis

- Verwenden Sie nicht die URL von *Verfügbare Endpunkte*, wenn Sie die Liste der Client-Zertifikate in SAP Cloud Platform verwenden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.

#### Hinweis

Pflegen Sie nur einen Mashup für Token und Dienst. Mehrere Mashups führen zu Inkonsistenzen.

## Fakturierung für DQM-Service für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion

Die Suche nach der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird über die Detailfrage für jeden Aufruf von SAP Cloud for Customer an den SAP-DQM-Microservice aktiviert. Im Rahmen des Service der Adresssuche mit Vorschlagsfunktion ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Die Suche der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird vom DQM-Service als zwei verschiedene Transaktionen angesehen.

- Straßen- und Postfachadressen werden innerhalb derselben Transaktion zur Adresssuche mit Vorschlagsfunktion getrennt berücksichtigt.

Ausführliche Informationen zur Fakturierung dieser API-Aufrufe finden Sie unter [Billing/Usage Information \(Per API Call\)](#).

## Zusatzinformationen

Ausführliche Informationen über das Aktivieren und Konfigurieren von DQM-Microservices finden Sie in der Dokumentation unter [Data Quality Management, microservices for location data \(DQM microservices\)](#).

## 27.2 Umfragen zu Wettbewerberprodukten

Erfassen Sie Informationen über die Produkte Ihrer Mitbewerber in einer Wettbewerberproduktumfrage.

Legen Sie Ihre eigenen Kriterien für die Prüfung der Produkte Ihrer Mitbewerber in der Filiale an. Beispielsweise möchten Sie die Verfügbarkeit, Preise oder Werbeaktionen für die Produkte Ihrer Mitbewerber prüfen, um zu sehen, wie Ihre eigenen Produkte im Vergleich abschneiden. Wettbewerberproduktumfragen werden wie eine normale Produktumfragen angelegt, nur dass Wettbewerberprodukte verwendet werden.

## Weitere Informationen

<https://help.sap.com/viewer/24765b551a014b779b95c7b07d8e9079/latest/en-US/1143cc7fad7348089f0cbf8f918456ff.html>

## 27.3 Wettbewerberumfragen

Bewerten Sie die Performance Ihrer Mitbewerber.

Nutzen Sie Wettbewerberumfragen, um Informationen zu Ihren Mitbewerbern zu erhalten. Messen Sie die Performance für mehrere Kategorien, und vergleichen Sie diese Ergebnisse mit Ihrer eigenen. Verwenden Sie diese Daten, um Ihre Performance zu verbessern und Ihrer Konkurrenz immer eine Nasenlänge voraus zu bleiben.

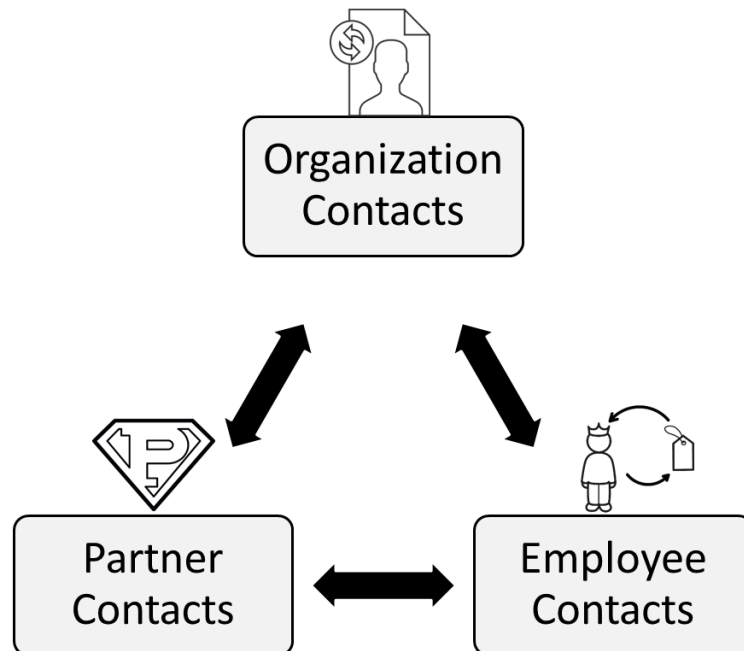
In Wettbewerberumfragen werden Daten über die Wettbewerber bezüglich einer Opportunity gesammelt. Wenn Sie eine Wettbewerberumfrage einer Opportunity hinzufügen, werden die in der Opportunity aufgeführten Wettbewerber standardmäßig zur Umfrage hinzugefügt. Wenn Sie einer Umfrage weitere Wettbewerber hinzufügen möchten, können Sie dies beim Erstellen der Umfrage tun.

## 28 Ansprechpartner

Verwenden Sie Ansprechpartner, um die Beziehung zwischen Ansprechpartnern und Kunden darzustellen. Ansprechpartner können nur für Firmenkunden verwaltet werden.

### ⓘ Hinweis

Alle Kunden, Privatkunden, Mitarbeiter, Ansprechpartner, Partner und Wettbewerber werden im System als Geschäftspartner betrachtet. Daher sind alle für Geschäftspartner üblicherweise verfügbaren Funktionen für sie anwendbar.



Ansprechpartner sind Personen, die eine Beziehung zu einem Firmenkunden haben und an Geschäftsprozessen, z.B. Aktivitäten, Aufträge, Opportunities usw., beteiligt sind. Sie können die Details für Ansprechpartner verwalten, indem Sie einen Ansprechpartner anlegen oder die Beziehung zwischen einem Ansprechpartner und einem Kunden verwenden. Sie können einen Ansprechpartner als vertriebsbereichsabhängig definieren und ihn mehreren Kunden zuordnen. Sie können in Ihrem SAP Cloud for Customer-System auch benutzerdefinierte Beziehungen zwischen Kunden und Ansprechpartnern konfigurieren.

Zusätzlich können Sie mit Ansprechpartnern auch Folgendes tun:

- Zeigen Sie einen Rundumblick über die Beziehung zwischen Ihrer Organisation und einem bestimmten Ansprechpartner.
- Legen Sie Folgendes für Ansprechpartner an:
  - Telefonate

- Termine
- Aufgaben
- E-Mails
- Social-Media-Nachrichten
- Legen Sie für einen Ansprechpartner einen Status fest. Sie können einen Ansprechpartner beispielsweise auf *Aktiv* setzen oder ihn *Sperren*.

## 28.1 Ansprechpartner in den Lösungsumfang aufnehmen und konfigurieren

Fine-Tuning in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration für Ansprechpartner

### 28.1.1 Ansprechpartner aktivieren

Administratoren können Ansprechpartner aktivieren, indem sie **Kundenmanagement** in den Lösungsumfang aufnehmen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Verkauf* ► *Kunden- und Aktivitätsmanagement* ►, und wählen Sie *Kundenmanagement*.

### 28.1.2 Kundenzusammenführung aktivieren

Administratoren können die Kundenzusammenführung für Kunden und Ansprechpartner aktivieren.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Allgemeine Geschäftsdaten* ► *Geschäftspartner* ► *Geschäftspartnerabwicklung* ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie die Zusammenführung von Kunden ermöglichen?*

#### ⓘ Hinweis

SAP empfiehlt die Konfiguration der Kundenzusammenführung nicht, wenn Ihre Kundenstammsätze mit einem externen System repliziert werden (d.h. die SAP-ERP- und SAP-CRM-Integration ist im Lösungsumfang enthalten). Der Grund dafür ist, dass durch eine Zusammenführungsausführung keine entsprechende Replikation im externen System ausgelöst wird, was zu einer Dateninkonsistenz führen kann.

Um die Zusammenführung zu initiieren, muss die Work-Center-Sicht *Datenbereinigung* dem Benutzer zugeordnet sein. Wählen Sie in dieser Work-Center-Sicht die Option *Neu*, um eine manuelle Zusammenführung auszulösen. Sie können maximal drei Kundendatensätze für die Zusammenführung auswählen, einen

Stammsatz und zwei doppelte Datensätze. Beachten Sie, dass diese Aktion nur initiiert werden kann, wenn sich das Zusammenführungsobjekt in einem der folgenden Status befindet:

- Nicht gestartet
- Zusammenführung fehlgeschlagen
- Zusammenführung abgeschlossen
- Gebietsreform fehlgeschlagen

Ausführliche Informationen zur Fehlerbehebung bei der Kundenzusammenführung finden Sie im Abschnitt **FAQs für Kundenzusammenführung**.

## Weitere Informationen

### [Zusammenführung von Marketing-Einwilligungen \[Seite 228\]](#)

Wenn Sie Firmenkunden, Privatkunden oder Ansprechpartner zusammenführen, führt das System auch die zugehörigen Marketing-Einwilligungen zusammen. Es gibt jedoch Dinge, die Sie beachten müssen, damit die zusammengeführten Daten anschließend korrekt interpretiert werden.

## 28.1.3 Gebietsreform geschlossener Vorgänge zusammengeführter Datensätze konfigurieren

Standardmäßig ruft die Kundenzusammenführung alle offenen Vorgänge zusammengeführter oder veralteter Datensätze ab. Wenn Sie auch geschlossene Vorgänge abrufen müssen, müssen Sie die benötigte Konfiguration pflegen.

Administratoren können die Konfiguration so vornehmen, dass abgeschlossene Vorgänge veralteter Sätze bei der Kundenzusammenführung entweder berücksichtigt oder nicht berücksichtigt werden. Um die Aktivierung durchzuführen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.

Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Geschäftspartner](#) ► [Geschäftspartnerabwicklung](#) ► [Geschäftspartnerzusammenführung](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie bei der Kundenzusammenführung die erweiterte Gebietsreform für Belege aktivieren?](#)

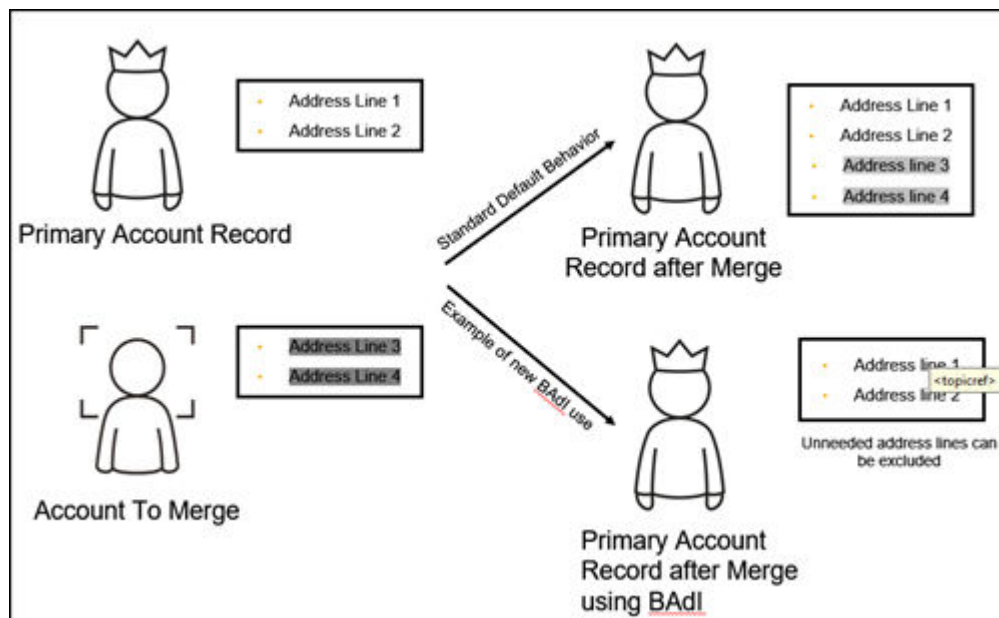
## 28.1.4 Business Add-In zur Steuerung des Kopierens von Adresszeilen während der Zusammenführung implementieren

Verwenden Sie das neue Business Add-In in SAP Cloud Application Studio, um das Kopieren der Adresse aus der Dublette in den Stammsatz während der Zusammenführung zu deaktivieren. Mit diesem BAdI können Sie auch steuern, welche Adresszeilen veralteter Datensätze in den primären Datensatz kopiert oder aus diesem ausgeschlossen werden.



Die Methode `CONTROL_MERGE_LOGIC` ist in der Erweiterungsoption `CustomerMergeControl` enthalten. Setzen Sie in dieser Methode `SkipAddressCopyToMaster` auf `True`.

- Importparameter: `InputData` vom Typ `BadiCustomerMergeControlInput`
- Exportparameter: `BadiCustomerMergeControlResult`



## 28.1.5 Zwischen einem Standardänderungs- und Zusammenführungskontext unterscheiden

Administratoren können jetzt zwischen Aktualisierungen an einem Kunden unterscheiden, die durch einen Zusammenführungs- oder Standardänderungsprozess ausgelöst wurden. Diese Differenzierung kann über eine benutzerdefinierte Logik implementiert werden, sodass die benutzerdefinierte Logik nur für Änderungsinstanzen ausgeführt wird, die aufgrund einer Zusammenführung auftreten.

Verwenden Sie das Geschäftspartner-Dienstprogramm – `AP.F0.BusinessPartner.Globalnamespace BusinessPartnerUtilities.IsBusinessPartnerMergeoder` implementieren Sie diese benutzerdefinierte Logik. Dieses Dienstprogramm wird für das standardmäßige durch SAP bereitgestellte Geschäftspartner-Business-Objekt bereitgestellt und ist in der SAP-Reuse-Library verfügbar.

## 28.1.6 Dublettenprüfung für Ansprechpartner konfigurieren

Administratoren können die Dublettenprüfung für Ansprechpartner konfigurieren.

Verwenden Sie die Datenquelle `CONTACT_DUPLICATE_CHECK` (Servicename - `contactduplicatecheck`), um vor dem Anlegen von Ansprechpartnern aus einem externen System auf Dubletten zu prüfen.

## 28.1.7 Grundlegende Ansprechpartnerdaten konfigurieren

Administratoren können grundlegende Ansprechpartnerdaten konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Ansprechpartner](#) ►, und pflegen Sie Folgendes für Ihre Geschäftsanforderungen:

- **Abteilungen** (Bezeichnung der Abteilung eines Ansprechpartners im Unternehmen des Geschäftspartners)
- **Funktionen** (für die der Ansprechpartner verantwortlich ist)
- **VIP-Ansprechpartner** (Ansprechpartner als VIP-Ansprechpartner kennzeichnen)

## 28.1.8 Migration der Ansprechpartneradressen konfigurieren

Administratoren können Ansprechpartneradressen migrieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Migration von Privatadressen für Ansprechpartner](#) ►, um Privatadressen für Ansprechpartner zu migrieren. Ausführliche Informationen finden Sie in der Dokumentation im System.

## 28.1.9 Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung konfigurieren

Administratoren können die Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung konfigurieren. Ordnen Sie Mitarbeitern Ansprechpartner direkt über die Detailsicht [Ansprechpartner](#) zu. Darüber hinaus können Sie einen hauptverantwortlichen Mitarbeiter für den Ansprechpartner zuordnen. Die Standardabfrage [Mein Ansprechpartner](#) wurde so erweitert, dass die direkte Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung berücksichtigt wird.

Die folgende Konfiguration muss zur Aktivierung der Mitarbeiter-Ansprechpartner-Zuordnung vorgenommen werden:

- Um Zugriffseinschränkungen basierend auf basierend auf der Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Benutzer- und Zugriffsverwaltung](#) ►, und wählen Sie die folgende Detailfrage: [Möchten Sie die Zugriffsrechte für Ansprechpartner anhand der Ansprechpartnerteambeziehung einschränken?](#)
- Wenn die oben genannte Frage zum Lösungsumfang aktiviert und die Benutzerrolle mit Zugriffseinschränkungen für Ansprechpartner konfiguriert ist, beziehen sich sämtliche Zugriffsregeln mit Referenzen auf Mitarbeiter immer auf die Ansprechpartnerteamzuordnung für Ansprechpartner-Mitarbeiter-Einschränkungen.
- Alle weiteren Zugriffsregelreferenzen werden aus dem Kunden abgeleitet, der dem Ansprechpartner zugeordnet ist (z.B. Gebiet, Vertriebsbereich usw.).

## 28.1.10 Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) > [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu [Aufgabenliste öffnen](#) > [Fine-Tuning](#) > [Allgemeine Geschäftspartner](#). Definieren Sie unter [Allgemeine Geschäftspartner](#) die möglichen Beziehungen zwischen Geschäftspartnern in Ihrem System. Die Standardlösung bietet Beziehungscodes, die Sie verwenden können. Wählen Sie, dass Sie neue Beziehungscodes definieren möchten, oder deaktivieren Sie sogar die Standardcodes. Beachten Sie, dass einige Standardbeziehungscodes nicht deaktiviert werden können.

Geben Sie einen Code für die und den Namen der Beziehung zusammen mit einer Beschreibung für beide Richtungen der Beziehung ein, z.B. "Hat Ansprechpartner" für die Beziehung von Geschäftspartner 1 mit Geschäftspartner 2, wobei Geschäftspartner 1 eine Organisation ist. Wählen Sie abhängig von der Beziehungsart, ob es sich bei dem Geschäftspartner um eine Person oder eine Organisation handelt, und wählen Sie die Geschäftspartnerrollen, die für die einzelnen Geschäftspartner in der Beziehung zulässig sind.

### Beziehungen zu Beteiligtenrolle in der Definition von Beteiligtenrollen zuordnen

Sie können auch die von Ihnen definierten Beziehungen einer Beteiligtenrolle beim Beteiligten zuordnen. Tun Sie dies beispielsweise dann, wenn Sie automatisch die Beteiligtenrolle in Dokumenten wie Lead, Opportunity, Angebot, Aktivitäten basierend auf einer bestimmten Beziehung ermitteln möchten.

Beispiel: Definieren Sie eine neue benutzerdefinierte Beteiligtenrolle "Wiederverkäufer" mit der Beziehung "hat OEM".

### Vertriebsbereichsbasierte Beziehungen

Konfigurieren Sie vertriebsbereichsabhängige Beziehungen, die während Transaktionen, an denen die Kunden beteiligt sind, bewertet werden.

## 28.1.11 Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können das Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartner- und Projektorganigrammbeziehungen konfigurieren.

## Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie, dass Projektorganigramme auf der Basis von Geschäftspartnerbeziehungen aktiviert werden?*

## Projektorganigramm basierend auf Projektorganigrammbeziehungen aktivieren

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie, dass Buying Center auf der Basis von Buying-Center-Beziehungen aktiviert werden?*

## 28.1.12 Attribute konfigurieren

Sie können Attribute oder Attributgruppen definieren und sie für Benutzer in den erweiterten Suchen für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden sichtbar machen.

### Attribute und Attributgruppen definieren

Administratoren können Attribute konfigurieren.

Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Attribute](#) ►, um Attribute oder Attributgruppen anzuzeigen und zu konfigurieren.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Ihre Lösung an SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) angebunden ist, können Sie Attribute oder Attributgruppen in diesem Bild nur anzeigen, aber nicht anlegen oder ändern.

Beim Bearbeiten von Attributen können Sie deren Merkmale (z.B., ob sie obligatorisch sind), ihre Werteliste und ihre Beschreibungen in einer oder mehreren Sprachen konfigurieren. Beim Bearbeiten von Attributgruppen, die Kombinationen von Attributen darstellen, können Sie das Kennzeichen [Für Personen relevant](#) setzen, um die Attribute auf der Registerkarte [Attribute](#) der Work-Center-Sicht "Ansprechpartner" sichtbar zu machen. Sie können auch das Kennzeichen [Für Organisationen relevant](#) setzen, um sie auf dieser Registerkarte in den Work-Center-Sichten [Kunden](#) oder [Privatkunden](#) sichtbar zu machen.

## Suche anhand von Attributen aktivieren

Unter der Voraussetzung, dass Sie das Feld durch Personalisierung Ihrer Lösung sichtbar machen, können Sie Ihren Benutzern Zugriff auf das Feld [Attribute](#) in der erweiterten Suche von Kunden, Ansprechpartnern und Privatkunden gewähren, wo sie die Bedingungen bearbeiten können, die das entsprechende Suchverhalten beeinflussen. Sobald das Feld sichtbar ist und Ihre Benutzer es auswählen, um Bedingungen festzulegen, können sie eine Kombination von Attributgruppen, Attributen, Operatoren und Werten – z.B. Mitarbeiterattribute, Region, Gleich und Nordamerika – angeben, die bei der Suche nach Attributen angewendet werden soll. Benutzer können zudem weitere Attributbedingungen mit dem logischen Operator ODER festlegen. Wenn diese Parameter gesichert sind, können Benutzer die zugehörigen Bedingungen als eine erweiterte Suchabfrage verwenden, um Geschäftspartner mit den entsprechenden Attributen zu finden und sie auf der Registerkarte "Attribute" der Work-Center-Sicht des zugehörigen Geschäftspartners anzuzeigen.

## In Zusammenfassung der Kundeninformationen anzeigen

Wenn Sie in den Positionsdetails eines Kunden die Funktion [Zusammenfassung] wählen, werden die Attribute für den Kunden jetzt in der resultierenden Kundenzusammenfassung angezeigt.

### ⓘ Hinweis

Diese Erweiterung steht erst zur Verfügung, nachdem Sie ► [Administrator](#) ► [Formularvorlagenverwaltung](#) ► aufrufen und anschließend die Formularvorlage [Kundenzusammenfassung](#) wählen und zur jüngsten Version zurückkehren.

## Zugriffseinschränkungen

Sie können die Benutzerrollen in Ihrer Lösung mit der Zugriffseinschränkung BUSINESS\_ATTRIBUTE\_ASGNM\_READ konfigurieren. Dadurch werden Attribute für die verknüpften Anwendungsbenutzer schreibgeschützt.

## Attributdatenquelle

Sie können den neuen Bericht "Geschäftspartner mit Attributzuordnung" mit dem technischen Namen CODBUSATTRBPB\_Q0001 verwenden, um Suchkriterien mit Bezug auf Attribute festzulegen und entsprechende Geschäftspartner zu finden. In diesem Bericht können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Geschäftspartners klicken und dann [Alle Kunden und Ansprechpartner in neue Zielgruppe exportieren](#) wählen, um für die zugehörigen Kunden und Ansprechpartner eine Zielgruppe anzulegen.

## In der Analyse verwenden

Um Analysen in Bezug auf Attribute durchzuführen, können Sie die folgenden neuen Datenquellen verwenden:

Datenquellen für Attribute

| Datenquellennummer                                                                                                  | Datenquellenname                                       | Beschreibung                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| CODBUSATTRBPB                                                                                                       | <a href="#">Geschäftspartner mit Attributzuordnung</a> | Zeigt alle Attributwerte an, die den Referenzgeschäftspartnern zugeordnet sind. |
|  <b>Beispiel</b><br>CODBUSATTRGENB | <a href="#">Attributzuordnung</a>                      | Enthält alle Attributwerte, die den Referenzgeschäftsubjekten zugeordnet sind.  |

## 28.1.13 Marketingeinwilligungen konfigurieren

Administratoren können Marketingeinwilligungen konfigurieren. Über die Kommunikationskategorien können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann.

In der Fine-Tuning-Aufgabe [Marketingeinwilligungen](#) können Sie Ihre Kommunikationskategorien definieren und die Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung verwalten. Diese Einstellungen sind erforderlich, damit Sie nachverfolgen können, ob Ihre Kunden für einen bestimmten Kommunikationskanal ihre Zustimmung oder ihre Ablehnung erteilen.

Rufen Sie  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu  [Aufgabenliste öffnen](#)  [Fine-Tuning](#) , und wählen Sie dann in der Aufgabenliste die Aufgabe [Marketingeinwilligungen](#) aus.

1. Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung bearbeiten:

### Achtung

Es obliegt der Verantwortung Ihrer Organisation, die nationalen Datenschutzgesetze und die Bestimmungen zur Bereitstellung von Marketingmaterialien einzuhalten. Daher müssen Administratoren die Lösung für jedes Land / jede Region oder für jeden Kunden konfigurieren, in dem oder mit dem Ihre Organisation Marketingaktivitäten durchführen möchte. Dabei sollte, soweit gesetzlich vorgeschrieben, von der Möglichkeit Gebrauch gemacht werden, Dokumente wie Zustimmungen und Ablehnungen zu speichern.

Um ein Land / eine Region hinzuzufügen, in dem/der eine explizite Zustimmung erforderlich ist, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#). Geben Sie dann das Land / die Region und den entsprechenden Kommunikationskanal wie E-Mail, Brief oder Fax ein, und sichern Sie Ihre Änderungen.

2. Kommunikationskategorien definieren:
  1. Um eine Kommunikationskategorie anzulegen, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
  2. Geben Sie eine Kommunikationskategorie, eine Beschreibung, ein Limit sowie den Zeitraum ein. Über das Limit und den Zeitraum können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten

Zeitraums kontaktiert werden kann. Wir empfehlen, beim Hinzufügen von Kommunikationskategorien mit dem Buchstaben Z zu beginnen.

3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 28.1.14 Social-Media-Funktionen aktivieren

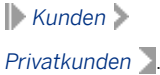
Machen Sie die in Ihrer Lösung verfügbaren ausgeblendeten Social-Media-Funktionen sichtbar.

Ihre SAP Cloud for Social Engagement-Lösung wird mit verfügbaren Social-Media-Funktionen geliefert. Diese sind allerdings standardmäßig ausgeblendet. Als Administrator müssen Sie die Social-Media-Funktionen der Lösung im *Anpassungsmodus* aktivieren.

1. Wenn Sie in den Anpassungsmodus wechseln möchten, wählen Sie *Anpassen* und anschließend *Anpassungsmodus öffnen*.
2. Navigieren Sie zu den unten aufgeführten Bildern, und bearbeiten Sie diese wie angegeben.
  1. Wenn Sie sich in dem Bild befinden, das Sie bearbeiten möchten, wählen Sie *Anpassen* und dann *Layout bearbeiten*.
  2. Fügen Sie auf der Registerkarte *Bildschirmlayout* Elemente hinzu, oder entfernen Sie Elemente.
  3. Sichern Sie Ihre Änderungen.  
Sie können Ihre Änderungen vor der Veröffentlichung testen.
  4. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie sie veröffentlichen, um sie für andere Benutzer sichtbar zu machen.

Für die Aktivierung von Social-Media-Funktionen zu bearbeitende Bilder

| Bild                                           | Navigation                                                                | Bearbeitungsvorgänge                                                                                                                | Notizen                                                                                           |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Service- und Social-Media-Einstellungen</b> | ► <i>Administrator</i> ► <i>Service- und Social-Media-Einstellungen</i> ► | Markieren Sie unter <i>Bereiche</i> das Ankreuzfeld für <i>Social Media</i> , um es sichtbar zu machen.                             | Sie müssen diese Änderung vornehmen, um Social-Media-Kanäle in Ihrem System einrichten zu können. |
| <b>Privatkunden</b>                            | ► <i>Kunden</i> ► <i>Privatkunden</i> ►                                   | Markieren Sie unter <i>Felder</i> das Ankreuzfeld für <i>Social-Media-Profil</i> , um diese Spalte in der Liste sichtbar zu machen. |                                                                                                   |

| Bild        | Navigation                                                                                                                                                        | Bearbeitungsvorgänge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Notizen                                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Privatkunde |  <p>Wählen Sie dann einen Kunden aus, um das Bild mit den Details zu öffnen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Markieren Sie unter <i>Bereiche</i> das Ankreuzfeld für <i>Social-Media-Daten</i>, um es sichtbar zu machen.<br/>Wenn <i>Social-Media-Daten</i> ausgewählt ist, überprüfen Sie unter <i>Felder</i>, ob die Ankreuzfelder für <i>Facebook</i> und <i>Twitter</i> markiert sind.</li> <li>Setzen Sie unter <i>Bereiche</i> das Kennzeichen <i>Registerkarten</i> und dann in der Liste darunter die Kennzeichen <i>Social-Media-Nachrichten</i> und <i>Social-Media-Profile</i>.</li> </ul> | Um das Detailbild anpassen zu können, muss mindestens ein Kundendatensatz im System vorhanden sein. |

## Weitere Informationen

[Anpassen der Benutzungsoberfläche](#) 

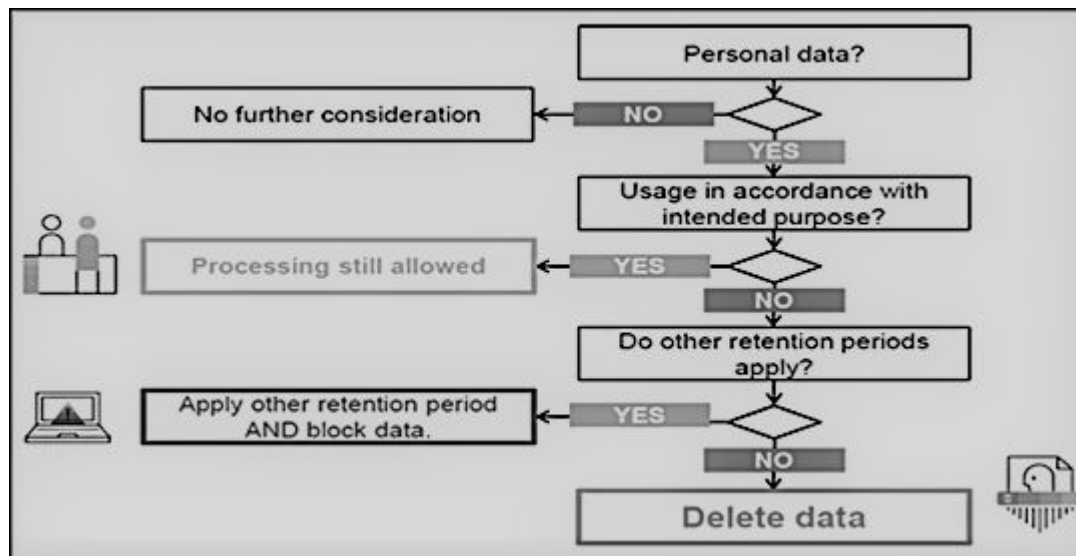
### 28.1.15 Webdienste für das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner

Legen Sie fest, ob Sie Geschäftspartnerdaten in Ihrem System speichern müssen, wenn diese Daten bereits aus einem integrierten externen System gelöscht wurden.

Die folgende Grafik stellt den Ablauf zur Ermittlung des Ende des Verwendungszwecks für Ihre Geschäftspartnerdaten dar. Sie können Webdienste verwenden oder



diese Geschäftspartner manuell mittels Sperrgründen in Ihrem System sperren.



Webdienstschnittstellen und erweiterte Schnittstellen unterstützen die Sperrung von Geschäftspartnern. Verwenden Sie diese Dienste in Szenarien, in denen Geschäftspartnerdaten in der Systemlandschaft integrierter externer Systeme gesperrt oder gelöscht werden. Über diese Schnittstellen können externe Systemen das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner abfragen und pflegen. Da die Definition des Verwendungszwecks für einen Geschäftspartner subjektiv für das externe System ist, sind diese Schnittstellen leere CHECK-Schnittstellen, mit denen Sie benutzerdefinierte Querys erstellen können.

Bei Geschäftspartnern, die über die unten genannten Schnittstellen gesperrt sind, können Daten nicht in Listensichten in Work Centern, in Wertehilfen in zugehörigen Feldern, in Wertauswahlen, in Analysen, in Dublettenprüfungen und in Webdiensten oder in oData-Querys in der Anwendung abgerufen werden.

Webdienste für das Ende des Verwendungszwecks für Geschäftspartner

| Webdienst               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II_BUPA_EOP_CHECK_IN    | Diese Schnittstelle verwendet den Erweiterungsspot ES_BUPA_EOP_CHECK zur Bereitstellung eines Business-Add-In-Hooks in SAP Cloud Application Studio. Mit diesem Hook können Sie eine benutzerspezifische Query anlegen, um Informationen zum Ende des Verwendungszwecks zu definieren.                                                                                                                                 |
| II_BUPA_EOP_MAINTAIN_IN | Mit dieser Schnittstelle können Sie das Kennzeichen für das <i>Ende des Verwendungszwecks</i> für Geschäftspartner setzen. Wenn dieses Kennzeichen gesetzt ist, werden die Geschäftspartnerdaten in den entsprechenden Work Centern und Wertehilfen ausgeblendet und sind für den Benutzer nicht sichtbar. Beachten Sie, dass die Daten im Work Center <i>Datenschutz</i> von Administratoren angezeigt werden können. |

| Webdienst                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II_BUPA_ERP_EOP_CHECK_IN | Diese Schnittstelle verwendet den Erweiterungsspot ES_BUPA_ERP_EOP_CHECK zur Bereitstellung eines Business-Add-In-Hooks in SAP Cloud Application Studio. Mit diesem Hook können Sie eine benutzerspezifische Query anlegen, um Informationen zum Ende des Verwendungszwecks zu definieren.                                                                                                                                                                                                             |
| II_BUPA_ERP_REPL_IN      | Für die vorhandene Schnittstelle wurde ein neues Attribut in der Elementstruktur hinzugefügt. Setzen Sie das Kennzeichen für das Kennzeichen "Geschäft abgeschlossen/Ende des Verwendungszwecks". Wenn dieses Kennzeichen gesetzt ist, werden die Geschäftspartnerdaten in den entsprechenden Work Centern und Wertehilfen ausgeblendet und sind für den Benutzer nicht sichtbar. Beachten Sie, dass die Daten im Work Center <a href="#">Datenschutz</a> von Administratoren angezeigt werden können. |

## 28.1.16 Ereignisbenachrichtigungen für Mitarbeiter und Ansprechpartner beim Partner anlegen

Legen Sie eine Ereignisbenachrichtigung für aktivierte Mitarbeiter und Ansprechpartner beim Partner an.

Administratoren fügen Ereignisse unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Ereignisbenachrichtigung](#) ► [Geschäftsobjekt: Mitarbeiter](#) ► [Anlegen](#) ► [Hinzufügen](#) ► hinzu oder ändern vorhandene Ereignisse nach Bedarf.

## 28.1.17 Zuordnung eines einzelnen Ansprechpartners konfigurieren

Ordnen Sie nur einen Ansprechpartner pro Kunde über die Beziehung [Ist Ansprechpartner von](#) zu.

### ⓘ Hinweis

Sie können diese systemweite Einstellung nur aktivieren, wenn Ihr Geschäftsszenario eine solche Konfiguration erfordert.

Administratoren können die Zuordnung einzelner Ansprechpartner für Kunden wie folgt konfigurieren:

1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf.
2. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Aufgabenliste öffnen](#) ► [Fine-Tuning](#) ► [Allgemeine Geschäftspartner](#) ► [Beziehungen verwalten](#) ►.

3. Aktivieren Sie die Option *Nur eine Beziehung*.

## 28.2 Kundenzusammenführung

Die Zusammenführungsfunktion für Kunden ist für Firmenkunden, Privatkunden und Ansprechpartner verfügbar. Mit dieser Funktion können Stammdatenteams doppelte Datensätze zu einem einzelnen optimalen Datensatz zusammenführen.

Die Kundenzusammenführung hilft Ihnen bei Folgendem:

- Verwaltung mehrerer doppelter Datensätze für den gleichen Kunden, die zu Inkonsistenzen im System führen können.
- Anlegen eines optimalen Datensatzes aus doppelten Datensätzen für einen Einzelkunden.
- Neuordnung offener Transaktionen und geschlossener Transaktionen bezüglich des doppelten Datensatzes zum optimalen Datensatz (wenn offene Leads oder Opportunities vorhanden sind).

### [Regeln für die Neuordnung von Transaktionen beim Zusammenführen \[Seite 1254\]](#)

Während der Kundenzusammenführung ordnet das System auch Transaktionen für die Kunden neu zu. Die für die Neuordnung der Transaktionen ermittelten Regeln sind hier aufgelistet.

### [Kriterien für das Zusammenführen von Registerkarten \[Seite 1255\]](#)

Hier finden Sie ausführliche Informationen zu den Kriterien, die für das Zusammenführen von Kundendetails erfüllt werden müssen, die auf den entsprechenden Registerkarten auf der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

### [Zwischen einem Standardänderungs- und Zusammenführungskontext unterscheiden \[Seite 1261\]](#)

Administratoren können jetzt zwischen Aktualisierungen an einem Kunden unterscheiden, die durch einen Zusammenführungs- oder Standardänderungsprozess ausgelöst wurden. Diese Differenzierung kann über eine benutzerdefinierte Logik implementiert werden, sodass die benutzerdefinierte Logik nur für Änderungsinstanzen ausgeführt wird, die aufgrund einer Zusammenführung auftreten.

### [Statusverwaltung in Kundenzusammenführung \[Seite 224\]](#)

Kunden nehmen während der Kundenzusammenführung verschiedene Status ein. Nähere Informationen zu diesen Status finden Sie in diesem Thema.

### [Veraltete Sätze dem Primärsatz für weitere Einblicke zuordnen \[Seite 1262\]](#)

Verwenden Sie Einblicke aus dem Ereignis Historie abgeschlossener Vorgänge aus veralteten Sätzen, ohne die Historie abgeschlossener Vorgänge bei der Kundenzusammenführung zu berücksichtigen. Auf diese Weise können Sie das Berichtswesen verwenden, um das vollständige Bild eines Primärkunden anzuzeigen.

### [Ergebnisprotokoll anzeigen \[Seite 1263\]](#)

Das Bild *Ergebnisprotokoll* zeigt die Anwendungsprotokolle, die das System für jede Zusammenführungstransaktion anlegt.

## 28.2.1 Regeln für die Neuordnung von Transaktionen beim Zusammenführen

Während der Kundenzusammenführung ordnet das System auch Transaktionen für die Kunden neu zu. Die für die Neuordnung der Transaktionen ermittelten Regeln sind hier aufgelistet.

Neuordnung von Transaktionen bei der Kundenzusammenführung

| Transaktionen                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tickets                                                  | Alle Tickets, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Tickets, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, so dass der Benutzer das Problem bewerten kann.        |
| Kundenaufträge                                           | Alle Aufträge, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Aufträge, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.       |
| Leads                                                    | Alle Leads, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Leads, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.             |
| Aktivitäten (Telefonate, Termine, Aufgaben und E-Mails). | Alle Aktivitäten, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Aktivitäten, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann. |

| Transaktionen            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Social-Media-Nachrichten | Alle Social-Media-Nachrichten, die dem sozialen Profil eines doppelten Datensatzes angehängt sind, werden ebenfalls nach der Zusammenführung aus dem doppelten Datensatz in den Master verschoben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Besuche                  | Alle Besuche, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Besuche, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten                                                                                                                                                                                       |
| Opportunitys             | Alle Opportunitys, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten (aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Stammkunden umgewandelt werden. Opportunitys, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.                |
| Angebote                 | <p>Alle Angebote, bei denen der doppelte Kunde ein Beteiligter ist, sollten</p> <p>(aufgrund des Status oder eines anderen technischen Grunds) wieder in eine übergeordnete Kategorie für den Master-Kunden umgewandelt werden.</p> <p>Angebote, für die keine erneute Umwandlung in eine übergeordnete Kategorie des Masters vorgenommen werden konnte, sollten im Zusammenführungs-GO mit entsprechendem Fehlerprotokolleintrag im Anwendungsprotokoll protokolliert werden, sodass der Benutzer das Problem bewerten kann.</p> |

## 28.2.2 Kriterien für das Zusammenführen von Registerkarten

Hier finden Sie ausführliche Informationen zu den Kriterien, die für das Zusammenführen von Kundendetails erfüllt werden müssen, die auf den entsprechenden Registerkarten auf der Benutzeroberfläche angezeigt werden.

| Knoten      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beziehungen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das System führt das Kundenteam und die Beziehungsdatensätze aus dem doppelten Kunden im Master-Kunden zusammen.</li> <li>• Wenn eine Beziehung als eindeutig gekennzeichnet ist und im Stammsatz vorhanden ist, ignoriert das System den gleichen Satz in doppelten Datensätzen. Bei eindeutigen Beziehungen hat der Master-Kunde immer Vorrang.</li> <li>• Alle nicht eindeutigen Beziehungen werden aus dem doppelten Datensatz in den Stammsatz kopiert.</li> <li>• Alle Beziehungen, die aus dem doppelten Datensatz in den Stammdatensatz kopiert werden, werden aus dem doppelten Datensatz gelöscht.</li> <li>• Die neue Beziehung "Wird ersetzt"/"Ersetzt" wird zwischen dem optimalen und doppelten Datensatz angelegt.</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| Gebiet      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn der Mandant so konfiguriert ist, dass dieser pro Kunde über ein einzelnes Gebiet verfügt, dann darf das für den doppelten Kunden gepflegte Gebiet nicht in den Master-Kunden kopiert werden. Das Gebiet des Master-Kunden bleibt unverändert. Das für den doppelten Kunden gepflegte Gebiet wird nicht kopiert.</li> <li>• Wenn der Mandant so konfiguriert ist, dass dieser über mehrere Gebiete pro Kunde verfügt, werden alle Gebiete, die dem doppelten Kunden zugeordnet sind, im Abschnitt für das dedizierte Gebiet des Master-Kunden zusammengeführt. Alle Gebiete, die dem doppelten Kunden zugeordnet sind, werden im Abschnitt für das dedizierte Gebiet des Master-Kunden zusammengeführt. Durch das System ermittelte Gebiete des Stammsatzes werden nicht verändert. Der neu zusammengeführte Kunde (Master-Kunde) verfügt ebenfalls über alle Gebiete des doppelten Kunden.</li> </ul> |

| Knoten           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adresse          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Adressen des doppelten Kunden werden in den Master-Kunden kopiert. Dies kann mithilfe einer individuellen Erweiterung deaktiviert werden (siehe unten).</li> <li>• Die Hauptadresse im Master-Kunden bleibt auch nach der Zusammenführung die Hauptadresse.</li> <li>• Alle auf der Registerkarte "Attributauswahl" vorgenommenen Selektionen von Adressdaten werden auf die Hauptadresse angewendet.</li> <li>• Wenn keine Adressinformationen im Stammsatz gepflegt sind, wird die Hauptadresse des doppelten Kunden nach der Zusammenführung im Master-Kunden als Hauptadresse gekennzeichnet.</li> </ul>                                                                                                                                        |
| Notizen          | Die dem doppelten Kunden hinzugefügten Notizen werden in den Master-Kunden kopiert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Anlagen          | Alle Anlagen des doppelten Kunden werden in den Master-Kunden kopiert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kundenteam       | <p>Das System führt das Kundenteam und die Beziehungsdatensätze aus dem doppelten Kunden im Master-Kunden zusammen.</p> <p>Wenn eine Beteiligtenrolle eindeutig ist und im Stammsatz vorhanden ist, ignoriert das System die gleiche Beteiligtenrolle im doppelten Datensatz. Bei eindeutigen Beteiligtenrollen hat der Master-Kunde immer Vorrang. Die Eindeutigkeitsprüfung für eine Beteiligtenrolle im Kundenteam berücksichtigt den Vertriebsbereich und die Prüfung der Gültigkeitstermine. Beispielsweise kann ein Kunde zwei Eigentümer mit den gleichen Vertriebsbereichsdaten aber mit unterschiedlichen Gültigkeitsterminen haben. Obwohl der Eigentümer eine eindeutige Rolle ist, berücksichtigt die Eindeutigkeitsprüfung auch den Vertriebsbereich und die Gültigkeitstermine.</p> |
| Vertriebsbereich | Alle Vertriebsbereichsdaten aus dem doppelten Kunden werden in den Master-Kunden kopiert. Wenn die Vertriebsbereichsdaten (Verkaufsorganisation, Vertriebsweg, Sparte) des Master-Kunden auch im doppelten Kunden vorhanden sind, wird der Vertriebsbereichsdatensatz nicht überschrieben, und die für den Stammsatz gepflegten Vertriebsbereichsdaten haben Vorrang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Knoten                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Social-Media-Profile    | <p>Wenn sowohl der Stammsatz als auch der doppelte Datensatz über ein Social-Media-Profil verfügen, kopieren Sie das Social-Media-Profil aus dem doppelten Datensatz in den Stammsatz.</p> <p>BEISPIEL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde A (Master) ist das FB-Social-Media-Profil FB_1 zugeordnet.</li> <li>• Kunde B (doppelt) ist das Twitter-Social-Media-Profil TW_1 zugeordnet.</li> <li>• Nach der Zusammenführung hat A das neue Benutzerprofil TW_1.</li> <li>• Das mit Kunde A verknüpfte Social-Media-Profil hat zwei Benutzerprofile, eins für FB und eins für TW.</li> <li>• Wenn der Stammsatz kein Social-Media-Profil hat, wird das Social-Media-Profil aus dem doppelten Datensatz in den Stammsatz kopiert.</li> </ul> |
| Marketingeinwilligungen | <p>Im Allgemeinen ist das Endergebnis nach der Kundenzusammenführung eine Vereinigung von Werten aller Kunden. Im Falle eines Konflikts hat der Master-Kunde Vorrang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fall 1:</b> Wenn allen Kunden verschiedene Marketingeinwilligungen für verschiedene Kanäle zugeordnet sind, hat der Master-Kunde eine Vereinigung aller Einwilligungen.</li> <li>• <b>Fall 2:</b> Im Falle eines Konflikts wird der im Master-Kunden gepflegte Einwilligungswert beibehalten.</li> </ul> <p>Das System kopiert zudem Notizen und Anlagen.</p>                                                                                                                                                                        |
| Kommunikationskategorie | <p>Im Allgemeinen ist das Endergebnis nach der Kundenzusammenführung eine Vereinigung von Werten aller Kunden. Im Falle eines Konflikts hat der Master-Kunde Vorrang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fall 1:</b> Wenn allen Kunden verschiedene Zuordnungen für verschiedene Kanäle haben, hat der Master-Kunde eine Vereinigung aller Zuordnungen.</li> <li>• <b>Fall 2:</b> Im Falle eines Konflikts wird der im Master-Kunden gepflegte Einwilligungswert beibehalten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Knoten             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marketingattribute | <p>Im Allgemeinen ist das Endergebnis nach der Kundenzusammenführung eine Vereinigung von Werten aller Kunden. Im Falle eines Konflikts hat der Master-Kunde Vorrang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fall 1:</b> Wenn allen Kunden verschiedene Marketingattribute zugeordnet sind, hat der resultierende Kunde eine Vereinigung aller Marketingattribute.</li> <li>• <b>Fall 2:</b> Wenn Marketingattribute mehrere Werte zulassen, gibt es gemeinsame Marketingattribute aber verschiedene/gemeinsame Werte. Der Master-Kunde hat eine Vereinigung von Werten.</li> <li>• <b>Fall 3:</b> Im Falle eines Konflikts wird der im Master-Kunden gepflegte Attributwert beibehalten.</li> </ul> |

## 28.2.2.1 Kundenzusammenführung aktivieren

Administratoren können die Kundenzusammenführung für Kunden und Ansprechpartner aktivieren.

Rufen Sie [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) [Implementierungsprojekte](#) auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu [Projektumfang bearbeiten](#) [Fragen](#) [Allgemeine Geschäftsdaten](#) [Geschäftspartner](#) [Geschäftspartnerabwicklung](#), und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie die Zusammenführung von Kunden ermöglichen?](#)

### Hinweis

SAP empfiehlt die Konfiguration der Kundenzusammenführung nicht, wenn Ihre Kundenstammsätze mit einem externen System repliziert werden (d.h. die SAP-ERP- und SAP-CRM-Integration ist im Lösungsumfang enthalten). Der Grund dafür ist, dass durch eine Zusammenführungsausführung keine entsprechende Replikation im externen System ausgelöst wird, was zu einer Dateninkonsistenz führen kann.

Um die Zusammenführung zu initiieren, muss die Work-Center-Sicht [Datenbereinigung](#) dem Benutzer zugeordnet sein. Wählen Sie in dieser Work-Center-Sicht die Option [Neu](#), um eine manuelle Zusammenführung auszulösen. Sie können maximal drei Kundendatensätze für die Zusammenführung auswählen, einen Stammsatz und zwei doppelte Datensätze. Beachten Sie, dass diese Aktion nur initiiert werden kann, wenn sich das Zusammenführungsobjekt in einem der folgenden Status befindet:

- Nicht gestartet
- Zusammenführung fehlgeschlagen
- Zusammenführung abgeschlossen
- Gebietsreform fehlgeschlagen

Ausführliche Informationen zur Fehlerbehebung bei der Kundenzusammenführung finden Sie im Abschnitt **FAQs für Kundenzusammenführung**.

## Weitere Informationen

### [Zusammenführung von Marketing-Einwilligungen \[Seite 228\]](#)

Wenn Sie Firmenkunden, Privatkunden oder Ansprechpartner zusammenführen, führt das System auch die zugehörigen Marketing-Einwilligungen zusammen. Es gibt jedoch Dinge, die Sie beachten müssen, damit die zusammengeführten Daten anschließend korrekt interpretiert werden.

## 28.2.2.2 Gebietsreform geschlossener Vorgänge zusammengeführter Datensätze konfigurieren

Standardmäßig ruft die Kundenzusammenführung alle offenen Vorgänge zusammengeführter oder veralteter Datensätze ab. Wenn Sie auch geschlossene Vorgänge abrufen müssen, müssen Sie die benötigte Konfiguration pflegen.

Administratoren können die Konfiguration so vornehmen, dass abgeschlossene Vorgänge veralteter Sätze bei der Kundenzusammenführung entweder berücksichtigt oder nicht berücksichtigt werden. Um die Aktivierung durchzuführen, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ►.

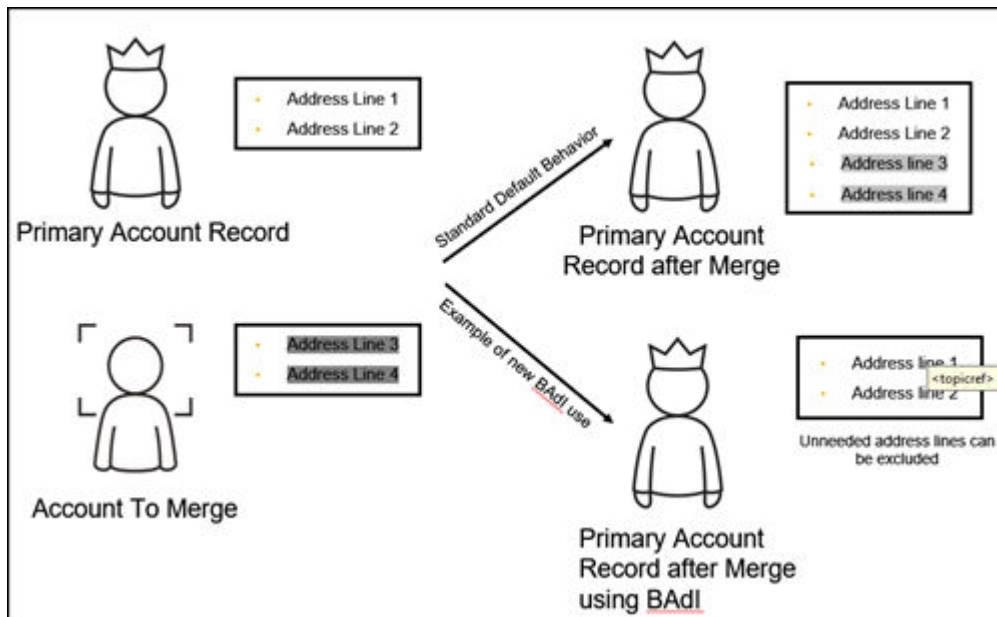
Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Allgemeine Geschäftsdaten](#) ► [Geschäftspartner](#) ► [Geschäftspartnerabwicklung](#) ► [Geschäftspartnerzusammenführung](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie bei der Kundenzusammenführung die erweiterte Gebietsreform für Belege aktivieren?](#)

## 28.2.2.3 Business Add-In zur Steuerung des Kopierens von Adresszeilen während der Zusammenführung implementieren

Verwenden Sie das neue Business Add-In in SAP Cloud Application Studio, um das Kopieren der Adresse aus der Dublette in den Stammsatz während der Zusammenführung zu deaktivieren. Mit diesem BAdI können Sie auch steuern, welche Adresszeilen veralteter Datensätze in den primären Datensatz kopiert oder aus diesem ausgeschlossen werden.

Die Methode `CONTROL_MERGE_LOGIC` ist in der Erweiterungsoption `CustomerMergeControl` enthalten. Setzen Sie in dieser Methode `SkipAddressCopyToMaster` auf [True](#).

- Importparameter: `InputData` vom Typ `BdiCustomerMergeControlInput`
- Exportparameter: `BdiCustomerMergeControlResult`



### 28.2.3 Zwischen einem Standardänderungs- und Zusammenführungskontext unterscheiden

Administratoren können jetzt zwischen Aktualisierungen an einem Kunden unterscheiden, die durch einen Zusammenführungs- oder Standardänderungsprozess ausgelöst wurden. Diese Differenzierung kann über eine benutzerdefinierte Logik implementiert werden, sodass die benutzerdefinierte Logik nur für Änderungsinstanzen ausgeführt wird, die aufgrund einer Zusammenführung auftreten.

Verwenden Sie das Geschäftspartner-Dienstprogramm – `AP.F0.BusinessPartner.Globalnamespace BusinessPartnerUtilities.IsBusinessPartnerMerge` oder implementieren Sie diese benutzerdefinierte Logik. Dieses Dienstprogramm wird für das standardmäßige durch SAP bereitgestellte Geschäftspartner-Business-Objekt bereitgestellt und ist in der SAP-Reuse-Library verfügbar.

### 28.2.4 Statusverwaltung in Kundenzusammenführung

Kunden nehmen während der Kundenzusammenführung verschiedene Status ein. Nähere Informationen zu diesen Status finden Sie in diesem Thema.

Status und Beschreibungen

| Status          | Beschreibung                                                                                                                                            |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nicht gestartet | Dies ist der Initialstatus, der gesetzt wird, wenn das Zusammenführungsobjekt angelegt wird und der Zusammenführungsprozess noch nicht ausgelöst wurde. |

| Status                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zusammenführung läuft                                                 | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung entweder über den Web-Service-Aufruf oder manuell über die Benutzeroberfläche ausgelöst wurde. Dieser Status zeigt an, dass die Zusammenführung gestartet wurde.                                                                                                                                                   |
| Zusammenführung fehlgeschlagen                                        | Dies ist der Status, wenn der Vorgang der Zusammenführung des Quell- und Replikatdatensatzes fehlgeschlagen ist. Das System versucht keine Neuordnung der Transaktion, wenn die Zusammenführung doppelter Datensätze fehlgeschlagen ist.                                                                                                                         |
| Zusammenführung abgeschlossen - Gebietsreform in Bearbeitung          | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden erfolgreich abgeschlossen wurde, und die erneute Umwandlung in übergeordnete Kategorien der Transaktionen, die dem doppelten Datensatz zugeordnet sind, zum Quelldatensatz gestartet wurde.                                                                                                        |
| Zusammenführung abgeschlossen - Gebietsreform fehlgeschlagen          | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden abgeschlossen wurde und die Neuordnung von Transaktionen fehlgeschlagen ist.                                                                                                                                                                                                                       |
| Gebietsreform abgeschlossen - erweiterte Gebietsreform in Bearbeitung | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden erfolgreich abgeschlossen wurde und die erweiterte erneute Umwandlung von Transaktionen, die dem doppelten Datensatz zugeordnet sind, in den Quelldatensatz begonnen hat (nur verfügbar, wenn "Gebietsreform geschlossener Vorgänge zusammengeführter Datensätze" konfiguriert ist – siehe unten). |
| Gebietsreform abgeschlossen - erweiterte Gebietsreform fehlgeschlagen | Dies ist der Status, wenn die Zusammenführung von zwei Kunden abgeschlossen ist und die erweiterte Neuordnung von Transaktionen fehlgeschlagen ist (nur verfügbar, wenn "Gebietsreform geschlossener Vorgänge zusammengeführter Datensätze" konfiguriert ist – siehe unten).                                                                                     |
| Abgeschlossen                                                         | Dieser Status gibt an, dass die Kundenzusammenführung und Neuordnung von Transaktionen ohne Fehler abgeschlossen wurde.                                                                                                                                                                                                                                          |

## 28.2.5 Veraltete Sätze dem Primärsatz für weitere Einblicke zuordnen

Verwenden Sie Einblicke aus dem Ereignis Historie abgeschlossener Vorgänge aus veralteten Sätzen, ohne die Historie abgeschlossener Vorgänge bei der Kundenzusammenführung zu berücksichtigen. Auf diese Weise können Sie das Berichtswesen verwenden, um das vollständige Bild eines Primärkunden anzuzeigen.

Die neue Datenquelle [Master-Link für Kundenzusammenführung](#) ermöglicht es Ihnen, einen Primärsatz veralteten Sätzen zuzuordnen, sodass die Historie abgeschlossener Vorgänge zusammen mit allen anderen Aktivitäten des Primärsatzes gemeldet werden kann.

## 28.2.6 Ergebnisprotokoll anzeigen

Das Bild [Ergebnisprotokoll](#) zeigt die Anwendungsprotokolle, die das System für jede Zusammenführungstransaktion anlegt.

Die Protokolle werden in einer Hierarchie angezeigt. Wählen Sie die als Hyperlink dargestellte [Anwendungsprotokollnummer](#), um festzustellen, ob die Ausführung der Zusammenführung zu Fehlern, Warnungen oder anderen Informationsmeldungen geführt hat.

Der Abschnitt "Ergebnisse" des Anwendungsprotokolls zeigt für die Fehler auch die Ursache für das Fehlschlagen der Neuzuordnung der Transaktion. Lösen Sie die Zusammenführung über die Aktion [Initiieren](#), die in der Listenansicht der Kundenzusammenführung verfügbar ist, neu aus.

## 28.3 Ansprechpartnerteam

Pflegen Sie ein Ansprechpartnerteam, und ordnen Sie Mitarbeiter einem Ansprechpartnerteam zu.

Sie können für einen Ansprechpartner ein Ansprechpartnerteam pflegen. Als Vertriebsmitarbeiter können Sie Ihre Ansprechpartner auch hochladen. Ihre Ansprechpartner sind sicher, da alle Benutzer nur auf ihre eigenen Ansprechpartner zugreifen können. Sie können im Bild [Ansprechpartnerteam](#) auch Mitarbeiter einem Ansprechpartner zuordnen und einen Mitarbeiter als Hauptansprechpartner im Team zuordnen. (Diese Funktion ist von den verfügbaren Berechtigungen abhängig.) Ihr Administrator kann das Standardvorlagenobjekt für die Migration von Geschäftspartnern verwenden, um Ansprechpartnerteammitglieder zu migrieren.

### 28.3.1 Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung konfigurieren

Administratoren können die Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung konfigurieren. Ordnen Sie Mitarbeitern Ansprechpartner direkt über die Detailsicht [Ansprechpartner](#) zu. Darüber hinaus können Sie einen hauptverantwortlichen Mitarbeiter für den Ansprechpartner zuordnen. Die Standardabfrage [Mein Ansprechpartner](#) wurde so erweitert, dass die direkte Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung berücksichtigt wird.

Die folgende Konfiguration muss zur Aktivierung der Mitarbeiter-Ansprechpartner-Zuordnung vorgenommen werden:

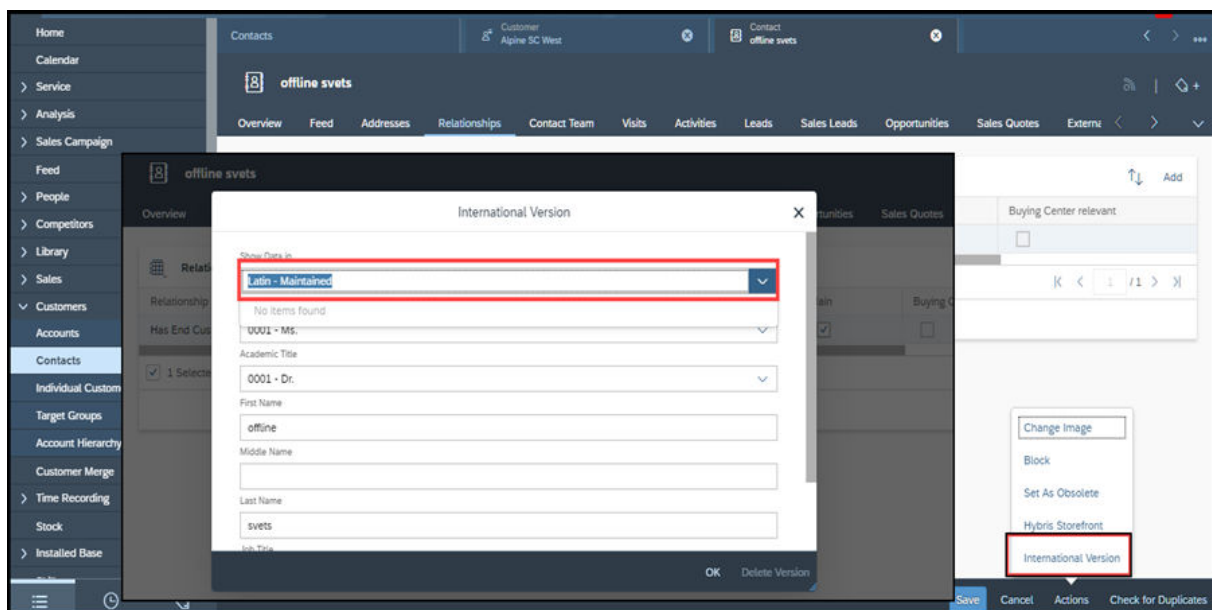
- Um Zugriffseinschränkungen basierend auf basierend auf der Ansprechpartner-Mitarbeiter-Zuordnung zu aktivieren, navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services](#)

und Support ► **Benutzer- und Zugriffsverwaltung** , und wählen Sie die folgende Detailfrage: *Möchten Sie die Zugriffsrechte für Ansprechpartner anhand der Ansprechpartnerteambeziehung einschränken?*

- Wenn die oben genannte Frage zum Lösungsumfang aktiviert und die Benutzerrolle mit Zugriffseinschränkungen für Ansprechpartner konfiguriert ist, beziehen sich sämtliche Zugriffsregeln mit Referenzen auf Mitarbeiter immer auf die Ansprechpartnerteamzuordnung für Ansprechpartner-Mitarbeiter-Einschränkungen.
- Alle weiteren Zugriffsregelreferenzen werden aus dem Kunden abgeleitet, der dem Ansprechpartner zugeordnet ist (z.B. Gebiet, Vertriebsbereich usw.).

## 28.4 Internationale Adressversionen für Beziehungen zwischen Ansprechpartnern und Kunden bearbeiten

Sie können internationale Adressversionen für Attribute von Beziehungen zwischen Kunden und Ansprechpartnern bearbeiten. Sie können auch aus / nach SAP ERP und SAP S/4HANA repliziert werden. Markieren Sie auf der Registerkarte *Beziehungen* für Ansprechpartner eine Zeile, und verwenden Sie die Symbolleistenaktion *Internationale Version bearbeiten*, um die Adressversion zu bearbeiten.



### ⓘ Hinweis

Die Skripte für diese Adressversionen müssen für den zugehörigen Kunden bereits hinterlegt sein. Um beispielsweise hebräische Adressversionen für eine Beziehung zwischen Ansprechpartner und Kunde hinzuzufügen, muss für den Kunden bereits die hebräische Version hinterlegt worden sein.

## 28.5 Ansprechpartnerbeziehungen und Projektorganigrammbeziehungen

Pflegen Sie verschiedene Beziehungen, die Ansprechpartner mit Ihren Kunden haben können.

Jeder Ansprechpartner kann unterschiedliche Beziehungen zu Kunden haben. Sie können über die Beziehungsarten verschiedene Ansprechpartner für die Darstellung dieser verschiedenen Beziehungen anlegen. Des Weiteren können Sie für Ansprechpartner die für das Projektorganigramm relevanten Informationen verwalten. Ihr Administrator muss die Konfiguration des Projektorganigramms vorgenommen haben. Der Administrator kann die Konfiguration verwenden, um hierarchische und nicht hierarchische Beziehungen (Ansprechpartner-zu-Ansprechpartner oder Ansprechpartner-zu-Mitarbeiter) zu definieren.

Ansprechpartnerbeziehungen definieren die Art des Ansprechpartners. Sie stehen sowohl für Beziehungen zwischen Ansprechpartnern und Kunden als auch für Beziehungen mit anderen Geschäftspartnern wie Partnern und Ansprechpartnern beim Partner. Verwenden Sie die Beziehungen, die Sie für die Zuordnung von Beziehungen zwischen Kunden, Ansprechpartnern, Partnern, Ansprechpartnern beim Partner usw. entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfiguriert haben.

Beziehungsarten sind üblicherweise bidirektional, z.B. *Ist ein Ansprechpartner* usw. Standardbeziehungsarten werden in der Cloud-Lösung konfiguriert. Sie können auch benutzerdefinierte Beziehungsarten anlegen und für Vertriebsbereiche pflegen.

### 28.5.1 Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können Beziehungen einschließlich Projektorganigramm konfigurieren.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu ► *Aufgabenliste öffnen* ► *Fine-Tuning* ► *Allgemeine Geschäftspartner* ►. Definieren Sie unter *Allgemeine Geschäftspartner* die möglichen Beziehungen zwischen Geschäftspartnern in Ihrem System. Die Standardlösung bietet Beziehungscodes, die Sie verwenden können. Wählen Sie, dass Sie neue Beziehungscodes definieren möchten, oder deaktivieren Sie sogar die Standardcodes. Beachten Sie, dass einige Standardbeziehungscodes nicht deaktiviert werden können.

Geben Sie einen Code für die und den Namen der Beziehung zusammen mit einer Beschreibung für beide Richtungen der Beziehung ein, z.B. "Hat Ansprechpartner" für die Beziehung von Geschäftspartner 1 mit Geschäftspartner 2, wobei Geschäftspartner 1 eine Organisation ist. Wählen Sie abhängig von der Beziehungsart, ob es sich bei dem Geschäftspartner um eine Person oder eine Organisation handelt, und wählen Sie die Geschäftspartnerrollen, die für die einzelnen Geschäftspartner in der Beziehung zulässig sind.

## Beziehungen zu Beteiligtenrolle in der Definition von Beteiligtenrollen zuordnen

Sie können auch die von Ihnen definierten Beziehungen einer Beteiligtenrolle beim Beteiligten zuordnen. Tun Sie dies beispielsweise dann, wenn Sie automatisch die Beteiligtenrolle in Dokumenten wie Lead, Opportunity, Angebot, Aktivitäten basierend auf einer bestimmten Beziehung ermitteln möchten.

Beispiel: Definieren Sie eine neue benutzerdefinierte Beteiligtenrolle "Wiederverkäufer" mit der Beziehung "hat OEM".

## Vertriebsbereichsbasierte Beziehungen

Konfigurieren Sie vertriebsbereichsabhängige Beziehungen, die während Transaktionen, an denen die Kunden beteiligt sind, bewertet werden.

## 28.6 Projektorganigramm

Projektorganigramm bezieht sich auf alle Mitglieder einer Organisation, die wichtige Stakeholder sind und am Kaufprozess beteiligt sind.

Verwenden Sie das Projektorganigramm für die Zusammenarbeit mit Kunden und Ansprechpartnern über verschiedene Kanäle. Ordnen Sie auf der Registerkarte [Projektorganigramm](#) die wichtigsten Stakeholder (am Kaufprozess beteiligt) zusammen mit ihren Beziehungen zu. Informationen, die Sie hier anlegen, werden für Opportunities kopiert. Sie können ein Projektorganigramm über die Daten-Workbench aktualisieren.

### 28.6.1 Projektorganigramm konfigurieren

Administratoren können das Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartner- und Projektorganigrammbeziehungen konfigurieren.

### Projektorganigramm basierend auf Geschäftspartnerbeziehungen aktivieren

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: [Möchten Sie, dass Projektorganigramme auf der Basis von Geschäftspartnerbeziehungen aktiviert werden?](#)



## Projektorganigramm basierend auf Projektorganigrammbeziehungen aktivieren

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: *Möchten Sie, dass Buying Center auf der Basis von Buying-Center-Beziehungen aktiviert werden?*

## 28.7 Attribute

Attribute können einem Objekt angehängt werden, um zusätzliche Merkmale der Objekte zu definieren. In der Lösung können Attribute mit verschiedenen Objekten verknüpft werden, z.B. Konto, Ansprechpartner, Privatkunde usw.

Attribute können verschiedenen Datentypen angehören und zu einer Attributgruppe gruppiert werden. Sie können verschiedene Eigenschaften eines Attributs wie "Negativer Wert zulässig", "Intervalle zulässig", "Mehrere Werte erlaubt" usw. festlegen.

Sehr häufig werden Attribute zum Anlegen von Zielgruppen verwendet. Wenn Sie beispielsweise für ein Kreditkartenunternehmen tätig sind und eine Zielgruppe für Kunden anlegen möchten, die internationale Reisen unternehmen, können Sie ein Attribut mit der Bezeichnung "International Reisender" mit der Werteliste JA oder NEIN anlegen. Jedes Mal, wenn der Kunde mithilfe Ihrer Kreditkarte Geld im Ausland ausgibt, können Sie das Attribut "International Reisender" automatisch auf JA aktualisieren. Später können Sie eine Zielgruppe von Kunden anlegen, deren Wert für das Attribut "International Reisender" JA lautet, und diesen Kunden bestimmte Werbeaktionen (z.B. niedrige Wechselgebühren für international Reisende oder niedriger Zinssatz bei Kauf eines Tickets über Ihr Unternehmen mit Ihrer Kreditkarte) anbieten.

### 📘 Hinweis

Attribute sind über die HTML-Oberfläche oder die reaktionsfähige Benutzungsoberfläche sowohl im Online- als auch im Offline-Modus verfügbar.

### 28.7.1 Attribute konfigurieren

Sie können Attribute oder Attributgruppen definieren und sie für Benutzer in den erweiterten Suchen für Kunden, Ansprechpartner und Privatkunden sichtbar machen.

#### Attribute und Attributgruppen definieren

Administratoren können Attribute konfigurieren.

Gehen Sie zu ► [Administrator](#) ► [Vertriebs- und Kampagneneinstellungen](#) ► [Attribute](#) ►, um Attribute oder Attributgruppen anzuzeigen und zu konfigurieren.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Ihre Lösung an SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) angebunden ist, können Sie Attribute oder Attributgruppen in diesem Bild nur anzeigen, aber nicht anlegen oder ändern.

Beim Bearbeiten von Attributen können Sie deren Merkmale (z.B., ob sie obligatorisch sind), ihre Werteliste und ihre Beschreibungen in einer oder mehreren Sprachen konfigurieren. Beim Bearbeiten von Attributgruppen, die Kombinationen von Attributen darstellen, können Sie das Kennzeichen [Für Personen relevant](#) setzen, um die Attribute auf der Registerkarte [Attribute](#) der Work-Center-Sicht "Ansprechpartner" sichtbar zu machen. Sie können auch das Kennzeichen [Für Organisationen relevant](#) setzen, um sie auf dieser Registerkarte in den Work-Center-Sichten [Kunden](#) oder [Privatkunden](#) sichtbar zu machen.

## Suche anhand von Attributen aktivieren

Unter der Voraussetzung, dass Sie das Feld durch Personalisierung Ihrer Lösung sichtbar machen, können Sie Ihren Benutzern Zugriff auf das Feld [Attribute](#) in der erweiterten Suche von Kunden, Ansprechpartnern und Privatkunden gewähren, wo sie die Bedingungen bearbeiten können, die das entsprechende Suchverhalten beeinflussen. Sobald das Feld sichtbar ist und Ihre Benutzer es auswählen, um Bedingungen festzulegen, können sie eine Kombination von Attributgruppen, Attributen, Operatoren und Werten – z.B. Mitarbeiterattribute, Region, Gleich und Nordamerika – angeben, die bei der Suche nach Attributen angewendet werden soll. Benutzer können zudem weitere Attributbedingungen mit dem logischen Operator ODER festlegen. Wenn diese Parameter gesichert sind, können Benutzer die zugehörigen Bedingungen als eine erweiterte Suchabfrage verwenden, um Geschäftspartner mit den entsprechenden Attributen zu finden und sie auf der Registerkarte "Attribute" der Work-Center-Sicht des zugehörigen Geschäftspartners anzuzeigen.

## In Zusammenfassung der Kundeninformationen anzeigen

Wenn Sie in den Positionsdetails eines Kunden die Funktion [Zusammenfassung] wählen, werden die Attribute für den Kunden jetzt in der resultierenden Kundenzusammenfassung angezeigt.

#### ⓘ Hinweis

Diese Erweiterung steht erst zur Verfügung, nachdem Sie ► [Administrator](#) ► [Formularvorlagenverwaltung](#) ► aufrufen und anschließend die Formularvorlage [Kundenzusammenfassung](#) wählen und zur jüngsten Version zurückkehren.

## Zugriffseinschränkungen

Sie können die Benutzerrollen in Ihrer Lösung mit der Zugriffseinschränkung BUSINESS\_ATTRIBUTE\_ASGNM\_READ konfigurieren. Dadurch werden Attribute für die verknüpften Anwendungsbenutzer schreibgeschützt.

## Attributdatenquelle

Sie können den neuen Bericht "Geschäftspartner mit Attributzuordnung" mit dem technischen Namen CODBUSATTRBPB\_Q0001 verwenden, um Suchkriterien mit Bezug auf Attribute festzulegen und entsprechende Geschäftspartner zu finden. In diesem Bericht können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den Namen eines Geschäftspartners klicken und dann *Alle Kunden und Ansprechpartner in neue Zielgruppe exportieren* wählen, um für die zugehörigen Kunden und Ansprechpartner eine Zielgruppe anzulegen.

## In der Analyse verwenden

Um Analysen in Bezug auf Attribute durchzuführen, können Sie die folgenden neuen Datenquellen verwenden:

Datenquellen für Attribute

| Datenquellennummer                                                                                             | Datenquellenname                              | Beschreibung                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| CODBUSATTRBPB                                                                                                  | <i>Geschäftspartner mit Attributzuordnung</i> | Zeigt alle Attributwerte an, die den Referenzgeschäftspartnern zugeordnet sind. |
|  Beispiel<br>CODBUSATTRGENB | <i>Attributzuordnung</i>                      | Enthält alle Attributwerte, die den Referenzgeschäftsobjekten zugeordnet sind.  |

## 28.7.2 Marketingeinwilligungen konfigurieren

Administratoren können Marketingeinwilligungen konfigurieren. Über die Kommunikationskategorien können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann.

In der Fine-Tuning-Aufgabe *Marketingeinwilligungen* können Sie Ihre Kommunikationskategorien definieren und die Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung verwalten. Diese Einstellungen sind erforderlich, damit Sie nachverfolgen können, ob Ihre Kunden für einen bestimmten Kommunikationskanal ihre Zustimmung oder ihre Ablehnung erteilen.

Rufen Sie  *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*  *Implementierungsprojekte*  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu  *Aufgabenliste öffnen*  *Fine-Tuning* , und wählen Sie dann in der Aufgabenliste die Aufgabe *Marketingeinwilligungen* aus.

1. Kommunikationskanäle für Länder/Regionen mit expliziter Zustimmung bearbeiten:

#### Achtung

Es obliegt der Verantwortung Ihrer Organisation, die nationalen Datenschutzgesetze und die Bestimmungen zur Bereitstellung von Marketingmaterialien einzuhalten. Daher müssen Administratoren die Lösung für jedes Land / jede Region oder für jeden Kunden konfigurieren, in dem oder mit dem Ihre Organisation Marketingaktivitäten durchführen möchte. Dabei sollte, soweit gesetzlich vorgeschrieben, von der Möglichkeit Gebrauch gemacht werden, Dokumente wie Zustimmungen und Ablehnungen zu speichern.

Um ein Land / eine Region hinzuzufügen, in dem/der eine explizite Zustimmung erforderlich ist, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#). Geben Sie dann das Land / die Region und den entsprechenden Kommunikationskanal wie E-Mail, Brief oder Fax ein, und sichern Sie Ihre Änderungen.

2. Kommunikationskategorien definieren:
  1. Um eine Kommunikationskategorie anzulegen, wählen Sie [Zeile hinzufügen](#).
  2. Geben Sie eine Kommunikationskategorie, eine Beschreibung, ein Limit sowie den Zeitraum ein. Über das Limit und den Zeitraum können Sie angeben, wie oft ein Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums kontaktiert werden kann. Wir empfehlen, beim Hinzufügen von Kommunikationskategorien mit dem Buchstaben Z zu beginnen.
  3. Sichern Sie Ihre Eingaben.

## 28.8 Social-Media-Profile

Pflegen Sie Social-Media-Profile für einzelne Kunden.

Verwenden Sie Social Media für Ihre Privatkunden, um:

- Social-Media-Profile der Privatkunden anzulegen.
- sowohl eingehende als auch ausgehende Social-Media-Interaktionen auf der Registerkarte [Social-Media-Nachrichten](#) zu verfolgen.
- in **SAP Cloud for Service** Social-Media-Kanäle für die Zusammenarbeit mit Kunden zu verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Social-Media-Funktionen](#).

### 28.8.1 Social-Media-Funktionen aktivieren

Machen Sie die in Ihrer Lösung verfügbaren ausgeblendeten Social-Media-Funktionen sichtbar.

Ihre SAP Cloud for Social Engagement-Lösung wird mit verfügbaren Social-Media-Funktionen geliefert. Diese sind allerdings standardmäßig ausgeblendet. Als Administrator müssen Sie die Social-Media-Funktionen der Lösung im [Anpassungsmodus](#) aktivieren.

1. Wenn Sie in den Anpassungsmodus wechseln möchten, wählen Sie [Anpassen](#) und anschließend [Anpassungsmodus öffnen](#).
2. Navigieren Sie zu den unten aufgeführten Bildern, und bearbeiten Sie diese wie angegeben.

1. Wenn Sie sich in dem Bild befinden, das Sie bearbeiten möchten, wählen Sie [Anpassen](#) und dann [Layout bearbeiten](#).
2. Fügen Sie auf der Registerkarte [Bildschirmlayout](#) Elemente hinzu, oder entfernen Sie Elemente.
3. Sichern Sie Ihre Änderungen.  
Sie können Ihre Änderungen vor der Veröffentlichung testen.
4. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie sie veröffentlichen, um sie für andere Benutzer sichtbar zu machen.

Für die Aktivierung von Social-Media-Funktionen zu bearbeitende Bilder

| Bild                                           | Navigation                                                                                                                          | Bearbeitungsvorgänge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Notizen                                                                                             |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Service- und Social-Media-Einstellungen</b> | » <a href="#">Administrator</a> » <a href="#">Service- und Social-Media-Einstellungen</a> »                                         | Markieren Sie unter <a href="#">Bereiche</a> das Ankreuzfeld für <a href="#">Social Media</a> , um es sichtbar zu machen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sie müssen diese Änderung vornehmen, um Social-Media-Kanäle in Ihrem System einrichten zu können.   |
| <b>Privatkunden</b>                            | » <a href="#">Kunden</a> » <a href="#">Privatkunden</a> »                                                                           | Markieren Sie unter <a href="#">Felder</a> das Ankreuzfeld für <a href="#">Social-Media-Profil</a> , um diese Spalte in der Liste sichtbar zu machen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                     |
| <b>Privatkunde</b>                             | » <a href="#">Kunden</a> » <a href="#">Privatkunden</a> ». Wählen Sie dann einen Kunden aus, um das Bild mit den Details zu öffnen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Markieren Sie unter <a href="#">Bereiche</a> das Ankreuzfeld für <a href="#">Social-Media-Daten</a>, um es sichtbar zu machen.<br/>Wenn <a href="#">Social-Media-Daten</a> ausgewählt ist, überprüfen Sie unter <a href="#">Felder</a>, ob die Ankreuzfelder für <a href="#">Facebook</a> und <a href="#">Twitter</a> markiert sind.</li> <li>• Setzen Sie unter <a href="#">Bereiche</a> das Kennzeichen <a href="#">Registerkarten</a> und dann in der Liste darunter die Kennzeichen <a href="#">Social-Media-Nachrichten</a> und <a href="#">Social-Media-Profile</a>.</li> </ul> | Um das Detailbild anpassen zu können, muss mindestens ein Kundendatensatz im System vorhanden sein. |

## Weitere Informationen

[Anpassen der Benutzeroberfläche](#) ➡

## 28.9 Integration mit LinkedIn Sales Navigator für Zugriff auf Beziehungen und Hauptansprechpartner

Der Bereich *LinkedIn Sales Navigator* auf den Registerkarten *Übersicht* und *Ansprechpartner* für Kunden und Ansprechpartner und im Projektorganigramm ist neu. Klicken Sie in diesem Bereich auf *Anmelden*, um zu LinkedIn zu navigieren und Beziehungen und wichtige Ansprechpartner zu suchen. Verwenden Sie die umfangreichen LinkedIn-Profildaten, um Aktivitäten mit Interessenten und Kunden aufzuzeichnen, die letzten Aktivitäten Ihrer Ansprechpartner anzuzeigen und gemeinsame Interessen zu finden, die Ihnen helfen, ein Gespräch mit Ihren Interessenten zu beginnen.

Der LinkedIn Sales Navigator verwendet Basisinformationen, z.B. Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Stellenbezeichnung und Unternehmensname, um das richtige Unternehmen oder die richtige Person auf LinkedIn zu finden. Wenn Sie keine passenden Ansprechpartner oder Kunden finden, können Sie eine Suche durchführen. Bei Ansprechpartnern ermöglicht es Ihnen die Option *Als Lead speichern* im Widget, eine Person als Lead im LinkedIn Sales Navigator zu sichern. Diese Leads werden nicht in SAP Cloud for Customer erfasst. Neben den oben erwähnten Basisinformationen gibt es keinen weiteren Datenaustausch zwischen SAP Cloud for Customer und LinkedIn.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie Folgendes tun:

- Verwenden Sie ein Standard-LinkedIn-Konto.

### ⓘ Hinweis

Wenn Sie sich mit einem anderen Konto bei LinkedIn angemeldet haben, werden Sie automatisch mit diesem Konto angemeldet. Um sich mit dem Standardkonto erneut anzumelden, löschen Sie zunächst Ihre bisherigen Browser-Cookies.

- So aktivieren Sie Browser-Cookies:
  - Gehen Sie in Google Chrome zu ► *Einstellungen* ► *Erweitert* ► *Sicherheit und Datenschutz* ► *Inhaltseinstellungen* ► *Cookies* ► *Zulassen* ►, und fügen Sie *[\*.]linkedin.com* hinzu.
  - Gehen Sie im Internet Explorer zu ► *Internetoptionen* ► *Sicherheit* ► *Vertrauenswürdige Sites* ► *Sites* ►, und fügen Sie *http://linkedin.com* hinzu.
- Wählen Sie den relevanten Mashup mithilfe der Personalisierung aus.

### 28.9.1 Konfigurieren des LinkedIn Sales Navigator

Administratoren können den Sales Navigator aktivieren, um es den Benutzern zu ermöglichen, LinkedIn-Informationen eines Kunden oder Ansprechpartners einzusehen.

### ⓘ Hinweis

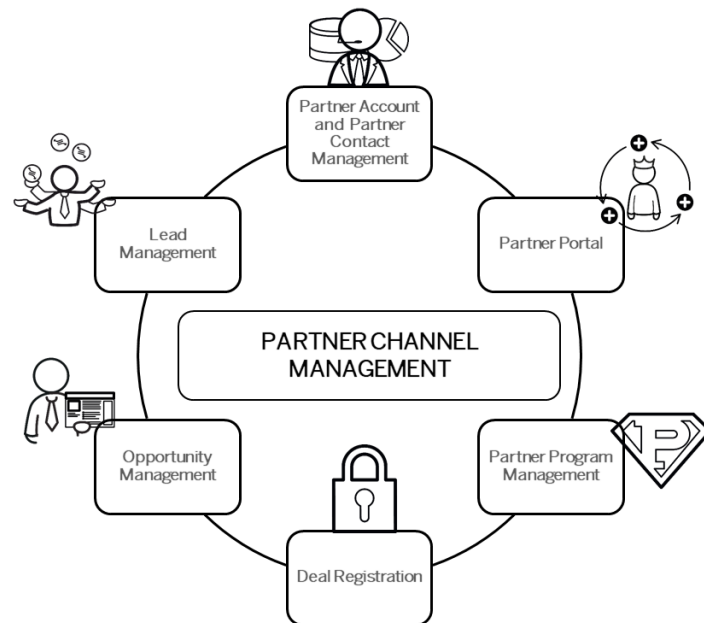
Um diese Funktion verwenden zu können, benötigen Sie eine Sales-Navigator-Enterprise-Lizenzen von LinkedIn.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Kommunikation und Informationsaustausch*

➤ *Integration in Fremdanwendungen und -lösungen* ➤ *Integration mit LinkedIn Sales Navigator* ➤ um nach der entsprechenden Detailfrage zu suchen.

## 29 Partner Management

Partner im SAP-Cloud-for-Customer-System sind Personen, die mit Wiederverkäufern, Maklern, Dienstleistern, Vertriebspartnern oder anderen Akteuren im Umfeld Ihrer Organisation verbunden sind.



Das System SAP Cloud for Customer bietet folgende funktionale Möglichkeiten für Partner:

- Partner Channel Management bietet zahlreiche Möglichkeiten zum Einrichten von Geschäfts- und Kommunikationskanälen mit Ihren Partnern.
- Das Partner-Portal ermöglicht Partnern, eine neue Generation der Benutzererfahrung zu gestalten, mit deren Hilfe sie an kritischen Opportunities zusammenarbeiten können.
- Das Work Center [Partner](#) erleichtert den Austausch von Informationen zwischen Mitgliedern Ihrer Organisation mit Ansprechpartnern beim Partner. Im Work Center [Partner](#) haben Sie folgende Möglichkeiten:
  - Pflegen und Verwalten von Partnern und Ansprechpartnern beim Partner
  - Anlegen, Bearbeiten und Massen-Upload von Partner- und Ansprechpartnerdetails
  - Zuordnen eines Partnerprogramms und der Partnerart zu Partnern
  - Konfigurieren und ordnen Sie Beziehungen zwischen Partnern und Konten zu, sodass die Partner in Geschäftsvorgängen automatisch ermittelt werden.



#### Hinweis

Alle Kunden, Privatkunden, Mitarbeiter, Ansprechpartner, Partner und Wettbewerber werden im System als Geschäftspartner betrachtet. Daher sind alle für Geschäftspartner üblicherweise verfügbaren Funktionen für sie anwendbar.

## 29.1 Partnerdaten in den Umfang aufnehmen und konfigurieren

Die folgenden Themen erläutern die Konfigurationsmöglichkeiten für Partnerdaten.

### 29.1.1 Partner-ABC-Klassifikation konfigurieren

Administratoren können die Partner-ABC-Klassifikation bearbeiten.

Rufen Sie  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#)  auf. Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu  [Aufgabenliste öffnen](#)  [Partner](#)  [Kundenrollen bearbeiten](#) .

### 29.1.2 Partner Channel Management aktivieren

Administratoren können das Partner Channel Management aktivieren.

Um die Aktivierung durchzuführen, navigieren Sie zu  [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#)  [Implementierungsprojekte](#) . Markieren Sie Ihr Projekt, und navigieren Sie zu  [Projektumfang bearbeiten](#)  [Fragen](#)  [Partner Channel Management](#)  [Partner Management](#)  [Partnerprogrammmanagement](#) , und nehmen Sie die folgenden Fragen in den Umfang auf:

- Möchten Sie Fondsmanagementdaten migrieren?
- Möchten Sie Kundenbindungsmanagementdaten migrieren?
- Möchten Sie Partnerprogramme migrieren?
- Möchten Sie Partner migrieren?

#### Hinweis

Zur Unterstützung der obigen Fragen zur Festlegung des Projektumfangs stehen folgende Datenmigrations- und Upload-Vorlagen zur Verfügung:

- Partner, Ansprechpartner beim Partner mit Adressen
- Partnerprogramm und Partnerproduktdimensionen
- Marketing-Fonds (Zusammenfassungsebene)

- Kundenbindungsmanagement (Zusammenfassungsebene)

Mit den obigen Fragen zur Festlegung des Projektumfangs werden die folgenden Eigenschaften der Lösung erfasst: Partnerfonds-Managementinformationen, Partnerbindungspunkte, Partnerprogramme und Partnerarten.

## 29.1.3 Zuordnungen und Zugriffseinschränkungen einrichten

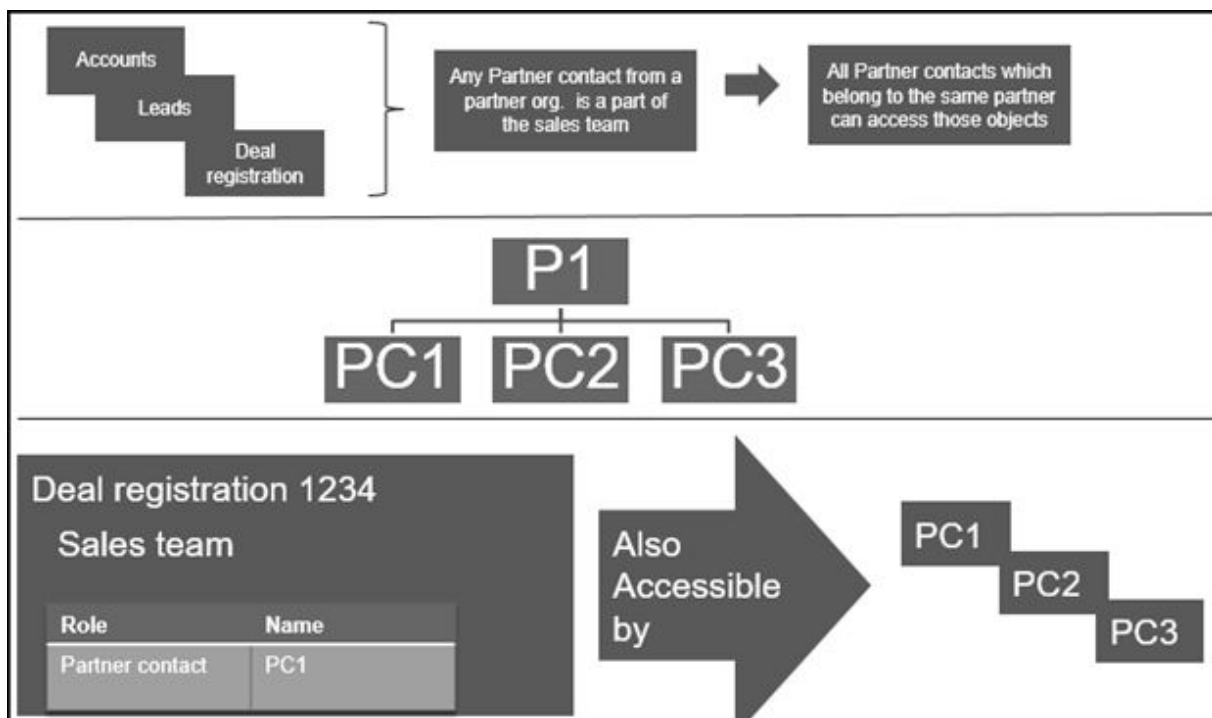
Als Administrator verwenden Sie die folgenden Zuordnungen, um Zugriffsbeschränkungen für Partner und Ansprechpartnern zu konfigurieren:

- Organisationseinheit und Benutzerrollen
- Gebiete und Konten
- Vorgänge, wie Leads, Opportunitys, Aktivitäten, Angebote, Aufträge, Servicetickets usw.

### Einschränkungsregel - Ansprechpartner beim Partner des Partners

Sie können Benutzerrollen mit der Zugriffseinschränkungsregel [Ansprechpartner beim Partner des Partners](#) konfigurieren, um es Ansprechpartnern beim Partner zu ermöglichen, Objekte und Transaktionen mit anderen Ansprechpartnern beim Partner innerhalb einer Partnerorganisation gemeinsam zu verwenden. Diese Konfiguration erfordert keine weiteren Gebietszuordnungen und organisatorischen Zuordnungen.

Zurzeit steht diese Einschränkungregel für die Berechtigungskontexte **1015** und **1016** zur Verfügung. Es besteht die Möglichkeit, alle Stammdaten und transaktionalen Work-Center-Sichten mit 1015 (Mitarbeiter, Gebiet, Kunde, Verkaufsdaten) und 1016 (Mitarbeiter, Gebiet, Kunde, Verkaufsdaten) einzuschränken.



## 29.1.4 Geschäftspartnerarten konfigurieren

Als Administrator können Sie Geschäftspartnerarten konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Verkauf](#) ► [Kunden- und Aktivitätsmanagement](#) ► [Kundenmanagement](#) ► [Geschäftspartnerarten](#) ►, und wählen Sie die Detailfrage: **Möchten Sie in Ihrem System Partner wie Wiederverkäufer verwalten?** Durch diese Auswahl können Sie Partner und Ansprechpartner beim Partner auswählen, um Geschäftsbeziehungen mit Partnern (z.B. Wiederverkäufer) und deren Ansprechpartnern zu verwalten.

## 29.1.5 Partnerprogramme konfigurieren

Administratoren können die verschiedenen, unten aufgeführten Partnerprogramme konfigurieren.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Fine-Tuning](#) ► [Partner Channel Management](#) ► [Partner Management](#) ► [Partnerprogrammmanagement](#) ► [Partnerprogramme](#) ►, und legen Sie Folgendes fest:

- Codes für Partnerprogramme
- Geschäfts-Codes für das Partner-Portal
- Stufen-Codes für Partnerprogramme
- Codes für Partnerarten
- Nummernkreise für Partnerprogramme

## 29.1.6 Adresssuche mit Vorschlagsfunktion konfigurieren

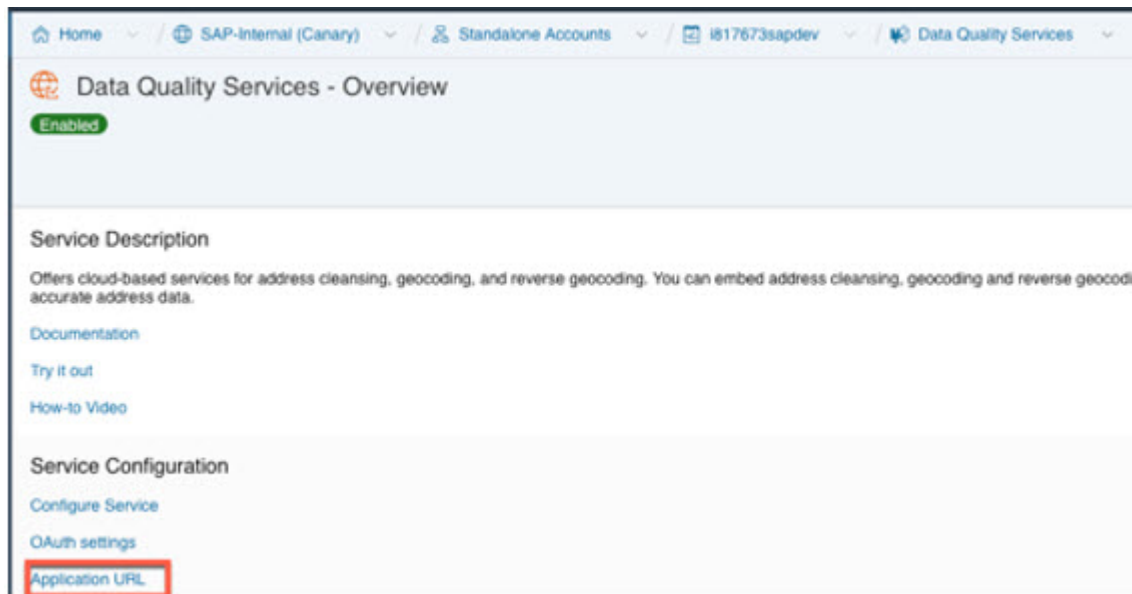
Administratoren können die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion über Standard-Microservices von SAP Cloud Platform konfigurieren.

### Voraussetzung

Wenn Sie eine Lizenz für den Microservice erwerben, wird Ihnen eine **Anfrage-URL** für den Zugriff auf die SAP-DQM-Microservices zugewiesen. Diese für Ihr Rechenzentrum in SAP Cloud Platform eindeutige URL ist für die Aktivierung der Integration mit SAP Cloud for Customer erforderlich. Zugriff auf die URL erhalten Sie unter ► [SCP Cockpit](#) ► [Services](#) ► [Datenqualitätsservices](#) ► [Anwendungs-URL](#) ►. Kopieren Sie die [Adressenbereinigungs-URL](#) unter [Verfügbare Endpunkte](#) in einen Notizblock auf Ihrem lokalen Rechner. Diese URL weisen Sie dann bei der Konfiguration der Integration Ihres Cloud-for-Customer-Systems zu.

#### 📘 Hinweis

Verwenden Sie nicht die URL unter [Verfügbarer Endpunkt bei Verwendung von Client-Zertifikaten](#).



## Konfiguration in SAP Cloud Platform

Generieren Sie OAuth-2.0-Client-IDs und Token-Werte für die Konfiguration in SAP Cloud Platform. Eine ausführliche Dokumentation zum Generieren des OAuth-2.0-Zertifikats für SAP Cloud Platform finden Sie unter [OAuth-2.0-Berechtigung](#).

## Schritte zur Konfiguration von Microservice für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion in SAP Cloud for Customer

1. Aktivieren Sie die Detailfrage wie folgt:
  1. Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf.
  2. Wählen Sie Ihr Projekt aus, und navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Integrierte Services und Support](#) ► [Geschäftsumfeld](#) ► [Adressen und Sprachen](#) ►.
  3. Wählen Sie die folgende Detailfrage aus: [Möchten Sie die Adresssuche mit Vorschlagsfunktion verwenden?](#)
2. Mashup-Webdienste konfigurieren  
Es müssen zwei Mashup-Webdienste konfiguriert werden.
  1. Mashup-Dienst [Vorschlagsfunktion für DQM-Adresse](#):
    1. Rufen Sie ► [Administrator](#) ► [Mashup-Webdienste](#) ► auf.
    2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00095) aus, und [Kopieren](#) Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

### ⓘ Hinweis

Behalten Sie unter [Allgemeine Daten](#) den [Dienstnamen](#) und die [Beschreibung](#) bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder wie folgt:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die Token-Endpunkt-URL, die in den OAuth-Einstellungen von SAP Cloud Platform bereitgestellt wird.
  - Geben Sie den *Kundenschlüssel* und den *Geheimen Kundenschlüssel* ein, die Sie bei den OAuth-Einstellungen angelegt haben.

#### Hinweis

Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.
2. Web-Dienst *Vorschlagsfunktions-Endpunkt für DQM-Adresse*:
  1. Rufen Sie  *Administrator*  *Mashup-Webdienste*  auf.
  2. Wählen Sie den vordefinierten Dienst (SW00094) aus, und *Kopieren* Sie die Vorlage, um einen neuen Dienst anzulegen.

#### Hinweis

Behalten Sie unter *Allgemeine Daten* den *Dienstnamen* und die *Beschreibung* bei.

3. Aktualisieren Sie unter *Informationen zum Dienst* die erforderlichen Felder:
  - *Berechtigungsmethode*: OAuth
  - *HTTP-Methode*: Veröffentlichen
  - *URL*: Pflegen Sie die *Adressenbereinigungs-URL* aus der Liste *Verfügbare Endpunkte* in SAP Cloud Platform.

#### Hinweis

- Verwenden Sie nicht die URL von *Verfügbare Endpunkte*, wenn Sie die Liste der Client-Zertifikate in SAP Cloud Platform verwenden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die anderen Felder unverändert beibehalten.

4. Wählen Sie *Sichern* und *Aktivieren*.

#### Hinweis

Pflegen Sie nur einen Mashup für Token und Dienst. Mehrere Mashups führen zu Inkonsistenzen.

## Fakturierung für DQM-Service für Adresssuche mit Vorschlagsfunktion

Die Suche nach der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird über die Detailfrage für jeden Aufruf von SAP Cloud for Customer an den SAP-DQM-Microservice aktiviert. Im Rahmen des Service der Adresssuche mit Vorschlagsfunktion ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Die Suche der Straßenadresse mit Vorschlagsfunktion wird vom DQM-Service als zwei verschiedene Transaktionen angesehen.

- Straßen- und Postfachadressen werden innerhalb derselben Transaktion zur Adresssuche mit Vorschlagsfunktion getrennt berücksichtigt.

Ausführliche Informationen zur Fakturierung dieser API-Aufrufe finden Sie unter [Billing/Usage Information \(Per API Call\)](#).

## Zusatzinformationen

Ausführliche Informationen über das Aktivieren und Konfigurieren von DQM-Microservices finden Sie in der Dokumentation unter [Data Quality Management, microservices for location data \(DQM microservices\)](#).

## 29.2 Partner Channel Management

Die Partner-Channel-Management-Lösung (PCM) erlaubt Ihnen eine enge Zusammenarbeit mit Ihren Partnern.

Wenn Ihre Lösung eine Integration mit dem SAP HANA Cloud Portal umfasst, können Sie Partner Channel Management im Partner-Portal zur Verfügung stellen.

Partner Channel Management (PCM) ermöglicht die Verwaltung der Partnerbeziehungen zur Optimierung der Vertriebskanalvorgänge für verkaufs- und servicebezogene Geschäftsprozesse. Dazu können Sie Partner per Onboarding einbeziehen und Ansprechpartnern beim Partner Zugriff auf SAP Cloud for Customer gewähren. Nach dem Onboarding kann eine aktive Zusammenarbeit zwischen Lieferanten und Partnern einschließlich Content Management eingerichtet werden. Mithilfe der Analysen können Sie Vertriebspartnerbeziehungen während des gesamten Partnerlebenszyklus verwalten.

Von besonderer Bedeutung für die Zusammenarbeit sind das Lead-Management und die Geschäftsregistrierung sowie der Genehmigungsprozess für den Verkauf. Nutzen Sie PCM auch zur Verwaltung von Tickets mit Servicepartnern.

## Beispiel

**Social Opportunity Management:** Der Verkaufsleiter nutzt die Deal-Room-Arbeitsstruktur, um mit dem Verkaufsteam aus SAP Cloud for Customer mit dem Ziel zusammenzuarbeiten, die Verkaufs-Opportunity erfolgreich umzusetzen.

### [Geschäftsregistrierung \[Seite 1281\]](#)

Die Geschäftsregistrierung im Partner-Portal ermöglicht Partnern, in Übereinstimmung mit und ohne Konflikt mit anderen Partnern an Leads und Opportunities zu arbeiten.

### [Über SAP JAM zusammenarbeiten \[Seite 1285\]](#)

Versammeln Sie Ihre Partner auf einer einzelnen Plattform für die Zusammenarbeit, um die Partnerinteraktion und Kundenbindung zu steigern. Treten Sie über dedizierte Communitys mit Ihren Ansprechpartnern beim Partner in Verbindung, um Ideen auszutauschen, zusammenzuarbeiten und bessere Inhalte zu liefern.

## Weitere Informationen

[Partnerdaten in den Umfang aufnehmen und konfigurieren \[Seite 1275\]](#)

Die folgenden Themen erläutern die Konfigurationsmöglichkeiten für Partnerdaten.

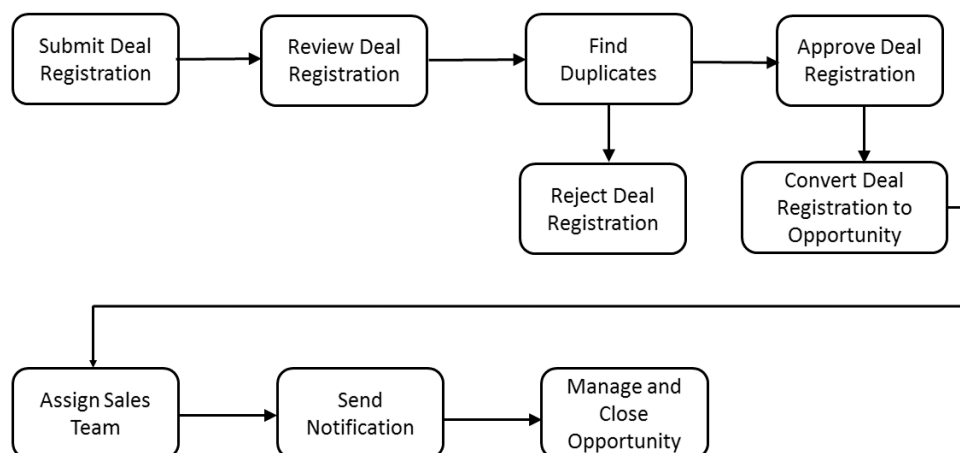
[\(Veraltet\) Partner-Portal für Partner Channel Management \[Seite 1285\]](#)

### 29.2.1 Geschäftsregistrierung

Die Geschäftsregistrierung im Partner-Portal ermöglicht Partnern, in Übereinstimmung mit und ohne Konflikt mit anderen Partnern an Leads und Opportunitys zu arbeiten.

Damit Benutzer die Geschäftsregistrierungsfunktion verwenden können, müssen Sie Folgendes sicherstellen:

- Ihre Anwendungsbenutzer haben eine Zugriffsberechtigung auf die Work-Center-Sicht ► [Verkauf](#) ► [Geschäftsregistrierung](#) ►, in der Geschäfte verwaltet werden.
- Die entsprechenden Stammdaten für die Ansprechpartner beim Partner, Produkte, Preise usw. sind in Ihrer Lösung verfügbar.



## Ein Ansprechpartner beim Partner erstellt und sendet ein potenzielles Geschäft

Sobald die Geschäftsregistrierung in Ihrer Lösung aktiviert ist, erstellt und sendet der Ansprechpartner beim Partner wie folgt ein potenzielles Geschäft.

1. Der Ansprechpartner beim Partner meldet sich an der Lösung an.
2. Der Ansprechpartner beim Partner wählt ► [Verkauf](#) ► [Geschäftsregistrierung](#) ►.
3. Im folgenden Bild wählt der Ansprechpartner beim Partner [Neu](#).
4. Alle erforderlichen Informationen werden eingegeben.

### ⓘ Hinweis

Wenn gewünscht, kann der Ansprechpartner die Option [Vorhandenen Kunden verwenden](#) markieren, um das Geschäft einem Interessenten zuzuordnen, der bereits in Ihrer Lösung vorhanden ist.

5. Im Feld [Status](#) nimmt der Ansprechpartner beim Partner einen der folgenden Einträge vor:
  - [Entwurf](#), damit das Geschäft zu einem späteren Zeitpunkt abgeschlossen werden kann, oder
  - [Gesendet](#), damit das Geschäft zur Berücksichtigung an den Markeninhaber weitergeleitet wird.
6. Der Ansprechpartner beim Partner sichert das Geschäft.

### ⓘ Hinweis

Nachdem der Ansprechpartner das Geschäft gesendet hat, kann der Ansprechpartner das Geschäft nur noch bearbeiten, wenn es zu einem späteren Zeitpunkt vom Markeninhaber den Status [Entwurf](#) erhält.

## Der Markeninhaber berücksichtigt das gesendete Geschäft

Nachdem das potenzielle Geschäft gesendet wurde, wird es vom Markeninhaber folgendermaßen berücksichtigt.

1. Der Markeninhaber meldet sich an der Lösung an.
2. Der Markeninhaber wählt ► [Verkauf](#) ► [Geschäftsregistrierung](#) ►.  
Standardmäßig werden alle Geschäfte angezeigt.
3. Durch Auswahl des Filters [Gruppierte Geschäfte](#) kann der Markeninhaber potenzielle Geschäfte nach Endkunde, Produkt und Enddatum gruppiert anzeigen.
4. Der Markeninhaber öffnet ein Geschäft mit dem Status [Gesendet](#).
5. Auf dem folgenden Bild nimmt der Markeninhaber im Feld [Status](#) einen der folgenden Einträge vor:
  - [Entwurf](#), wenn das Geschäft an den Ansprechpartner beim Partner zur Überarbeitung zurückgegeben werden soll, oder
  - [In Prüfung](#), wenn das Geschäft einer Kunden-Aliasvergabe unterzogen werden und möglicherweise angenommen werden soll.
6. Der Markeninhaber sichert das Geschäft.



## Der Markeninhaber führt eine Kunden-Aliasvergabe durch

Wenn das potentielle Geschäft geprüft wird, legt der Markeninhaber wie folgt fest, ob für den Interessenten ein neues Konto angelegt oder ein vorhandenes Konto zugeordnet werden soll.

1. Der Markeninhaber öffnet ein Geschäft mit dem Status *Gesendet* oder *In Prüfung*.
2. Der Markeninhaber wählt ► *Aktionen* ► *In Kunden umwandeln* ►.  
Wenn die Dublettenprüfung nach aktiven Geschäftspartnern im System sucht, werden potenzielle Dubletten angezeigt.
3. Zum Abschluss der Kunden-Aliasvergabe führt der Markeninhaber eine der folgenden Aktionen aus:
  - Der Markeninhaber wählt den Link des möglichen doppelten Geschäftspartners, um dieses Konto dem Geschäft zuzuordnen, oder
  - sichert den mit diesem Geschäft verbundenen Interessenten, um dessen Umwandlung in ein Konto abzuschließen.Daraufhin werden die Kundeninformationen dem Geschäft zugeordnet.

## Der Markeninhaber nimmt das Geschäft an

Wenn der Markeninhaber entscheidet, das Geschäft anzunehmen, werden die folgenden Schritte durchlaufen.

1. Der Markeninhaber öffnet ein Geschäft, dem der Status *In Prüfung* zugeordnet ist.
2. Der Markeninhaber ändert den Status von *In Prüfung* in *Akzeptiert*, damit das Geschäft bei Bedarf in eine Opportunity umgewandelt werden kann.
3. Der Markeninhaber sichert das Geschäft.

## Der Markeninhaber wandelt das Geschäft in eine Opportunity um

Wenn der Markeninhaber mit dem angenommenen Geschäft zufrieden ist und es in eine Opportunity umwandeln möchte, werden die folgenden Schritte durchgeführt.

1. Der Markeninhaber öffnet ein Geschäft, dem der Status *Akzeptiert* zugeordnet ist.
2. Der Markeninhaber wählt ► *Aktionen* ► *In Opportunity umwandeln* ►.  
Daraufhin wird das Geschäft in eine Opportunity umgewandelt.
3. Der Markeninhaber sichert das Geschäft.  
Daraufhin wird der Status *Umgewandelt* zugeordnet. Weder der Ansprechpartner beim Partner noch der Markeninhaber können nun das Geschäft weiter bearbeiten, da es in eine Opportunity umgewandelt wurde.

### 29.2.1.1 Geschäftsregistrierung aktivieren

Administratoren können in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration die Geschäftsregistrierung aktivieren.

## Geschäftsregistrierung

Damit die Work-Center-Sicht [Verkauf](#) [Geschäftsregistrierung](#) in Ihrem System angezeigt wird und somit berechtigte Benutzer Geschäfte verwalten können, markieren Sie als Administrator das Ankreuzfeld der Umfangseinstellung [Verkauf](#) [Geschäftsverwaltung](#) [Geschäftsregistrierung](#).

## Geschäftsregistrierung

Im Fine-Tuning fügen Sie als Administrator die Aktivität [Geschäftsregistrierung](#) hinzu. Bearbeiten Sie dann die Aktivität, um die Interaktionsarten zu definieren (z.B. [Kooperationsverkauf](#) oder [Wiederverkauf](#)) und die Fragen festzulegen, die Vertriebspartner beantworten, wenn sie potenzielle Geschäfte übermitteln. Wenn Sie mit diesen vordefinierten Fragen nicht zufrieden sind, können Sie sie je nach Wunsch bearbeiten oder löschen bzw. neue Fragen hinzufügen.

## 29.2.1.2 Berichte zur Geschäftsregistrierung konfigurieren

Administratoren können die Berichte zur Geschäftsregistrierung konfigurieren und verwenden. Neben neuen, zur Geschäftsregistrierung gehörenden Datenquellen sind Berichte verfügbar, die Ihnen mehr Einblick in die Geschäftsumwandlungsrate, in Geschäftspositionen nach Produkten und in Geschäfte nach Status geben.

Die folgenden Berichte werden bereitgestellt:

1. "Geschäftsumwandlungsrate - Letzte 12 Monate" mit dem technischen Namen CODDEALU\_Q0001 zeigt die Rate der Umwandlung von Geschäften in Opportunities in den letzten 12 Monaten an.
2. "Geschäftspositionen nach Produkten" mit dem technischen Namen CODDEALI\_Q0001 zeigt die Verteilung der Geschäftspositionen nach Produkten an.
3. "Geschäfte nach Status" mit dem technischen Namen CODDEALH\_Q0001 zeigt die Verteilung der Geschäfte nach Status an.

Die folgenden Datenquellen sind ebenfalls verfügbar:

Datenquellen zur Geschäftsregistrierung

| Datenquellennummer | Datenquellenname                            | Beschreibung                                                        |
|--------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| CODDEALU           | Geschäftsregistrierungs-Funnel              | Enthält alle Geschäftsregistrierungen und deren zugehörige Objekte. |
| CODDEALHB          | Details zum Geschäftsregistrierungskopf     | Enthält Informationen zum Geschäftsregistrierungsbelegkopf.         |
| CODDEALIB          | Details zur Geschäftsregistrierungsposition | Enthält Informationen zur Geschäftsregistrierungsbelegposition.     |

### 29.2.1.3 Entpersonalisierung in Geschäftsregistrierung konfigurieren

Die Entpersonalisierungsfunktion ermöglicht Ihnen, persönliche Daten aus einem Geschäftsobjekt zu entfernen, um die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen zu gewährleisten.

Die Entpersonalisierung ist nur für Benutzer mit Zugriff auf das Work Center [Datenschutz](#) verfügbar.

In der Geschäftsregistrierung wird über die Entpersonalisierung ein Löschvorgang angestoßen. Sobald eine Geschäftsregistrierung entpersonalisiert wurde, können Sie zu ► [Administratoren](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Datenverwaltung](#) ► [Gelöschte Daten](#) ► gehen, um den gelöschten Datensatz anzuzeigen. Sie können eine Geschäftsregistrierung nicht entpersonalisieren, wenn diese eine Person enthält, die zum Entfernen gesperrt ist.

Falls Sie bestimmte Informationen beibehalten müssen, können Sie die relevanten Daten vor der Entpersonalisierung mithilfe des OData-Dienstes oder der Daten-Workbench herunterladen.

### 29.2.2 Über SAP JAM zusammenarbeiten

Versammeln Sie Ihre Partner auf einer einzelnen Plattform für die Zusammenarbeit, um die Partnerinteraktion und Kundenbindung zu steigern. Treten Sie über dedizierte Communitys mit Ihren Ansprechpartnern beim Partner in Verbindung, um Ideen auszutauschen, zusammenzuarbeiten und bessere Inhalte zu liefern.

## 29.3 (Veraltet) Partner-Portal für Partner Channel Management

#### ⓘ Hinweis

Der gesamte Abschnitt für die Partner-Portal-Dokumentation ist veraltet. Das Partner-Portal basiert auf SAP Cloud Platform. Informationen finden Sie in diesem Kapitel unter dem Thema **Integrationslandschaft für das Partner-Portal**.

### Über das Partner-Portal

Das Partner-Portal ermöglicht Partnern, eine neue Generation der Benutzererfahrung zu gestalten, mit deren Hilfe sie an kritischen Opportunitys zusammenarbeiten können. Das Partner-Portal bietet folgende Möglichkeiten:

- Registrieren Sie sich selbst als neuer Partner.
- Laden Sie neue Partnermitarbeiter ein.

- Pflegen Sie Details zum Partnerkontakt.
- Fügen Sie Sie Leads und Opportunities hinzu, und verfolgen Sie sie.
- Verwalten Sie Aufgaben und Termine.
- Greifen Sie auf wichtige Inhalte, Channel-Enablement-Tools und Ressourcen zu.

[Partner-Portal-Integrationslandschaft \[Seite 1286\]](#)

Landschaftsdetails für die Partner-Portal-Einrichtung.

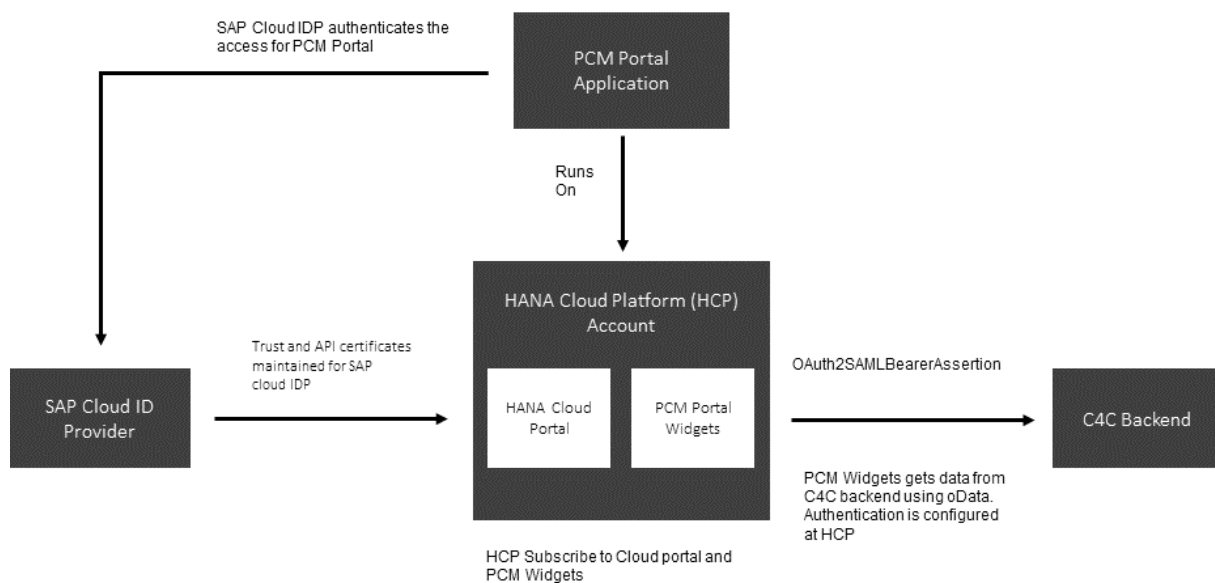
[Partnerregistrierung und Onboarding \[Seite 1286\]](#)

[Partner-Portal einrichten \[Seite 1287\]](#)

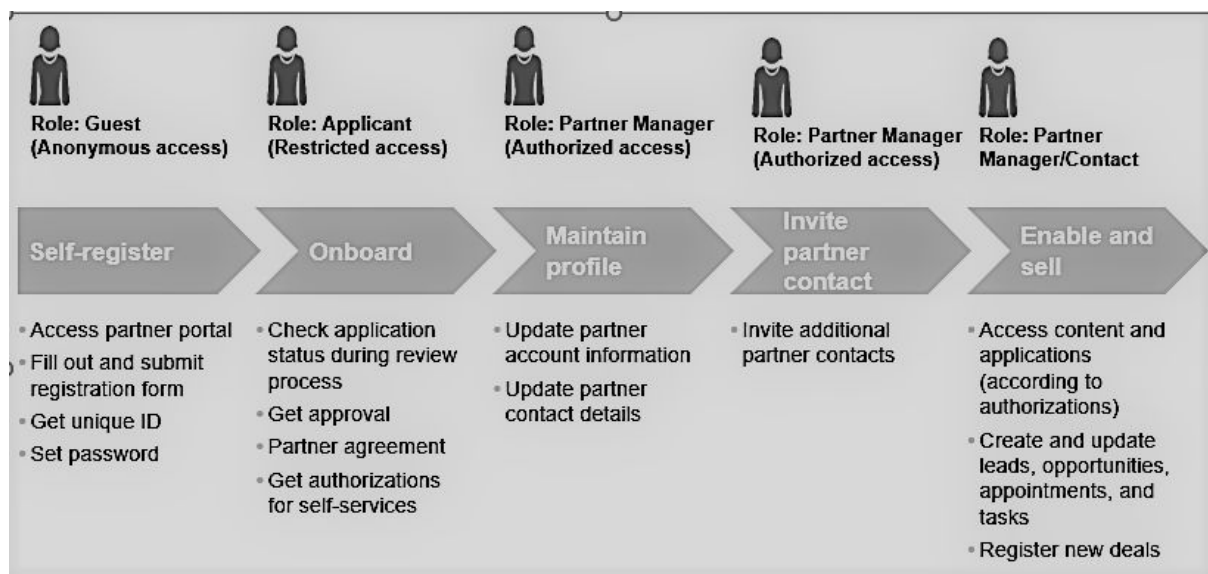
Richten Sie Ihr Partner-Portal so ein, dass Ihre Channel-Manager effizienter mit Ihrem Partnernetzwerk arbeiten können.

## 29.3.1 Partner-Portal-Integrationslandschaft

Landschaftsdetails für die Partner-Portal-Einrichtung.



## 29.3.2 Partnerregistrierung und Onboarding



## 29.3.3 Partner-Portal einrichten

Richten Sie Ihr Partner-Portal so ein, dass Ihre Channel-Manager effizienter mit Ihrem Partnernetzwerk arbeiten können.

Sie können schnell eine Partner-Channel-Management-Lösung (PCM) aus dem GitHub-Repository des SAP-HANA-Cloud-Platform-Portalservice erstellen und für Ihr Konto bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://github.com/SAP/hcp-portal-service-for-pcm> . .

Nutzen Sie das Portal, um Ihren Partnern alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die sie benötigen, um die Geschäftsbeziehung mit Ihrem Unternehmen zu erleichtern. Ziel ist es, Channel-Managern zu ermöglichen, mit Partnern effizient zusammenzuarbeiten und deren Experten mit Folgendem zu unterstützen:

- eine harmonisierte zentrale Partnererfahrung
- einfacher, rollenbasierter Zugriff auf hochwertige Inhalte, wichtige Informationen und intuitive Self-Services
- Befähigung der Partner, Markteinführungskampagnen effizient und eigenständig zu unterstützen und indirekte Erlöse zu fördern

## Übersicht einrichten

Das Partner-Portal basiert auf SAP HANA Cloud Platform und nutzt verschiedene Plattformservices, wie das Portal-Launchpad, die Identitäts- und Benutzerverwaltungmanagement, Konnektivität und Rollen, Sicherheit sowie SAP Web IDE / SAPUI5 für kundenspezifische Entwicklungen und Erweiterungen.

Kunden können eigene Partner-Sites erstellen oder mit den Apps beginnen, die über die vordefinierte Integration mit SAP Cloud for Customer bereitgestellt werden, was als zentrales System für Erfassung der relevanten Business-Objekte (Partner, Leads, Opportunities usw.) und die Konfiguration der

zugehörigen Metadaten dient. Die Partner-Partner-Portal-Lösung bietet vorkonfigurierte Webanwendungen zur Visualisierung der Daten, die über oData-Services aus SAP Cloud for Customer abgerufen werden.

#### → Empfehlung

Um eine ordnungsgemäße Funktionsweise zu gewährleisten, müssen auf der Portal-Site und **nicht** im SAP Cloud for Customer-System Benutzerkonten für Ihre Partner-Manager angelegt werden.

### 29.3.3.1 Voraussetzungen

SAP Service Cloud hat die Integration zwischen Ihrem SAP Cloud for Customer-System und SAP HANA Cloud Portal eingerichtet und konfiguriert.

Weitere Informationen zur Integration Ihres SAP Cloud for Customer-Systems mit SAP HANA Cloud Portal erhalten Sie von Ihrem SAP Service Cloud-Ansprechpartner.

### 29.3.3.2 Vertrauensbeziehung zwischen Kundenkonto und SCI anlegen

Um die Anmeldung zu initiieren, legen Sie zuerst die Vertrauensbeziehung zwischen dem Kundenkonto und SCI an.

#### Kontext

Um zwischen dem Kundenkonto und SCI eine Vertrauensbeziehung für das Anmeldeszenario herzustellen, gehen Sie wie folgt vor.

#### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie das Kundenkonto im SAP HANA Cloud Platform Cockpit.
  1. Navigieren Sie zu den [Trust](#)-Einstellungen.
  2. Bearbeiten Sie die Einstellungen unter [Local Service Provider](#).
  3. Ändern Sie [Configuration Type](#) in **Custom**.
  4. Wählen Sie [Generate Key Pair](#), um den Signierschlüssel und das Zertifikat anzuzeigen
  5. Ändern Sie [Principle Propagation](#) in **Enabled**.
  6. Sichern Sie Ihre Einstellungen, und wählen Sie dann den Link zum [Get Metadata](#), um die Metadaten herunterzuladen.
  7. Öffnen Sie die Registerkarte [Trusted Identity Provider](#), und wählen Sie dann [Add Trusted Identity Provider](#).

- Suchen Sie die IDP-Metadatendatei, und laden Sie sie dann hoch.

#### Hinweis

Um diese Datei zu finden, navigieren Sie zu

`https://[Ihr SCI-Kontoname].[Kontodomäne].ondemand.com/saml2/metadata.`

- Geben Sie auf der Registerkarte *General* für *User ID Source* die Option *Attribut* und für *Source Value* die Option *E-Mail* an.
- Wählen Sie auf der Registerkarte *Attributes* die Option *Add Assertion-Based Attribute*, und fügen Sie dann die folgende Attributzuordnung hinzu.

| Assertion-Attribut | Principal-Attribut |
|--------------------|--------------------|
| first_name         | firstname          |
| last_name          | lastname           |
| mail               | email              |

- Sichern Sie Ihre Eingaben, und verlassen Sie dann die Kundenkonto-Einstellungen.
- Öffnen Sie die Administratorseite Ihres SCI-IDP-Kontos unter `https://[Ihr SCI-Kontoname].[Kontodomäne].ondemand.com/admin.`
  - Wählen Sie *Anwendungen*.
  - Fügen Sie eine neue Anwendung hinzu, und geben Sie den Namen des Kunden als Anwendungsnamen an.
  - Öffnen Sie die SAML-2.0-Konfiguration, und laden Sie die SP-Metadaten des Kundenkontos hoch, die Sie im Schritt 1f der aktuellen Aufgabe heruntergeladen haben.
  - Sichern Sie Ihre Eingaben, und verlassen Sie dann die Anwendungseinstellungen.

Nachdem Sie diesen Vorgang abgeschlossen haben, sollten Sie in der Lage sein, sich am SAP HANA Cloud Portal mit der Benutzerkennung (d.h. der E-Mail) anzumelden, die bei der Bereitstellung des Kundenkontos zugeordnet wurde.

#### Hinweis

Wenn Sie sich nicht mit dieser Benutzerkennung anmelden können, stellen Sie sicher, dass sie dem SCI-Konto hinzugefügt wurde, indem Sie die SCI-Administratorseite besuchen und den Benutzer sowie die Benutzerdetails in einem `.csv`-Dateiformat hochladen.

## 29.3.3.3 Vertrauensbeziehung zwischen Kundenkonto und SCI-API herstellen

Um zwischen dem Kundenkonto und der SCI-API eine Vertrauensbeziehung herzustellen, gehen Sie im SAP-ID-Einladungsablaufszenario folgendermaßen vor.

## Kontext

## Vorgehensweise

1. Fordern Sie ein Zertifikat für die Authentifizierung auf dem [SAP Support Portal](#) an.
2. Öffnen eine KeyStore-Explorer-Anwendung, und gehen Sie anschließend wie folgt vor:
  1. Wählen Sie [Create a new KeyStore](#).
  2. Geben Sie den Typ *JKS* an.
  3. Wählen Sie **Tools** **Import Key Pair**.
  4. Wählen Sie *PKCS #12*.
  5. Geben Sie im Feld [Decryption Password](#) das Kennwort des Zertifikats an, und wählen Sie dann die Zertifikatsdatei aus.
  6. Wählen Sie einen Alias, oder übernehmen Sie die Voreinstellung.
  7. Wenn Sie aufgefordert werden, ein neues Kennwort zu wählen, geben Sie das ursprüngliche Zertifikatskennwort ein.
  8. Sichern Sie die .jks-Datei mit dem Dateinamen *sapid.jks*.
  9. Wenn Sie aufgefordert werden, ein neues Kennwort zu wählen, geben Sie erneut das ursprüngliche Zertifikatskennwort ein.
3. Öffnen Sie das Kundenkonto im SAP HANA Cloud Platform Cockpit.
  1. Wählen Sie [Destinationen](#).
  2. Laden Sie die Datei *sapid.jks* hoch.
4. Öffnen Sie Ihr SCI-IDP-Konto.
  1. Wählen Sie das [Zertifikat für die API-Authentifizierung](#).
  2. Laden Sie den öffentlichen Teil des von Ihnen angelegten P12-Zertifikats hoch, das Sie wie folgt finden:
    - Öffnen Sie Microsoft Internet Explorer®.
    - Wählen Sie **Internetoptionen** **Inhalte** **Zertifikate** **importieren**.
    - Wählen Sie die P12-Datei.
    - Geben Sie das Kennwort ein, das Sie beim Erstellen des Zertifikats angegeben haben.

### Hinweis

Akzeptieren Sie die Standardauswahl der Ankreuzfelder.

- Legen Sie das Zertifikat im persönlichen Speicher ab, und wählen Sie [Fertigstellen](#).
- Suchen Sie das Zertifikat, das Sie in den persönlichen Speicher hochgeladen haben, wählen Sie dann [Exportieren](#).
- Wählen Sie [Weiter](#), bis die Optionen für Dateiformate angezeigt werden.
- Wählen Sie das Format [Base-64-codiert X.509](#) (.cer).
- Geben Sie einen Dateinamen für die exportierte Datei ein, und wählen Sie dann [Fertigstellen](#).
- Öffnen Sie die exportierte Datei mit Notepad, und kopieren Sie den gesamten Text, einschließlich der Kopf- und Fußzeile.



## 29.3.3.4 Vertrauensbeziehung zwischen Kundenkonto und SAP Cloud for Customer anlegen

Um zwischen dem Kundenkonto und SAP Cloud for Customer eine Vertrauensbeziehung herzustellen, gehen Sie im Einladungsablaufszenario für SAP Cloud for Customer folgendermaßen vor.

### Kontext

### Vorgehensweise

1. Öffnen Sie die Trust-Management-Einstellungen des SAP-HANA-Cloud-Platform-Kundenkontos.
  1. Kopieren Sie den Eintrag im Feld *Name des lokalen Providers*.
  2. Kopieren Sie den Eintrag im Feld *Signaturzertifikat*, und speichern Sie ihn im Format *.cer*.
2. Melden Sie sich in einem separaten Browser-Fenster an SAP Cloud for Customer mit Administrationsberechtigungen an.
  1. Wählen Sie im Work Center *Administrator* unter *Allgemeine Aufgaben* die Option *OAuth-2.0-Identity-Provider konfigurieren*.
    - Wählen Sie *Neuer OAuth-2.0-Provider*.
    - Fügen Sie den Eintrag, den Sie im Schritt 1a der aktuellen Aufgabe kopiert haben, in das Feld *Name der ausgebenden Entität* ein.
    - Wählen Sie im Feld *Primäres Signaturzertifikat* die Option *Durchsuchen*, um die Datei im Format *.cer* zu finden, die Sie im Schritt 1b der aktuellen Aufgabe gesichert haben.
    - Markieren Sie das Ankreuzfeld *E-Mail Adresse*.
    - Wählen Sie *Senden*.
  2. Wählen Sie ► *Administrator* ► *Client-Registrierung für OAuth 2.0* ►.
    - Wählen Sie *Neu*.
    - Geben Sie den geheimen Client-Schlüssel, die Client-Beschreibung und die Token-Lebensdauer (in Sekunden) ein.
    - Geben Sie mithilfe der Auswahlliste im Feld *Ausstellername* den Identity-Provider an, den Sie im Schritt 2a der aktuellen Aufgabe angelegt haben.
    - Wählen Sie *Sichern* und *schließen*.

## 29.3.3.5 Destinationen in das Kundenkonto hochladen

In diesem Schritt laden Sie die Destinationen für jeden der zugehörigen Parameter hoch.

## Vorgehensweise

1. Öffnen Sie das Kundenkonto im SAP HANA Cloud Platform Cockpit.
2. Laden Sie die folgenden Destinationen mit den zugehörigen Parametern hoch.

1. **SAPID**

Diese Destination wird für das SAP-ID-Einladungsablaufszenario verwendet und besteht aus den folgenden Parametern.

### 📌 Hinweis

Ersetzen Sie die fett markierten Texte durch Informationen zur Lösung.

```
Name=sapid
Type=HTTP
URL=https://[your SCI account name].[account domain].ondemand.com
ProxyType=Internet
Authentication=ClientCertificateAuthentication
KeyStore Location=sapid.jks
KeyStore Password=[password specified when you created the certificate]
TrustAll=true
```

2. **C4C**

Diese Destination wird während des Einladungsablaufszenarios für die Verbindung mit SAP Cloud for Customer verwendet und besteht aus den folgenden Parametern.

### 📌 Hinweis

Ersetzen Sie die fett markierten Texte durch Informationen zur Lösung.

Ersetzen Sie NNNNNN durch die Nummern, die der URL Ihres SAP Cloud for Customer-Mandanten zugeordnet sind.

```
Name=C4C
Type=HTTP
URL=https://myNNNNNN.crm.ondemand.com
ProxyType=Internet
Authentication=OAuth2SAMLBearerAssertion
Audience=myNNNNNN.crm.ondemand.com
Client Key=[OAuth client ID from SAP Cloud for Customer]
Token Service URL=https://myNNNNNN.crm.ondemand.com/sap/bc/sec/oauth2/
token?sap-client=[client number]
Token Service User=[OAuth client ID from SAP Cloud for Customer]
Token Service Password=[password specified in Client Key field during SAML
client configuration]
authnContextClassRef=urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PreviousSession
nameIdFormat=urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:emailAddress
scope=UIWC:CC_HOME
```

3. **C4C Public**

Diese Destination wird während eines anonymen Szenarios auf einer öffentlichen Site für die Verbindung mit SAP Cloud for Customer verwendet und besteht aus den folgenden Parametern.

### 📌 Hinweis

Ersetzen Sie die fett markierten Texte durch Informationen zur Lösung.

Ersetzen Sie NNNNNN durch die Nummern, die der URL Ihres SAP Cloud for Customer-Mandanten zugeordnet sind.

```
Type=HTTP
authnContextClassRef=urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PreviousSession
Authentication=BasicAuthentication
Name=C4C__public
ProxyType=Internet
URL=URL=https://myNNNNNN.crm.ondemand.com/sap/byd/odata/v1/pcmportal
nameIdFormat=urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:emailAddress
User=[Administrator User ID]
Password=[Administrator Password]
scope=UIWC:CC_HOME
```

#### 4. c4c\_pcmpublic

##### ① Hinweis

Ersetzen Sie die fett markierten Texte durch Informationen zur Lösung.

```
Name=c4c_pcmpublic
Description=destination to public self-registration widget
URL=[URL of the customer account subscription to the pcmpublic Helium
application]
ProxyType=Internet
Type=HTTP
Authentication=NoAuthentication
```

## 30 Inkasso

Legen Sie Online- oder Offline-Zahlungen für offene, überfällige Rechnungen an, und überprüfen Sie historische Rechnungen und Zahlungen.

Mit der Funktion "Inkasso" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Anzeigen von Rechnungs- und Zahlungsdetails (online oder offline) für einen oder mehrere Kunden
- Anlegen von Zahlungen für offene Rechnungen und Zuordnen von Zahlungen zu ausstehenden Rechnungen
- Anlegen von Zahlungen über Zahlwege wie Bar oder Scheck und Erfassen der Unterschrift des Regulierers und/oder Empfängers
- Konfigurieren der folgenden Punkte für Ihren Zahlungserstellungsprozess:
  - Festlegen, ob die Unterschriftenerfassung erforderlich ist und mit der Zahlung gespeichert wird
  - Definieren, ob die Unterschriftenerfassung obligatorisch ist
  - Konfigurieren, ob Teilzahlungen akzeptiert werden
- Integrieren in SAP ERP über iflows

Das Work Center *Inkasso* hat zwei Registerkarten: *Zahlungen* und *Rechnungen*. Mithilfe der Services A2X oder A2A können Sie offene Rechnungen und Zahlungen in Ihr externes System replizieren. Die Registerkarte *Inkasso* wird auch unter *BESUCHE* angezeigt. In den Besuchen werden auch andere KPIs angezeigt.

Dazu gehören:

- *Geschuldeter Gesamtbetrag*: vom Kunden aus allen offenen und teilweise bezahlten Rechnungen geschuldete Gesamtbetrag.
- *Gezahlter Betrag*: Betrag, der während des Besuchs ausgeglichen wurde.
- *Restbetrag*: der noch zu zahlende Betrag.

### ⓘ Hinweis

Die KPI-Berechnung und die Rechnungsliste werden gelöscht, nachdem der Besuch durch den Vertriebsmitarbeiter *Ausgecheckt* wurde.

### 30.1 Inkasso in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können "Inkasso" im Lösungsumfang der *Betriebswirtschaftlichen Konfiguration* konfigurieren.

## 30.1.1 Inkasso aktivieren

Administratoren können das Work Center *Inkasso* in Ihrem System aktivieren.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Branchenlösungen* ► *Konsumgut erweitert* ►, und wählen Sie *Zahlung* und *Rechnung*. Diese beiden Registerkarten werden im Work Center *Inkasso* angezeigt.

Navigieren Sie auch zu ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ►. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Branchenlösungen* ► *Konsumgut erweitert* ► *Zahlung* ► überprüfen und wählen Sie die folgenden Fragen entsprechend aus:

- **Signatureinstellungen für Zahlungen**

Legen Sie fest, ob Zahlungen mit einer digitalen Signatur oder einfach mit der Signatur des zuständigen Mitarbeiters zulässig sein sollen, oder ob beide Signaturen für die Validierung von Zahlungen erforderlich sind.

- Möchten Sie eine grafische Signatur des Regulierers der Zahlung erfassen und anhängen?
- Möchten Sie eine grafische Signatur des Zahlungsempfängers erfassen und anhängen?
- Soll das Erfassen einer grafischen Signatur obligatorisch sein?

- **Teilzahlung sperren**

- Möchten Sie Teilzahlungen sperren?

Wenn Sie diese Frage im Lösungsumfang festlegen, können Sie für Rechnungen keine Teilzahlungen vornehmen. Jede von Ihnen geleistete Zahlung muss mit dem Gesamtsaldo der Rechnung übereinstimmen.

## 30.1.2 Replikation von Zahlungen und Rechnungen aktivieren

Administratoren können die erforderliche Konfiguration für die Replikation von Rechnungen aus externen Systemen pflegen.

Rufen Sie ► *Betriebswirtschaftliche Konfiguration* ► *Implementierungsprojekte* ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► *Projektumfang bearbeiten* ► *Fragen* ► *Kommunikation und Informationsaustausch* ► *Integration in Fremdanwendungen und -lösungen* ► *Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse* ► *Inkasso* ►, und markieren Sie die Ankreuzfelder neben den folgenden Fragen:

1. Möchten Sie Rechnungsdaten aus einer Fremdanwendung oder -lösung in Ihrer Cloud-Lösung empfangen?
2. Möchten Sie Zahlungsdaten aus Ihrer Cloud-Lösung an eine Fremdanwendung oder -lösung übertragen?

## 30.1.3 Zahlungen replizieren

Administratoren können unter ► *Administrator* ► *Allgemeine Einstellungen* ► *Integration* ► *Kommunikationsvereinbarungen* ► das Kommunikationsszenario einrichten.

Für Zahlungen werden folgende Kommunikationsszenarios unterstützt:

- A2X-Szenario: Konsumgut erweitert - Rechnungsreplikation
- A2A-Szenario: Rechnungsreplikation aus Fremdsystem

#### ⓘ Hinweis

Das A2A-Szenario wird in der Liste der Kommunikationsvereinbarungen nur dann angezeigt, wenn es in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration für den Lösungsumfang wie zuvor beschrieben ausgewählt wurde.

## 30.1.4 Rechnungen replizieren

Administratoren können unter [Administrator](#) > [Allgemeine Einstellungen](#) > [Integration](#) > [Kommunikationsvereinbarungen](#) das Kommunikationsszenario einrichten.

Für Rechnungen werden folgende Kommunikationsszenarios unterstützt:

- A2X-Szenario: Konsumgut erweitert - Zahlungsreplikation
- A2A-Szenario: Zahlungsreplikation in Fremdsystem

#### ⓘ Hinweis

Das A2A-Szenario wird in der Liste der Kommunikationsvereinbarungen nur dann angezeigt, wenn es in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration für den Lösungsumfang wie zuvor beschrieben ausgewählt wurde.

#### ⓘ Hinweis

Die Rechnungen, die Sie replizieren, sind in der Cloud-Lösung schreibgeschützt. Für die Replikation aus dem SAP-ERP-System können Sie synchrone A2X-StandardServices verwenden. Alternativ dazu können Sie asynchrone A2A-Services verwenden, um Rechnungen aus einem externen Fremdsystem zu replizieren. Um A2A-Services verwenden zu können, müssen Sie in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration bei der Festlegung des Lösungsumfangs die erforderlichen Einstellungen vornehmen.

## 30.1.5 Nummernzuordnung pflegen

Administratoren können im System die Nummernzuordnung für Verkaufsorganisationsnummern und Geschäftspartner (z.B. Kunde und Regulierer) festlegen und sie den entsprechenden internen Nummern in der Cloud-Lösung zuordnen.

## 30.1.6 Zugriffseinschränkungen für Registerkarten "Zahlungen" und "Rechnungen" pflegen

Administratoren können die erforderlichen Zugriffseinschränkungen für die Registerkarten "Zahlungen" und "Rechnungen" im Work Center *Inkasso* konfigurieren.

Pflegen Sie die Zugriffseinschränkungen für Zahlungen und Rechnungen unter *Betriebswirtschaftliche Konfiguration*.

- Schränken Sie auf der Ebene *Mitarbeiter* oder *Team* die *Zahlungen* und *Rechnungen* auf Lese- und Schreibzugriff ein.
- Schränken Sie *Rechnungen* auf der Ebene *Vertriebsbereich* auf den Lese- und Schreibzugriff ein.

## 30.2 Zahlungen und Rechnungen

Übersicht der Zahlungen und Rechnungen.

### 30.2.1 Rechnungen zahlen

Wenn das Szenario *Inkasso* in Ihrer Lösung für den Lösungsumfang ausgewählt ist, wird das Work Center *Inkasso* angezeigt. Im Besuch wird die Registerkarte *Inkasso* mit den Bereichen *Zahlungen* und *Rechnungen* ebenfalls angezeigt. Wenn Sie Rechnungen für einen Kunden und einen Vertriebsbereich mit A2X- oder A2A-Services repliziert haben, können Sie diese in den Besuchen des betreffenden Kunden als offene Rechnungen sehen. Beachten Sie, dass alle Rechnungen in der Cloud-Lösung schreibgeschützt sind.

Sie können eine Zahlung aus dem Besuch oder aus  *Inkasso*  *Zahlungen*  heraus anstoßen. Barzahlung oder Zahlung per Scheck werden unterstützt. Wenn Sie eine Zahlung anlegen, wird ein zugehöriges Zahlungsobjekt angelegt und an die Rechnung angehängt. Sie können Massenzahlungen vornehmen, indem Sie mehr als eine Rechnung auswählen, oder Sie können Teilzahlungen leisten (sofern Sie Teilzahlungen bei der Festlegung des Lösungsumfangs nicht gesperrt haben). Wenn Sie das Erfassen einer Signatur für den Regulierer und den Empfänger als obligatorisch festgelegt haben, müssen Sie die entsprechenden grafischen Signaturen erfassen.

#### Hinweis

Im aktuellen Release können Sie Zahlungen nur unter *Besuche* auf der Registerkarte *Inkasso* vornehmen.

#### Hinweis

In Massenzahlungen werden zuerst die Rechnungen mit dem früheren Datum bezahlt. Aus diesem Grund können bei der Verfolgung des Rechnungsstatus nach einer Sammelzahlung einige der jüngsten Rechnungen mit dem Status *Teilweise bezahlt* angezeigt werden.

Wählen Sie [Fertigstellen](#). Die Rechnung wird nicht mehr in der Liste der ausstehenden Rechnungen angezeigt. Eine neue Zahlung wird angelegt. Rufen Sie die Zahlung auf, um den [Zahlungsstatus der Rechnung](#) als [Bezahlt](#) zu sehen.

## 30.2.2 Zahlungen übertragen

Wenn der **A2A**-Agent für Zahlungen im Lösungsumfang enthalten ist, steht auf der Registerkarte [Zahlung](#) die neue Aktion [Übertragen](#) zur Verfügung. Wählen Sie diese Aktion, um erledigte oder stornierte Zahlungen an das Fremdsystem zu übertragen. Mit dieser Aktion werden Zahlungsdetails zusammen mit ihren zugehörigen Rechnungen an ein Fremdsystem übertragen.

### ⓘ Hinweis

Zahlungen, die übertragen wurden oder den Status [In Bearbeitung](#) aufweisen, können nicht geändert werden.

## 30.2.3 Zahlungen stornieren

Verwenden Sie die Aktion [Stornieren](#), um eine erledigte Zahlung zu stornieren. Die offene Rechnung wird daraufhin wieder in der Liste der Rechnungen angezeigt, und der Status der Zahlung wird in [Storniert](#) geändert.

## 30.2.4 Replikation von Zahlungen und Rechnungen aktivieren

Administratoren können die erforderliche Konfiguration für die Replikation von Rechnungen aus externen Systemen pflegen.

Rufen Sie ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Implementierungsprojekte](#) ► auf. Markieren Sie Ihr Projekt, navigieren Sie zu ► [Projektumfang bearbeiten](#) ► [Fragen](#) ► [Kommunikation und Informationsaustausch](#) ► [Integration in Fremdanwendungen und -lösungen](#) ► [Integration in Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse](#) ► [Inkasso](#) ►, und markieren Sie die Ankreuzfelder neben den folgenden Fragen:

1. Möchten Sie Rechnungsdaten aus einer Fremdanwendung oder -lösung in Ihrer Cloud-Lösung empfangen?
2. Möchten Sie Zahlungsdaten aus Ihrer Cloud-Lösung an eine Fremdanwendung oder -lösung übertragen?

## 30.2.5 Zahlungen replizieren

Administratoren können unter ► [Administrator](#) ► [Allgemeine Einstellungen](#) ► [Integration](#) ► [Kommunikationsvereinbarungen](#) ► das Kommunikationsszenario einrichten.



Für Zahlungen werden folgende Kommunikationsszenarios unterstützt:

- A2X-Szenario: Konsumgut erweitert - Rechnungsreplikation
- A2A-Szenario: Rechnungsreplikation aus Fremdsystem

#### Hinweis

Das A2A-Szenario wird in der Liste der Kommunikationsvereinbarungen nur dann angezeigt, wenn es in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration für den Lösungsumfang wie zuvor beschrieben ausgewählt wurde.

## 30.2.6 Rechnungen replizieren

Administratoren können unter  [Administrator](#)  [Allgemeine Einstellungen](#)  [Integration](#)  [Kommunikationsvereinbarungen](#)  das Kommunikationsszenario einrichten.

Für Rechnungen werden folgende Kommunikationsszenarios unterstützt:

- A2X-Szenario: Konsumgut erweitert - Zahlungsreplikation
- A2A-Szenario: Zahlungsreplikation in Fremdsystem

#### Hinweis

Das A2A-Szenario wird in der Liste der Kommunikationsvereinbarungen nur dann angezeigt, wenn es in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration für den Lösungsumfang wie zuvor beschrieben ausgewählt wurde.

#### Hinweis

Die Rechnungen, die Sie replizieren, sind in der Cloud-Lösung schreibgeschützt. Für die Replikation aus dem SAP-ERP-System können Sie synchrone A2X-StandardServices verwenden. Alternativ dazu können Sie asynchrone A2A-Services verwenden, um Rechnungen aus einem externen Fremdsystem zu replizieren. Um A2A-Services verwenden zu können, müssen Sie in der betriebswirtschaftlichen Konfiguration bei der Festlegung des Lösungsumfangs die erforderlichen Einstellungen vornehmen.

## 30.3 Inkasso-Reporting

Verwenden Sie die Analysedatenquellen für [Zahlungen](#) und [Rechnungen](#), um Einblicke in den Inkasso-Gesamtstatus zu erhalten.

# 31 Archivierung

Mithilfe der Archivierung können Sie Ihre Daten sortieren und irrelevante Dokumente in einen Archivspeicher verschieben. Sie hilft Ihnen bei der Verringerung Ihres Datenvolumens und bei der Verbesserung der Performance Ihrer Lösung.

Diese Funktion ist für folgende Geschäftsobjekte verfügbar:

- Aktivitätspläne
- Termine
- Kampagnen
- Chat-Aktivitäten
- Verträge
- Geschäftsregistrierungen
- E-Mails
- Leads
- Wartungspläne
- Nachrichtenaktivitäten
- Opportunitys
- Telefonate
- Werbeaktionen
- Routen
- Kundenaufträge
- Angebote
- Aufgaben
- Zielgruppen
- Tickets
- Zeiteinträge
- Zeitberichte
- Besuche
- Tourpläne für Besuch

Alle archivierten Geschäftsobjekte werden in einem Amazon-S3-Bucket gespeichert. Sie können ein Archiv wiederherstellen, indem Sie auf der ThingInspector-UI des archivierten Geschäftsobjekts die Drucktaste [Wiederherstellen](#) wählen. Wenn die Drucktaste [Wiederherstellen](#) auf der ThingInspector-UI des archivierten Geschäftsobjekts nicht verfügbar ist, melden Sie einen Fall unter der Komponente **LOD-CRM-ARC** an, um das archivierte Geschäftsobjekt abzurufen.

## 31.1 Archivierung in den Projektumfang aufnehmen und konfigurieren

Administratoren können die Archivierung bei der Festlegung des Lösungsumfangs sowie mithilfe von Detailfragen und Fine-Tuning-Aufgaben konfigurieren.

### 31.1.1 Archivierung aktivieren

Gehen Sie zum Aktivieren der Funktion wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu ► [Betriebswirtschaftliche Konfiguration](#) ► [Übersicht](#) ►.
2. Suchen Sie unter [Betriebswirtschaftliche Konfiguration - Suche](#) nach **Archivierung**.
3. Wählen Sie in den Suchergebnissen [Archivierungskonfiguration](#).
4. Wählen Sie die Geschäftsobjekte aus, für die Sie die Archivierung aktivieren möchten.
5. Legen Sie die Aufbewahrungsfristen fest, oder behalten Sie die Vorschlagswerte bei.
6. [Sichern](#) Sie Ihre Änderungen.

#### ⓘ Hinweis

- Wenn Sie für einen Geschäftspartner die Option [Löschen sperren](#) ausgewählt haben, wird dieser Geschäftspartner nicht archiviert. Folgen Sie dazu diesen Anweisungen:
  1. Navigieren Sie zu ► [Datenschutz](#) ► [Personendatenlöschung](#) ►.
  2. Markieren Sie einen Geschäftspartner, und wählen Sie [Löschen sperren](#).

### 31.1.2 Archivierung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Archivierung für unterschiedliche Geschäftsobjekte.

Für jedes Geschäftsobjekt, für das Sie die Archivierung aktiviert haben, können Sie Folgendes tun:

- Legen Sie je nach Bedarf unterschiedliche Aufbewahrungsfristen fest.
- Deaktivieren Sie Geschäftsprüfungen für die Business-Objekte.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Sie die Option [Geschäftsprüfungen deaktivieren](#) für Business-Objekte auswählen, werden alle Prüfungen für die entsprechenden Objekte deaktiviert. Basierend auf dem Aufbewahrungszeitraum archiviert das System alle Vorgänge (einschließlich der unvollständigen).

| Business Object    | Enable Archiving                    | Retention Period Before Archiving | Retention Period Before Deletion | Disable Business Checks  |
|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Activity Task      | <input type="checkbox"/>            | 273                               | 730                              | <input type="checkbox"/> |
| Appointment        | <input checked="" type="checkbox"/> | 273                               | 730                              | <input type="checkbox"/> |
| Chat               | <input type="checkbox"/>            | 273                               | 730                              | <input type="checkbox"/> |
| Contract           | <input type="checkbox"/>            | 1.825                             | 3.650                            | <input type="checkbox"/> |
| E-Mail             | <input checked="" type="checkbox"/> | 1                                 | 3                                | <input type="checkbox"/> |
| Lead               | <input type="checkbox"/>            | 730                               | 1.460                            | <input type="checkbox"/> |
| Messaging Activity | <input type="checkbox"/>            | 273                               | 730                              | <input type="checkbox"/> |
| Opportunity        | <input type="checkbox"/>            | 730                               | 1.460                            | <input type="checkbox"/> |
| Phone Call         | <input type="checkbox"/>            | 273                               | 730                              | <input type="checkbox"/> |
| Sales Order        | <input type="checkbox"/>            | 1.825                             | 3.650                            | <input type="checkbox"/> |

| Sales Organization ID | Country/Region | Retention Period Before Archiving |
|-----------------------|----------------|-----------------------------------|
| CA_CORP               |                | 273                               |
| CA_CORP               | Australia      | 560                               |
| CA_CORP               | Australia      | 400                               |
| CA_CORP               | Australia      | 365                               |

**Aufbewahrungsfrist vor der Archivierung:** Mindestanzahl der Tage nach der letzten Änderung an einem Datensatz, bevor dieser bei der Archivierung berücksichtigt wird.

**Aufbewahrungsfrist vor dem Löschen:** Anzahl der Tage, die ein Datensatz im Archiv aufbewahrt wird, bevor dieser aus dem System gelöscht wird.

### Hinweis

Die maximale Anzahl Tage, die Sie als Aufbewahrungsfrist festlegen können, beträgt 50.000 Tage, also ca. 137 Jahre.

## Zusätzliche Parameter für Archivierung festlegen

Sie können für die Archivierung von Business-Objekten zusätzliche Parameter festlegen. Für ein ausgewähltes Business-Objekt können Sie den Aufbewahrungszeitraum entweder basierend auf Parameter "Verkaufsorganisations-ID" oder "Land/Region" oder basierend auf beiden festlegen.

### Hinweis

- Sie müssen entweder eine Verkaufsorganisations-ID oder ein Land / eine Region auswählen, um den Aufbewahrungszeitraum einzugeben. Andernfalls können Sie keinen Aufbewahrungszeitraum angeben.
- Diese angegebenen zusätzlichen Parameter übersteuern den allgemeinen Aufbewahrungszeitraum. Für Instanzen, die nicht mit dem Aufbewahrungszeitraum übereinstimmen, wird jedoch der allgemeine Aufbewahrungszeitraum angewendet.

### Beispiel:

Im vorherigen Bildschirmabgriff ist das Termin-Geschäftsobjekt zum Festlegen zusätzlicher Parameter für die Archivierung ausgewählt, und ein leerer Eintrag entspricht einem Platzhaltereintrag. Im Beispiel:

- Wenn keine Parameter für *Verkaufsorganisations-ID* und *Land/Region* ausgewählt sind, wird für die Archivierung von Terminen der Standardaufbewahrungszeitraum von 273 Tagen berücksichtigt.
- Der Aufbewahrungszeitraum von 560 Tagen wird für die Archivierung aller Termine berücksichtigt, bei denen die *Verkaufsorganisationsnummer* "CA\_CORP" angegeben ist und für den Parameter *Land/Region* keine Länder/Regionen angegeben wurden.
- Der Aufbewahrungszeitraum von 400 Tagen wird für die Archivierung aller Termine berücksichtigt, bei denen für *Land/Region* "Australien" und "Alle Verkaufsorganisationen" angegeben ist.
- Der Aufbewahrungszeitraum von 365 Tagen wird für die Archivierung von Terminen berücksichtigt, bei denen die *Verkaufsorganisationsnummer* "CA\_CORP" und *Land/Region* "Australien" lautet.

## Geschäftsobjekte und archivierte Status

In der folgenden Tabelle sind die Geschäftsobjekte und ihre archivierten Status aufgeführt.

Geschäftsobjekte und unterstützte archivierte Status

| Geschäftsobjekt          | Status, die archiviert werden                                                                                                                                                        | Wird das Deaktivieren von Geschäftsprüfungen in der Fine-Tuning-Aufgabe unterstützt? |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktivitätspläne          | Alle Status sind zulässig, wenn das Gültig-bis-Datum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt.                                                                                 | Nein                                                                                 |
| Aktivitätenlisten        | Alle Status sind zulässig, wenn das Gültig-bis-Datum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt.                                                                                 | Nein                                                                                 |
| Termine                  | "Abgeschlossen" und "Storniert". Objekte mit dem Status "Offen" und "In Bearbeitung" können nur archiviert werden, wenn das Enddatum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt. | Nein                                                                                 |
| Kampagnen                | "In Vorbereitung", "Aktiv", "Beendet", "Veraltet" und "Gesperrt"                                                                                                                     | Ja                                                                                   |
| Chat                     | "Abgeschlossen" und "Storniert". Objekte mit dem Status "Offen" und "In Bearbeitung" können nur archiviert werden, wenn das Enddatum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt. | Nein                                                                                 |
| Verträge                 | Veraltet                                                                                                                                                                             | Ja                                                                                   |
| Geschäftsregistrierungen | "Angenommen", "Abgelehnt" und "Umgewandelt"                                                                                                                                          | Ja                                                                                   |
| E-Mail                   | Abgeschlossen                                                                                                                                                                        | Ja                                                                                   |

| Geschäftsobjekt        | Status, die archiviert werden                                                                                                                                                        | Wird das Deaktivieren von Geschäftsprüfungen in der Fine-Tuning-Aufgabe unterstützt?                                                 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leads                  | "Angenommen", "Abgelehnt" und "Umgewandelt"                                                                                                                                          | Ja                                                                                                                                   |
| Wartungspläne          | Abgeschlossen                                                                                                                                                                        | Ja                                                                                                                                   |
| Nachrichtenaktivitäten | "Abgeschlossen" und "Storniert". Objekte mit dem Status "Offen" und "In Bearbeitung" können nur archiviert werden, wenn das Enddatum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt. | Nein                                                                                                                                 |
| Opportunitys           | "Gewonnen", "Verloren" und "Gestoppt"                                                                                                                                                | Ja                                                                                                                                   |
| Telefonate             | "Abgeschlossen" und "Storniert". Objekte mit dem Status "Offen" und "In Bearbeitung" können nur archiviert werden, wenn das Enddatum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt. | Nein                                                                                                                                 |
| Werbeaktionen          | Beendet                                                                                                                                                                              | Ja                                                                                                                                   |
| Routen                 | "Abgeschlossen" und "Storniert". Objekte mit dem Status "Offen" und "In Bearbeitung" können nur archiviert werden, wenn das Enddatum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt. | Nein                                                                                                                                 |
| Kundenaufträge         | Abgeschlossen                                                                                                                                                                        | Ja                                                                                                                                   |
| Angebote               | Abgeschlossen                                                                                                                                                                        | Ja                                                                                                                                   |
| Zielgruppen            | "In Vorbereitung", "Aktiv", "Veraltet" und "Gesperrt"                                                                                                                                | Ja                                                                                                                                   |
| Tickets                | "Geschlossen" oder "Anonymisiert"                                                                                                                                                    | Ja - Deaktivieren Sie die Geschäftsprüfung für Tickets, um auch offene und in Bearbeitung befindliche Tickets archivieren zu können. |
| Zeiteinträge           | Freigegeben                                                                                                                                                                          | Ja                                                                                                                                   |
| Zeitberichte           | Freigegeben                                                                                                                                                                          | Ja                                                                                                                                   |
| Besuche                | "Abgeschlossen" und "Storniert". Objekte mit den Status "Offen" und "In Bearbeitung" können nur archiviert werden, wenn das Enddatum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt. | Nein                                                                                                                                 |
| Tourpläne für Besuch   | "In Vorbereitung" und "Aktiv". Objekte mit den Status "In Vorbereitung" und "Aktiv" können archiviert werden, wenn das Enddatum mindestens 6 Monate in der Vergangenheit liegt.      | Nein                                                                                                                                 |

## Weitere Informationen

<https://blogs.sap.com/2023/01/19/archiving-new-selection-criteria>

### 31.1.3 Archiv durchsuchen

Nachdem Sie die Archivierung konfiguriert haben, startet diese am nächsten Tag und wird einmal pro Tag ausgeführt. Anschließend können Sie die archivierten Belege durchsuchen.

Verfahren Sie wie folgt:

1. Navigieren Sie zu **Administrator** > **Archivierung**.
2. Unter **Archiv durchsuchen** wählen Sie **Suchen**.
3. Wählen Sie aus der Auswahlliste ein Objekt aus, oder wählen Sie **Archivierte Objekte**, um in allen archivierten Belegen zu suchen.
4. Geben Sie ein Schlagwort ein, und suchen Sie.  
Um Ihre Suche weiter zu verfeinern, wählen Sie **Erweitert**. Hier können Sie Ihre Ergebnisse nach den Feldern **Nummer** und **Beschreibung** filtern.
5. Sobald die Suchergebnisse angezeigt werden, können Sie zwischen **Alle Positionen** und **Meine Positionen** wechseln. Sie können auch Positionen in den Suchergebnissen wählen, die in der **Schnellansicht** geöffnet werden. Diese können weiter aufgeklappt werden, um sie auf der **ThingInspector**-UI anzuzeigen.

#### ⓘ Hinweis

Wenn Ihrem Benutzer das Work Center "Archivierung" zugeordnet ist, können Sie archivierte Elemente auf der OAV-Seite der Archivierung anzeigen. Sie können jedoch nur zu den Business-Objekten navigieren, die für Ihre Rolle berechtigt sind.

## 31.2 Häufig gestellte Fragen zur Archivierung

Schauen Sie sich einige der häufig gestellten Fragen zur Archivierung an.

### Wo werden die Archive gespeichert? Kann auf sie zugegriffen werden?

Archive werden in einem externen Speicher (derzeit AWS) gespeichert, auf den Benutzer nicht zugreifen können. Der externe Speicher kommt ohne zusätzliche Kosten für Kunden. Der Benutzer hat keinen direkten Zugriff auf die in AWS gespeicherten Daten. Sie können nur über die Archivierungssuche darauf zugreifen.

## **Werden E-Mails und Anlagen, die mit einem Geschäftsobjekt verknüpft sind, ebenfalls archiviert?**

Ja, wenn sie vom Geschäftsobjekt als abhängiges Objekt gemeldet werden.

## **Kann ich die Jobs Move2Archive und DeleteFromArchive im SAP-Cloud-for-Customer-System anzeigen, um zu prüfen, ob die Archivierungsjobs erfolgreich ausgeführt wurden?**

Nein, Sie können die laufenden Jobs nicht anzeigen. Stattdessen können Sie das Ergebnis anzeigen. Die entsprechenden Objekte können nicht mehr aus regulären Abfragen gefunden werden. Sie können sie nur im Archivierungsarbeitsvorrat finden. Hier können Sie von der Seite "Detailsicht" zu den Objekten navigieren.

## **Wie kann ich Daten aus dem Archiv wiederherstellen?**

Navigieren Sie zur Seite "Detailsicht", um die Drucktaste [Wiederherstellen](#) anzuzeigen. Diese Funktion muss von SAP explizit aktiviert werden. Für einige Geschäftsobjekte wie Verträge, Leads, Zeiteinträge, Geschäftsregistrierungen, Wartungspläne und Routen wird diese Option jedoch standardmäßig unterstützt.

## **Kann die Archivierung das Archivieren von Daten aus 12 Jahren unterstützen?**

Ja

## **Ist es möglich, benutzerdefinierte Löschrbedingungen anzulegen (z.B.: Mit PDI-Erweiterung)?**

Derzeit gibt es keinen Mechanismus zum Festlegen benutzerdefinierter Regeln für die Archivierung.

## **Werden Zugriffseinschränkungen bei der Archivsuche berücksichtigt?**

Für die Suche werden alle Positionen angezeigt. Wenn Sie eine Position wählen, wird das Objekt lokal geladen, und Berechtigungen werden ausgewertet. Als Ergebnis können Sie die grundlegenden Informationen sehen, aber für Details benötigen Sie eine Berechtigung.



## Gibt es eine Begrenzung der konfigurierbaren Zeitdauer für die Archivierungs- und Löschräume?

Die maximal konfigurierbare Zeitdauer beträgt 50.000 Tage (ca. 137 Jahre).

## Darf ich anhand einer anderen Bedingung archivieren (z.B.: nach einer Verkaufsorganisation)?

Ja, wir können basierend auf Verkaufsorganisation und Land/Region archivieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Neue Auswahlkriterien in der Archivierung](#) .

## Kann ich den Status "Nicht archivierbar" manuell setzen?

Diese Aktion hängt davon ab, wie verschiedene Geschäftsobjekte den Archivierungsstatus auf den Uls implementiert haben.

- Das Archivierungs-Framework setzt diesen Status nicht, aber das Geschäftsobjekt kann für einen geeigneten Anwendungsfall auf den Status *Nicht archivierbar* gesetzt werden.
- Wenn das Geschäftsobjekt den Archivierungsstatus bearbeitbar macht (wenn noch nicht bereits archiviert), würde eine manuelle Änderung des Status die Archivierung verhindern.

## Ist ein Änderungsprotokoll verfügbar?

Nur der Archivierungsstatus kann von **SAP\_SYSTEM** (technischer Benutzer) geändert werden. Die Änderungsprotokolle sind die archivierten Objekte.

## Was passiert mit archivierten Datensätzen im externen Speicher, wenn ein Mandant aktualisiert wird?

Die Aktualisierung des Mandanten setzt die archivierten Objekte zurück, und die Verknüpfungen zum externen Speicher gehen verloren, und diese Objekte sind nicht mehr erreichbar.

## Warum muss ich einen Fall anlegen, um einen archivierten Datensatz wiederherzustellen?

Ein Fall ist erforderlich, damit Kunden zustimmen können, dass ihre alten Daten möglicherweise nicht mehr zu den aktuellen Daten passen (z.B. Organisationseinstellungen), und dass Kunden aufgrund des Abrufs

der Archivierung keine weiteren Fälle anlegen. Der Support macht dann die Drucktaste [Wiederherstellen](#) für Kunden auf der Benutzeroberfläche sichtbar. Sobald die Drucktaste [Wiederherstellen](#) sichtbar ist, können Sie die Geschäftsobjekte selbst wiederherstellen.

### **Kann ich das Aussetzen der Hintergrundprüfungen anfordern (z.B.: Move2Archive und DeletefromArchive) und die Hintergrundüberprüfung während Nicht-Spitzenzeiten durchführen?**

Der Hintergrundüberprüfungsjob wird in den frühen Morgenstunden (ca. 1:00 Uhr) und nicht während der Spitzenzeiten ausgeführt. Diese Einstellung kann nicht geändert werden.

### **Ist die Aufbewahrungsfrist vor der Archivierung von der Aufbewahrungsfrist vor dem Löschen abhängig und umgekehrt? Beispiel: Ich möchte eine Mindestanzahl von Tagen für die Archivierung festlegen und keine Zeitreihe für das Löschen angeben und umgekehrt.**

[Aufbewahrungsfrist vor der Archivierung](#) ist der Zeitpunkt, an dem das Objekt im System nicht geändert wurde. Daher wäre es ein Kandidat für die Archivierung (meist aus betriebswirtschaftlichen Gründen). [Aufbewahrungsfrist vor Löschung](#) ist die Zeit, in der das Objekt im externen Speicher verbleibt (meist aus rechtlichen Gründen).

### **Wie kann ich herausfinden, wie viel Speicherplatz bereits von meinen Daten belegt wird?**

Sie müssen ein Ticket anlegen, um diese Informationen vom Operations-Team zu erhalten.

### **Was sind die Vorteile der Archivierung?**

- **Senkung der Kosten:** Die Reduzierung des Datenvolumens durch die Archivierung verbessert die Systemperformance, was dazu beitragen kann, die Fälle im Zusammenhang mit operativen Analysen von SAP Cloud for Customer zu verringern.
- **Gesetzliche Anforderungen:** Anstatt die Daten zu löschen, kann die Archivierung dazu beitragen, dass weiterhin auf die historischen Daten zugegriffen werden kann, falls diese zu Prüfungszwecken benötigt werden.
- **Anwendungsperformance:** Verbesserte Systemperformance im Allgemeinen aufgrund kürzerer Antwortzeit.

## **Wann sollten Kunden mit der Archivierung aus Sicht des Speicherplatzes beginnen?**

Dies hängt von den Geschäftsanforderungen des Kunden ab. Es variiert von Land/Region zu Land/Region. Je nach Land/Region haben einige Länder/Regionen eine gesetzliche Anforderung, die Daten für zwei, fünf, sogar 7 Jahre aufzubewahren. Nach diesem Zeitraum können die Daten archiviert werden.

## **Ist es wahr, dass das Aktivierungskennzeichen für ein Geschäftsobjekt nicht mehr entmarkiert werden kann?**

Diese Aussage trifft nicht mehr zu.

## **Wie viele Datensätze können insgesamt und pro Geschäftsobjekt archiviert werden?**

Der MoveToArchive-Job ruft pro Lauf etwa 80.000 bis 120.000 Objekte ab. Das Maximum, das er abrufen kann, beträgt etwa 280.000.

Diese Anzahl hängt hauptsächlich von Erweiterungen wie benutzerdefinierten Feldern und PDI-Lösungen ab. Sie müssen den ArchivingStatusCode am Wurzelknoten des entsprechenden Geschäftsobjekts prüfen und die Verarbeitung stoppen, wenn der Wert von NotArchived abweicht.

## **Gibt es Einschränkungen hinsichtlich der Anzahl archivierter Objekte oder der Größe von Anlagen, die mit SAP-Cloud-for-Customer-Objekten archiviert werden? Gibt es weitere Einschränkungen im Archivierungsprozess?**

Solche Einschränkungen gibt es nicht.

## **Gibt es beim Ausführen von Archivierungsaktivitäten Auswirkungen auf die Performance des Systems?**

Archivierungsjobs laufen im Hintergrund. Auf diese Weise können Frontend-Benutzer nicht auf Archivierungsaktivitäten zugreifen. Auch wenn Benutzer gleichzeitig mit der Archivierung arbeiten, hat dies keinen Einfluss auf sie.

## Wie viele Hintergrundaufgaben kann die Archivierung ausführen?

Die Archivierung kann fünf Sitzungen parallel ausführen.

## Da Hintergrundaufgaben dynamisch verwendet werden, kann ich davon ausgehen, dass andere für das Cloud-for-Customer-System des Kunden verfügbar sind?

Ja.

## Welche zusätzlichen Parameter sind für die Archivierung des Geschäftsobjekts "Ticket" erforderlich?

Neben [Verkaufsorganisationsnummer](#) und [Land/Region](#) können Sie auch [Tickettyp](#) als zusätzlichen Parameter für die Archivierung des Ticketgeschäftsobjekts auswählen.

## Wann wird der Archivierungsjob ausgeführt?

Archivierungsjobs werden täglich am frühen Morgen des lokalen Rechenzentrums ausgeführt. Sie können nicht beeinflussen, wann er ausgeführt wird. Während der ersten Stunde sammelt er die Daten und verarbeitet sie dann basierend auf der Parallelverarbeitung im Hintergrund. Stellen Sie sicher, dass die PDI-Lösung (falls vorhanden) das Ticket, das archiviert werden muss, nicht beeinträchtigt. Daher kann es keine Performanceprobleme geben, mit denen Frontbenutzer konfrontiert sind.

## Wie kann man aus einem Archiv wiederherstellen?

Einige Bilder verfügen in der Detailsicht über die Option [Wiederherstellen](#), mit der Sie ein archiviertes Geschäftsobjekt wiederherstellen können.

Wenn die Drucktaste [Wiederherstellen](#) nicht verfügbar ist, müssen Kunden eine Vereinbarung unterzeichnen, die besagt, dass ein Kunde keine Fälle aufgrund einer Dateninkonsistenz anlegt, sobald die alten Daten aus der Archivierung wiederhergestellt werden (z.B. nach einem Gebietsreformlauf). Die Drucktaste zum Wiederherstellen kann vom Support aktiviert werden, sobald Sie einen Fall unter der Komponente **LOD-CRM-ARC** anlegen.

### 📌 Hinweis

Im Folgenden finden Sie eine Beispielfassung der Vereinbarung:

Dear Customer, In order for us restore the data, you need to accept the following agreement: You're aware that when the Restore function is executed on the values

of the archived data, it can potentially cause the restored data to not fit/be compatible with the current data. SAP can't be hold accountable for this and no cases should be raised for this later on. If you agree with this, then we can go ahead and restore the archived data. Best regards, XXX

## **Wie lauten die SAP Best Practices, um Daten von SAP Cloud for Customer und SAP S/4HANA mit Stammdaten wie Geschäftspartnern oder Produkten synchron zu halten?**

Die Archivierung setzt unmittelbar vor der Archivierung einen [Archivierungsstatuscode](#). Auf diesen kann jeder Workflow abgestimmt werden.

## **Können benutzerspezifische Status archiviert werden?**

Nein, die Archivierungsanwendung kann keine Kundenwerte archivieren.

## **Wo kann ich den Status des Archivierungsjobs prüfen und wie kann ich abgebrochene Jobs erneut auslösen?**

Es ist nicht möglich, abgebrochene Jobs erneut auszulösen. Die Archivierungsanwendung startet jeden Tag automatisch.

## **Welche Berechtigungsrollen werden benötigt, damit Benutzer die Suche im Archiv anzeigen können? Und welche Berechtigungsrollen gibt es für den Archivierungsprozessverantwortlichen?**

Dem Benutzer muss die Benutzungsoberfläche für die Archivierungssuche zugeordnet sein. Die regulären Berechtigungsregeln werden angewendet, sobald die Navigation zur Entität selbst (z.B. Opportunity) ausgeführt wird.

## **Kann das Archivierungsaktivierungskennzeichen zurückgenommen werden?**

Ja, das Archivierungsaktivierungskennzeichen kann zurückgenommen werden.

## **Die Archivierung kann fünf Sitzungen parallel ausführen. Bedeutet diese Aussage fünf Sitzungen pro Archivierungsobjekt oder für alle Archivierungsobjekte zusammen?**

Die Archivierung behandelt jeden Objekttyp (z.B. Termine, Opportunities, Tickets usw.) einzeln, aber die Archivierung eines Objekttyps wird in fünf parallelen Sitzungen ausgeführt.

## **Können Kunden zusätzlichen Speicher für Cloud for Customer erwerben?**

Wenn Sie die Lösung richtig einsetzen, ist kein zusätzlicher Speicherplatz erforderlich. Wir bieten 10 GB gemeinsam genutzten Speicher pro Benutzer an. Das ist etwa zehnmal so viel wie bei der Konkurrenz. Da kein Kunde das Limit jemals erreicht hat, haben wir keine SKU für zusätzlichen Speicher.

## **Gibt es bei Verwendung der Archivierungsfunktion zusätzliche Speicherkosten?**

Nein, bei der Verwendung der Archivierungsfunktion entstehen keine zusätzlichen Speicherkosten.

## **Weitere Informationen**

<https://blogs.sap.com/2020/12/03/archiving-how-it-is-designed-how-does-it-work/> 

<https://blogs.sap.com/2020/12/18/archiving-what-objects-what-are-the-criteria/> 

<https://blogs.sap.com/2023/01/19/archiving-new-selection-criteria/> 

# Ausschlussklauseln und rechtliche Aspekte

## Hyperlinks

Einige Links werden durch ein Symbol und/oder einen Quick-Info-Text klassifiziert. Über diese Links erhalten Sie weitere Informationen. Informationen zu den Symbolen:

- Links zum Symbol  : Sie rufen eine Website auf, die nicht von SAP gehostet wird. Durch die Nutzung solcher Links stimmen Sie Folgendem zu (sofern sich nicht aus Ihren Vereinbarungen mit SAP etwas anderes ergibt):
  - Der Inhalt der verlinkten Site ist keine SAP-Dokumentation. Basierend auf diesen Informationen ergibt sich für Sie keinerlei Produkthaftungsanspruch gegen SAP.
  - Weder widerspricht SAP dem Inhalt auf der verlinkten Site noch stimmt SAP ihm zu. Außerdem übernimmt SAP keine Gewährleistung für dessen Verfügbarkeit und Richtigkeit. SAP übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch die Nutzung solchen Inhalts verursacht wurden, es sei denn, dass diese Schäden von SAP grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden.
- Links zum Symbol  : Sie verlassen die Dokumentation für das jeweilige SAP-Produkt oder den jeweiligen SAP-Service und rufen eine von SAP gehostete Website auf. Durch die Nutzung solcher Links stimmen Sie zu (sofern sich nicht aus Ihren Vereinbarungen mit SAP etwas anderes ergibt), dass sich basierend auf diesen Informationen für Sie keinerlei Produkthaftungsanspruch gegen SAP ergibt.

## Videos, die auf externen Plattformen gehostet werden

Einige Videos verweisen möglicherweise auf Video-Hosting-Plattformen von Drittanbietern. SAP kann die zukünftige Verfügbarkeit von Videos, die auf diesen Plattformen gespeichert sind, nicht garantieren. Außerdem unterliegen alle Werbungen und anderen Inhalte, die auf diesen Plattformen gehostet werden (z.B. empfohlene Videos oder Navigation zu anderen gehosteten Videos auf derselben Site), nicht der Kontrolle oder Verantwortlichkeit von SAP.

## Beta und andere experimentelle Funktionen

Experimentelle Funktionen sind nicht Teil des offiziellen Lieferumfangs, den SAP für künftige Releases garantiert. Dies bedeutet, dass experimentelle Funktionen von SAP jederzeit, aus beliebigen Gründen und ohne vorherige Ankündigung geändert werden können. Experimentelle Funktionen sind nicht zur Nutzung in einem Produktivsystem vorgesehen. Die experimentellen Funktionen dürfen nicht für Demonstrationen, Tests, Untersuchungen, Bewertungen oder anderweitige Zwecke in einer Produktivumgebung oder in Verbindung mit Daten, die nicht ausreichend gesichert wurden, verwendet werden. Der Zweck der experimentellen Funktionen besteht darin, frühzeitig Feedback zu erhalten und so Kunden und Partnern die Möglichkeit zu geben, das zukünftige Produkt entsprechend zu beeinflussen. Durch die Abgabe von Feedback (z.B. über SAP Community) stimmen Sie zu, dass die geistigen Eigentumsrechte der Beiträge oder daraus abgeleiteten Werke im ausschließlichen Besitz von SAP verbleiben.

## Beispielcode

Bei dem Quelltext und/oder den Code-Snippets handelt es sich ausschließlich um beispielhafte Darstellungen. Sie sind nicht zur Nutzung in einem Produktivsystem vorgesehen. Der Beispielcode dient ausschließlich dem Zweck, Syntax- und Verphrasierungsregeln besser zu erläutern und zu visualisieren. SAP übernimmt keine Gewährleistung für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Beispielcodes. SAP übernimmt keine Haftung für Fehler oder Schäden, die durch die Nutzung des Beispielcodes verursacht wurden, es sei denn, dass diese Fehler oder Schäden von SAP grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden.

## Vorurteilsfreie Sprache

SAP unterstützt eine Kultur der Vielfalt und Integration. Wann immer möglich, verwenden wir in unserer Dokumentation unvoreingenommene Sprache, um auf Menschen aller Kulturen, ethnischen Zugehörigkeiten, Geschlechter und Fähigkeiten zu verweisen.

© 2024 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP SE oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.

Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite <https://www.sap.com/germany/about/legal/trademark.html>.