

#IT-EXPERTS FOR YOUR COMPANY

ANGEBOT ÜBER DIE IMPLEMENTIERUNG EINER SAP SALES CLOUD

WHW Walter Hillebrand GmbH & Co.KG

Datum: 14.10.2021
Autor: J. Gehlhaar, B. Melzer
Version: 2.0



Ansprechpartner

Bastian Melzer

Position: Mitglied der Geschäftsleitung Mobil: +49 170 9212062
Festnetz: +49 251 39966-0 Fax: +49 251 39966-999
E-Mail: b.melzer@cronos.de

Jörg Gehlhaar

Position: Mitglied der Geschäftsleitung Mobil: +49 163 6399620
Festnetz: +49 251 39966-0 Fax: +49 251 39966-999
E-Mail: j.gehlhaar@cronos.de

cronos Unternehmensberatung GmbH

Sitz der Gesellschaft:
Am Mittelhafen 14 ■ D-48155 Münster
www.cronos.de ■ cronos@cronos.de

Amtsgericht Münster ■ HRB 5244
USt-ID-Nr.: DE812495475

Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt im Folgenden die gewählte Formulierung aufgrund der einfacheren Lesbarkeit für beide Geschlechter.

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	6
2	cronos Unternehmensberatung GmbH.....	7
2.1	Allgemeine Informationen zum Unternehmen.....	7
2.2	SAP-Zertifizierungen	8
2.3	ISO-Zertifizierungen.....	8
2.4	Zertifizierungen der SAP	9
2.5	Strategische Partnerschaften.....	9
2.6	Weitere wichtige Partnerschaften	10
2.7	Projektrelevante Referenzen.....	12
2.7.1	Projektreferenz 1 – MVV Energie AG/MVV Enamic GmbH.....	13
2.7.2	Projektreferenz 2 – Luminatis.....	15
2.7.3	Projektreferenz 3 – OOWV/Einfach Heimat.....	16
2.7.4	Projektreferenz 4 - Caramba	17
2.7.5	Projektreferenz 5 – Miltenyi Biotec GmbH.....	18
2.7.6	Projektreferenz 6 – DVV Stadtwerke Dessau GmbH.....	19
2.8	Vorteile Projektpartner cronos.....	20
3	Angebotsbeschreibung.....	21
3.1	Ausgangssituation	21
3.2	Projektauftrag	21
3.3	Leistungsbeschreibung.....	21
3.3.1	Allgemeine Arbeitspakete	22
3.3.2	Fachliche Arbeitspakete	31
3.3.3	Lizenzen.....	39
3.4	Projektorganisation	40
3.4.1	Projektvorgehen und Implementierungsansatz.....	40
3.4.2	Projektphase	41
3.4.3	Projektteam	42
3.5	Aufwandsschätzung.....	43
3.6	Vergütung.....	44
4	Anlagen.....	46
4.1	Vertragsinformationen.....	46
4.1.1	Vergütung	46
4.1.2	Zahlungsvereinbarung	46

4.1.2.1	Fälligkeit	46
4.1.2.2	Mehr- oder Zusatzaufwände	46
4.1.3	Change Request (CR).....	46
4.1.3.1	Definition/Voraussetzung	47
4.1.3.2	Fiktionswirkung / Zustimmung.....	47
4.1.3.3	Bearbeitungsphase.....	47
4.1.4	Vertragslaufzeit.....	47
4.1.5	Rücktrittsrecht.....	48
4.1.6	Erfüllungsort.....	48
4.1.7	Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers	48
4.1.8	Leistungen, die nicht zum Angebotsumfang gehören.....	49
4.1.9	Gewährleistung	49
4.2	Voraussetzungen der Leistungserbringung.....	50
4.2.1	Projektstage	50
4.2.2	Technische Voraussetzungen.....	50
4.3	Sonstiges	51
4.3.1	Informationspflicht	51
4.3.2	Werbliche Nutzung.....	51
4.3.3	Personalwechsel.....	51
4.3.4	Rechte Dritter	51
4.3.5	Abtretung und Übertragung.....	51
4.3.6	Schriftform, Nebenabreden	51
4.3.7	Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	51
4.3.8	Salvatorische Klausel	51
4.3.9	Bindefrist	52
4.3.10	Dokumentanlagen.....	52

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Systemschaubild	24
Abbildung 2: Geschäftspartnerstammdaten	31
Abbildung 3: Aktivitäten zum Geschäftspartner	32
Abbildung 4: Aktivitätsberater zur Opportunity	33
Abbildung 5: Belegfluss mit Anzeige des Status des SAP ERP Auftrages	34
Abbildung 6: Anwendungsbenutzer	35
Abbildung 7: Workflow-Regel	37
Abbildung 8: Pipeline Dashboard	38
Abbildung 9: Projektvorgehen	41

1 Vorwort

Die WHW Walter Hillebrand GmbH & Co.KG (nachfolgend WHW) sucht eine neue Anwendung zur Unterstützung der festgelegten Vertriebs- und Wachstumsstrategie deren oberstes Ziel es ist, die Prozessexzellenz der WHW signifikant zu steigern.

» **WHW möchte sich „geräuschlos“ und wertsteigernd in den Fertigungsprozess ihrer Kunden einbinden.**

Zudem soll die (pro)-aktive Vertriebsarbeit unterstützt, sichergestellt und optimiert werden, so dass mehr Marktpotentiale ausgeschöpft werden können.

» **Transformation der primären Vertriebsrolle vom „umfassenden Kümmerer“ zum „proaktiven Ausschöpfer von Kundenpotentialen“.**

Durch den Einsatz der im Folgenden angebotenen SAP Sales Cloud wird die Effizienz der bei WHW eingesetzten Systemlandschaft deutlich erhöht und die Automatisierung sowie die Digitalisierung der Vertriebsprozesse maßgeblich vorangetrieben.

Grundlage dieses Angebots ist das Dokument „2021-08-13 Lastenheft CRM Version 2.0 send.docx“ (nachfolgend Lastenheft) in welchem die Anforderungen wie auch das Projektvorgehen in drei Phase beschrieben sind. Dieses Angebot beinhaltet explizit die Arbeitspakete sowie den Aufwand für die im Lastenheft beschriebene Phase 1.

Mit Vorlage dieses Angebotes bewerben wir uns, die cronos Unternehmensberatung GmbH, gemäß der uns vorliegenden Angebotsaufforderung um die Implementierung der SAP Sales Cloud.

2 cronos Unternehmensberatung GmbH

2.1 Allgemeine Informationen zum Unternehmen

Die cronos Unternehmensberatung GmbH wurde 1991 gegründet und hat sich mit aktuell knapp 300 festangestellten Mitarbeitern als größtes konzernunabhängiges Beratungshaus auf dem deutschen Energiemarkt etabliert. Dynamik, Innovationskraft und Start-Up Klima hat man sich bei cronos erhalten, nur die Räumlichkeiten im dock14 am Hafen in Münster sind wesentlich großzügiger und einladender als in der Gründer-Garage in Senden.

Im Mittelpunkt unserer Beratung steht die Digitalisierung von Prozessen und Erschließung neuer Geschäftsfelder für Unternehmen unterschiedlichster Branchen – und das ganz nah am Puls aktueller Technologie-Trends. Die Kompetenzschwerpunkte erstrecken sich über die Themen Managementberatung, S/4HANA, C/4HANA, Customer Experience, SAP Cloud Platform, Fiori-Entwicklung, IT-Strategie/-Sicherheit, Entwicklung von Add-Ons und Apps, Portal-/Webentwicklung sowie Schulung/Services. Neben langjähriger Erfahrung als fester Partner der SAP widmen wir uns in der Entwicklung und Beratung auch Themen wie Robotic Process Automation, Process Mining, Blockchain und Machine Learning.

Standorte

Hamburg, Münster (Stammhaus), Walldorf, München, Wien (A) und Baden (CH)

Mitarbeiter

285 festangestellte Mitarbeiter, davon 27 im kfm. Bereich. 258 Berater- und Entwickler (incl. Projektleiter, Scrum-Master, Product-Owner, Management Consultants, etc.)

Umsatz

In 2020 haben wir einen Umsatz von € 34.967.481,00 € erzielt.

Tochterunternehmen

Name der Gesellschaft	Beteiligungsverhältnis
cronos digital consulting GmbH	100%
cronos customer experience AG	100%
cronos automation GmbH	100%
cronos services GmbH	100%
cronos IT-management GmbH	70%

Name der Gesellschaft	Beteiligungsverhältnis
cronos consulting GmbH (Austria)	100%

2.2 SAP-Zertifizierungen

Seit 1995 ist cronos Partner der SAP AG in Walldorf. Dies bietet uns einen enormen Informationsvorsprung in neuen Themen, bei Fragestellungen innerhalb von Projekten und Aktivitäten, die die SAP plant.

Zudem sind wir stolz, den hohen Qualitätsansprüchen an Kompetenz, Projekten und Referenzen, welche die Zertifizierung beinhalten, stets aufs Neue gerecht werden zu können. Mittlerweile können wir auf eine Vielzahl an Partnerschaften und Zertifizierungen blicken, die unseren Kunden Sicherheit in ihren Projekten bieten. Für das laufende Jahr verfügt cronos über folgende Partnerstatus:

- 1995: SAP Partner
- 1998: SAP Service Partner
- 2012: Autorisierter Vertriebspartner der SAP AG: Value Added Reseller (VAR) und Large Enterprise Channel Partner
- 2016: SAP Recognized Expertise Partner
- 2019: SAP Gold Partner
- 2019: SAP Build Partner
- 2019: SAP Learning Hub
- 2020: Offizieller SAP Diamond-Partner **Energy** in Deutschland
- 2021: Erneut offizieller SAP Diamond-Partner **Energy** in Deutschland

2.3 ISO-Zertifizierungen

cronos verfügt seit 2021 über ISO-Zertifizierungen in den Bereich IT-Sicherheit ISO 27701 und Qualitätsmanagement ISO 9001.



Nummer: K-0201526
 Ausgestellt am: 28.03.2021
 Gültig vom: 28.03.2021
 Gültig bis: 27.03.2024
 Seite 1 von 1

Kiwa International Cert GmbH
bescheinigt hiermit, dass das Unternehmen

cronos Unternehmensberatung GmbH
 Am Mittelhafen 14 mit dem Standort:
 48155 Münster Lassallestraße 7b
 1120 Wien

für den Geltungsbereich

- IT-Managementberatung
- Prozessberatung
- Systemintegration
- Migration und Transformation von Softwaresystemen
- IT-Services sowie Shared-Service Dienstleistungen

ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt hat und anwendet, das den Anforderungen der

DIN EN ISO 9001:2015
entspricht.

Kiwa International Cert GmbH
D. Rüttel
 Geschäftsführer

Kiwa International Cert GmbH
i.v. O. Stoffels
 Leiter der Zertifizierungsstelle

Kiwa International Cert GmbH
 Gültig-Docs 1
 20027 Hamburg
 Germany
 Telefon: +49 (0)40 30 39 49 60
 Telefax: +49 (0)40 30 39 49 79
 e-mail: info@kiwa.de
 www.kiwa.de



Nummer: K-0201527
 Ausgestellt am: 28.03.2021
 Gültig vom: 28.03.2021
 Gültig bis: 27.03.2024
 Seite 1 von 1

Kiwa International Cert GmbH
bescheinigt hiermit, dass das Unternehmen

cronos Unternehmensberatung GmbH
 Am Mittelhafen 14 mit dem Standort:
 48155 Münster Lassallestraße 7b
 1120 Wien

für den Geltungsbereich

- IT-Managementberatung
- Prozessberatung
- Systemintegration
- Migration und Transformation von Softwaresystemen
- IT-Services sowie Shared-Service Dienstleistungen

auf Grundlage des Statements of Applicability Version 2.0 vom 17.02.21
 ein Informationssicherheitsmanagementsystem eingeführt hat und anwendet,
 das den Anforderungen der

DIN ISO/IEC 27001:2015
entspricht.

Kiwa International Cert GmbH
D. Rüttel
 Geschäftsführer

Kiwa International Cert GmbH
i.v. O. Stoffels
 Leiter der Zertifizierungsstelle

Kiwa International Cert GmbH
 Gültig-Docs 1
 20027 Hamburg
 Germany
 Telefon: +49 (0)40 30 39 49 60
 Telefax: +49 (0)40 30 39 49 79
 e-mail: info@kiwa.de
 www.kiwa.de

2.4 Zertifizierungen der SAP

Die aktuellen Zertifizierungen der SAP und den SAP Cloud Produkten können in dem SAP Trust Center unter dem Bereich Zertifizierungen und Compliance eingesehen werden. Ebenso können dort weitere Informationen zu den SAP Cloud Systemen eingesehen werden.



Zertifizierungen und Compliance | SAP Trust Center
 Externe Prüfungen, Audits und eine einheitliche Methodik stellen sicher, dass unsere Cloud- und On-Premise-Angebote die aktuellen Compliance-, Datenschutz- und Sicherheitsstandards weltweit erfüllen.

www.sap.com

<https://www.sap.com/germany/about/trust-center/certification-compliance.html>

2.5 Strategische Partnerschaften

UIPATH

UiPath beschleunigt Prozesse, entdeckt Einsparungen und liefert Erkenntnisse, die den Weg zur digitalen Transformation schnell und kostengünstig machen. Es nutzt vorhandene Systeme, um Beeinträchtigungen zu minimieren – dies alles mit Hilfe ihrer Software zur Automatisierung von Prozessen. cronos ist seit Ende 2018 Partner von UiPath. Das

Unternehmen wurde zum zweiten Mal in Folge von Gartner als Leader im „2020 Gartner Magic Quadrant for Robotic Process Automation“ ausgezeichnet und erneut mit der höchsten Ausführungsfähigkeit positioniert.

CELONIS

Process Mining ist eine analytische Disziplin, das Unternehmen ein völlig objektives, datengesteuertes Echtzeit-Bild davon vermittelt, wie ihre Prozesse tatsächlich ablaufen. Dabei werden wertvolle Daten aus sogenannten Ereignisprotokollen extrahiert, die in Ihren Informationssystemen leicht verfügbar sind.

Als von Gartner anerkannter führender Process Mining Hersteller unterstützen wir Beratungsunternehmen bei der Business Transformation gemeinsamer Kunden. cronos ist seit Ende 2018 Partner von Celonis.

MICROSOFT

#EMBRACETHEFUTURE Seit Ende 2020 ist cronos offizieller Microsoft Partner mit Fokus auf Microsoft Azure und App Development sowie SAP S/4HANA Hosting - mit unserem gemeinsamen Partner SAP und der Embrace-Initiative ein großer Netzwerk-Schritt in die Zukunft.

Durch Embrace haben cronos Kunden Zugang zu einer einzigartigen Innovationsplattform und den gesamten Technologie-Stacks von Microsoft und SAP. Zusätzlich unterstützt Embrace die Migration auf S/4HANA on Azure und bietet die Möglichkeit zur Erweiterung und Integration von Lösungen auf Basis der SAP Cloud Plattform. cronos hostet z.B. eigene SAP S4HANA-Systeme auf Microsoft Azure.

AVECTRIS

Seit mehr als 4 Jahren ist cronos Partner des Schweizer Unternehmen Avectris, einem führenden Beratungshaus mit mehr als 500 Beratern. Die Partnerschaft bietet uns die Möglichkeit auch im Schweizer Markt tätig zu werden und hier eine Geschäftsstelle anzubieten.

In der dortigen Versorgungsbranche sind zahlreiche Projekte zur Einführung von SAP S/4HANA Utilities bereits weit vorangeschritten. cronos unterstützt Avectris bei verschiedenen Entwicklungstätigkeiten in den Bereich SAP CRM, SAP IS-U und ERP sowie im Bereich SAP S/4HANA und SAP C/4HANA. Von den dabei gesammelten Erfahrungen können unsere Kunden in Deutschland wiederum profitieren.

BEMD

Seit Ende 2020 sind wir Mitglied im BEMD, dem Bundesverband Energiemarktdienstleister e.V. cronos ist einer von vier Innovationspartnern des BEMD.

2.6 Weitere wichtige Partnerschaften

ERCIS

Das ERCIS – European Research Center for Information Systems - ist ein internationales Netzwerk von Wissenschaftlern, die gemeinsam im Bereich der Anwendungssystem- und Organisationsgestaltung forschen. Sitz ist Münster. Ausgehend vom fachkonzeptionellen Aspekt werden spezielle Anforderungen im Handel, in Verwaltungen oder in der Industrie, in

der kompletten Supply Chain oder in betrieblichen Funktionen wie dem Controlling oder dem Marketing modelliert, verbessert, rechtlich abgesichert und IT-technisch realisiert.

cronos ist u.a. in der Jury bei s.g. Launch Pads, wie z.B. „Innovative Ideengenerierung im Rahmen von Design Thinking“ mit einem Ziel: Neue Lösungen für E-Mobility und Fragestellungen zur Ladeinfrastruktur, e-Payment- und e-Kundenservice-Lösungen zu entwickeln, unter gleichzeitiger Betrachtung des US-amerikanischen und Deutschen Markts.

SCIP

cronos ist Mitglied und Partner des SICIP in Paderborn seit 2020. Der SCIP (SOFTWARE INNOVATION CAMPUS PADERBORN) hat wichtige Innovationen und zukunftsorientierte Themen im Fokus: 5G, IoT, SmartCity, Cloud, Cyber-Security, New Work etc. Somit ein sehr spannender Partner für Innovationen und Zukunftsthemen.

EPHESOFT

Die Plattform von Ephesoft erfasst Daten aus Rechnungen, Personalausweisen, Steuerformularen, Kreditanträgen und anderen geschäftlichen Dokumenten und exportiert diese in Workflow-Systeme wie ERP, ECM, RPA oder BPO. Manuelle Dateneingabe gehört somit der Vergangenheit an. cronos arbeitet mit Ephesoft im Bereich RPA zusammen.

WiNet

Die WiNet ist ein Netzwerk von WI-Absolventen, -Studenten, -Interessierten und Münsteraner WI-Institutsmitarbeitern und -Professoren. Neben den genannten Personengruppen können auch juristische Personen, d.h. Firmen, Verbände etc., die Mitgliedschaft erwerben. Der Verein ist als gemeinnützig anerkannt und hat als Zweck die Förderung von Wissenschaft, Forschung und Lehre im Fachbereich der Wirtschaftsinformatik. cronos ist im Rahmen eines Lehrauftrages Mitglied im WiNet und beteiligt sich darüber hinaus an diversen Veranstaltungen des Vereins.

2.7 Projektrelevante Referenzen

Die cronos Unternehmensberatung GmbH verfügt über eine Vielzahl projektrelevanter Referenzen. Diese umfassen insbesondere eine hohe Anzahl erfolgreicher Einführungsprojekte im SAP C/4HANA-Umfeld. Im Folgenden sind 6 Referenzen exemplarisch ausgewiesen. Weitere Referenzen sind vorhanden und können bei Bedarf benannt werden.

Gerne stellen wir Ihnen zu jeder der genannten Referenzen Kontakte her. Eine enge Verbindung unserer Kunden und Interessenten ist uns ein persönliches Anliegen.

2.7.1 Projektreferenz 1 – MVV Energie AG/MVV Enamic GmbH



Kunde:

MVV Energie AG/MVV Enamic GmbH

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Commerce Cloud
- SAP Marketing Cloud
- SAP Sales Cloud
- SAP Fiori auf Basis SAP UI5
- SAP CRM 7.0

Segmente:

- B2B
- B2C

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die Steigerung der Effizienz und Reichweite im Vertrieb.
- Ansprache von größeren und neuen Kundengruppen, Wertsteigerung im „Midsize“-Segment.
- Vertrieb und Abwicklung eines erweiterten Produktportfolios (insbesondere Non-Commodity).
- MVV Enamic GmbH – das B2B Segment der MVV Energie AG – hat hierzu in 2018 begonnen, eine neue Sales & Service Plattform auf SAP Technologie und Produkten aufzubauen (siehe „Eingesetzte Lösungen“).
- Kernbestandteile der Lösung sind die SAP Commerce Cloud für den Online Shop und SAP Marketing Cloud für die Segmentierung der Kunden und die Kampagnensteuerung. Für die Anwender im Field-Sales und Key-Account-Management rundet die SAP Sales-Cloud das Prozessportfolio ab.
- MVV verwendet eine hybride Systemlandschaft für den Bereich Sales mit SAP Commerce, SAP Marketing und SAP Sales Cloud. Verbunden sind die Cloud-Anwendungen über die SAP Cloud Platform Integration (CPI) mit einem schon langjährig genutzten SAP CRM 7.0 als on Premise Backbone auf einer HANA DB.
- Die Umsetzung erfolgte mittels des MVP- Ansatzes. Hierfür wurde sich im Rahmen der Initial- Implementierung auf die notwendigen und essenziellen Kernfunktionalitäten

beschränkt. Die Erweiterung der Prozesse der geschaffenen Plattform geschieht somit anhand des MVP immer End-to-End- prozessbezogen.

Projektzeitraum:

04/2018 – 12/2018 für den MVP, seitdem laufend.

2.7.2 Projektreferenz 2 – Luminatis



Kunde:

Luminatis

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Sales Cloud

Segmente:

- B2B

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die effiziente Bündelung und Steuerung der Vertriebskapazitäten sowie die Nutzung vorhandener Cross- Selling- Potentiale. Insbesondere sollten bestehende und neue Produktportfolien verknüpft und die Field- Sales- Mitarbeiter sowie Key- Account- Manager einfach mit sinnhaften Produktvorschlägen und einer Unterstützung bei Verkauf und Angebot derer unterstützt werden.
- Die Einführung der SAP Sales Cloud umfasste hierbei die gesamte Konzeption sowie die Umsetzung (agil in Form von Sprints) inkl. der Nachbetreuung.
- Bestandteil der eingeführten Lösung ist neben dem klassischen Geschäftspartner- und Aktivitätenmanagement ein umfängliches Lead-, Opportunity- und Angebotsmanagement inkl. einer integrierten Kalkulationslösung (Drittanbieterlösung, individuelle Preisregelungen). Zudem ist das Thema Reporting und Vertriebssteuerung umfänglich umgesetzt.
- Kernfokus war neben der effizienten Unterstützung des klassischen Vertriebsprozesses die Nutzung von mobilen Endgeräten sowie die Sicherstellung einer Offlinefähigkeit.
- Die Lösung fußt auf einer bestehenden SAP Backend-Architektur.

Projektzeitraum:

04/2016 – 12/2016, seitdem kontinuierliche Erweiterungen

2.7.3 Projektreferenz 3 – OOWV/Einfach Heimat



Kunde:

Oldenburgisch-Ostfriesischer Wasserverband

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Marketing Cloud
- SAP Multichannel Foundation for Utilities
- SAP Fiori auf Basis SAP UI5

Segmente:

- B2C

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die Unterstützung der Gründung einer neuen Vertriebsmarke. Ziel der Marke „Einfach Heimat“ ist die Nutzung von Non- Commodity- Potentialen bei der breiten Masse der Kunden des OOWV.
- Kernfokus der neuen Marke ist der Vertrieb von Produkten (überwiegend angrenzend, regional) sowie von Mehrwertdienstleistungen selbstständig oder unter der Nutzung Dritter.
- Im Zuge des Projektes wurde ein Kundenportal (SAP Multichannel Foundation for Utilities) inkl. Shop-Lösung (Non- SAP) nebst einer engen Integration und Einführung einer SAP Marketing Cloud realisiert. Hierdurch wurden Online- Vertriebs- und Verkaufsprozesse geschaffen und mithilfe der SAP Marketing Cloud professionell eingebettet.
- Mithilfe der Plattform ist sowohl der Verkauf nebst der Abwicklung der zugehörigen Prozesse möglich, als auch die Steuerung klassischer oder moderner Marketingkanäle.
- Mithilfe von SAP Fiori wurden kundeneigene Apps umgesetzt, welche in die SAP Marketing Cloud-Lösung eingebettet wurden (insbesondere 360° Sicht mit „Einfach Heimat“-spezifischen Daten).

Projektzeitraum:

03/2018 – 12/2018 für den MVP, seitdem laufend.

2.7.4 Projektreferenz 4 - Caramba



...das wirkt!

Kunde:

Caramba Chemie GmbH & Co. KG

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Sales Cloud
- SAP Fiori auf Basis SAP UI5
- SAP ERP

Segmente:

- B2B
- B2C

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die Einführung der SAP Sales Cloud mit unterstützenden Prozessen für den vollständigen Vertriebsprozess inkl. Vertriebscontrolling zu einem fixen Stichtag.
- Im Fokus stand hier die schnelle Abbildung des Vertriebsprozesses für Massen- und Großkunden.
- Die umgesetzte Lösung enthält neben dem klassischen Geschäftspartner- und Aktivitätenmanagement insbesondere Lead- und Opportunity-Management sowie bereichs- und unternehmensübergreifendes Vertriebsreporting in Echtzeit.
- Mithilfe von SAP Fiori wurden Erweiterungen auf Basis der SAP Cloud Platform entwickelt, welche in die Lösung SAP Sales Cloud integriert wurden. Dies umfasst insbesondere eine kundenspezifische 360°-Sicht.
- In einer weiteren anstehenden Projektphase wird die Auftragserfassung in der SAP Sales Cloud mit bidirektionaler Integration in das bestehende SAP ERP umgesetzt.

Projektbericht:

Seite 18 & 19 <https://www.digital-process-industry.de/wp-content/uploads/sites/12/digital-process-industry-ausgabe-3-2021.pdf>

Projektzeitraum:

01/2021 – 07/2021, seitdem laufend.

2.7.5 Projektreferenz 5 – Miltenyi Biotec GmbH



Kunde:

Miltenyi Biotec B.V. & Co. KG

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Fiori auf Basis SAP UI5
- SAP Marketing Cloud (in Einführung)
- SAP Analytics Cloud (in Einführung)
- SAP Service Cloud (in Einführung)

Segmente:

- B2B

Projektfokus:

- Miltenyi Biotec hat sich als medizinischer Biotec- Konzern dem Ziel verschrieben, Krebs weltweit auszurotten. Hierfür setzt Miltenyi auf hochkomplexe technische Produkte, welche über Vertriebseinheiten in den USA und Europa vertrieben werden. Dafür wird eine vollständig neue vertriebliche IT-Architektur umgesetzt.
- Das Projekt umfasst zwei, in der Umsetzung voneinander unabhängige, Phasen. In der ersten Phase wurden für alle vertrieblichen Prozesse eigene SAP Fiori-Apps auf Basis von SAP UI5 entwickelt. Diese unterstützen den Vertriebsmitarbeiter im Rahmen der klassischen Vertriebsprozesse teilweise für hochkomplexe Produkte und Anlagen.
- Die SAP Fiori-Apps umfassen einzelne Prozessbestandteile des Gesamtprozesses und bilden in ihrer Summe den gesamten Vertriebsprozess ab.
- Die Landschaft basiert auf einer bestehenden SAP on- Premise- Systemlandschaft.
- In einem zweiten Schritt werden aktuell die Marketing- und Customer- Analytics- Prozesse in der SAP Marketing Cloud sowie die Field- Service Prozesse in der SAP Service Cloud umgesetzt. In diesem Zuge wird ebenfalls die SAP Analytics Cloud zum effizienten Reporting eingeführt.

Projektzeitraum:

09/2018 – 06/2019 für Phase 1, seitdem Phase 2.

2.7.6 Projektreferenz 6 – DVV Stadtwerke Dessau GmbH



Kunde:

DVV Stadtwerke Dessau GmbH

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Sales Cloud
- SAP Fiori auf Basis SAP UI5
- SAP ERP

Segmente:

- B2B

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die Einführung einer gesamtheitlichen Lösung für die Abbildung des Groß- und Individualkundenvertriebs (Phase 1) sowie des Privatkundenvertriebs und -service (Phase 2).
- Hierfür wurde in einem ersten Schritt die SAP Sales Cloud eingeführt und mittels SAP Business Technology Plattform (Integration Suite) mit dem bestehenden SAP IS-U verbunden.
- Ziel der Abbildung war die effiziente Abwicklung aller Vertriebsprozesse der DVV Stadtwerke Dessau GmbH. Im Fokus standen hierbei insbesondere die folgenden Prozesse:
 - Lead- und Opportunity-Management
 - Geschäftspartner- und Aktivitätenmanagement
 - Angebots-Management mit integrierten Kalkulationsprozessen und -tool (AnKafix der Firma Kisters)
 - Vertragsmanagement inklusive Replikation nach SAP IS-U und Ansteuerung des Lieferantenwechselprozesses.
 - Auswertungen und Vertriebssteuerung
- In einem folgenden Schritt soll die SAP Service Cloud als sinnhafte Erweiterung und in Vorbereitung auf die SAP S/4HANA Utilities Transformation eingeführt werden. Hierbei steht insbesondere die effiziente Abwicklung der Serviceprozesse des Privatkundengeschäfts im Vordergrund.

Projektzeitraum:

12/2020 – 08/2021 für die Einführung der SAP Sales Cloud

2.8 Vorteile Projektpartner cronos

Für die WHW Walter Hillebrand GmbH & Co.KG ergeben sich eine Vielzahl von Vorteilen durch den Projektpartner cronos Unternehmensberatung GmbH.

- Anzahl an projektrelevanten Referenzen (siehe dazu Kapitel 2.1).
- Branchenübergreifende SAP C/4HANA-Expertise für die Transformation digitaler Geschäftsprozesse.
- Umfangreiche Erfahrung in kundenzentrischen Prozessen.
- Erstklassiges und skalierbares SAP C/4HANA-Beraterteam, welches Sie in der effizienten Realisierung Ihrer Anwendung unterstützen wird.
- Direkte Nähe und die enge Zusammenarbeit zur SAP SE macht den direkten Zugriff auf Experten für eine immer schnelle Lösungsfindung möglich.

3 Angebotsbeschreibung

3.1 Ausgangssituation

Grundlage dieses Angebots ist das Dokument „2021-08-13 Lastenheft CRM Version 2.0 send.docx“ wie auch das Gesprächsprotokoll unseres Präsentationstermin vom 07.10.2021.

Wir bieten der WHW mit der SAP Sales Cloud ein System an, welches bei der Abwicklung des operativen Vertriebsgeschäfts genauso wie bei der Digitalisierung dessen maßgeblich unterstützt. Neben dem ist eine deutliche Verbesserung der Vertriebssteuerung mit dem Angebotenen Softwaresystem zu erreichen. Durch die standardisierte Anbindung der SAP Sales Cloud an das bei WHW vorhandene SAP ERP System können, bei richtiger Nutzung, schnell und umfassend die vorgesehene Verbesserungspotentiale erreicht werden.

Die WHW sieht ein drei Phasen Modell für die Implementierung der zukünftigen Vertriebslösung vor. Dieses Angebot umfasst den Aufwand und die Arbeitspaketbeschreibungen der Phase 1.

3.2 Projektauftrag

Folgendes Projektverständnis haben wir entwickelt:

- Für die Implementierung der SAP Sales Cloud bei der WHW sind die Anforderungen zu beachten und umzusetzen, welche im Lastenheft beschrieben sind.
- Die Umsetzung erfolgt anhand eines agilen MVP-Ansatzes.
- Der fachliche Grundrahmen, welcher im Lastenheft beschrieben ist, wird durch Interviews detailliert, um somit eine prozess- und funktionsgenaue SAP Sales Cloud bereit zu stellen.

3.3 Leistungsbeschreibung

Die Umsetzung der im Folgenden beschriebenen Arbeitspakete ist vorgesehen und bezieht sich in Teilen auf das vorliegende Lastenheft.

Grundlage für die Systemausprägung sind die Ausführungen innerhalb des Dokumentes „2021-10 Solution Guide SAP Sales Cloud.pdf“. Abweichungen hiervon werden in den nachfolgenden Arbeitspakete beschrieben.

3.3.1 Allgemeine Arbeitspakete

Nachfolgend werden die allgemeinen Arbeitspakete dargestellt, welche keinen direkten Bezug zum Lastenheft haben, aber für eine erfolgreiche Implementierung benötigt werden. Diese beziehen sich auf eine avisierte Projektlaufzeit von sechs Monaten.

AP 1.1		
Bezeichnung: Projektleitung	Ergebnis:	Aufwand:
Die Leitung des Projektes umfasst sämtliche Tätigkeiten, die zur Steuerung des Projektes notwendig sind. Als Projektleiter seitens cronos bieten wir ihnen Herrn Jörg Gehlhaar an.	Abgenommenes Projekt	11 Tage
Leistungen cronos:		
Insbesondere umfasst dieses Arbeitspaket die folgenden Tätigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Steuerung des Ressourceneinsatzes des Auftragnehmers ▪ Planung des Projektes ▪ Monitoring vom Projektstatus ▪ Reporting vom Projektstatus an die Gesamtprojektleitung ▪ Primäre Kommunikationsschnittstelle zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ▪ Planung und Durchführung von zwei-wöchigen Jour-Fix Terminen ▪ Planung und Durchführung des Kick-Off Termins 		
Leistungen WHW:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie sie uns mitgeteilt haben wird seitens WHW Herr Jan Deimen das Projekt leiten. 		
Prämissen:		
Keine		

AP 1.2		
Bezeichnung: Interviews	Ergebnis:	Aufwand:
Pro Sprint sind Interviews zur Detaillierung der Anforderungen aus dem Lastenheft notwendig.	Protokolldokumentation aus Interview-Terminen	12 Tage
Leistungen cronos		
<p>Die Detaillierungen werden pro Sprint in 4 Interviews je 4 Stunden durchgeführt. Folgende Leistungen werden hierzu zusätzlich erbracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorbereitung der Interview-Termine ▪ Durchführung der Interviews ▪ Ausblick und Vorbereitung auf nächsten Sprint ▪ Vorstellung der Sprint-Ergebnisse ▪ Dokumentation der Interview Termine 		
Leistungen WHW:		
<p>Für folgende Tätigkeiten müssen seitens WHW geeignete Mitarbeiter bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teilnahme an den Interviews und Detaillierung der Anforderungen ▪ Kurzfristige Prüfung der Protokollierungen der Sprints ▪ Abnahme der vorgestellten Sprint-Ergebnisse 		
Prämissen:		
Keine		

AP 1.3		
Bezeichnung: Anbindung SAP ERP Test und Datenübernahme	Ergebnis:	Aufwand:
Die SAP Sales Cloud wird an das SAP ERP angebinden, initiale Datenübernahme.	Angebundene SAP Sales Cloud inklusive übernommener Daten.	8 Tage
Leistungen cronos		
<p>Die SAP Sales Cloud wird über die SAP BTP (Business Technology Platform) an das vorhanden SAP ERP Testsystem angebinden. Hierfür müssen von SAP bereitgestellte Connectoren eingerichtet werden. cronos wird WHW hierzu frühzeitig die notwendige Dokumentation zur Verfügung stellen und bei der Einrichtung unterstützen.</p> <p>Bei der anschließenden Datenübernahme aus dem SAP ERP können Geschäftspartner, Geschäftspartnerbeziehungen, Kundenhierarchien, Organisationshierarchien, Mitarbeiter, Materialien, SD-Angebote und Aufträge übernommen werden.</p>		
Leistungen WHW:		
<p>Die WHW werden einen geeigneten Mitarbeiter zur Unterstützung bei den Systemeinstellungen wie auch für die Einrichtungen in den angebindenen Systemen, z.B. SAP ERP, zur Verfügung stellen.</p>		
Prämissen:		
Keine		

Es liegt die Annahme zugrunde, dass für das SAP ERP eine Drei-System-Landschaft vorliegt. Für die SAP Sales Cloud schlagen wir eine Zwei-System-Landschaft vor, welche wie im nachfolgenden Schaubild mit dem SAP ERP der WHW angebinden wird.

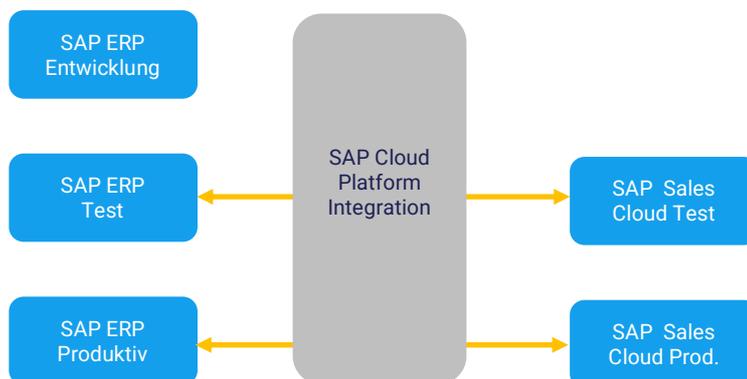


Abbildung 1: Systemschaubild

AP 1.4		
Bezeichnung: Systemeinrichtung	Ergebnis:	Aufwand:
Systemeinrichtung	Eingerichtetes System	3 Tage
Leistungen cronos		
<p>Für die Einrichtung des Systems muss ein Implementierungsprojekt in der SAP Sales Cloud eröffnet werden. Hierbei müssen grundlegende Einstellungen getätigt werden, um das System an den für WHW notwendigen Funktionsumfang anzupassen. Im Rahmen dieses Arbeitspaketes sind die allgemeinen Einrichtungsaufwände abgedeckt.</p>		
Leistungen WHW:		
<p>Die WHW werden einen geeigneten Mitarbeiter zur Unterstützung bei den Systemeinstellungen wie auch für die Einrichtungen in den angebundenen Systemen, z.B. SAP ERP, zur Verfügung stellen.</p>		
Prämissen:		
Keine		

AP 1.5

Bezeichnung: Testphase

Ergebnis:

Aufwand:

Unterstützung bei der Testphase

Durchgeführte Testphase und Freigabe zur Produktivsetzung

4 Tage

Leistungen cronos

Die Testphase wird mit folgenden Tätigkeiten seitens cronos unterstützt:

- Unterstützung bei der Testphasen-Planung
- Unterstützung bei der Erstellung der Testskripte / -fälle
- Unterstützung bei den Anwendertests

Leistungen WHW:

Für folgende Tätigkeiten müssen seitens WHW geeignete Mitarbeiter bereitgestellt werden:

- Durchführung der Testphasen-Planung
Es müssen geeignete Testräume reserviert werden. Die Anwender, welche die Tests durchführen sollen, müssen eingeplant und eingeladen werden.
- Erstellung der Testskripte / -fälle
Es müssen Testskripte / -fälle erstellt werden, so dass der Tester die zu testenden Funktionen und Prozesse diesen entnehmen kann. Zudem dienen die Testskripte / -fälle für eine effizientere Bearbeitung von gemeldeten Fehlern, da nachvollzogen werden kann, was der Tester getestet hat. Auch können die Regressionstests effizient von anderen Testern durchgeführt werden.
- Anwendertests
Anhand der Testskripte / -fälle werden die implementierten Prozesse und Funktionen durch Anwender getestet. Bei eventuellen Fehlern werden diese schriftlich mit Screenshots und Angaben der durchgeführten Schritte und Daten dokumentiert und cronos zur Fehlerprüfung übergeben.

Hinweis:

Der Test der implementierten Funktionalitäten der cronos ist im Realisierungsaufwand enthalten. Hierbei werden sämtliche durch die cronos durchgeführten Entwicklungen getestet und ein Testprotokoll angefertigt. Diese Protokolle werden im Rahmen der Übergabe der Entwicklungsdokumentation an die WHW übergeben.

AP 1.6		
Bezeichnung: Schulungsphase	Ergebnis:	Aufwand:
Unterstützung bei der Schulungsphase	Durchgeführte Anwenderschulungen	6 Tage
Leistungen cronos		
<p>Die Schulungsphase wird mit folgenden Tätigkeiten seitens cronos unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstützung bei der Schulungs-Planung (1 PT) ▪ Durchführung einer 2-tägigen Key-User Schulung (2 PT) ▪ Unterstützung bei der Erstellung der Schulungsdokumentation (3 PT) 		
Leistungen WHW:		
<p>Für folgende Tätigkeiten müssen seitens WHW geeignete Mitarbeiter bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchführung der Schulungs-Planung Es müssen geeignete Schulungsräume reserviert werden. Die Schulungsteilnehmer, welche an den Schulungen teilnehmen sollen, müssen eingeplant und eingeladen werden. ▪ Unterstützung bei der Erstellung der Schulungsdokumentation Seitens cronos wird eine WHW-spezifische Schulungsdokumentation erstellt und zur Verfügung gestellt. Prozessuale und unternehmerische Informationen oder Kapitel müssen seitens WHW beigesteuert werden. ▪ Key-User Schulung Seitens cronos werden die Key-User geschult, so dass diese den späteren Anwendern in Schulungen die Funktionen und Prozesse in der SAP Sales Cloud schulen können. Hierbei sollte nicht nur eine Frontalschulung stattfinden, die Teilnehmer sollten auch anhand geeigneter Übungen direkt mit dem System vertraut gemacht werden. 		
Prämissen:		
Keine		

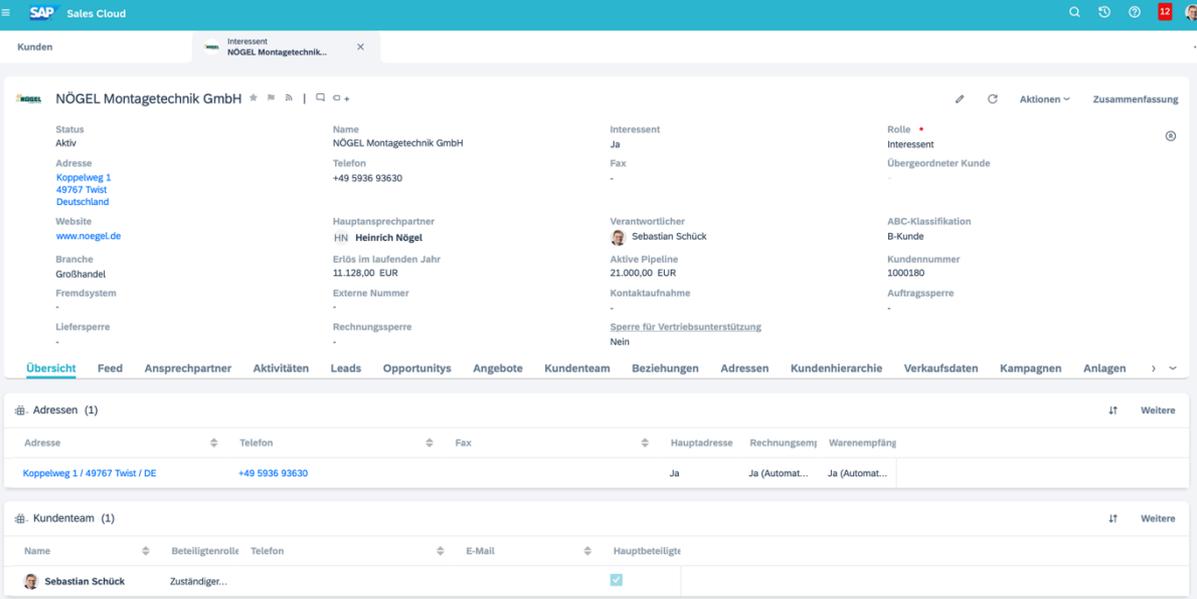
AP 1.7		
Bezeichnung: Produktivsetzung	Ergebnis:	Aufwand:
Produktivsetzung der SAP Sales Cloud.	Produktive SAP Sales Cloud	4 Tage
Leistungen cronos		
<p>Für die Produktivsetzung werden folgende Tätigkeiten vorgesehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchführung der Cutover-Planung ▪ Transportmanagement in das produktive System und Abstimmung mit dem übergreifenden Transportmanagement ▪ Übergabe der Entwicklungen an den Betrieb 		
Leistungen WHW:		
<p>Für folgende Tätigkeiten müssen seitens WHW geeignete Mitarbeiter bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unterstützung bei der Erstellung der Cut-Over-Planung ▪ Unterstützung bei den Transporten in das produktive System und Bereitstellung eines Ansprechpartners für das übergreifende Transportmanagement ▪ Betrieb der produktiven SAP Sales Cloud 		
Prämissen:		
Keine		

AP 1.8		
Bezeichnung: Anbindung SAP ERP Produktiv und Datenübernahme	Ergebnis:	Aufwand:
Die SAP Sales Cloud wird an das produktive SAP ERP angebinden und initial werden die Daten übernommen.	Angebundene SAP Sales Cloud inklusive übernommene Daten.	4 Tage
Leistungen cronos		
<p>Die SAP Sales Cloud wird über die SAP BTP (Business Technologie Plattform) an das vorhanden SAP ERP Produktivsystem angebinden. Hierfür müssen von SAP bereitgestellte Connectoren eingerichtet werden.</p> <p>Bei der anschließenden Datenübernahme aus dem SAP ERP können die Geschäftspartner, Geschäftspartnerbeziehungen, Kundenhierarchien, Organisationshierarchie, Mitarbeiter, Materialien, SD-Angebote und Aufträge übernommen.</p>		
Leistungen WHW:		
<p>Die WHW werden einen geeigneten Mitarbeiter zur Unterstützung bei den Systemeinrichtungen wie auch für die Einrichtungen in den angebindenen Systemen, z.B. SAP ERP, zur Verfügung stellen.</p>		
Prämissen:		
Keine		

AP 1.9		
Bezeichnung: Hyper-Care-Phase	Ergebnis:	Aufwand:
Nach der Produktivsetzung werden die Anwender betreut.	Erfahrene Anwender nach Produktivsetzung	4 Tage
Leistungen cronos		
Die cronos unterstützt die Anwender der WHW nach der Produktivsetzung für 2 Wochen mit jeweils 2 Tagen / Woche.		
Leistungen WHW:		
Seitens WHW werden die Key-User zur Verfügung gestellt, so dass diese die ersten zwei Wochen die Anwender bei der Nutzung der SAP Sales Cloud unterstützen können.		
Prämissen:		
Keine		

3.3.2 Fachliche Arbeitspakete

Nachfolgend werden die Arbeitspakete dargestellt, welche aus den Anforderungen des Lastenheftes definiert wurden.

AP 2.1 (Sprint 1)		
Bezeichnung: Geschäftspartnermanagement	Ergebnis:	Aufwand:
Einrichtung des Geschäftspartners (z.B. Interessent, Kunde oder Wettbewerber) und aller zu diesem in der SAP Sales Cloud verknüpfter Daten.	Der Geschäftspartner wird mit all seinen Rollen abgebildet.	7 Tage
Leistungen cronos		
Die Daten und das Darstellungslayout des Geschäftspartners mit den Rollen Interessent, Kunde, Wettbewerber und Ansprechpartner werden in diesem Arbeitspaket umgesetzt. Ebenso werden die Suchen zu den Datenobjekten eingerichtet		
		
Abbildung 2: Geschäftspartnerstammdaten		
Leistungen WHW:		
Unterstützung bei der technischen Spezifikation der Datenfelder und der Datenherkunft.		
Prämissen:		
Wegen der Integration mit dem SAP ERP kann es zu Anpassung bezogen auf Rollen, Branchen oder sonstigen Werthilfen zu Geschäftspartnern kommen. Ebenso ist die Abstimmung eines Nummernkreis für die Geschäftspartner in der SAP Sales Cloud notwendig.		

AP 2.2 (Sprint 2)

Bezeichnung: Aktivitätenmanagement

Ergebnis:

Aufwand:

Einrichtung des Aktivitätenmanagements und aller zu diesem in der SAP Sales Cloud verknüpfter Daten und Funktionen.

Das Aktivitätenmanagement ist vollständig eingerichtet.

5 Tage

Leistungen cronos

Es werden die Standard-Aktivitäten Termine, Aufgaben, Telefonate und Emails in der SAP Sales Cloud eingerichtet. Aktivitäten können in der SAP Sales Cloud der Phase 1 des WHW-Projektes zu Interessenten, Kunden, Ansprechpartner, Leads, Opportunities und untereinander zugeordnet bzw. verknüpft werden. Zudem wird die Standard MS Outlook-Integration eingerichtet, so dass ein Abgleich der MS Outlook Emails, Aufgaben und Kontakte mit der SAP Sales Cloud erfolgen kann.

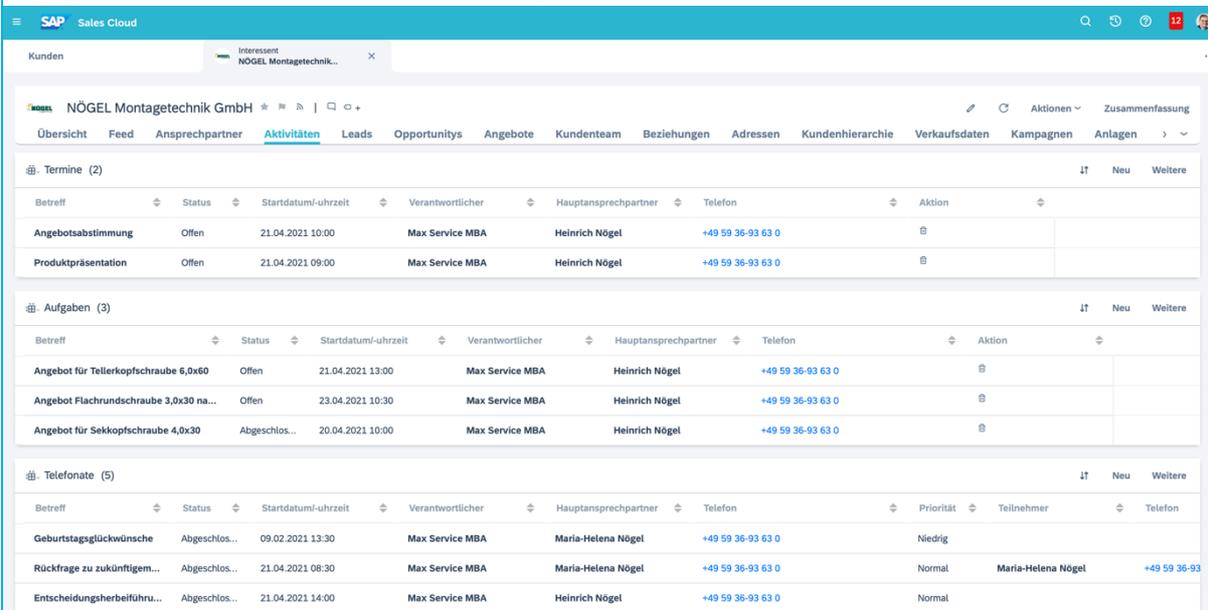


Abbildung 3: Aktivitäten zum Geschäftspartner

Leistungen WHW:

Unterstützung bei der technischen Spezifikation der Datenfelder und der Datenherkunft.

Prämissen:

Die Verteilung des MS Outlook Add-Ins obliegt der IT der WHW.

AP 2.3 (Sprint 3)

Bezeichnung: Lead- und Opportunity-Management

Ergebnis:

Aufwand:

Einrichtung des Lead- und Opportunity-Managements und aller zu diesem in der SAP Sales Cloud verknüpfter Daten und Funktionen.

Das Lead- und Opportunity-Management ist vollumfänglich eingerichtet.

5 Tage

Leistungen cronos

Es werden die Objekte Lead und Opportunity eingerichtet. Diese können einem Interessenten, Kunden und Ansprechpartner zugeordnet werden. Ebenso können Aktivitäten dem Lead und der Opportunity zugeordnet werden, wie auch diese untereinander verknüpft werden können. Der Aktivitätsberater wird anhand der WHW spezifischen Anforderungen für die Prozessteuerung eingerichtet.

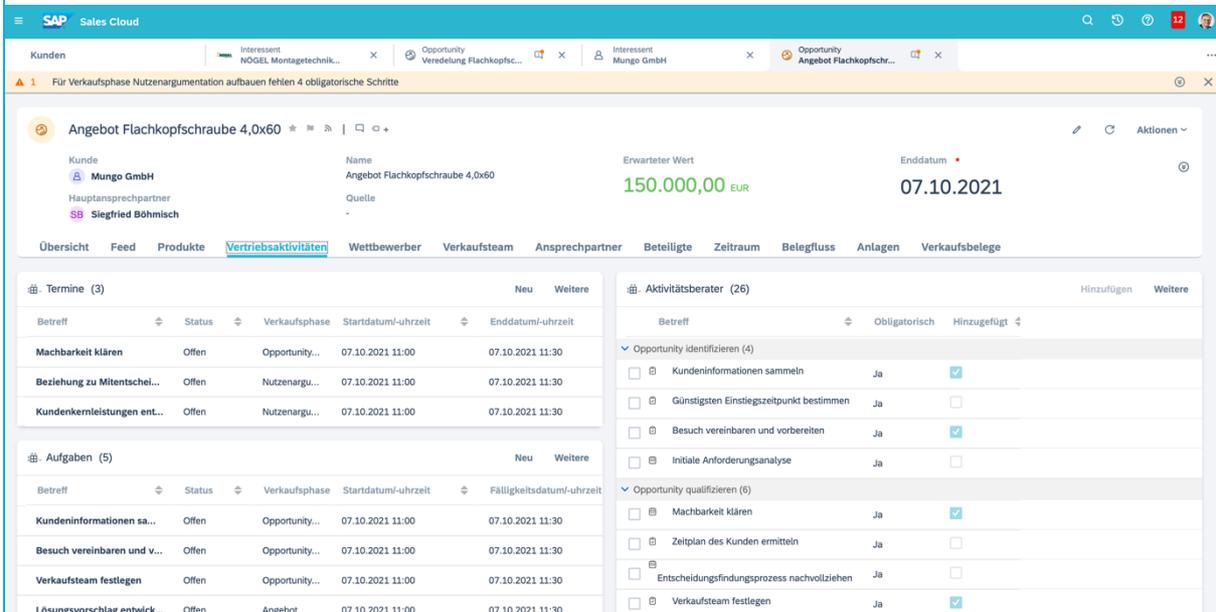


Abbildung 4: Aktivitätsberater zur Opportunity

Leistungen WHW:

Unterstützung bei der technischen Spezifikation der Datenfelder und der Datenherkunft.

Prämissen:

Die Vertriebsprodukte, welche einem Lead oder einer Opportunity zugeordnet werden können, müssen durch die WHW nach einer Einweisung in der SAP Sales Cloud angelegt werden.

AP 2.4 (Sprint 1)

Bezeichnung: Angebot- und Auftragsdarstellung

Ergebnis:

Aufwand:

Einrichtung der Darstellung der SD-Angebote und -Aufträge.

SD-Angebote und Aufträge können in der SAP Sales Cloud eingesehen werden

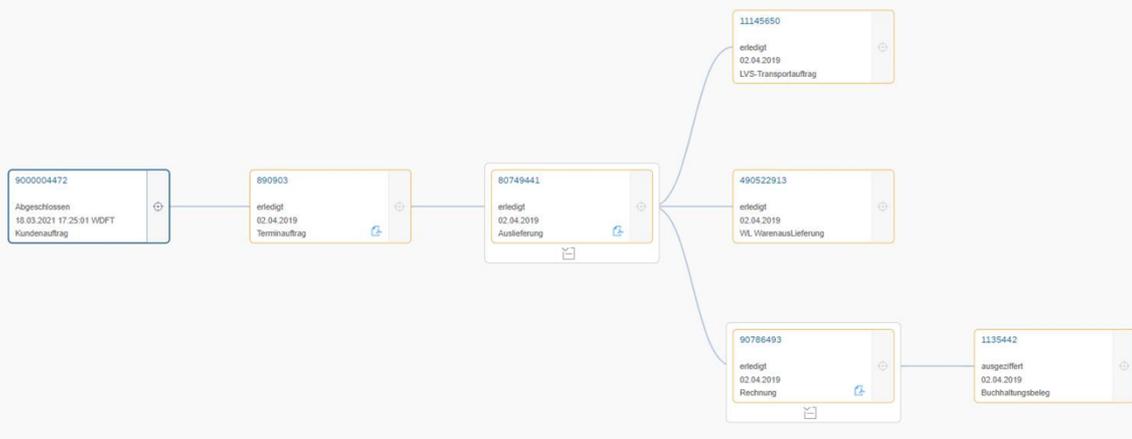
4 Tage

Leistungen cronos

Die SD-Angebote und -Aufträge werden aus dem SAP ERP in die SAP Sales Cloud übernommen und zu den jeweilig zugeordneten Kunden angezeigt. Die Übernahme dient rein der Darstellung, Änderungen können in Phase 1 des WHW-Projektes nur im SAP ERP vorgenommen werden. Für die Darstellung der SD-Angebote und -Aufträge werden alle Materialien aus dem SAP ERP übernommen und als Produkt in der SAP Sales Cloud angelegt und dem entsprechenden SD-Angebot oder Auftrag zugeordnet.

ANBINDUNG SAP ERP

Beispiel: Auftragsstatus



Copyright 2021 cronos Unternehmensberatung GmbH | Folie 20

Abbildung 5: Belegfluss mit Anzeige des Status des SAP ERP Auftrages

Leistungen WHW:

Unterstützung bei der technischen Spezifikation der Datenfelder und der Datenherkunft.

Hinweis:

In der Phase 1 des WHW Projektes dient die Übernahme des SD-Angebots und Auftrages rein zur Darstellung. Ebenso ist die Abstimmung eines Nummernkreis für die SD-Angebote und Aufträge in der SAP Sales Cloud notwendig.

AP 2.5 (Sprint 2)

Bezeichnung: Benutzerrollen

Ergebnis:

Aufwand:

Einrichtung von vier Benutzerrollen

Eingerichtete Benutzerrollen

6 Tage

Leistungen cronos

In der SAP Sales Cloud werden vier Benutzerrollen (Vertrieb, Außendienst, Geschäftsführung und IT) eingerichtet. Über diese Benutzerrollen werden die Oberflächen wie auch die Berechtigung zur Anzeige oder Bearbeitung der Daten spezifiziert. Jeder Anwender der SAP Sales Cloud muss einer Benutzerrolle zugeordnet werden.

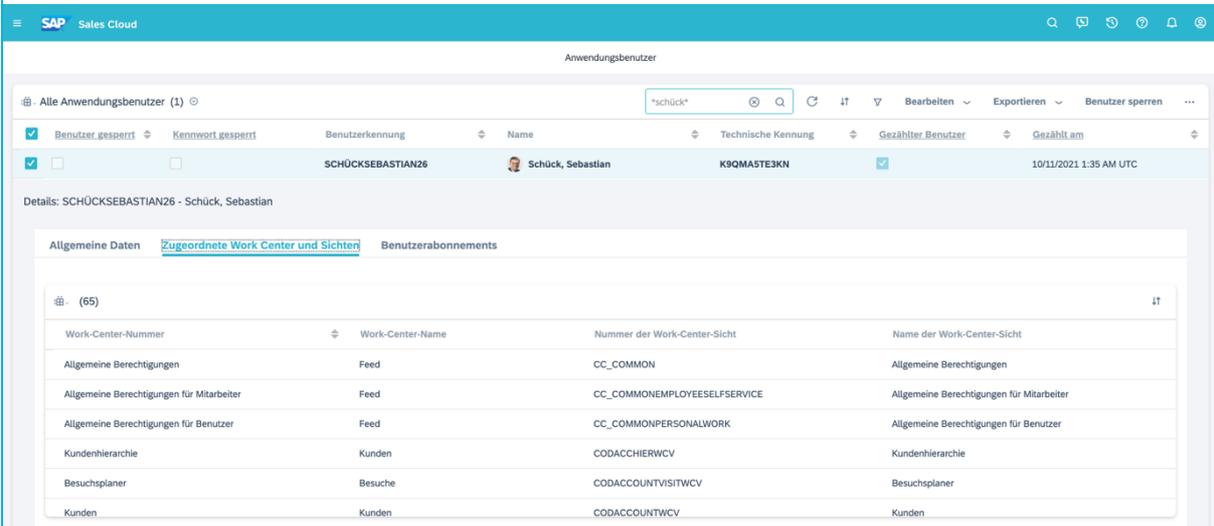


Abbildung 6: Anwendungsbenutzer

Leistungen WHW:

Unterstützung bei der technischen Spezifikation der Berechtigungen.

Prämissen:

Die Benutzerrollen können durch WHW erweitert oder angepasst werden.

AP 2.6 (Sprint 3)

Bezeichnung: Kundenindividuelle Daten, Regeln und DMS-Anbindung	Ergebnis:	Aufwand:
Es werden kundenindividuelle Daten, Regeln und die Anbindung des DMS eingerichtet.	In der SAP Sales Cloud sind weitere Daten, Regeln eingerichtet und das DMS angebunden.	9 Tage

Leistungen cronos

Zu den SAP Sales Cloud Datenobjekten können kundenindividuelle Daten hinzugefügt und ausgeprägt werden. In dem Projekt sind vorerst 10 Datenfelder vorgesehen, diese werden nicht mit dem SAP ERP abgeglichen.

In der SAP Sales Cloud können Regeln für nachfolgende Aktionen erstellt werden:

- Aktion
- Aktivitätsaufgabe (Regel kann nicht zu Aktivitäten erstellt werden)
- Benachrichtigung
- E-Mail
- Feldaktualisierung
- Nachrichtenaustausch

Es werden insgesamt 5 Regeln ausgeprägt.

Für die Darstellung der im DMS abgelegten Dokumente wird dieses an die SAP Sales Cloud angebunden und die Dokumente zum Kunden dargestellt. Hierfür ist es notwendig, dass die Anbindung über die von SAP zertifizierte Archive Link Schnittstelle erfolgen kann.

Ebenso ist es möglich, die Dokumente über einen parametrisierten URL Aufruf in der SAP Sales Cloud anzuzeigen (eventuell ist hier eine umfangreichere Einrichtung oder Software für das Single-Sign-On notwendig). Die Dokumente müssen im der SAP ERP-Kundennummer im DMS System gespeichert werden.

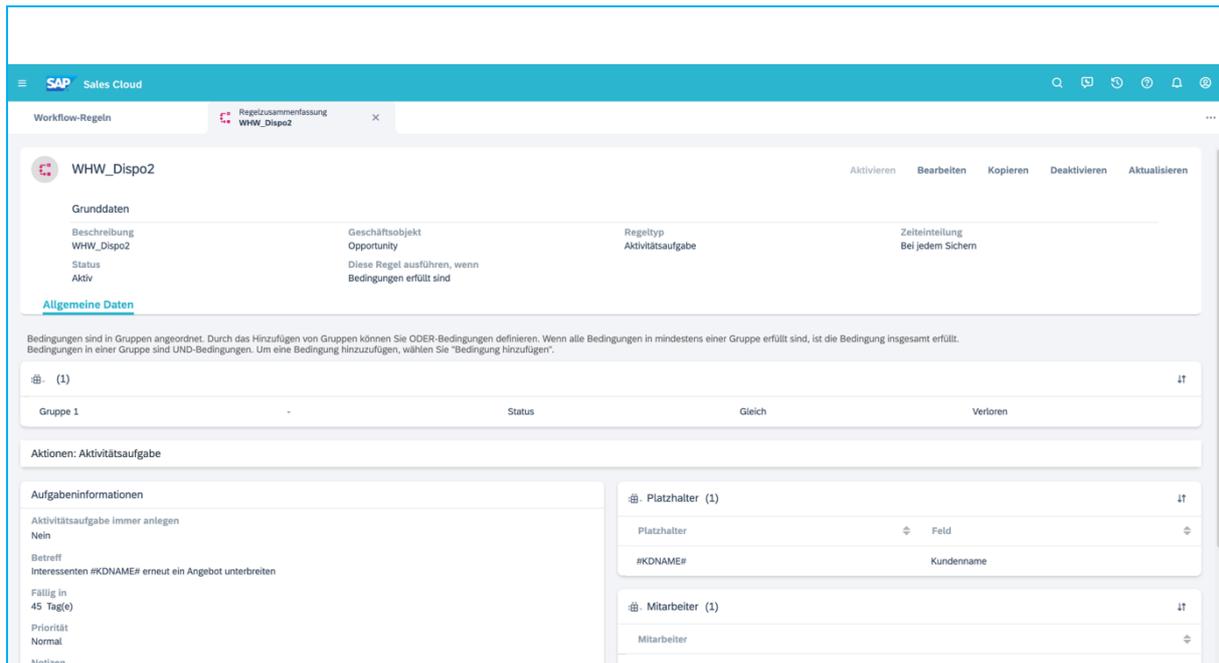


Abbildung 7: Workflow-Regel

Leistungen WHW:

Unterstützung bei der technischen Spezifikation DMS Anbindung. Sicherstellung des Single-Sign-On zwischen SAP Sales Cloud und dem DMS System.

Prämissen:

Keine

AP 2.7 (Sprint 3)

Bezeichnung: Berichte und Dashboards

Ergebnis:

Aufwand:

Es werden die definierten Berichte und Dashboards in der SAP Sales Cloud eingerichtet.

Der Anwender kann die Berichte und Dashboards aufrufen.

6 Tage

Leistungen cronos

Die SAP Sales Cloud stellt ein umfangreiches Reporting zur Verfügung. Zum einen können dem Anwender direkt auf der Startseite verschiedene Dashboards zur Verfügung gestellt werden. Zudem kann der Anwender auf weitere Berichte zugreifen.

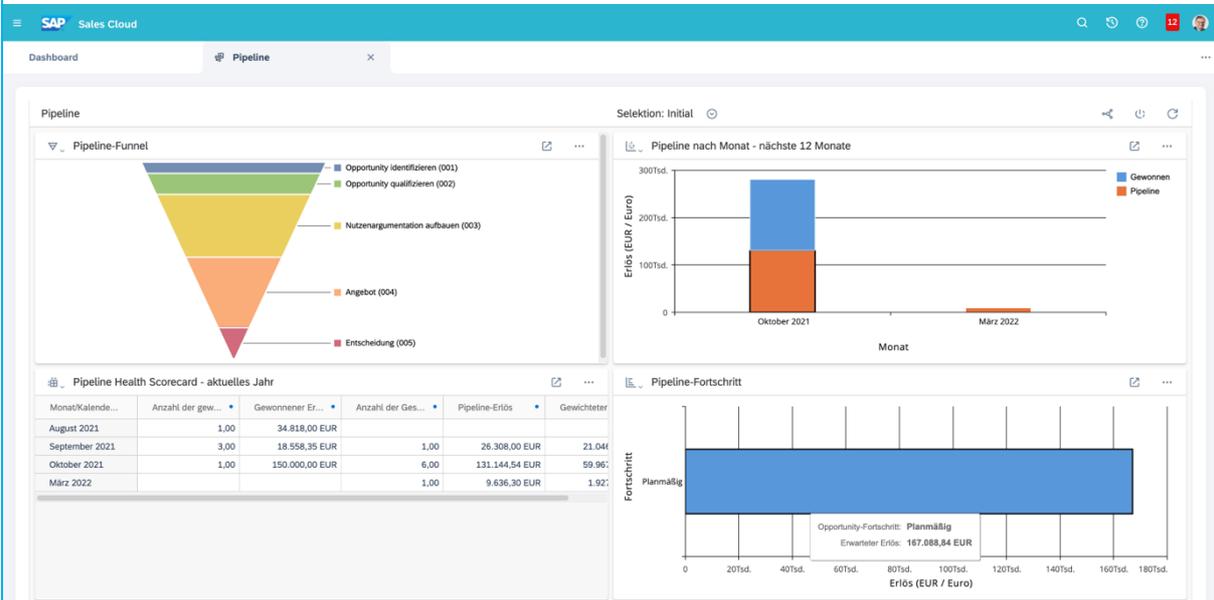


Abbildung 8: Pipeline Dashboard

Leistungen WHW:

Unterstützung bei der technischen Spezifikation der Berichte und Dashboards.

Prämissen:

In den Berichten und Dashboards können grundsätzlich alle Daten der SAP Sales Cloud zum Zeitpunkt des Startens des Berichtes oder Dashboards ausgewertet werden. Es können bedingt externe Daten für Auswertungen in die SAP Sales Cloud importiert werden.

3.3.3 Lizenzen

Für die Einführung der SAP Sales Cloud bei der WHW sind Lizenzen für diese notwendig. Die Lizenzen können direkt von WHW bei der SAP bezogen.

cronos hat bereits für WHW ein Lizenzangebot für 60 Anwender für eine 36 Monatige Erstlaufzeit bei SAP eingefordert. Dieses ist als Anhang dem vorliegenden Angebot beigelegt.

Nr.	Produkt	Liste pro Monat pro Einheit	Partner Discount	Nach Partner Discount	Special Discount	Partner Buy Preis	Anzahl User / Einheit	Partner Preis / Monat	Partner Preis / Jahr
8011334	SAP Sales & Service Core	145,00 €	30 %	101,50 €	35,96 %	65,00 €	60	3.900,00 €	46.800,00 €
8008139	Sales / Service Test Tenant	833,00 €	30 %	583,10 €	0,0 %	583,10 €	1	583,10 €	6.997,20 €
8008410	SAP Cloud Platform, Integration, Basic Edition	800,00 €	30 %	560,00 €	10,71 %	500,00 €	2	1.000,00 €	12.000,00 €
								5.483,10 €	65.797,20 €

3.4 Projektorganisation

3.4.1 Projektvorgehen und Implementierungsansatz

Das Projektvorgehen sowie der Implementierungsansatz richtet sich grundlegend nach MVP-Ansatz. Insbesondere verpflichtet sich die cronos Unternehmensberatung GmbH dazu, die bei der WHW vorhandenen Tools zu nutzen oder Vorschläge für notwendige „Werkzeuge“ für die Projektorganisation zu unterbreiten.

Zudem weisen wir gerne auf unsere gelebten Projektprinzipien für agiles Projektvorgehen hin. Hierbei handelt es sich um mittlerweile lange gereifte Grundprinzipien, an denen wir uns im Sinne unserer Kunden orientieren. Wir sind davon überzeugt, dass wir auch mit der WHW mittels dieser Prinzipien zu einem optimalen Projektergebnis kommen:

1. Alles geht ums Liefern: „Unsere höchste Priorität ist es, den Kunden durch frühe und kontinuierliche Auslieferung wertvoller Software zufrieden zu stellen.“
2. Exchange for free: „Nimm Anforderungsänderungen selbst spät in der Entwicklung willkommen entgegen. Agile Prozesse nutzen Veränderungen zum Wettbewerbsvorteil des Kunden.“
3. Liefere in Iterationen: „Liefere funktionierende Software regelmäßig innerhalb weniger Wochen oder Monate und bevorzuge dabei die kürzere Zeitspanne.“
4. End- User und Developer sitzen zusammen: „Fachexperten und Entwickler müssen während des Projekts täglich zusammenarbeiten. Dies bedeutet nicht physisch, aber unter Nutzung moderner, digitaler Kommunikationsmedien“
5. Vertraue dem Einzelnen: „Errichte Projekte rund um motivierte Individuen. Gib ihnen das Umfeld und die Unterstützung, die sie benötigen und vertraue darauf, dass sie die Aufgabe erledigen.“
6. Das Einzige was zählt, ist fertige Funktionalität: „Funktionierende Software ist das wichtigste Fortschrittsmaß.“
7. Sustainable Pace: „Agile Prozesse fördern nachhaltige Entwicklung. Die Auftraggeber, Entwickler und Benutzer sollten ein gleichmäßiges Tempo auf unbegrenzte Zeit halten können.“
8. Qualität ist eine Geisteshaltung: „Ständiges Augenmerk auf technische Exzellenz und gutes Design fördert Agilität.“
9. Keep it simple, stupid (KISS): „Einfachheit. Die Kunst, die Menge nicht getaner Arbeit zu maximieren, ist essenziell.“
10. Komplexität lässt sich nur mit Selbstorganisation beantworten: „Die besten Architekturen, Anforderungen und Entwürfe entstehen durch selbstorganisierte Teams.“
11. Lerne aus den Post- Mortems: „In regelmäßigen Abständen reflektiert das Team, wie es effektiver werden kann und passt sein Verhalten entsprechend an.“

Uns ist bewusst, dass nicht alles hierbei immer vollständig im Rahmen von kundengesteuerten IT-Projekten umsetzbar ist. Es hat sich jedoch gezeigt, dass eine grobe Orientierung an diesen Leitplanken Agilität und damit auch Ergebnisse fördert.

3.4.2 Projektphase

Durch den agilen MVP-Ansatz werden verschiedene Themen zu Sprints zusammengefasst, welche in diesem Zeitraum spezifiziert und implementiert werden. Bei den Arbeitspaketen im Kapitel 3.3.2 wurden die Sprintzuordnungen angegeben. Nachfolgend unterbreiten wir einen Projektphasenplan, welcher in der Projektinitialisierung nach der Beauftragung gemeinsam abgestimmt und angepasst werden kann.

PROJEKTVERGEGEHEN

Im Rahmen der Projekteinführung setzen wir auf eine agile und partitive Projektmethodik. Hierdurch wird zu jedem Zeitpunkt maximale Einflussnahme unserer Kunden auf die Projektergebnisse gewährleistet. Für die initiale Einführungsphase (Phase I) gehen wir von einem Zeitraum von ca. 6 Monaten aus.

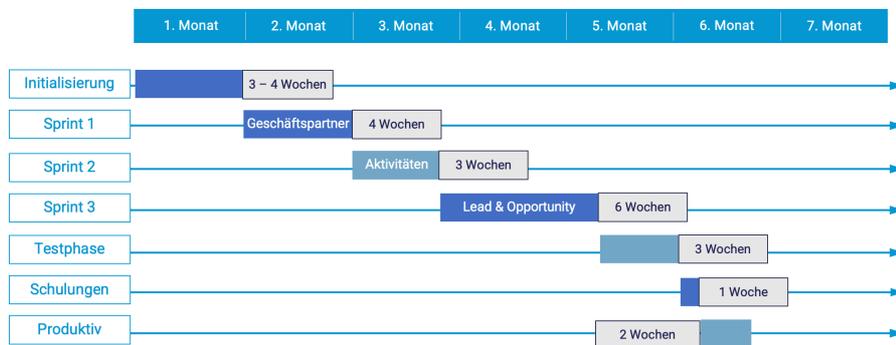


Abbildung 9: Projektvorgehen

3.4.3 Projektteam

Für die Umsetzung des Projektes ist folgendes Projektteam geplant, welches weitreichende Zertifizierungen im Umfeld der SAP Sales Cloud nachweisen kann. Darüber hinaus werden Ressourcen nach Verfügbarkeit garantiert.

Rolle im Projekt	Skill-Level	Berater	Qualifikation für dieses Projekt
Projektleitung	Project Manager	Jörg Gehlhaar	Verfügt über langfristige Erfahrungen in der Projektleitung wie auch Systemarchitektur innerhalb SAP CRM & SAP Sales Cloud Projekten.
Solution Architect	Senior Consultant	Alexander Prowst	Verfügt über Erfahrungen in der Systemarchitektur, Implementierung und Entwicklung innerhalb SAP CRM & SAP Sales Cloud Projekten.
Implementation Consultant	Consultant	Leon Köning	Verfügt über Erfahrungen in der Implementierung und Entwicklung innerhalb SAP Sales Cloud Projekten.
Migration Consultant	Senior Consulting	Matthias Krüger	Verfügt über langjährige Erfahrungen von Migrationen und Replikationen innerhalb CRM & SAP Sales Cloud Projekten.

3.5 Aufwandsschätzung

Arbeitspakete		Aufwand in PT
AP 1.1	Projektleitung	11,0
AP 1.2	Interviews	12,0
AP 1.3	Anbindung SAP ERP Test und Datenübernahme	8,0
AP 1.4	Systemeinrichtung	3,0
AP 1.5	Testphase	4,0
AP 1.6	Schulungsphase	6,0
AP 1.7	Produktivsetzung	4,0
AP 1.8	Anbindung SAP ERP Produktiv und Datenübernahme	4,0
AP 1.0	Hyper-Care-Phase	4,0
AP 2.1	Geschäftspartnermanagement (Sprint 1)	7,0
AP 2.2	Aktivitätenmanagement (Sprint 2)	5,0
AP 2.3	Lead- und Opportunity-Management (Sprint 3)	5,0
AP 2.4	Angebots- und Auftragsdarstellung (Sprint 1)	4,0
AP 2.5	Benutzerrollen (Sprint 2)	6,0
AP 2.6	Kundenind. Daten, Regeln und Anbindung DMS (Sprint 3)	9,0
AP 2.7	Berichte und Dashboards	6,0
Summe der Arbeitspakete		98,0

3.6 Vergütung

Folgende Konditionen liegen dem Angebot zu Grunde:

Skill-Level	Tagessatz zzgl. Nebenkosten	Stundensatz zzgl. Nebenkosten
Executive Director	1.600,00 €	200,00 €
Management Consultant	1.450,00 €	181,25 €
Senior Project Manager	1.300,00 €	162,50 €
Project Manager	1.250,00 €	156,25 €
Project Management Office	800,00 €	100,00 €
Expert Produktmanager	1.300,00 €	162,50 €
Senior Consultant	1.100,00 €	137,50 €
Consultant	950,00 €	118,75 €
Assistant	640,00 €	80,00 €

Für die Abrechnung gelten zudem folgende weitere Bestimmungen:

- Ein Zuschlag von 50% auf den jeweils vereinbarten Stunden- oder Tagessatz wird für Leistungen berechnet, die auf Wunsch des Kunden und in Abstimmung mit cronos außerhalb der betriebsüblichen Arbeitszeiten oder am Samstag erbracht werden. Generell wird für Leistungen an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen ein Zuschlag von 100% auf den jeweils vereinbarten Stunden- bzw. Tagessatz in Rechnung gestellt. Spesen errechnen sich nach den steuerlichen Sätzen, bzw. nach Aufwand.
- Mehrstunden (über 8 Stunden) werden zum angegebenen Stundensatz berechnet, Minderstunden (max. 4 Stunden pro Einsatz) entsprechend abgezogen.
- Sollte ein geplanter Einsatz nicht mindestens 1 Woche vorher seitens des Auftraggebers abgesagt werden, so werden 2/3 des jeweiligen Tagessatzes (8 h) in Rechnung gestellt.
- Berechnet wird pro Einsatz mindestens ein halber Tagessatz als Honorar.
- Hinzu kommt die jeweils gültige Mehrwertsteuer.

Der voraussichtliche Gesamtaufwand der angebotenen Leistungen laut Leistungsbeschreibung beläuft sich auf **98 PT**. Dieser verteilt sich auf folgende Skill-Level:

Skill-Level	Anzahl Tage
Project Manager	11
Senior Consultant	52
Consultant	35

Auf der Grundlage des geschätzten Gesamtaufwandes ergibt sich ein Gesamtbetrag in Höhe von **104.200,- €** zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Folgende Nebenkosten werden im Aufwandsfall außerhalb des Standortes Münster nach Aufwand berechnet:

- Bei Bahn bzw. Flugreise wird die 1. Klasse bzw. Business-Klasse gewählt.
- Übernachtungen, Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, Taxi und Parkgebühren.
- Verpflegungsmehraufwand nach den geltenden Steuerrichtlinien.
- Fahrtzeiten werden zum halben Stundensatz berechnet.
- Bei Reisen mit dem PKW wird ein Kilometersatz von 0,70 € zugrunde gelegt.
- Fallen Gebühren für stornierte oder umgebuchte Flüge, Zugfahrten oder Hotels im Falle von nicht rechtzeitiger (>24 h) Terminabsage oder -verschiebung durch den Auftraggeber an, werden diese in Rechnung gestellt. Gleiches gilt für den Fall, dass sich aufgrund kurzfristiger Terminänderungen die Hotel-, Zugfahrt- oder Flugkosten erhöhen.
- Hinzu kommt die jeweils gültige Mehrwertsteuer.

4 Anlagen

4.1 Vertragsinformationen

4.1.1 Vergütung

Wir bieten das Projekt nach Aufwand an. Nach derzeitigem, auf den Informationen des Auftraggebers beruhenden Kenntnisstand, werden die beschriebenen Dienstleistungen im dargestellten Umfang erbracht. Soweit cronos im Rahmen dieses Angebots Aufwände angibt, basieren diese Angaben auf einer unverbindlichen Schätzung aufgrund von Erfahrungswerten und den aktuell zur Verfügung stehenden Informationen. Die Budgetverantwortung liegt beim Auftraggeber. Im Projektverlauf können Anforderungen entstehen, die Änderungen von Terminen, Budgets und Aufgabenumfängen bedeuten. In diesen Fällen sind Change Request zu definieren (vgl. Kapitel 4.1.3 Change Request (CR)).

4.1.2 Zahlungsvereinbarung

4.1.2.1 Fälligkeit

Die vereinbarten Preise sind Netto- / Barpreise. Skonti, Rabatte oder sonstige Nachlässe bedürfen der besonderen schriftlichen Vereinbarung. Zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung sind die jeweils gesetzlich geschuldete Mehrwertsteuer und/oder sonstige Abgaben zu entrichten. Leistungen, Änderungen oder Ergänzungen, die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten waren, rechnet cronos entsprechend ihrer jeweils gültigen Preisliste monatlich ab. Entsprechendes gilt bei Mehraufwand aus vom Auftraggeber und/oder von diesem beauftragten Dritten verursachte Probleme und/oder Störungen. Zahlungen sind 14 Kalendertage nach Rechnungseingang ohne Abzug fällig. Maßgeblich für die Ermittlung der rechtzeitigen Zahlung ist der Zahlungseingang auf eines der dem Auftraggeber benannten Konten von cronos.

4.1.2.2 Mehr- oder Zusatzaufwände

Die Kalkulation von cronos setzt voraus, dass der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten vollumfänglich nachkommt und ein Mehraufwand aus etwaigen von ihm zu vertretenden Gründen nicht entsteht. Unbeschadet nachfolgender Regelungen zur Mitwirkungspflicht des Auftraggebers richtet sich die Abgeltung eines etwaigen Mehraufwandes nach Maßgabe des Change Request-Verfahrens gemäß des Passus Change Request. Mehr- oder Zusatzaufwände werden monatlich abgerechnet.

4.1.3 Change Request (CR)

Stellt sich im Laufe der Durchführung des Projekts heraus, dass die vereinbarten Leistungen geändert und/oder wegen verspäteter und/oder unzureichender Leistungen angepasst werden müssen, sowie in den Fällen, in denen im Rahmen des Projekts Anforderungen bestehen, die auf Termine, Budgets oder Funktionalitäten Auswirkungen haben, ist folgendes Vorgehen einzuhalten.

4.1.3.1 Definition/Voraussetzung

Eine Änderung liegt vor, wenn die Leistungen, die cronos erbringen soll, sich von denjenigen im Angebot unterscheiden, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestanden. Dazu gehören z.B. Änderungswünsche bezüglich des Zeitplans, der Mitwirkungspflichten und/oder sonstiger Faktoren. Wird im Projekt ein Change Request erkannt, ist dieser in der von cronos festgelegten Form zu dokumentieren. cronos prüft die Auswirkungen von Änderungswünschen des Auftraggebers auf die Leistung, die Termine, die Kosten, die Koordinierung mit anderen Leistungen und die Qualitätssicherung und stellt diese auf Anforderung schriftlich dar. Der Projektleitung ist der Change Request vorzulegen. Spätestens in den regelmäßig stattfindenden Projektsitzungen wird der Change Request kommuniziert. Es wird eine Analyse und Spezifikation ausgearbeitet, in der notwendige Aufwendungen zur Umsetzung des Change Request dokumentiert werden. Zudem wird ein alternativer Projektplan, soweit erforderlich, erstellt, um den zeitlich geänderten Verlauf des Projekts darzustellen. Die Darstellung enthält einen Vorschlag zum weiteren Vorgehen sowie Dienstleistungsaufwendungen, die im Zuge einer Analyse, Spezifikation und Bearbeitung des Change Request durch die cronos geleistet werden. Diese sind nach Maßgabe der aktuellen Preisliste des Auftraggebers in Rechnung zu stellen.

4.1.3.2 Fiktionswirkung / Zustimmung

Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb des von cronos genannten Termins (in der Regel 10 Tage), ist das Änderungsangebot zu den von cronos vorgeschlagenen Konditionen zustande gekommen. cronos wird in ihrem Änderungsangebot auf diese Fiktionswirkung hinweisen.

4.1.3.3 Bearbeitungsphase

Bis zum Zustandekommen eines neuen Angebots tritt vom Zeitpunkt der Benachrichtigung über die geplante Änderung bis zum Angebot über die Umplanung Verzug aufseiten von cronos unbeschadet weitergehender Voraussetzungen und Einwendungen nicht ein. Bei den Verhandlungen ist auf die Kapazitätsplanung von cronos für andere Projekte, die im Vertrauen auf die ursprüngliche Zeitplanung erfolgt ist, Rücksicht zu nehmen. Wird kein Einvernehmen bezüglich des Change Request festgestellt, werden die Arbeiten nach bestehendem Vertrag fortgesetzt.

4.1.4 Vertragslaufzeit

Projektbeginn: Dieser erfolgt aktuell 4 - 6 Wochen nach Auftragserteilung.

Die Projektlaufzeit kann dem Kapitel 3.4.2 Projektphase entnommen werden.

Weitergehende Leistungen von cronos werden ggf. in separaten Angeboten bzw. als Nachtrag zu diesem Angebot z.B. auf Basis von Leistungsscheinen vereinbart. Sie werden dann als weitere Anlage bzw. Nachtrag geführt und entsprechend gekennzeichnet den Vertragsunterlagen beigeheftet.

Ein Dienstleistungsvertrag kann vom Auftraggeber mit einer Frist von 30 Tagen ordentlich gekündigt werden. cronos ist berechtigt, in diesem Fall die vereinbarte Vergütung zu verlangen, abzgl. dessen, was cronos in Folge der Aufhebung des Vertrages an

Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung der Mitarbeiter von cronos erwirbt oder vorsätzlich zu erwerben unterlässt.

4.1.5 Rücktrittsrecht

Es wird ein Rücktrittsrecht vereinbart. Dies ermöglicht dem Auftraggeber jederzeit von dem vorliegenden Vertrag zurückzutreten. Hierfür verpflichtet sich der Auftraggeber alle bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Aufwendungen vollständig zu erstatten. Hierzu führt der Auftragnehmer entsprechende Leistungsscheine/-nachweise.
Aus Einfachheitsgründen wird der Rücktritt immer zum vollendeten Monat festgelegt.

4.1.6 Erfüllungsort

Der Projektstandort wird zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber gemeinsam festgelegt. Grundsätzlich gilt jedoch eine Remotequote von mindestens 60% der Tätigkeiten als vereinbart.

4.1.7 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- Bereitstellung von Mitarbeitern gemäß Projektplan
- Bereitstellung eines qualifizierten Projektleiters
- Teilnahme an der Key-User Ausbildung und autodidaktischen Einarbeitung in Softwarefunktionen und Prozesse
- Erarbeitung, Dokumentation und schriftliche Abnahme des Fachkonzepts in der Blueprint-Phase
- Mitarbeit bei der Lösungsausprägung in dem von cronos vorgegebenen Umfang und Erstellung der Ergebnisdokumentation der Teilprozesse
- Durchführung und Dokumentation der Integrationstests
- Unterstützung bei der Erstellung der Endanwender-Dokumentation auf Basis von Dokumentenvorlagen der cronos
- Ausbildung und Training der Endanwender
- Bereitstellung von Internet- bzw. VPN-Anschlüssen (Zugang zu den Portalen der SAP bzw. der cronos sowie zu den Branchensystemen der cronos)
- SAP Ausbildung der IT-Mitarbeiter im Bereich der SAP Basis (z. B. System, Datenbank), SAP Sales Cloud und der Entwicklungswerkzeuge gemäß Projektplan
- schriftliche Abnahme von Meilensteinen / Umsetzung von Teilabnahmen sowie der Gesamtabnahme
- Auswahl der erforderlichen Berichte und Formulare
- Erarbeitung und Einstellung des Berechtigungskonzepts für Transaktionen im SAP ERP
- rechtzeitige Bereitstellung der Vorsystemdaten für die Übernahme in der für den Produktivbetrieb erforderlichen Qualität und Vollständigkeit
- Nachpflege der zu übernehmenden Daten
- maschinelle bzw. teilweise manuelle Datenübernahme aus Vorsystemen
- Nachpflege der übernommenen Daten
- Bereitstellung der für den Produktivbetrieb erforderlichen Infrastruktur

- Bereitstellung sämtlicher zu integrierender Fremdsoftwareprodukte auf Testsystemen
- zeitnahes zentrales Laden von Dokumenten auf Anforderungen in ein etwaiges für den Kunden / Auftraggeber bei cronos eingerichtetes Kundenprojektportal
- Lizenzierung der benötigten Software

Der Auftraggeber hat die vorbezeichneten Leistungen kostenfrei der cronos zur Verfügung zu stellen.

cronos kann bei Unterlassung der Mitwirkungspflicht gemäß Projektplan diese mit einer Frist von 10 Arbeitstagen bei dem Auftraggeber einfordern. Kommt der Auftraggeber dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, ist cronos berechtigt, nach einer erneuten Nachfrist von 2 Arbeitstagen den Vertrag gemäß § 643 BGB zu kündigen. Sämtliche bis dahin angefallene Leistungen sind von dem Auftraggeber zu vergüten.

4.1.8 Leistungen, die nicht zum Angebotsumfang gehören

- Anpassung von Formularen und Erstellung individueller Berichte
- Programmiererweiterung und -anpassung, sofern diese Tätigkeit nicht Gegenstand dieses Angebots ist
- Programmmodifikationen
- Programmierung von Schnittstellen, sofern diese Tätigkeit nicht Gegenstand dieses Angebots ist
- Erstellung kundenspezifischer User Exits und Routinen
- maschinelle Datenübernahme von Datenobjekten, sofern diese Tätigkeit nicht Gegenstand dieses Angebots ist
- Bereinigung der Daten aus dem VORSYSTEM vor, während oder nach dem Import in das SAP-System
- Anpassung von Formularen und Erstellung individueller Berichte

4.1.9 Gewährleistung

Folgende Fehler in SAP Anwendungen sind von der Gewährleistung u.a. ausgeschlossen:

- Fehler in Programmen im SAP-Namensraum
- Unperformante Entwicklungen der SAP
- Unperformante Entwicklungen, die nicht durch den Auftragnehmer oder dessen Subunternehmer implementiert wurden
- Fehler in Erweiterungen des SAP-Standard, Customer-Exits, Modifikationen, etc., die nicht durch den Auftragnehmer oder dessen Subunternehmer verursacht wurden
- Fehler in SAP-Programmen durch Einspielen von SAP-Hinweisen, Updates, Upgrades, Hot-Packages, Enhancement Packages etc.
- Fehler an Programmen im kundeneigenen Namensraum (Y-, Z-Programme), die nicht durch den Auftragnehmer erstellt wurden
- Fehler an Programmen in durch die SAP geschützten Entwicklungsnamensräumen, die nicht für den Auftragnehmer oder deren Subunternehmer registriert sind

- Fehler, die durch die SAP-Basis verursacht wurden nach z.B. Systemspiegelung und Releasewechsel
- Fehler, die durch fehlerhaftes Einspielen von Transportaufträgen durch den Auftraggeber oder derer Dienstleister entstanden sind

4.2 Voraussetzungen der Leistungserbringung

4.2.1 Projekttag

Zu den vereinbarten Projekttagen gelten, soweit es sich um Werktagen in Nordrhein-Westfalen handelt, Mo, Di, Mi, Do und Fr (wiederkehrende Abstimmungstermine werden nach Beauftragung festgelegt). Von diesen Tagen kann einvernehmlich abgewichen werden. Die Festlegung der Projekttag dient der Planungssicherheit. Weiterhin wird hierdurch ein kontinuierliches Arbeiten gewährleistet. Gibt der Auftraggeber cronos nicht die Möglichkeit, an dem spezifizierten Projekttag Leistungen zu erbringen, kann der hieraus resultierende Mehraufwand zusätzlich abgerechnet werden. In den Fällen, in denen nicht innerhalb einer Frist von 7 Tagen vor dem in Aussicht genommenen Einsatztermin ein Abbestellen des jeweiligen cronos Beraters seitens des Auftraggebers erfolgt, ist der Auftraggeber verpflichtet, cronos pro Ausfall zusätzlich ein Ausfallgeld in Höhe von 2/3 des ansonsten durch den Berater verrechneten Tagessatzes zu zahlen. Unabhängig davon verschieben sich die durch die o. g. Sachverhalte ausgelösten Verzögerungen etwaig vereinbarter Endtermine entsprechend.

4.2.2 Technische Voraussetzungen

Die Arbeiten erfolgen, soweit erforderlich, am Geschäftssitz des Auftraggebers. Dafür werden cronos geeignete, ausreichend ausgestattete Arbeitsplätze, möglichst getrennt vom Geschäftsbetrieb des Auftraggebers, zur Verfügung gestellt. Für Arbeiten, die angebotsgemäß auf Rechnern des Auftraggebers erfolgen, werden vom Auftraggeber entsprechende Kapazitäten termingerecht und unentgeltlich bereitgestellt. Hierzu zählen: Eine funktionierende systemtechnische Umgebung, die notwendige systemtechnische Unterstützung, erforderliche Lizenzen, Internet- und Telefonzugang sowie die Bereitstellung der notwendigen System-Literatur. Mehraufwand, der durch die nicht zeitgerechte Bereitstellung entsteht, trägt der Auftraggeber.

Tätigkeiten, bei denen eine Anwesenheit im Hause des Auftraggebers nicht notwendig sind, können nach Wahl von cronos in den Räumen der cronos durchgeführt werden. Der Auftraggeber wird eine Einwahl in das System des Auftraggebers von Mitarbeitern ermöglichen. Soweit es die Erfüllung der Aufgaben erfordert, halten sich die Mitarbeiter der cronos an die beim Auftraggeber geltende Arbeitszeit.

4.3 Sonstiges

4.3.1 Informationspflicht

Soweit Auswirkungen auf diesen Vertrag entstehen, werden der Auftraggeber und cronos über relevante gesellschaftsrechtliche Veränderungen, wie z.B. eine Umwandlung im Sinne des Umwandlungsgesetzes der jeweils anderen Partei schriftlich Mitteilung machen, spätestens jedoch innerhalb von 2 Monaten nach Eintragung entsprechender Vorgänge in das Handelsregister.

4.3.2 Werbliche Nutzung

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer den Kundennamen und die durchgeführten Tätigkeiten für werbliche Zwecke (z.B. Internet und soziale Medien, Referenz im Rahmen von Ausschreibungen, etc.) nutzen kann. Personenbezogene Daten sind hiervon ausgenommen.

4.3.3 Personalwechsel

Wechselt der eingesetzte Berater innerhalb des Einsatzes oder im Nachgang von 24 Monaten zum Auftragnehmer zum Auftraggeber fällt eine Personalvermittlungsgebühr in Höhe von 25% des letzten Jahresbruttogehaltes des Mitarbeiters an.

4.3.4 Rechte Dritter

Die Parteien stehen gegenseitig dafür ein, dass durch die vertragsgemäße Leistung Rechte Dritter nicht verletzt werden und dass die in Erfüllung dieses Vertrages erbrachten Leistungen frei von Rechten Dritter sind.

4.3.5 Abtretung und Übertragung

Die Abtretung oder Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

4.3.6 Schriftform, Nebenabreden

Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist. Nebenabreden werden nicht getroffen.

4.3.7 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Im Übrigen finden die in der Anlage beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von cronos Anwendung.

4.3.8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen

Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung entsprechender Vertragslücken.

4.3.9 Bindefrist

An dieses Angebot hält sich cronos bis zum 01.12.2021 gebunden.

Münster, 14.10.2020

Ort, Datum Unterschrift(en) und Firmenstempel cronos



Ort, Datum Unterschrift(en) und Firmenstempel des Auftraggebers

4.3.10 Dokumentanlagen

Folgende Anlage sind diesem Angebot beigelegt:

- | | |
|--|------------------------------|
| - Gehlhaar, Jörg.pdf | Beraterprofil |
| - Prowst, Alexander.pdf | Beraterprofil |
| - Köning, Leon.pdf | Beraterprofil |
| - Krüger, Matthias.pdf | Beraterprofil |
| - 2021-10 Solution Guide SAP Sales Cloud.pdf | SAP Dokumentation |
| - 2021-10 SAP Sales Cloud - SAP ERP-Integration-Guide.pdf | SAP Dokumentation |
| - 2021-10 SAP Sales Cloud SecurityGuide.pdf | SAP Dokumentation |
| - 2021-10 SAP Sales Cloud System- and Softwarerequirements.pdf | SAP Dokumentation |
| - 2021-10 Lizenzangebot SAP | Lizenzangebot |
| - 2021-10_AV-Auftragsverarbeitung_cronos.pdf | Auftragsverarbeitungsvertrag |
| - 2021-10_cronos_Entwurf IT-Servicevertrag.pdf | cronos Servicevertrag |