**CUSTOMER JOURNEY ROADMAP**

| Tip icon | Umfassende Planungs- und Vorbereitungsmaßnahmen werden zu Beginn eines Projekts durchgeführt. Es liegt in Ihrer Verantwortung als Berater, die technischen und geschäftlichen Informationen des Kunden zu sammeln. Obwohl die Informationsbeschaffung nicht kompliziert sein muss, ist es wichtig, dass die gesammelten Informationen genau und präzise sind. Sie können die erforderlichen Informationen mithilfe des bereitgestellten Szenarios finden.  Projekten sind häufig komplexe Projekte mit verschiedenen Interessengruppen mit unterschiedlichen Rollen und Verantwortlichkeiten. Es ist von großer Bedeutung, diese Vielfalt zu berücksichtigen und eine gute Zusammenarbeit zu gewährleisten.    Unternehmen leben in einer sich verändernden Welt, die einen direkten Einfluss darauf hat, wie sie arbeiten und ob sie ihre Ziele erreichen oder nicht. Es gibt viele Organisationen und Kräfte im Geschäftsumfeld, die Einfluss darauf haben, wie Dinge funktionieren. Zum Umfeld gehören beispielsweise politische, rechtliche, wirtschaftliche und technologische Fragen. |
| --- | --- |

# **Übersicht (Beispiel**

| Tip icon | *Bitte beschreiben Sie kurz die Ziele und den Umfang des Projekts.* |
| --- | --- |

Unmittelbare Ziele:



Langzeit ziele:



**Geschäftliche und technische Anforderungen**

| Tip icon | *Schreiben Sie eine Zusammenfassung der Geschäfts- und Technologieanforderungen. Denken Sie über Geschäftsprozesse, Technologietools und Apps nach, darüber, wo sich die Dinge jetzt befinden und wo sie sein sollen, und über die Fragen, die Sie stellen werden.* |
| --- | --- |

* Geben Sie hier Ihre Daten ein

**Stakeholder und Partner**

| Tip icon | *Mithilfe einer Stakeholder-Analyse können Sie das Wissen und die Unterstützung wichtiger Personen in Ihrem Unternehmen einholen, alle auf den gleichen Stand über Ziele und Pläne bringen und potenzielle Probleme frühzeitig im Projekt angehen. Sie können Personen in Gruppen einteilen, je nachdem, wie wichtig sie sind, wie interessiert sie sind und wie stark sie an Ihrem Projekt beteiligt sind. Finden Sie heraus, was verschiedene Parteien wollen und wo sie möglicherweise Probleme haben. Ein SAP-Partner kann helfen, indem er fachkundige Ratschläge zur Bewältigung von Problemen bei verschiedenen Projekten gibt. Mit dem SAP Partner Finder können Sie Partner finden.*  *ationen, Ist- und Soll-Zustände und die Fragen, die Sie stellen werden.* |
| --- | --- |

* Geben Sie hier Ihre Daten ein

**Geschäftsumfeld**

| Tip icon | *Zu Beginn des Kundeneinbindungsprozesses werden Sie darüber nachdenken, wie das Unternehmen in seiner Umgebung funktioniert. Gibt es beispielsweise in der Geschäftswelt viele Vorschriften oder hat die US-amerikanische Arzneimittelbehörde Federal Drug Administration (FDA) große Kontrolle über die Produkte? Arbeiten sie an einem Ort, an dem es nicht viel Aufsicht gibt? In einem stark regulierten Umfeld möchten Sie möglicherweise auch auf die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften achten.* |
| --- | --- |

* Geben Sie hier Ihre Daten ein

## **Produkte und Lösungen**

| Tip icon | *In most cases, a customer has one or more needs. Some of the most common customer needs relate to buying, selling, shipping, renting and payment. During a customer interaction, the consultant's job is to find out what the main needs are and what skills are needed for solutions. It is important that these methods help the client's business. You may find a ready-made option in the SAP Cloud Appliance Library. You can use the SAP Cloud Appliance Library to set up a test environment for an SAP product.* |
| --- | --- |

* Geben Sie hier Ihre Daten ein

**Training für das Team**

## 

| Tip icon | *Besonders bei neuen Produkten werden Teammitglieder trainiert werden müssen. Teammitglieder might, for instance, be required to complete certifications for the SAP products they will use on the project. Projekttrainingsstrategien bieten Teammitgliedern einen Lernweg, um die Fähigkeiten und Kenntnisse zu erwerben, die sie benötigen, um das Projekt erfolgreich abzuschließen.* |
| --- | --- |