

BEREIT FÜR DEN GIPFEL?

**16X SCHNELLERER LEAD-TO-CASH-PROZESS
MIT DER SAP SALES & SERVICE CLOUD V2**



Step-by-Step Guide
zur Migration inklusive
Readiness-Check

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	4
Die neueste Generation des CRM-Systems	7
Die Highlights der Sales & Service Cloud	8
Top Use Cases für die Sales & Service Cloud V2	12
Herausforderungen und Chancen	14
Die 6 Phasen der Migration	20
Readiness Check von Arvato Systems	29
Bereit für den Sales- & Service-Gipfel	33



Eine aufschlussreiche Lektüre wünscht Ihnen

PHILIPP MENKE

Manager SAP Customer Experience
bei Arvato Systems

VORWORT

Wer die Spitze eines Berges erklimmen möchte, braucht nicht nur eine Routenplanung, sondern auch die passende Ausrüstung und erfahrene Wegbegleiter. Ähnlich verhält es sich bei der digitalen Transformation Ihrer Vertriebs- und Serviceprozesse: Mit der Migration Ihres bisherigen SAP-CRM-Systems auf die SAP Sales & Service Cloud V2 machen Sie einen entscheidenden Schritt, um Ihre Geschäftsabläufe effizienter, agiler und wettbewerbsfähiger zu gestalten.

Sales- und Service-Teams bekommen es tagtäglich zu spüren: Kunden erwarten mehr denn je exzellenten Service, passgenaue Lösungen und schnelle Reaktionen. Überall und zu jeder Zeit. Da ist es für die Mitarbeitenden unerlässlich, mit den richtigen Tools und Technologien zu arbeiten. Die SAP Sales & Service Cloud V2 bietet Unternehmen die perfekte Grundlage,

um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Sie führt Vertriebsteams in neue Höhen der Produktivität und steigert auch die Kundenzufriedenheit.

NEVER CHANGE A RUNNING SYSTEM?

Den nicht ganz so ebenen Weg einer Migration nimmt nur auf sich, wer bereits die Erkenntnis gewonnen hat, dass die bisherigen Möglichkeiten des CRM-Systems nicht länger ausreichen (werden). Der Fachkräftemangel im Vertrieb erfordert es mehr und mehr, repetitive und kleinteilige Aufgaben zu automatisieren. Zudem bedarf es lückenloser End-to-End-Prozesse, von der Marketingkampagne bis zum Cashflow, um eine wirklich überzeugende Kundenerfahrung (Custo-

mer Experience, CX) zu schaffen. Dazu sind Informationstransparenz und Prozessperformance in Echtzeit unverzichtbar. Schließlich will man sich nicht auf die „falschen“ Leads fokussieren und die richtigen vernachlässigen. Doch dies wird im Zuge immer länger werdender Sales-Zyklen und einem anspruchsvollen After-Sales-Betreuungsbedarf zu einer wachsenden Herausforderung. Nur wenn ein CRM-System jederzeit und überall optimal unterstützt, können die Sales- und Service-Teams die Kunden angemessen begleiten und zufriedenstellen.

(K)EIN THEMA FÜR DIE IT?

Aus technologischer Sicht mögen viele Unternehmen noch gar nicht den Druck verspüren, ihr Vertriebssystem anzupassen. Unter Umständen liegen die Prioritäten sogar an anderer Stelle, etwa bei der Umstellung

auf S/4HANA. Aber gerade deshalb ist ein ganzheitlicher und flexibler Ansatz wichtig, der es erlaubt, die gesamte IT-Struktur zukunftsfähig zu machen. Er gestattet es, eben nicht nur aktuelle Herausforderungen zu lösen, sondern auch Raum für zukünftiges Wachstum zu schaffen. Es handelt sich also um ein strategisches Projekt, das Vertrieb und IT gleichermaßen betrifft.

Die gute Nachricht: Mit der SAP Business Technology Platform (BTP) gestaltet sich der Übergang effizient, ohne dass dabei der laufende Betrieb gefährdet würde. Mit der Gipfelmetapher möchten wir nicht nur den technischen Migrationsprozess erklären, sondern Ihnen auch zeigen, warum der Aufstieg zur SAP Sales & Service Cloud V2 ein Erfolgsgarant für Ihr Unternehmen ist.

„Die Migration zur SAP Sales & Service Cloud V2 bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihre Vertriebs- und Serviceprozesse nachhaltig zu transformieren. Mit der Integration von Business AI und einer nahtlosen Anbindung an die SAP Business Technology Plattform sowie weitere SAP-Lösungen erreichen unsere Kunden eine neue Ebene der Effizienz und Innovationskraft. Unternehmen, die frühzeitig auf die V2 setzen, sichern sich jetzt schon entscheidende Wettbewerbsvorteile – lange bevor der Migrationsdruck spürbar wird.“

CHRISTIAN SUELZER

Vice President SAP Customer Experience
Head of Germany & Mitglied der Geschäftsleitung



DIE NEUESTE GENERATION DES CRM SYSTEMS

Kunden erwarten personalisierte, proaktive Betreuung und zeitnahe Lösungen – rund um die Uhr und über alle Kanäle hinweg. Unternehmen stehen daher unter enormem Druck, Kundenansprüche schneller, flexibler und gezielter zu erfüllen. Genau hier setzt die SAP Sales & Service Cloud V2 an! Die auf cloudnativen Technologien und einer Microservice-Architektur basierende digitale Vertriebsplattform unterstützt jegliche Aktivitäten in Verkauf und Service. Die neue Version der SAP Sales & Service Cloud stellt eine neue Entwicklungsstufe der Vertriebsbegleitung dar, da sie sich auf vernetzte, intelligente (Digital-first-)Verkaufserfahrungen konzentriert, die den Kunden und das Sales-Service-Team enger zusammenbringen und beide Seiten im (Ver-)Kaufprozess entlasten. Mit Funktionen, die unter ande-

rem die Usability um ein Vielfaches verbessern, Prozesse 16 x schneller machen und andere Systeme wie SAP S/4HANA nahtlos integrieren, bringt die V2 Vertriebs- und Serviceprozesse auf ein neues Level. Besonders spannend: die **SAP Business AI**, die dank generativer KI smarte Empfehlungen gibt und sich optimal in den täglichen Workflow integrieren lässt.



KURZ ERKLÄRT

Die SAP Business AI ist die integrierte KI-Plattform von SAP, die smarte Empfehlungen, automatisierte Prozesse und Echtzeit-Analysen ermöglicht. Mit Lead-Scoring, Next-Best-Action-Vorschlägen und personalisierten Inhalten werden Routineaufgaben optimiert, strategische Entscheidungen erleichtert und Kundeninteraktionen verbessert.

DIE HIGHLIGHTS DER SAP SALES & SERVICE CLOUD

Verbesserte Verkaufsunterstützung

- Konfigurierbare Playbooks für Verkaufsprozesse
- „Next Best Action“ durch KI-basierte Empfehlungen
- Engagement-Level-Messung für die Kundenansprache

Besseres Mobiles Arbeiten

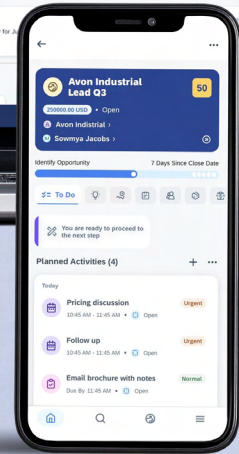
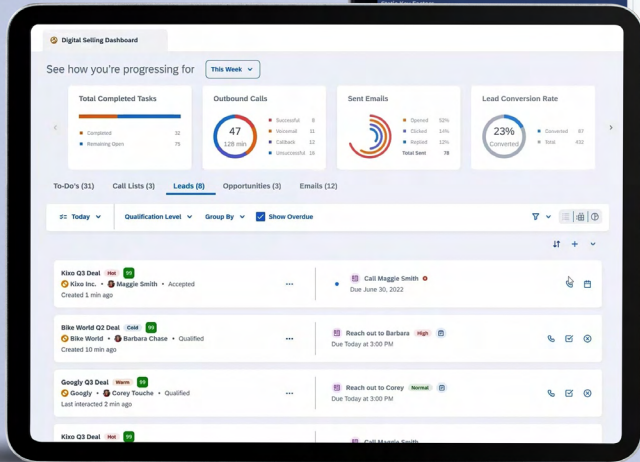
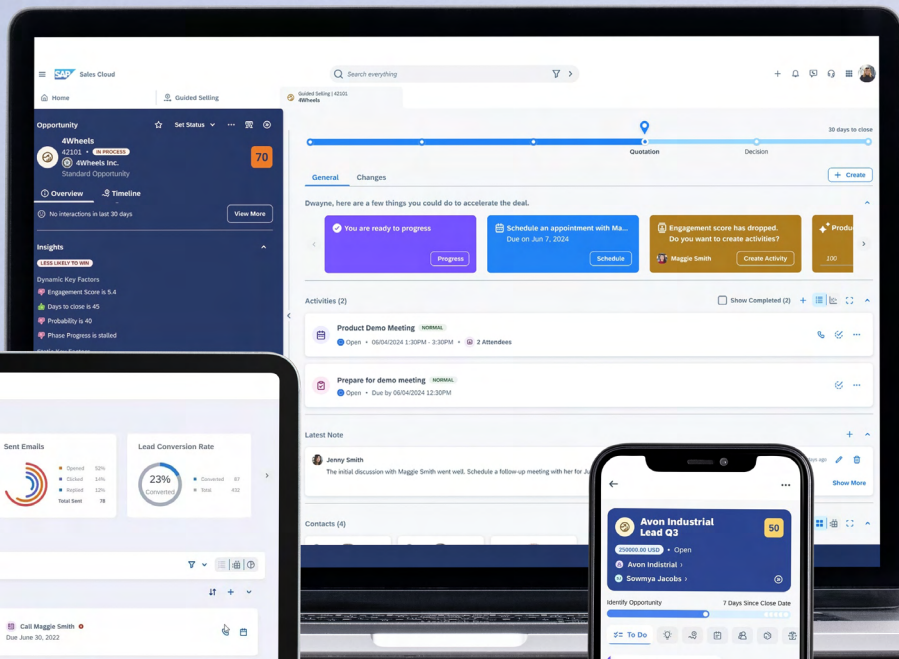
- Offline-Nutzung für flexible, mobile Nutzung
- Widgets für Benachrichtigungen und Aufgabenübersicht
- Nahtlose iOS- & Android-Integration für mobile Geräte

Optimierte Angebotserstellung

- Integration von Preismechanismen für die Angebote
- Automatisierte Prüfung von Verfügbarkeit und Lieferfrist
- Verknüpfung mit verwandten Objekten (z. B. Kontakte)

Effizientes Lead-Management

- Automatisiertes Lead-Scoring mit Machine Learning
- Pipeline-Diagramme für visuelle Fortschrittskontrolle
- Quotenbasierte Ziele zur Steigerung der Erfolgsrate



Anpassungsfähigkeit & Erweiterbarkeit

- Flexible Anpassungen via SAP BTP für Felder & Layouts
- Erweiterbare Cases mit indiv. Kategorien & Anhängen
- API-basierte Integration externer Anwendungen

360-Grad-Kundensicht

- Einheitliche Datenintegration aus CRM, ERP & Marketing
- Vorkonfigurationen für nahtlose Prozessverknüpfungen
- Echtzeit-Datenzugriff für umfassende Kundeneinblicke

Vereinfachte Zusammenarbeit

- Microsoft-Teams-Integration für kollaborative Workflows
- Zentrale Datenräume für die Dokumentenbearbeitung
- Groupware-Anbindungen für durchgängige Kommunikation

Intelligente Geschäftsanalysen

- KI-Dashboards für datenbasierte Entscheidungen
- Analyse von Kundeninteraktionen über mehrere Kanäle
- Automatisierte Berichte für Prognosen & Überwachung

Dynamische Besuchsplanung

- Effizienter Außendienst dank optimierter Routen
- Echtzeit-Updates für flexible Terminpläne
- CO2-Reduktion durch kürzere Fahrtstrecken

Höhere Produktivität

- Automatisierte Integration mit Outlook und Google Mail
- Task-Manager für eine effiziente Aufgabenpriorisierung
- Farblich kodierte Kalenderansichten zur besseren Terminorganisation



„The cloud isn't news anymore, but millions of companies still stand to reap the enormous benefits it offers – especially smaller and medium-sized companies. Getting these companies into the cloud and helping them transform their businesses there can boost growth and competitiveness across the board.“

CHRISTIAN KLEIN

Chief Executive Officer &
Member of the Executive Board at SAP

TOP USE CASES FÜR DIE SALES & SERVICE CLOUD V2



Vertriebskampagnen mit 360°-Blick

Ein Vertriebsleiter möchte die Performance seines Teams in einer bestimmten Region steigern. Mit der 360-Grad-Kundensicht analysiert er, welche Kunden in der Region bisher wenige Kontakte hatten, aber Potenzial zeigen.

Dank der Integration mit S/4HANA kann er direkt sehen, welche Produkte für diese Kunden relevant sind. Sein Team erstellt gezielte Angebote auf Basis historischer Daten und aktueller Bedarfsmuster.



Mobile Leadbearbeitung im Außendienst

Ein Außendienstmitarbeiter erhält über das automatisierte Lead-Scoring Informationen zu drei neuen Leads. Die mobile App priorisiert diese Leads automatisch und zeigt, bei welchem davon es am wahrscheinlichsten zu einem Abschluss kommt. Noch vor dem ersten Kundenbesuch ruft er einen der Leads an, um einen Termin zu vereinbaren, und aktualisiert die Informationen direkt in der App.



KI-Unterstützung für den Vertriebsprozess

Während eines Verkaufsprozesses schlägt die Guided-Selling-Funktion dem Sales Manager vor, nach dem Meeting eine Follow-up-E-Mail mit einer Produktbroschüre zu senden. Die KI empfiehlt zudem, das Angebot innerhalb von zwei Tagen nachzuverfolgen, da dies die Abschlusswahrscheinlichkeit erhöht. Der Mitarbeiter folgt der Empfehlung und steigert so die Erfolgsquote.



Angebotserstellung für Key Accounts

Eine Key-Account-Managerin benötigt ein Angebot für einen Großkunden, der spezielle Preise und Lieferbedingungen fordert. Mit der Angebotserstellungsfunktion (Sales Quotation) nutzt sie Preismechanismen wie ATP (Available to Promise), um Verfügbarkeiten und Lieferzeiten direkt in das Angebot einzubinden. Innerhalb weniger Minuten ist das Dokument fertig und versandbereit.



Schnelle Reaktionsfähigkeit im Kundenservice

Eine Kundin meldet ein Problem mit einer kürzlich gelieferten Bestellung. Die automatisierten Fallaktualisierungen ordnen die Anfrage automatisch der zuständigen Abteilung zu. Dank der Mehrstufen-Kategorisierung kann das Service-Team die Anfrage präzise bearbeiten. Mit einem PDF-Export wird der Kundin abschließend eine Übersicht über die Lösung bereitgestellt.



Datenbasierter Produkt-launch und -vertrieb

Ein Vertriebsteam plant die Einführung eines neuen Produkts in einem wettbewerbsintensiven Markt. Mithilfe von Intelligent Insights analysiert die KI historische Verkaufsdaten und empfiehlt Zielgruppen, Regionen und mögliche Verkaufskanäle. Diese datenbasierten Vorschläge helfen, die Strategie zu schärfen und Ressourcen effizient einzusetzen.

HERAUSFORDERUNGEN UND CHANCEN

Die Migration zur SAP Sales & Service Cloud V2 bietet Unternehmen die Möglichkeit, Vertrieb und Service auf ein völlig neues Leistungsniveau zu heben. Chancen wie höhere Effizienz, verbesserte Kundenbindung und zukunftssichere Geschäftsprozesse machen diese Entscheidung besonders attraktiv.

Doch gibt es auch auf dem Weg zum Gipfel Herausforderungen, die es zu meistern gilt. Die V2 überzeugt durch 16-fach schnellere Prozesse, engere Integration in das SAP-Ökosystem und innovative Features wie generative KI, die Vertriebs- und Service-Teams smarter und effektiver arbeiten lassen. Für Unternehmen, die ihren Wettbewerbsvorsprung sichern wollen, ist die Migration ein logischer Schritt – insbesondere, da die

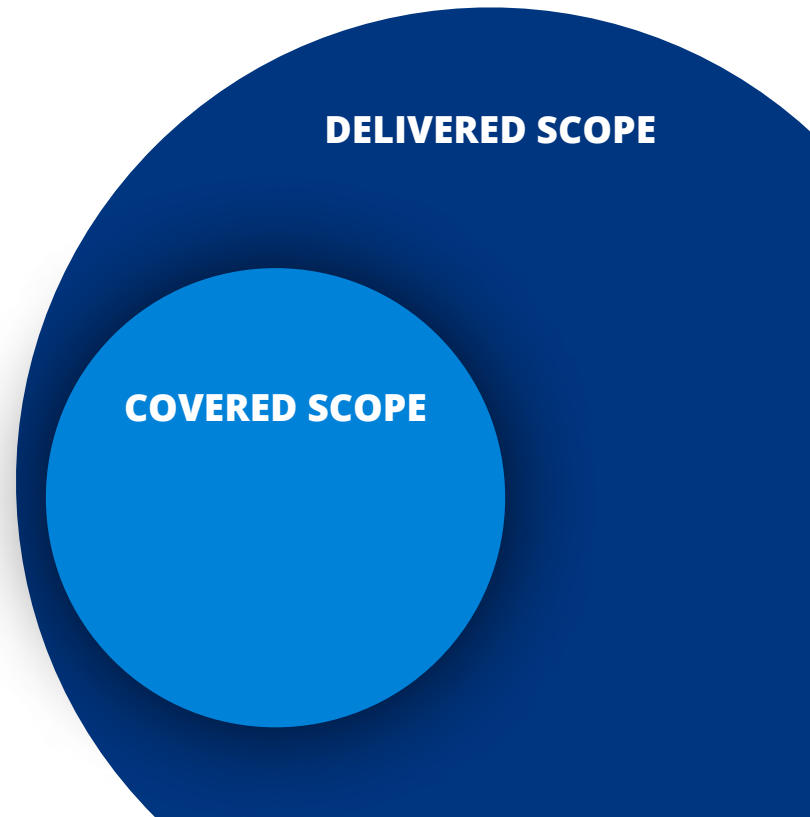
Anforderungen an schnelle, personalisierte und kanalübergreifende Interaktionen immer weiter steigen.

KEIN AUFSTIEG OHNE HINDERNISSE

Wie beim Besteigen eines Gipfels ist auch der Weg zur V2 nicht frei von Herausforderungen. Der Umstieg erfordert eine genaue Analyse der bestehenden Prozesse und individuellen Anpassungen, die eine nahtlose Übernahme aller geschäftskritischen Funktionen sicherstellt. Hinzu kommt die Notwendigkeit, bestehende Entwicklungen und Daten sinnvoll zu migrieren – ein Aspekt, der bei vielen Unternehmen Bedenken aufwirft.

DIE PERFEKTE WELT

In der perfekten Welt deckt der Funktionsumfang (Delivered Scope) einer Lösung wie der SAP Sales & Service Cloud quasi „out-of-the-box“ die vom Kunden gewünschten und benötigten Funktionalitäten (Required Scope) in Gänze ab (Covered Scope).



DIE REALITÄT

In der Realität gibt es jedoch Funktionalitäten, die ein Kunde benötigt oder wünscht, die sich mit einer Lösung noch nicht abgedeckt sind (Uncovered Scope). Diese Funktionalitäten lassen sich dann mithilfe der SAP Business Technology Platform (BTP) bereitstellen.

Im Zuge der Migration auf die SAP Sales & Service Cloud V2 bedeutet dies, dass Standardfunktionen schnell implementiert sind, während der Required Scope zusätzliche Anpassungen erfordert. Mithilfe der BTP können Unternehmen fehlende Funktionen entwickeln, erweitern oder integrieren, ohne den Kern des Systems zu verändern.



UNCOVERED SCOPE

CLEAN-CORE-PRINZIP

Das Clean-Core-Prinzip besagt, dass der Kern eines SAP-Systems unverändert – quasi „sauber“ bleibt, womit in der Folge Updates reibungslos eingespielt werden und die Systeme langfristig wartungsfreundlich bleiben und stabil laufen.

Individuelle Anpassungen und Erweiterungen lassen sich über externe Plattformen wie die SAP Business Technology Platform (BTP) realisieren, sodass Unternehmen ihre Flexibilität erhalten und gleichzeitig von kontinuierlichen SAP-Innovationen profitieren. So bleibt die Lösung updatefähig, während sie gleichzeitig maßgeschneiderte Anforderungen erfüllt.



BESTENS AUSGERÜSTET MIT DER SAP BTP

Die SAP Business Technology Platform (BTP) fungiert als Brücke zwischen bestehenden Entwicklungen und der V2-Umgebung. Sie ermöglicht individuelle Erweiterungen und die Entwicklung neuer Funktionen – parallel zur Migration und ohne Beeinträchtigung des laufenden Betriebs. Über APIs und vorgefertigte Verknüp-

fungen (Pre-built-Mashups) lässt sich die V2 nahtlos in bestehende Systeme wie SAP S/4HANA integrieren. So wird die Migration nicht nur sicherer, sondern auch effizienter – und Unternehmen können bereits während der Umstellung von neuen Features profitieren.

ZUKUNFTSSICHER MIT SIDE-BY-SIDE EXTENSIBILITY

Mit der SAP BTP können Unternehmen Erweiterungen unabhängig vom Systemkern umsetzen – ein Ansatz, der als Side-by-Side **Extensibility** bezeichnet wird. Diese Methode erlaubt es, Prozesse individuell anzupassen und Innovationen wie KI-gestützte Workflows oder mobile Apps zu integrieren, ohne die Kernsysteme

zu verändern oder funktionierende Abläufe zu stören. Für vertriebsunterstützende Lösungen ist diese Flexibilität essenziell, da sich Anforderungen schnell ändern – sei es durch neue Marktbedingungen, Produkte oder wachsende Kundenansprüche.

HERAUSFORDERUNGEN MEISTERN & CHANCEN NUTZEN

Die Migration zur SAP Sales & Service Cloud V2 bringt sowohl enorme Chancen als auch Herausforderungen mit sich. Unternehmen können ihre Effizienz steigern, Kundenbindung verbessern und Geschäftsprozesse zukunftssicher gestalten – doch dies erfordert eine sorgfältige Planung und flexible Lösungen.

Der Weg zur V2 gleicht einer strukturierten Expedition: Jedes Etappenziel bringt das Unternehmen näher an eine leistungsfähigere und flexiblere Systemlandschaft. Im nächsten Kapitel zeigen wir die entscheidenden Schritte, die den Aufstieg zum Gipfel der digitalen Transformation erfolgreich machen.



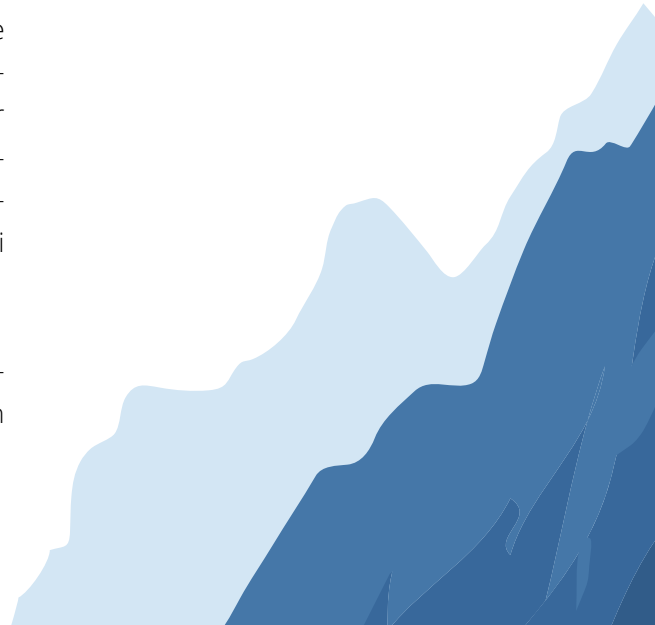
KURZ ERKLÄRT

Extensibility beschreibt die Erweiterbarkeit und Anpassungsfähigkeit von SAP-Systemen ohne Veränderung von deren Kern (Clean Core). Mithilfe der SAP Business Technology Platform (BTP) können Unternehmen individuelle Anforderungen durch APIs, Workflows und Erweiterungen umsetzen, während die Updatefähigkeit des Systems erhalten bleibt.

DIE 6 PHASEN DER MIGRATION

Die Migration auf die SAP Sales & Service Cloud V2 ist mehr als ein technisches Upgrade – sie ist eine strategische Entscheidung dafür, den Vertrieb und Service effizienter, kundenorientierter und zukunftssicher aufzustellen. Während die Vertriebsabteilung durch die Aussicht auf schnelleres Arbeiten und bessere Unterstützung motiviert ist, profitieren Projektleitung bzw. IT-Abteilung von einer sauber integrierten Plattform, die langfristig wartungsfreundlich bleibt. Beides ist jedoch nur realisierbar, wenn sie gemeinsam bestehende Prozesse analysieren, individuelle Anpassungen vornehmen und dabei den operativen Betrieb aufrechterhalten können.

Im Folgenden zeigen wir die entscheidenden Schritte für eine erfolgreiche Migration auf, ergänzt durch praxisnahe Szenarien, die den Nutzen für Vertrieb und IT greifbar machen.



Umsetzung neuer Anforderungen in der V2-Umgebung

Migration mit Data Transfer Tool

Einbettung neuer Entwicklungen

Übertragung & Umsetzung bestehender Funktionen

Entwicklungsstart auf BTP

Ist-Aufnahme & Evaluierung

Schritt 1:

IST-AUFNAHME UND EVALUIERUNG

Eine erfolgreiche Migration beginnt mit einer gründlichen Analyse der bestehenden Anforderungen und Funktionalitäten, die sowohl in der aktuellen V1-Umgebung als auch in der V2 erforderlich sind. In diesem Schritt gilt es, alle bestehenden Entwicklungen und Anpassungen in der Partner Development Infrastructure (PDI) der V1 zu dokumentieren und zu evaluieren.

Ziel ist es, zu entscheiden, welche dieser Funktionen in der BTP oder direkt in der V2 abgebildet werden sollten. Gleichzeitig erfolgt die Bewertung neuer Anforderungen, die eine passgenaue Umsetzung sicherstellen.

Praxisblick: Die Vertriebsleitung eines mittelständischen Unternehmens erkennt, dass die neue V2 mit ihren optimierten mobilen Funktionen den Außendienstmitarbeitern ermöglicht, schneller und effizienter zu arbeiten. Zudem bietet die V2 eine bessere Integration von KI-gestützten Tools wie Lead-Scoring und Opportunity-Vorhersagen, die den Vertrieb bei der Priorisierung von Kundenanfragen unterstützen. Der Vertrieb initiiert die Migration und beauftragt die IT-Abteilung mit der Umsetzung, wobei neue mobile Funktionen zunächst auf der BTP entwickelt werden.

WAS GEHÖRT IN WELCHE UMSETZUNG?

Gibt es eine Standardlösung in der V2? → Migration direkt in die V2

Erfordert die Funktionalität individuelle Anpassungen? → Umsetzung auf der BTP

Sind regelmäßige Updates nötig? → Entwicklung auf der BTP, um den Clean Core zu bewahren

Können Daten über APIs integriert werden? → Verknüpfung über die BTP

Sind komplexe Workflows erforderlich? → Umsetzung auf der BTP mit erweiterten Anpassungen

Lässt sich die Funktion out-of-the-box nutzen? → Übertragung in die V2

Sind neue Technologien wie KI erforderlich? → Entwicklung auf der BTP

Bestehende Entwicklungen übernehmen? → Evaluierung: Abbildung in V2 oder der BTP

Erfordert die Funktion langfristige Skalierbarkeit? → Nutzung der BTP für flexible Erweiterungen

Kritischen Geschäftsanforderungen? → Prüfung: V2-Standards ausreichend oder BTP nötig

Schritt 2: ENTWICKLUNGSSTART AUF DER BTP

Parallel zur Analyse und Evaluation startet die Entwicklung neuer Anforderungen auf der SAP BTP. Dieses Vorgehen verhindert, dass der Kern des Systems durch kundenspezifische Anpassungen belastet wird (Clean-Core-Prinzip).

Praxisblick: Der Vertrieb wünscht sich insbesondere eine Weiterentwicklung der bestehenden Verkaufsanalysen und eine individuelle Anpassung des in der V1 entwickelten Forecasting-Tools. Dieses spezielle Tool lässt sich nicht direkt über das SAP-Migrationstool in die V2 migrieren. Stattdessen heißt es, dieses auf der BTP neu aufzubauen, um es im Anschluss mit den erweiterten KI-Funktionen der V2 zu kombinieren und die zukünftigen Verkaufsprognosen noch präziser zu machen.

Schritt 3: ÜBERTRAGUNG BESTEHENDER FUNKTIONEN

Identifizierte und notwendige Entwicklungen werden in die BTP oder direkt in die V2 übertragen. Ziel ist es, bestehende Prozesse reibungslos in die neue Umgebung zu migrieren und sicherzustellen, dass sie korrekt funktionieren. Wichtig ist dabei zu wissen, inwieweit das bestehende System V2-ready ist. Dazu dient unter anderem das **SAP Readiness Check Tool**.

Praxisblick: Da der Vertrieb darauf drängt, die neuen mobilen Funktionen zeitnah nutzen zu können, erfolgt die Überführung der Kernprozesse wie die Verwaltung von Verkaufschancen und Angebotsprozesse in die V2 schnellstmöglich. Das spezielle KI-basierte Forecasting-Tool und weitere angepasste Analysen werden über die BTP integriert. Dies ermöglicht eine flexible Anpassung an die neuen Anforderungen des Vertriebs.



KURZ ERKLÄRT

Das SAP Readiness Check Tool ist ein cloudbasiertes Analysewerkzeug, das Unternehmen bei der Planung und Vorbereitung ihrer Migration zu SAP S/4HANA unterstützt. Es analysiert das bestehende SAP-System auf Kompatibilität, Datenvolumen und genutzte Funktionen. Die Ergebnisse lassen sich in einem interaktiven Dashboard darstellen, das Berichte zu kritischen Bereichen wie Custom Code, Add-Ons, Geschäftsprozessen und Datenvolumen liefert.

Das Tool identifiziert potenzielle Risiken, gibt Empfehlungen für notwendige Anpassungen und erleichtert so die Planung der Migration. Der Report ist jedoch so umfangreich, dass dessen Interpretation und Bearbeitung ohne weitreichende SAP-Expertise kompliziert, langwierig und zeitaufwendig ist.

A stylized graphic of a mountain range in shades of blue, positioned on the left side of the page. The mountains are layered, with darker blues in the foreground and lighter blues in the background, creating a sense of depth.

Schritt 4: EINBETTUNG NEUER ENTWICKLUNGEN

Nach der Entwicklung der neuen Funktionen auf der SAP BTP, erfolgt ihre Einbettung in die V2-Umgebung. Dieser parallele Aufbau der V2-Instanz verhindert eine Störung bestehender Abläufe und gewährleistet, dass die Integration reibungslos erfolgt. Ziel ist es, eine nahtlose Verbindung zwischen der V2 und den maßgeschneiderten Erweiterungen herzustellen, und so den operativen Betrieb zu optimieren.

Praxisblick: Der Vertrieb legt großen Wert auf die Einführung von KI-gestützten Funktionen, die direkt in der BTP entwickelt und in die V2 integriert werden. So gibt beispielsweise ein implementierter Machine-Learning-Algorithmus gibt Vertriebsmitarbeitern in Echtzeit Empfehlungen für die nächsten Schritte im Verkaufsprozess. Diese Funktion ermöglicht es dem Vertrieb, potenzielle Kunden besser zu priorisieren und gezielt anzusprechen.

Schritt 5:

MIGRATION MIT DEM DATA TRANSFER TOOL

Die Vorbereitung aller Funktionalitäten und Daten für die Nutzung in der V2 ist ein entscheidender Schritt. Das SAP-Migrationstool (**Data Transfer Tool**) überträgt Standardprozesse wie Kundendaten und Angebotsverwaltung automatisch, was den Übergang beschleunigt und vereinfacht.

Praxisblick: Der Vertrieb braucht auf eine zügige Umsetzung, um die Vorteile der neuen mobilen Oberfläche der V2 schnellstmöglich nutzen zu können. Standardprozesse wie die Übernahme von Kundendaten und Angeboten lassen sich über das Migrationstool erledigen. Das Forecasting-Tool und andere spezifische Anpassungen, die das Migrationstool nicht unterstützt, werden über die BTP in die V2 integriert, was es ermöglicht, die Anpassungen passgenau abzubilden.



KURZ ERKLÄRT

Das Data Transfer Tool ermöglicht eine effiziente Übertragung von Daten aus Altsystemen in SAP-Systeme, insbesondere SAP Business One. Es unterstützt die Organisation von Migrationsprojekten, analysiert die notwendigen Datenstrukturen und integriert Standard- sowie benutzerdefinierte Programme für die Datenmigration. Mithilfe verschiedener Ladeverfahren sorgt das Tool dafür, dass Daten konsistent und ohne Verluste in das Zielsystem übertragen werden.

Damit spielt es eine zentrale Rolle dabei, Datenmigrationen sicher, schnell und strukturiert durchzuführen. Herausfordernd könnte dabei die korrekte Datenvorbereitung und -bereinigung sein, da unstrukturierte oder fehlerhafte Daten den Migrationsprozess verzögern oder zu Problemen führen können.

Schritt 6: UMSETZUNG NEUER ANFORDERUNGEN IN V2-UMGEBUNG

Nach der Migration ist es wichtig, neue Anforderungen direkt in der V2 oder auf der BTP zu entwickeln und zu integrieren. Dies gewährleistet, dass die Umgebung flexibel bleibt und aktuelle sowie zukünftige Geschäftsanforderungen erfüllt. Die optimierte Nutzung der V2-Funktionalitäten unterstützt den Vertrieb dabei, noch effektiver zu arbeiten und sich an veränderte Marktbedingungen anzupassen.

Praxisblick: Nach dem erfolgreichen Go-Live der V2 nutzt der Vertrieb das neue das neue auf Machine Learning basierende Lead-Scoring und das überarbeitete Forecasting-Tool, um Verkaufschancen besser zu priorisieren und Kundenerwartungen gezielt zu erfül-

len. Dank der Integration der V2 mit dem bestehenden ERP-System SAP S/4HANA kann der Vertrieb sogar direkt auf aktuelle Lagerbestände und Preisinformationen zugreifen, was die Erstellung von Angeboten beschleunigt und die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen verbessert. Hier plant die IT-Abteilung mithilfe der BTP weitere Systemverknüpfungen.

Wann sollte ich mit der Migration beginnen?

Je eher Sie beginnen, desto früher profitieren Sie von den Vorteilen. Vielleicht ist die Einführung von S/4HANA bereits geplant, doch dank der SAP BTP können Sie unabhängig davon schon jetzt mit der Modernisierung Ihres CRM-Systems beginnen. So sammeln Sie wertvolle Erfahrungen und schaffen die Basis für eine nahtlose Integration zukünftiger Technologien. Der Weg ins Basislager mag Vorbereitung erfordern, doch er stellt sicher, dass Sie optimal für die nächsten Etappen gerüstet sind.

READINESS CHECK

Bevor der Aufstieg zur SAP Sales & Service Cloud V2 beginnt, gilt es, das Basislager einzurichten – die perfekte Gelegenheit, um Pläne zu prüfen, die Ausrüstung zu packen und erste Schritte zu wagen. Für Unternehmen bedeutet das: Evaluieren Sie Ihre aktuelle IT-Landschaft, bestehende SAP-Systeme und zukünftige Vorhaben. Die folgende Checkliste hilft dabei, alle relevanten Aspekte im Vorfeld zu klären und potenzielle Stolpersteine frühzeitig zu identifizieren. So schaffen Unternehmen eine solide Grundlage für eine reibungslose Migration und maximale Nutzenentfaltung der V2.



**Welche CRM-Version ist derzeit im Einsatz
(z. B. SAP Sales & Service Cloud V1, C4C, C/4HANA,
SAP CRM on-premises)?**

**Wie ist der aktuelle Lizenzvertrag gestaltet,
insbesondere in Bezug auf Laufzeit und
mögliche Upgrade-Pfade?**

**Möchte das Unternehmen die neuen KI- und
generative-AI-Funktionen der V2 nutzen
(z. B. Machine Learning für Lead-Scoring)?**

**Sind alle bestehenden Business-Objekte und
Erweiterungsfelder in der V2 miteinander
kompatibel?**

Welche internen und externen Ressourcen (z. B. IT-Abteilung, Implementierungspartner) sind für die Migration erforderlich?

Welche Daten sind über das Data Transfer Tool migrierbar, und welche erfordern eine Anpassung über die BTP?

Wie hoch sind die voraussichtlichen Migrationskosten im Vergleich zu den erwarteten Einsparungen? Wann rechnet sich die Migration?

Ist die SAP BTP bereits im Unternehmen im Einsatz, und gibt es Erfahrungen mit ihrer Nutzung?

Gibt es Performance-Probleme in der aktuellen Lösung, die sich durch die V2 verbessern ließen (z. B. bessere mobile Nutzung)?

Wie ist die aktuelle Integration mit anderen SAP-Produkten (z. B. SAP- S/4HANA)?

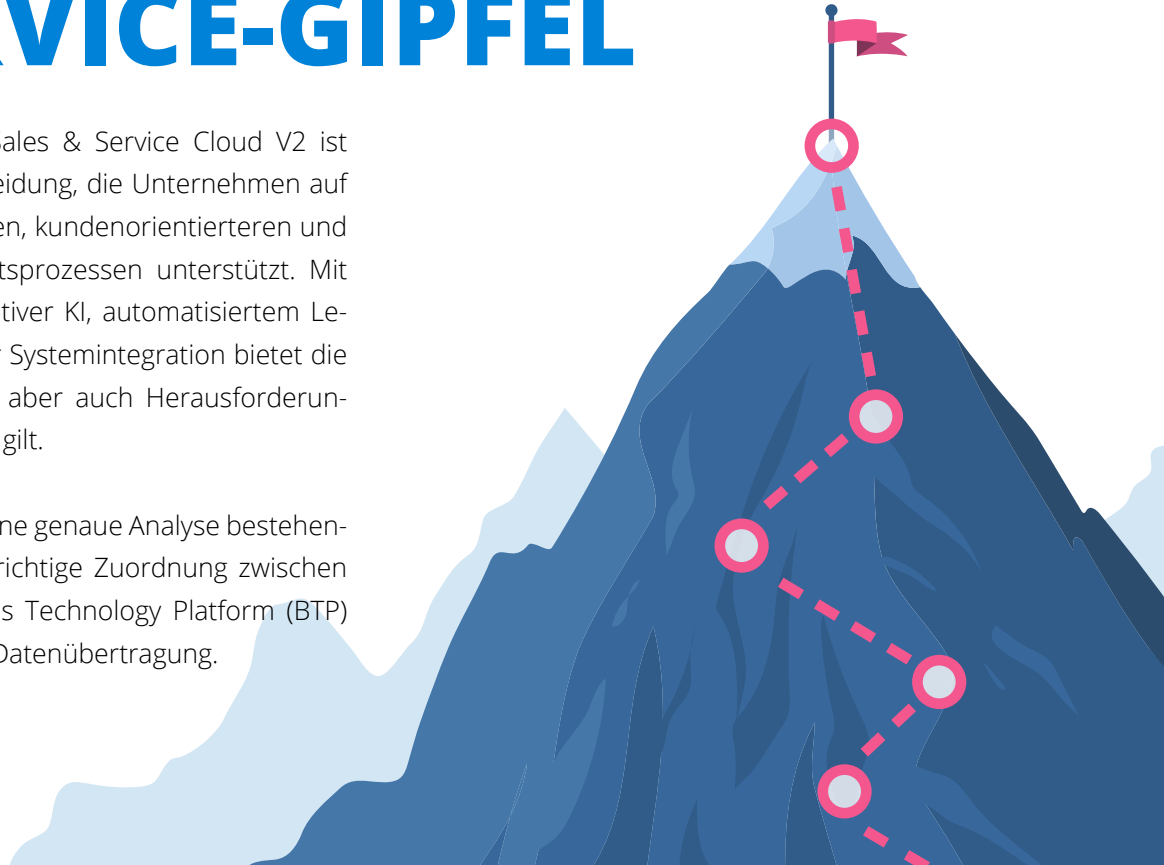
Welche Daten und Anwendungen sind überhaupt zu migrieren?

Welche zusätzlichen Integrationen oder Erweiterungen sind laut Unternehmens- und IT-Strategie geplant?

BEREIT FÜR DEN SALES- & SERVICE-GIPFEL

Die Migration zur SAP Sales & Service Cloud V2 ist eine strategische Entscheidung, die Unternehmen auf ihrem Weg zu effizienteren, kundenorientierteren und zukunftsfähigen Geschäftsprozessen unterstützt. Mit Technologien wie generativer KI, automatisiertem Lead-Scoring und nahtloser Systemintegration bietet die V2 enorme Potenziale – aber auch Herausforderungen, die es zu bewältigen gilt.

Die Migration erfordert eine genaue Analyse bestehender Anforderungen, die richtige Zuordnung zwischen V2 und der SAP Business Technology Platform (BTP) sowie eine reibungslose Datenübertragung.



Die BTP fungiert dabei als Schlüsselkomponente: Sie ermöglicht es, Standardfunktionen der V2 zu nutzen und gleichzeitig individuelle Anpassungen zu realisieren – ohne den Systemkern zu belasten. Ein erfahrener Partner kann den Prozess wesentlich erleichtern: Von der Bestandsaufnahme über die Zuordnung der Anforderungen bis hin zur Überwachung des gesamten Migrationsprojekts. Die Expertise eines spezialisierten Dienstleisters sorgt dafür, dass sowohl strategische als auch technische Herausforderungen gemeistert werden, während der operative Betrieb ungestört bleibt.

CHRISTIAN SUELZER

Vice President SAP



IHR NÄCHSTER SCHRITT IN RICHTUNG ZUKUNFT

Mit einem strukturierten Ansatz und der richtigen Unterstützung wird die Migration nicht nur sicher und effizient, sondern auch zum entscheidenden Vorteil für Ihr Unternehmen. Der Weg zur V2 mag anspruchsvoll sein – doch er eröffnet enorme Chancen, die weit über ein technisches Upgrade hinausgehen. Setzen Sie auf die richtige Planung und starke Partner, um den Gipfel der digitalen Transformation zu erreichen.

„Die Migration zur SAP Sales & Service Cloud V2 ist nicht nur ein technischer Schritt, sondern ein strategischer Meilenstein. Sie ermöglicht es Unternehmen, ihre Kundenbeziehungen auf ein neues Niveau zu heben und sich zukunftssicher aufzustellen.“



Arvato Systems unterstützt als international agierender IT-Spezialist namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Ausgeprägtes Branchen-Know-how, hohes technisches Verständnis und ein klarer Fokus auf Kundenbedürfnisse zeichnen uns aus. Im Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Als Teil von Bertelsmann stehen wir

auf dem soliden Fundament eines deutschen Weltkonzerns. Zugleich setzen wir auf unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern wie AWS, Google, Microsoft oder SAP. Wir machen die digitale Welt einfacher, effizienter und sicherer und unsere Kunden erfolgreicher.

We Empower Digital Leaders.



Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

PHILIPP MENKE

Tel.: +49 5241 80 42216

E-Mail: digital-experience@arvato-systems.de

Web: www.arvato-systems.de