

## **Management Summary**

Für viele weltweit agierende Unternehmen ist momentan eine globale Sicht auf den Kunden nur mit hohem Aufwand möglich. Dies ist auf eine über viele Jahre gewachsene, sehr heterogene IT-Systemlandschaft zurückzuführen. Um eine globale Sicht auf den Kunden zu erlangen, werden innerhalb dieser Bachelorarbeit die Basisprozesse im Vertrieb der Bosch Rexroth AG analysiert und Verbesserungsvorschläge erarbeitet. Im Anschluss wird beschrieben, wie diese Prozesse in SAP CRM 2007 realisiert werden können. Zusätzlich wird aufgezeigt, wie das System den Benutzer bei der täglichen Arbeit unterstützt. Die erfassten Informationen reichern das Kundenprofil an und gewährleisten so eine einheitliche Sicht.

Zu Beginn der Arbeit wird auf die wichtigsten Begriffe wie das Customer Relationship Management, das Lead und Opportunity Management sowie das Geschäftsprozessmanagement eingegangen. Diese Grundlagen bilden die Basis für das weitere Vorgehen.

Um den Ablauf der Ist-Prozesse zu dokumentieren, werden diese bei den zuvor festgelegten Landesgesellschaften aufgenommen und grafisch dargestellt. Die Ergebnisse werden im Anschluss analysiert und Verbesserungen aufgezeigt. Darauf aufbauend werden die Soll-Prozesse erarbeitet, beschrieben und modelliert.

Anschließend wird untersucht, wie die Soll-Prozesse innerhalb SAP CRM 2007 realisiert und unterstützt werden können. Darauf aufbauend werden die erarbeiteten Basisprozesse auf dem Prototyp realisiert. Die Customizing Einstellungen für die Leads und Opportunities sowie für die Benutzeroberfläche im SAP WebClient UI werden beschrieben.

Zum Abschluss der Bachelorarbeit erfolgt eine Schlussbetrachtung. Diese fasst die wichtigsten Informationen der Arbeit zusammen und weist auf weiterführende Themen hin.