



Überblick aus der Cloud

Erste Erfahrungen mit „SAP Customer OnDemand“

Umdenken bei Anwendern und Beratern

SAP geht neue Wege. Ein Beispiel: SAP Customer OnDemand. Beim SAP-Partner SPV evaluiert man dieses SaaS-/Cloud-Angebot derzeit als CRM-Lösung für den eigenen Vertrieb. Die SPV-Mitarbeiter sind dabei zugleich Anwender und potenzielle Berater. Das erlaubt interessante Einblicke in diese recht SAP-untypische Software.



**Peter Steinberg ist Vorstand Vertrieb/Marketing der SPV Solutions, Products, Visions AG.*

Von Peter Steinberg*

SAP hat lang gezögert, aber spätestens seit der Akquisition des SaaS-Anbieters SuccessFactors Anfang 2012 scheint Cloud-Computing als fester Bestandteil der Unternehmensstrategie verankert zu sein. Neben „SAP Business ByDesign“ ist das davon unabhängige SAP Customer OnDemand ein wichtiger Baustein dieser Strategie. SAP Customer

OnDemand ist ein stark durch Collaboration-Funktionen geprägtes CRM-System. Nachfolgend werden erste Schlaglichter auf die SaaS geworfen – sowohl aus der Sicht des Anwenders als auch aus der des SAP-Projekthauses.

GUI – komplett anders, aber sinnvoll
Die Benutzeroberfläche von SAP Customer OnDemand ist so radikal anders, dass selbst jüngere, Web-2.0-affine Mit-

arbeiter etwas Orientierungszeit brauchen. Doch hat man sich erst damit vertraut gemacht, erschließen sich schnell viele nützliche Detailfunktionen. Das übergeordnete Ziel des Designs: ein schnelles Erfassen von Informationen. Im Mittelpunkt stehen dabei die „Feeds“. Wie in einem Nachrichtenticker werden hier alle Vorgänge gelistet. Sehr praktisch ist dabei, dass schon ein Mouseover genügt, um zu jedem Feed weitere Informationen angezeigt zu bekommen. Über den Feed lassen sich Informationen, Fortschritte, Statusinformationen oder Anfragen unter den Kollegen verteilen und einsehen. Sehr praktisch: Der Feed lässt sich bequem in Outlook einbinden. Man muss so den Customer OnDemand Client nicht offen haben und hat trotzdem „mit einem Auge“ die aktuellen Vertriebsaktivitäten im Blick. Positiv zu erwähnen sind die Benutzeroberflächen der Apps für Mobilgeräte. Man sieht, sie sollen gefallen und beeindrucken und dies gelingt insbesondere der iPad-App durchaus.

„360-Grad-Blick“ auf den Kunden

Auf den ersten Blick meint man, mit SAP Customer OnDemand ein Tool zur Kooperation und nicht zur Verwaltung von Kundendaten und -beziehungen vor sich zu haben. Das ist gewöhnungsbedürftig, aber auf den zweiten Blick eine besondere Stärke der Lösung. Das Schlagwort bei SAP Customer OnDe-

AUFGABENLISTE: ERSTE IMPLEMENTIERUNG

Alle Vorarbeiten (10 abgeschlossen) | Hier klicken für Details | Datenübersicht und Erweiterung „1.2.2 abgeisch (neu)“ | Titel (0) abgeschlossen

In dieser Phase können Sie die Lösung nach Ihren Anforderungen einstellen. Sie können die Lösung vor dem Produktstart an Ihre jeweiligen Anforderungen anpassen, indem Sie Vorarbeiten prüfen und zusätzliche Einstellungen für den von Ihnen ausgewählten Lösungsumfang eingeben. Zusätzlich können Sie der Aufgabenliste optionalen Konfigurationsaufgaben hinzufügen.

Seitenszahl Aufgaben in Projekt: 20 | Offene Aufgaben: 3 | Aufgaben in Bearbeitung: 1 | Abgeschlossene Aufgaben: 25

RT	Name	Aufgabe	In Projekt	Vorarbeit	N	Vollständig	Verantwortung	Aufg.	Jederung durch	Änderung am
✓	Leitfaden	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Verkauf	Peter Stebbke		22.11.2012 09:59 CET
✓	Aufgabenbearbeitung für d...	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Verkauf	Peter Stebbke		22.11.2012 09:57 CET
✓	Aufgabenbearbeitung für d...	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Verkauf	Peter Stebbke		22.11.2012 10:02 CET
✓	Abrechnung	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Verkauf	Peter Stebbke		22.11.2012 11:30 CET
✓	Wahlberechtigung	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Verkauf	Peter Stebbke		22.11.2012 12:02 CET
✓	Aufgabenbearbeitung für d...	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Verkauf	Peter Stebbke		22.11.2012 12:04 CET
✓	Abrechnung	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Verkauf	Peter Stebbke		22.11.2012 12:05 CET
✓	Erstellung der E-Mail-Int...	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Ja	Komm.	Peter Stebbke		22.11.2012 12:05 CET
✓	Integration mit Microsoft...	Konfigurat...	Ja	Peter Stebbke	Nein	Nein	Komm.	Peter Stebbke		02.11.2012 10:09 CET

Die Einführung von SAP Customer OnDemand unterscheidet sich grundlegend von bisher typischen SAP-Implementierungen.

mand ist der „360-Grad-Blick“ auf den Kunden.

Um einen Kundenkontakt optimal vorbereiten zu können, will ein Account-Manager wissen: Wer ist der richtige, interne Produktspezialist für die Beratung dieses Kunden? Haben wir Referenzkunden? Was machen die Wettbewerber? Kennt jemand bei uns diesen Kunden oder Besonderheiten seiner Branche? Welche geschäftliche Beziehung gab es bisher?

All diese Fragen können über die Feed-Funktion in den Raum oder einem Kollegen direkt gestellt werden. Dieses Konzept hat Auswirkungen auf den Kreis

der Anwender und die Zahl der benötigten Lizenzen. Bei der derzeitigen Implementierung in unserem Haus sollen zum Beispiel drei Sales-Manager mit SAP Customer OnDemand arbeiten – doch es werden insgesamt 20 Clients eingerichtet! Grund ist der Collaboration-Ansatz: Im Idealfall sollen eben nicht nur andere Account-Manager und die Geschäftsleitung, sondern auch Contact-Center-Mitarbeiter, Bereichsleiter und das Rechnungswesen involviert werden. In einem produzierenden Unternehmen kämen zum Beispiel auch Produktmanager, Konstruktion und Supply-Chain-Manager hinzu.

Anzeige

Mobility Services – unterwegs einen Schritt voraus.



Jederzeit und überall sicher entscheiden.

Wir machen ihre SAP-gestützten Geschäftsprozesse mobil. Unsere erfahrenen Experten bieten Ihnen ein Komplettangebot rund um Mobility – von der strategischen Beratung über die App-Entwicklung und das Mobile Device Management bis hin zu Security-Konzepten.

Überzeugen Sie sich: www.tds.fujitsu.com/mobility



TDS
a Fujitsu company

Anpassung über Rollen und Tags

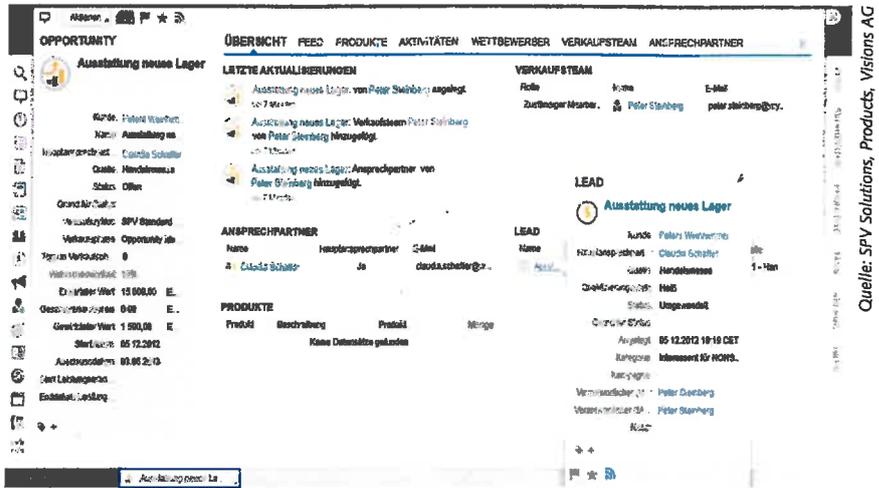
Der Vorteil des Feeds ist die Möglichkeit, Kollegen „mitlesen“ zu lassen, um gegebenenfalls zusätzlichen Input zu den aktuellen Vorgängen zu erhalten und den Blick auf den Kunden zu erweitern. Damit es bei dieser Vernetzung der Nutzer nicht zu einer Überschwemmung mit Informationen kommt, was Effizienz und Akzeptanz des Systems gefährden würde, arbeitet man in Customer OnDemand mit Tags – ähnlich wie in Twitter. Mithilfe der Tags definiert man, worauf sich der eigene Input bezieht und für wen sich zum Beispiel direkt Handlungsbedarf ergibt. So „verlinkt“ man flexibel auf den unterschiedlichsten Ebenen also beispielsweise nach Bereichen, Personen, Kunden, Produkten oder Verkaufsprozessphasen. Schon in der derzeitigen Evaluationsphase bei SPV deutet sich an, dass die geschickte Verwendung dieser Tags großes Potenzial für die flexible Steuerung von Prozessen birgt.

Mehr Zeit für den Verkauf

„Mehr Zeit für den Verkauf“ – das ist der Anspruch des Systems. Die Software soll primär auf den Tagesablauf von Vertriebsmitarbeitern ausgerichtet sein. Statt Aktivitäten wie üblich periodisch gesammelt zu berichten, sollen hier alle Aktivitäten unmittelbar, auch von unterwegs, erfasst und auf Knopfdruck in die Form von Reports gebracht werden. Hierfür bietet das System eine Vielzahl anpassbarer Standardreports an. Was vermisst wird, ist eine Funktion für Besuchsberichte. Außerdem wäre für die mobile Datenerfassung ein Offline-

① SAP Customer OnDemand im Überblick

Mit der Cloud-Lösung SAP Customer OnDemand lassen sich zentrale Vertriebsprozesse automatisieren und vereinfachen. Customer OnDemand wird als Mietsoftware in den SAP-Rechenzentren betrieben und zeichnet sich aus durch einfache Bedienbarkeit, ausgefeilte Werkzeuge zur Zusammenarbeit, Einsatz mobiler Geräte und umfangreiche Analysemöglichkeiten. Eine Integration in bestehende On-Premise-Systeme ist leicht möglich und steigert den Wert bereits getätigter Investitionen. Dazu trägt auch die zügige Einführung innerhalb von vier bis sechs Wochen bei.



Die Benutzeroberfläche von SAP Customer OnDemand präsentiert als zentrales Element „Feeds“. Wie in einem Nachrichtenticker werden hier alle Vorgänge gelistet. Ein Mouseover genügt, um zu jedem Feed weitere Informationen angezeigt zu bekommen.

Client wünschenswert. Die auf das Wesentliche reduzierten Eingabemasken verringern den Aufwand für die mobile Eingabe tatsächlich: Basisdaten zu einem Kontakt können schnell zwischendurch eingegeben werden, lediglich drei Felder sind auszufüllen – kein Vergleich zur Anlage von Kontakten zum Beispiel im bisher bei SPV genutzten Microsoft-CRM. Durch die Verlinkung mit allen zu einem Unternehmen verfügbaren Informationen lässt sich der Datensatz später sehr leicht etwa von einem Kollegen im Backoffice vervollständigen.

Cloud – aber sicher

SAP Customer OnDemand hat seine eigene Datenbasis, kann aber auch direkt an „SAP ERP 6.0“ angeschlossen werden. Der Stand-alone-Betrieb ist vor allem dann gut machbar, wenn es um den Vertrieb von Dienstleistungen geht und keine Produktdaten und Warenbestände abgerufen werden müssen. Die ERP-Anbindung ist zweifellos ein gewichtiges Argument für SAP-Anwender. Aber es gibt noch einen Grund, warum SAP Customer OnDemand ein mehr als ernst zu nehmender Konkurrent zu etablierten Cloud-CRM-Systemen wie „Salesforce“ ist: Die Cloud, aus der man Customer OnDemand bezieht, liegt nicht irgendwo auf der Welt verteilt, sondern datenschutzkonform im SAP-Rechenzentrum in St. Leon-Rot.

Die Beratersicht: kein SAP-Projekt, wie man es kennt

Die Implementierung von SAP Customer OnDemand ist ein standardisierter, knapp sechs Wochen dauernder Prozess

namens Onboarding. Dabei wird der Anwender über Workshops, Telefon und Websupport durch die Konfiguration des Systems geführt. Alle Informationen zu diesem Prozess sind praktischerweise im System selbst abgelegt. Das Ergebnis: Sogar mit der ERP-Anbindung liegen Aufwand und Kosten eines solchen Projekts weit unterhalb dessen, was man aus „richtigen“ SAP-Projekten gewohnt ist. Dass man das System im Prinzip als Anwender selbst konfigurieren kann, wird professionelle Unterstützung nicht gänzlich überflüssig machen. Dabei wird es, abgesehen von den etwas kniffligeren Aufgaben wie der Anpassung von Oberflächen oder der Rollen- und Rechte- definition, in der Beratung allerdings eher darum gehen, im engen Austausch mit den Anwendern Prozesse zu optimieren und die effizienteste Nutzung der Software zu erarbeiten.

Wichtig für SAP-Partner: Es zeichnet sich ab, dass die Beratungsleistungen rund um die Einführung von SAP Customer OnDemand praktisch zu Festpreisen angeboten werden müssen. Das ist für SAP-Partner ein sehr ungewohnter Weg, jedoch typisch für Cloud-Lösungen. Allerdings liegt der Vorteil in der Möglichkeit, neue Zielgruppen – sprich kleinere Unternehmen – erfolgreich anzusprechen. Marketing, Social Media, Analyse – die nächsten SAP-Customer OnDemand-Themen stehen ins Haus, die „Waves“ genannten Updates kommen pünktlich, die Roadmap wird eingehalten. Fazit als Anwender und Berater: SAP meint es ernst mit der Cloud und hier kommen äußerst interessante Lösungen auf uns zu. (ap)