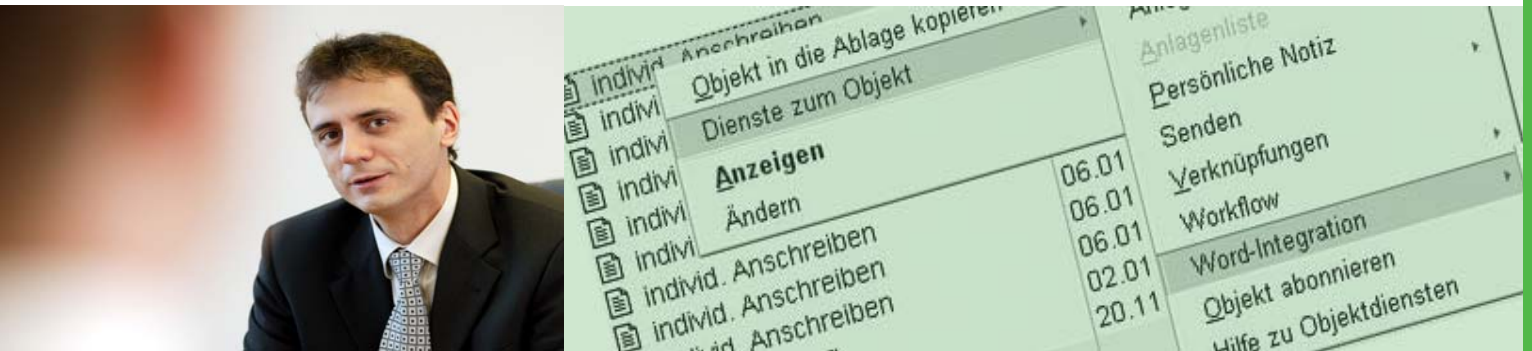


»MS Word-Integration in mySAP CRM«

Die flexible Korrespondenzschnittstelle für individuelle Schreiben aus mySAP-Anwendungen



Die Nutzung von Textverarbeitungsprogrammen wie MSWord ist in der Geschäftswelt unverzichtbar. Die flexible Layout- und Textgestaltung, die Erstellung individueller Kundenanschriften sowie die Nutzung der unterschiedlichen Druckvarianten durch z.B. Serienbriefe sind nur einige Stärken dieser Formularsteuerung. Mit der Softwarelösung "MSWord-Integration in mySAP CRM" nutzen Sie alle Vorteile des Textverarbeitungsprogramm im Zusammenspiel mit der dynamischen Übergabe von definierten SAP-Feldinhalten an dieses Dokument.

Die Ausgangssituation

mySAP CRM bietet per heute im Standard keine Möglichkeit zur Bearbeitung, Nutzung und Integration individueller (An-) Schreiben inkl. automatischer Übergabe von SAP-Feldinhalten mit MSWord.

evu.it hat die flexible, konfigurierbare Softwarelösung „MSWord-Integration“ als Add-On in mySAP CRM entwickelt.

Das Ziel

Ziel des Softwareeinsatzes ist es,

- die Funktionalität aus dem Prozess heraus über das CRM Interaction Center oder über die Geschäftspartner Transaktion zu starten,
- dynamisch bestimmte SAP-Feldinhalte an ein MSWord-Dokument zu übergeben resp. MS Word Vorlagen mit Daten zu befüllen und

- die befüllten MS Word Dokumente entweder zu CRM Vorgängen oder wahlweise zum Geschäftspartner abzulegen.

Insbesondere soll die Flexibilität durch Nutzung neuer MSWord-Vorlagen aus einem bestehenden Vorrat gewährleistet werden. Eine vollständige Integration in das CRM-Kontaktmanagement rundet den Prozess ab.

Funktionen im Überblick

Die von der evu.it entwickelte Softwarelösung umfasst die nachfolgend aufgeführten Funktionalitäten:

- Flexible Erstellung und Druck von Einzel-/ und Serienbriefen in gewohnter MSWord Umgebung
- Start der Aktion über das CRM Interaction Center oder über die Geschäftspartner Transaktion BP
- Customizingeinstellung zur Definition von
 - Vorgangsart: definiert mit welcher CRM Vorgangsart neue MSWord-Dokumente angelegt werden (ggf. direkt verknüpft mit einer Aktivität)
 - Kategorie: definiert mit welcher Kategorie neue Aktivitäten angelegt werden
 - CodeGroup und Code: bestimmen den Aktivitätsgrund
- Befüllen der MSWord Vorlage mit Daten auf Grundlage einer flexiblen Datenbeschaffungs-

struktur. Folgende Basis-Bausteine der Beschaffungsstruktur sind Bestandteil der Auslieferung:

- Geschäftspartnerdaten (Namensbestandteile)
- Adressinformationen zum Geschäftspartner
- Daten des aktuellen Users
- Einfache Erweiterungsmöglichkeit der o.g. Datenbeschaffungsstruktur durch Ausprägung weiterer kundenspezifischer Beschaffungsbausteine
- Ablage der befüllten MSWord Dokumente
 - zu CRM Vorgängen oder
 - zum Geschäftspartner
- Variable Nutzung von MSWord-Vorlagen aus einem bestehenden Vorrat durch Customizingeinstellungen
- Flexible Erweiterbarkeit der MS Word Vorlagen durch einfaches und direktes Hinzufügen zusätzlicher Felder (Übergabestruktur zu einem Template)
- Unterstützung der Schnellerfassung von CRM-Kontakten auch im Rahmen eines Beschwerdemanagements (Automatische Erzeugung eines Geschäftspartner-Kontaktes)
- Ablage der MSWord-Vorlagen zentral auf einem Fileserver
- Ablage der MSWord-Dokumente entweder auf der SAP Datenbank oder Integration über die http-Schnittstelle in ein Archivsystem.

tem. (Voraussetzung für die http-Schnittstelle ist die Grundausrüstung Content Management und Knowledge Provider)

Die Funktionalität durchläuft grundsätzlich folgenden Prozess:

1. GP-Identifizierung im CRM-IC und Aufruf der MSWord-Integration über die Action-Box.
2. Auswahl der gewünschten Vorlage über ein Dialogfenster. Zudem kann das Dokument per Auswahl mit einer aktuellen CRM-Aktivität, keiner Aktivität oder mit einer in diesem Schritt neu anzulegenden Aktivität verknüpft werden.
3. Das gefüllte MSWord-Dokument wird angezeigt und kann bearbeitet, geändert oder gedruckt etc. und anschließend gespeichert werden.
4. Der nachträgliche Aufruf aus der entsprechenden CRM-Aktivität ist ebenso möglich wie die Bearbeitung aus diesem Prozess.

Der dargestellte Prozess ist auch aus dem Geschäftspartner direkt anzustarten. Die Schritte drei und vier verlaufen hier ebenso analog dem Vorgehen im CRM Interaction Center wie die Anzeige der gefüllten MS Word Vorlage, die Möglichkeiten des Editierens, des Druckens und des Speicherns.

