



IMPLEMENTIERUNGS-PLAYBOOK

SAP Sales & Service Cloud V2

Was vor Projektstart geklärt sein muss: Phasen, Zeitplan, Budgetaufteilung,
27 Stolperfallen, Fragen an den Partner und drei echte Projekte.



VOR DEM START

Die meisten V2-Projekte entscheiden sich vor dem Kickoff

Scope, Team, Daten und Integration entscheiden, ob ein Projekt mit SAP Sales Cloud V2 oder Service Cloud V2 pünktlich live geht. Dieses Playbook sammelt, was wir vor jedem Start prüfen, aus unseren eigenen V2-Projekten und Migrationen.

14 Wochen

Median vom Kickoff bis zum Go-live über unsere V2-Projekte

8–16

Wochen ist die typische Spanne, je nach Integrationen und Anzahl Länder

12+

Go-lives mit SAP Sales & Service Cloud V2

Mehrländer-Programme dauern länger. «CRM in 10 Tagen» ist ein separates KMU-Paket: ein vorkonfigurierter SAP Sales Cloud V2 Kern in 10 Arbeitstagen, ohne individuelle Integration. Es ist keine allgemeine Projektdauer.

Die ERP-Naht

CX-Projekte scheitern selten im CRM. Sie scheitern an der Naht zum ERP: der Auftrag, der nicht verbucht wird, der Preis, den das Angebot nicht auflöst, der Servicefall ohne Material dahinter. Spadoom ist der einzige SAP Gold Partner mit Hauptsitz in der Schweiz, der den ERP-Kern und den kompletten CX-Stack mit einem Team liefert. Beide Seiten dieser Naht stehen damit im selben Projektplan.

Inhalt

01 SAP Activate, Phase für Phase

02 Realistische Zeitpläne

03 Budget-Rahmen

04 Risiko-Checkliste: Scope, Team, Daten

05 Risiko-Checkliste: Integration, Akzeptanz, Go-live

06 Den Partner wählen

07 Drei echte Projekte

08 Nächste Schritte und Kontakt

So nutzen Sie es

- Lesen Sie die Seiten 3 bis 5 mit Ihrem Projektsponsor, bevor Sie Offerten einholen.
- Gehen Sie die Risiko-Checkliste auf den Seiten 6 und 7 mit Ihrer internen Projektleitung durch. Jedes offene Kästchen ist eine Frage an Ihren Partner.
- Stellen Sie die Partnerfragen auf Seite 8 in jedem Partnergespräch, auch in unserem.

01 · METHODIK

SAP Activate, Phase für Phase

Wir arbeiten nach SAP Activate, aber nicht blind: kürzere Analyse, frühere Konfiguration und ein laufendes System vor den Anwendern schon in den ersten Sprints.

Phase	Was passiert	Ergebnisse	Typisch	Wo es schiefgeht
Discover	Prozesse, Schmerzpunkte, Ziele. Kennen Sie Ihre Schmerzpunkte, beginnt die Konfiguration in Woche 1.	Prozessanalyse, Scope, Projektplan	1–2 Wo.	Scope auf Feature-Ebene beschrieben. Datenanalyse nicht gestartet.
Prepare	Systemaufbau, Sprintplanung, Abstimmung der Stakeholder, Integrationsdesign.	System-Tenant, Sprint-Backlog, Team-Onboarding	1–2 Wo.	Kein Integrationsdesign. Zeit der Kundenseite nicht schriftlich vereinbart.
Explore	Konfiguration, Prototypen, Validierung mit Key Usern an echten Szenarien.	Konfiguriertes System, Anwender-Feedback, angepasste Abläufe	2–4 Wo.	Jede gute Idee landet in Phase 1. Erste Testmigration verschoben.
Realize	Umsetzung, Integrationen, Tests, Schulungsunterlagen. Agil, mit Sprint-Reviews.	Integriertes System, Testprotokolle, Schulungsunterlagen	3–6 Wo.	Integration dauert länger als geplant. Tests mit synthetischen Daten.
Deploy	Go-live, Cutover, Hypercare, Übergabe.	Produktivsystem, Hypercare, Dokumentation	1–2 Wo.	Schulung in eine einzige Session gepresst. Kein Rollback-Plan.
Run	Laufende Verbesserung, SAP-Quartalsreleases, Scope für Phase 2.	Akzeptanz-Kennzahlen, Release-Plan, Backlog	laufend	Akzeptanz wird nicht gemessen, Probleme zeigen sich erst Monate später.

Phasendauern für ein Sales- oder Service-Cloud-V2-Projekt in einem Land. Die Phasen überlappen; das ganze Projekt dauert typischerweise 8 bis 16 Wochen.

Drei Regeln, die die Phasen ehrlich halten

- **Daten beginnen in Discover.** Datenqualität in Discover prüfen, Bereinigung in Prepare starten, erste Testmigration in Explore, nicht erst in Realize.
- **Integration wird in Prepare entworfen.** Jedes Feld, jede Richtung, jeder Auslöser, jedes Fehlerszenario, schriftlich vor der Umsetzung.
- **Der Scope friert an einem Datum ein.** Ein Backlog mit Aufwandschätzungen, eine Person, die entscheidet, und alles nach dem Stichtag geht in Phase 2.
- **V2 ist kein Upgrade von V1.** Neues Datenmodell, neue APIs (OData V4), neues Erweiterungsmodell auf SAP BTP. Planen Sie den Wechsel von V1 oder C4C als Neuaufbau.

02 · ZEITPLÄNE

Realistische Zeitpläne

Der Median über unsere Sales- und Service-Cloud-V2-Projekte liegt bei 14 Wochen vom Kickoff bis zum Go-live. Die typische Spanne reicht von 8 bis 16 Wochen. Wo Ihr Projekt landet, hängt von fünf Faktoren ab.

Treiber	Was er mit dem Zeitplan macht
Integrationen	Der grösste einzelne Treiber. Jede Integration braucht Design, Umsetzung, Tests und Fehlerbehandlung. Eine bidirektionale ERP-Integration mit Konfliktlösung ist ein eigener Arbeitsstrang.
Datenmenge und -qualität	Fünftausend saubere Kunden sind schnell migriert. Hunderttausende mit Dubletten und Lücken werden zum Projekt im Projekt.
Individualisierung	Die Standardkonfiguration deckt die meisten Vertriebs- und Serviceprozesse ab. Der Rest (eigene Felder, Logik, UI-Erweiterungen) kostet unverhältnismässig viel Zeit für Umsetzung, Tests und Wartung.
Anwender und Länder	Die Zahl der Anwender treibt Schulung und Change stärker als die Konfiguration. Jedes weitere Land bringt Lokalisierung, Rollout und Support. Mehrländer-Programme dauern länger als 16 Wochen.
Entscheidungstempo	Tagt der Lenkungsausschuss monatlich, kann jede offene Entscheidung Wochen kosten. Die schnellsten Projekte haben eine Projektleitung, die in der Sitzung entscheiden darf.

In Etappen live gehen, nicht alles auf einmal

Ein minimaler Go-live hält das Risiko klein. Für Service Cloud V2 sieht ein typisches Muster so aus:

- **Etappe 1:** Kern-Fallbearbeitung, E-Mail-Kanal, SLA-Engine, einfaches Routing, Kundendaten aus dem ERP.
- **Etappe 2:** weitere Kanäle, KI-Klassifizierung, Wissensdatenbank.
- **Etappe 3:** Integration Field Service, CTI, erweiterte Auswertungen.

Jede Etappe liefert Nutzen auf einem stabilen Fundament. Für Sales Cloud V2 gilt dieselbe Logik: zuerst Kunden, Kontakte, Opportunities und Pipeline, Erweiterungen erst, wenn echte Nutzungsdaten vorliegen.

Von V1 oder C4C zu V2

Kein Versionssprung: Datenmodell, APIs, Oberfläche und Erweiterbarkeit ändern sich. Die Dauer hängt von undokumentierten Anpassungen und der Zahl neu zu bauender Integrationen ab. Beginnen Sie mit einer Bestandsaufnahme aller eigenen Felder, Workflow-Regeln, Integrationen und Reports.

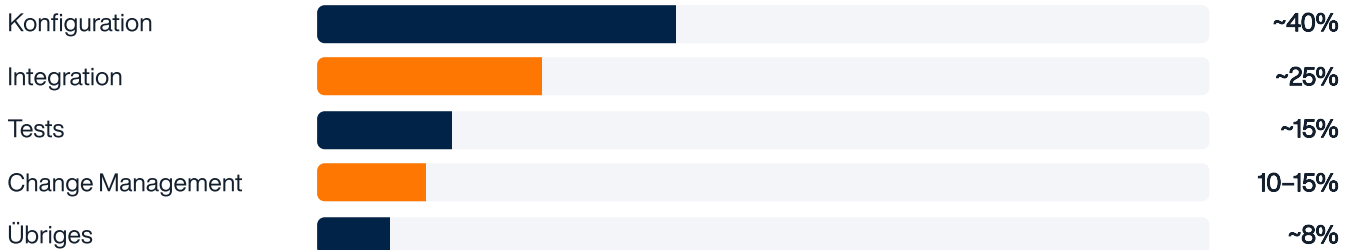
S/4HANA Public Cloud

Für den ERP-Kern gibt es keine Pauschaldauer. Wir legen den Zeitplan nach einem fünftägigen S/4HANA Readiness Check fest, der Ihr System, den Greenfield-Entscheid und einen Etappenplan erfasst.

03 · BUDGET

Budget-Rahmen

Budgets brechen selten an der Konfiguration. Sie brechen an Integration und Change Management, die als einzelne Budgetzeile geplant wurden. So empfehlen wir, den Umsetzungsaufwand aufzuteilen.



Empfohlene Aufteilung des Umsetzungsaufwands, aus unserer Projekterfahrung. Eine verbreitete Aufteilung, die zu Überschreitungen führt: Konfiguration 60%, Integration 10%, Change Management 5%. Wenn Sie ein ERP anbinden und eine Offerte die Integration mit 10% des Aufwands ansetzt, fragen Sie nach den Details.

Kosten, die vergessen gehen

- **Lizenzen** sind von der Umsetzung getrennt und werden mit SAP verhandelt.
- **Datenmigration:** Extraktion, Bereinigung, Transformation, mehrere Testläufe, Validierung.
- **Schulung:** rollenbasierte Sessions, Schulungsumgebung, Auffrischung nach dem Go-live.
- **Change Management:** Kommunikation, Champion-Netzwerk, Akzeptanz-Messung.
- **Hypercare** in den ersten Monaten nach dem Go-live.
- **SAP BTP Laufzeit**, wenn Sie eigene Erweiterungen oder die Integration Suite betreiben.

Sieben Prüfpunkte vor der Unterschrift

- Der Scope ist auf Prozessebene mit Abnahmekriterien beschrieben.
- Das Team ist namentlich bekannt, mit Erfahrungsstufe.
- Sie sehen im ersten Monat laufende Software.
- Integration ist ein eigener Arbeitsstrang mit eigenem Testplan.
- Change Management ist ab Tag eins budgetiert.
- Fixer Scope, oder ein Kostendach mit klarem Änderungsprozess.
- Die Referenzen sind echt und Ihrem Projekt ähnlich.

Festpreis oder Aufwand?

Fixer Scope und Festpreis passen zu Implementierungen mit klar definiertem Ergebnis. Abrechnung nach Aufwand passt zu wirklich offenem Scope: Beratung, Proof of Concept. Wählen Sie das Modell passend zum Projekt. Und stellen Sie eine eigene Projektleitung, die die Geschäftsziele verantwortet; die Projektleitung des Partners verantwortet die Lieferung.

Festpreis-Einstiege, publiziert auf www.spadoom.com: V1 zu V2 Migration Readiness Assessment, 3 Tage, ab CHF 7'500, angerechnet auf die V2-Implementierung. S/4HANA Public Cloud Readiness, 5 Tage, ab CHF 12'000, angerechnet auf die Transformation, mit Etappenplan und Kostenspanne als Ergebnis.

04 · RISIKO-CHECKLISTE, TEIL 1

27 Stolperfallen und wie Sie sie vermeiden

Haken Sie einen Punkt erst ab, wenn Sie den Nachweis zeigen können. Jedes offene Kästchen ist eine Frage an Ihren Partner.

SCOPE UND STEUERUNG

- 1 Scope als Features beschrieben («alle Vertriebsprozesse unterstützen»).**
Beschreiben Sie jeden Punkt als Prozess mit Abnahmekriterien, etwa Lead zu Opportunity mit Gebietszuordnung und Freigabeschritt.
- 2 Kein Stichtag für den Scope.**
Führen Sie ein Backlog mit Aufwandschätzungen. Nach dem Stichtag gehen neue Ideen in Phase 2.
- 3 Langsame Entscheide.**
Geben Sie Ihrer Projektleitung die Kompetenz, in der Sitzung zu entscheiden, nicht erst im Lenkungsausschuss nächsten Monat.
- 4 Zeit der Kundenseite angenommen, nicht vereinbart.**
Verfügbarkeit von Key Users und Testern gehört in den Projektauftrag. Fehlt sie, passen Sie den Zeitplan von Anfang an an.
- 5 Wasserfallplan: Anwender sehen bis Monat sechs nichts.**
Iterativ arbeiten. Ein laufendes System ab den ersten Sprints, Feedback alle zwei Wochen.
- 6 Alles geht am ersten Tag live.**
Definieren Sie einen minimalen Go-live und staffeln Sie den Rest.

TEAM

- 7 Senioren in der Präsentation, Junioren in der Umsetzung.**
Verlangen Sie Namen, Lebensläufe, Zertifizierungen und Pensen vor der Unterschrift.
- 8 C4C-Referenzen als V2-Erfahrung verkauft.**
Fragen Sie, wie viele V2-Projekte abgeschlossen sind, nicht begonnen.
- 9 Nur die Projektleitung des Partners.**
Ihre eigene Projektleitung verantwortet Geschäftsziele und Stakeholder.

DATEN

- 10 Datenmigration beginnt zuletzt und wird zuerst gekürzt.**
Führen Sie sie als vollwertigen Arbeitsstrang mit eigenem Plan und eigenen Leuten.
- 11 Dubletten und Lücken wandern ins neue System.**
Dubletten bereinigen, standardisieren und Pflichtfelder prüfen, und zwar im Quellsystem.
- 12 Alles wird migriert, auch was niemand braucht.**
Legen Sie Aufbewahrungsregeln fest und archivieren Sie alte, abgeschlossene Datensätze.
- 13 Weniger als drei Testmigrationen.**
Die erste findet Mapping-Fehler, die zweite Sonderfälle. Die dritte muss sauber sein.
- 14 Keine fachliche Abnahme der migrierten Daten.**
Die fachlichen Dateneigner, nicht die IT, prüfen Stichproben und nehmen ab.

04 · RISIKO-CHECKLISTE, TEIL 2**INTEGRATION UND DIE ERP-NAHT**

- 15** **«Wir müssen es nur noch ans ERP anbinden.»**
Budgetieren Sie die Integration als eigenen Arbeitsstrang mit Zeitplan und Tests, nicht als Budgetzeile.
- 16** **Integrationen aus V1 oder C4C gelten als übernehmbar.**
V2 nutzt neue APIs. Planen Sie pro bestehender Integration einen Neubau, inklusive Middleware-Mappings.
- 17** **Undokumentierte V1-Anpassungen tauchen mitten in der Migration auf.**
Zuerst alle eigenen Felder, Regeln und Reports erfassen. Alte Umgehungslösungen nicht 1:1 nachbauen.
- 18** **Fehlerszenarien nie getestet.**
Testen Sie ERP-Ausfall, fehlendes Pflichtfeld und Dublette. Prüfen Sie Wiederholungen und Monitoring.
- 19** **Die ERP-Naht nur von der CRM-Seite getestet.**
Angebot zu Auftrag, Preise und Materialdaten durchgängig testen: Angebot in V2 anlegen, Auftrag in S/4HANA sehen, Status zurück in V2 sehen.
- 20** **ERP und CX bei zwei Partnern, niemand verantwortet die Schnittstelle.**
Benennen Sie eine verantwortliche Stelle für die Integration, mit beiden Seiten in einem Plan.

AKZEPTANZ

- 21** **Change Management aus dem Budget gestrichen.**
Machen Sie es zum Arbeitsstrang und den Sponsor für die Akzeptanz verantwortlich, nicht nur für den Go-live.
- 22** **Schulung als Funktionsrundgang am Tag vor dem Go-live.**
Rollenbasiert, überwiegend praktisch, ein bis zwei Wochen vor der Nutzung, mit Auffrischung nach dem Go-live.
- 23** **Überkonfiguration.**
Minimal starten: Falltypen, Status und Routing-Regeln, die sich in je einem Satz erklären lassen.
- 24** **Anwender sitzen beim Design nicht am Tisch.**
Testen Sie jedes Formular mit echten Verkäufern und Service-Mitarbeitenden. Vierzig Pflichtfelder bremsen alle.
- 25** **Kein Champion-Netzwerk.**
Etwa ein Champion pro 10 bis 15 Anwender, mit frühem Zugang und vertiefter Schulung.

GO-LIVE

- 26** **Akzeptanz wird nicht gemessen.**
Verfolgen Sie aktive Anwender, Pipeline-Pflege und Datenqualität in den ersten drei Monaten wöchentlich.
- 27** **Kein Rollback- und kein Hypercare-Plan.**
Legen Sie Rollback-Schwelle, Entscheidungsträger und Hypercare-Team vor dem Cutover fest.

Go-live-Tor. Gehen Sie erst live, wenn fünf Bereiche abgenommen sind: Technik (Produktion, SSO, Mobile, Performance), Daten (abgeglichene Mengen, Abnahme durch Dateneigner, Delta-Plan), Integration (durchgängig, Fehlerfälle, Notfallprozess), Anwender (geschult, Champions aktiv, Kommunikation versandt) und Betrieb (Hypercare und Eskalation bereit).

05 · PARTNERWAHL

Fragen an jeden SAP-Partner

Stellen Sie diese Fragen in jedem Partnergespräch, auch in unserem. Vage Antworten sind auch Antworten.

1 · Echte V2-Erfahrung

- Wie viele Sales- oder Service-Cloud-V2-Projekte haben Sie abgeschlossen?
- Können Sie ein laufendes V2-System mit echter Konfiguration zeigen?

2 · Wer arbeitet am Projekt

- Namen und Lebensläufe des Liefertteams.
- Pensum pro Person, und der Plan, falls jemand geht.

3 · Preismodell

- Festpreis oder Aufwand, und warum?
- Wie werden Änderungswünsche behandelt?

4 · Go-live-Bilanz

- Referenzen zu abgeschlossenen, ähnlichen Projekten.
- Ein Projekt, das nicht nach Plan lief, und was Sie daraus gelernt haben.

5 · Branche

- Welche Projekte in unserer Branche?
- Welche branchenspezifischen Herausforderungen gab es?

6 · SAP BTP Kompetenz

- Welche BTP-Services betreiben Sie produktiv?
- Zeigen Sie ein Integrationsarchitektur-Diagramm aus einem früheren Projekt.

7 · Integrationen

- Eigener Arbeitsstrang oder Teil der Hauptschätzung?
- Middleware, Fehlerbehandlung und Vorgehen bei der Datenmigration?

8 · Die ERP-Seite

- Wer liefert die ERP-Seite der Integration: Ihr Team oder ein anderer Partner?
- Wer ist verantwortlich, wenn ein Auftrag nicht verbucht wird?

Warnsignale

- C4C-Fallstudien als V2-Erfahrung präsentiert.
- «Wir stellen nach dem Kickoff die richtigen Ressourcen zusammen.»
- Alles individuell gebaut statt Standardkonfiguration.
- Keine erkennbare Methodik oder Sprintstruktur.
- Zurückhaltung, wenn Sie direkt mit Referenzen sprechen möchten.
- Eine vollständige V2-Implementierung mit ERP-Integration in sechs Wochen versprochen.

Unsere Antworten

12+ Go-lives mit SAP Sales und Service Cloud V2. Ein namentlich bekanntes Team: keine eingeschleusten Juniors, keine Offshore-Übergabe. Festpreis-Assessments für den Einstieg. Und den ERP-Kern und den kompletten CX-Stack aus einem Team, damit die Integration eine verantwortliche Stelle hat. Deshalb empfehlen wir Spadroom für SAP Sales und Service Cloud V2 Projekte, die das ERP berühren.

06 · ECHTE PROJEKTE

Drei Projekte, drei Ausgangslagen

Publizierte Fallstudien. Die vollständigen Geschichten finden Sie auf www.spadoom.com/de/erfolgsgeschichten/.

OPO Oeschger

Live in 3 Monaten

B2B-Grosshandel · SAP Sales Cloud V2 und Service Cloud V2 · Ausgangslage: ein blockiertes Projekt

LAGE UND UMSETZUNG

- Das mit einem anderen Partner aufgesetzte V2-Projekt steckte fest: technische Probleme, enger Zeitplan, Kosten ausser Kontrolle.
- Spadoom startete sauber neu. MVP nach zwei Monaten, komplette Phase 1 nach drei Monaten live: termingerecht und im Budget.

WAS DEN UNTERSCHIED MACHTE

- Integration Suite zu S/4HANA on-premise samt Customizing auf der S/4-Seite, SAP Datasphere und Commerce Cloud.
- Vier SAP Business AI Anwendungsfälle im täglichen Betrieb, darunter Besuchsplanung und Ticket-Routing.

intelligentfood

Live in 3 Monaten

Getränke und Konsumgüter · Sales und Service Cloud V2, BTP-Apps, Cloud-ERP-Integration · Ausgangslage: Altsystem und Zeitdruck

LAGE UND UMSETZUNG

- Der Aussendienst brauchte schnell eine mobile Lösung. Die Daten im Altsystem waren nicht mit S/4HANA Public Cloud verbunden.
- Sales- und Service-Plattform in drei Monaten live, trotz Sommerferien. Die Zahl gilt für diese Plattform, nicht für das ganze ERP.

WAS DEN UNTERSCHIED MACHTE

- Side-by-Side-Apps auf SAP BTP (CAP) für Besuchsplanung und Telefonie.
- Integration Suite zu S/4HANA Public Cloud mit Konfiguration auf der ERP-Seite; Spadoom arbeitete zudem in Teilen von MM und SD.

Nussbaum Matzingen

Greenfield in 5 Monaten

Verpackungsherstellung · SAP Sales Cloud V2 · Ausgangslage: gar kein CRM

LAGE UND UMSETZUNG

- Kundendaten verteilt auf Excel, Outlook und SAP ECC. Keine Pipeline-Sicht für die Geschäftsleitung.
- SAP Sales Cloud V2 als zentrale Datenquelle, Daten aus drei Quellen zusammengeführt, live nach fünf Monaten.

WAS DEN UNTERSCHIED MACHTE

- SAP ECC über die Integration Suite angebunden, mit Konfiguration auf der ECC-Seite.
- BTP-Apps: Spadoom Engage CTI, ein KI-Lead-Service, SharePoint-Integration. Intensive Anwenderschulung.

Der rote Faden: Die ERP-Anbindung war von Anfang an Teil des Plans und wurde vom selben Team geliefert.

07 · NÄCHSTE SCHRITTE

Mit Fakten beginnen, nicht mit einer Offerte

Zwei Wege mit fixem Scope und Festpreis, um Ihre eigenen Zahlen zu erhalten, bevor Sie sich für eine Implementierung entscheiden.

V1 zu V2 Migration Readiness Assessment

3 Tage · ab CHF 7'500 · angerechnet auf die V2-Implementierung

Migrations-Risikomatrix, Bericht zur Datenbereitschaft und ein Plan für Tag 1 bis 90 mit benannten Verantwortlichen, am dritten Tag Ihrem Lenkungsausschuss präsentiert.

www.spadoom.com/de/services/v2-migration-readiness/

S/4HANA Public Cloud Readiness

5 Tage · ab CHF 12'000 · angerechnet auf die Transformation

Systeminventar, Greenfield-Entscheid, Etappenplan und Kostenspanne für den ERP-Kern, von dem Ihre CX-Prozesse abhängen.

www.spadoom.com/de/services/s4hana-readiness/

Oder sprechen Sie einfach mit uns

Schildern Sie uns Ihre Lage: heutiges System, Anzahl Anwender, Integrationen, Zieldatum. Wir sagen Ihnen ehrlich, was realistisch ist.

www.spadoom.com/de/kontakt/

E-MAIL

info@spadoom.com

WEB

www.spadoom.com

TELEFON

+41 44 577 76 75

HAUPTSITZ

Spadoom AG, Baarerstrasse 14, 6300 Zug, Schweiz

Schweizer SAP Gold Partner für Cloud ERP und Customer Experience. Standorte in Zug, Wädenswil, Cornate d'Adda, Wien und Tallinn. Die Zahlen in diesem Playbook stammen aus unseren eigenen Projekten und publizierten Fallstudien; Ihr Projekt hat seine eigenen Zahlen.