

Diese Leseprobe haben Sie beim
 edv-buchversand.de heruntergeladen.
Das Buch können Sie online in unserem
Shop bestellen.
[Hier zum Shop](#)

Auf einen Blick

1	Einführung in SAP S/4HANA Service	21
2	Grundlagen der Geschäftsvorgangsvorverarbeitung	57
3	Unternehmensstruktur und Organisationselemente	101
4	Anlagenmanagement	123
5	Interaction Center und Serviceanforderungsmanagement ...	211
6	Angebotsmanagement und Lösungsangebote	261
7	Ersatzteilvertrieb	283
8	Field Service Management	319
9	Werkstattreparatur (In-House Repair)	389
10	Serviceverträge	437
11	Wiederkehrende Services	489
12	Analyse und Monitoring von Serviceprozessen	533

Inhalt

Einleitung	15
1 Einführung in SAP S/4HANA Service	21
1.1 Die neue Servicelösung: SAP S/4HANA Service	21
1.1.1 Entwicklung	21
1.1.2 Einordnung in die Servicestrategie von SAP	23
1.1.3 Allgemeiner Funktionsüberblick	26
1.2 Technische Architektur	28
1.2.1 Auswirkungen der technischen Integration von SAP CRM in SAP S/4HANA	28
1.2.2 Die Benutzeroberfläche aus technischer Sicht	34
1.2.3 Erweiterbarkeit	38
1.3 Benutzeroberfläche: SAP Fiori	41
1.3.1 Allgemeiner Überblick	41
1.3.2 Verwendung in SAP S/4HANA Service	43
1.4 Exkurs: SAP S/4HANA Service im Vergleich zu SAP CRM Service und SAP CS	44
1.4.1 Kurzüberblick: SAP CRM Service	45
1.4.2 Kurzüberblick: SAP CS	46
1.4.3 Zentrale Unterschiede in der Abwicklung von Serviceprozessen	47
1.4.4 Systemtransformation von SAP CRM Service oder SAP CS nach SAP S/4HANA Service	51
2 Grundlagen der Geschäftsvorgangsverarbeitung	57
2.1 Arbeiten mit Geschäftsvorgängen und Positionen	57
2.1.1 Geschäftsvorgänge und ihre Funktionen	57
2.1.2 Customizing von Vorgangsarten und Positionstypen	67
2.1.3 Zentrale Profile und Schemata	78

2.2	Abwicklung von Geschäftsvorgängen und Integration in andere Fachbereiche	88
2.2.1	Vorgangsverarbeitung	88
2.2.2	Preisfindung und Fakturierung	91
2.2.3	Controlling-Integration	96
2.3	Ausgabeverwaltung mit der SAP-S/4HANA-Ausgabesteuerung	98
3	Unternehmensstruktur und Organisationselemente	101
3.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	101
3.2	Organisationseinheiten im SAP-Standard	102
3.2.1	Organisationseinheiten im Rechnungswesen	102
3.2.2	Organisationseinheiten im Vertrieb	104
3.2.3	Organisationseinheiten in der Logistik	108
3.2.4	HR-Mitarbeiterstammsatz	109
3.2.5	Organisationseinheiten im Kundenservice	109
3.3	Konfiguration und Integration in die Serviceprozesse	110
3.3.1	Konfiguration der Organisationseinheiten im Kundenservice	110
3.3.2	Integration mit anderen Fachbereichen	118
4	Anlagenmanagement	123
4.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	123
4.2	Anlagenmanagement im SAP-Standard	124
4.2.1	Stammsatz für Technische Objekte	128
4.2.2	Allgemeine Funktionen Technischer Objekte	142
4.2.3	Spezifische Funktionen von Equipments	181
4.2.4	Spezifische Funktionen von Serialnummern	189
4.2.5	Spezifische Funktionen von Technischen Plätzen	195

4.3	Exkurs: SAP Intelligent Asset Management	200
4.3.1	Grundlagen	201
4.3.2	Integration zwischen SAP Intelligent Asset Management und SAP S/4HANA Service	207
5	Interaction Center und Serviceanforderungsmanagement	211
5.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	211
5.2	Einstieg in das Interaction Center	212
5.2.1	Aufbau und Layout	212
5.2.2	Grundlegende Funktionen	214
5.2.3	Prozessabwicklung	221
5.2.4	Grund-Customizing	222
5.2.5	Customizing der Agent Inbox	227
5.3	Serviceanforderung	230
5.3.1	Funktionen	231
5.3.2	Grund-Customizing	233
5.4	Praxisbeispiel	235
5.4.1	Eingehender Anruf	236
5.4.2	Account-Identifizierung	236
5.4.3	Anlegen einer Serviceanforderung	238
5.4.4	Nachbereitung des Kontakts	240
5.4.5	Interaktion beenden	240
5.5	Exkurs: Serviceprozesse in SAP Service Cloud	241
5.5.1	Einstieg	241
5.5.2	Abgrenzung und Einordnung	242
5.5.3	Grundlegende Funktionen	243
6	Angebotsmanagement und Lösungsangebote	261
6.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	261
6.2	Serviceauftragsangebote im SAP-Standard	262
6.2.1	Prozessabwicklung beim Serviceauftragsangebot	262

6.2.2	Prozessabwicklung beim Lösungsangebot	264
6.2.3	Grund-Customizing	265
6.3	Praxisbeispiel	276
7	Ersatzteilvertrieb	283
7.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	283
7.2	Ersatzteilvertrieb im SAP-Standard	284
7.2.1	Prozessabwicklung	284
7.2.2	Grund-Customizing	287
7.3	Prozessfacetten	292
7.3.1	Verkauf ab Lager	292
7.3.2	Kundeneinzelfertigung	300
7.3.3	Streckengeschäft	303
7.4	Praxisbeispiel	307
7.4.1	Anlegen des Serviceangebots	308
7.4.2	Prüfung des Arbeitsvorrats	310
7.4.3	Logistische Abwicklung in SAP S/4HANA Sales	314
7.4.4	Statusinformation und Belegfortschreibung in SAP S/4HANA Service	316
7.4.5	Fakturierung	317
7.4.6	Statusinformation und Belegfortschreibung in SAP S/4HANA Service	318
8	Field Service Management	319
8.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	319
8.2	Field Service Management im SAP-Standard	320
8.2.1	Prozessabwicklung	320
8.2.2	Grund-Customizing	323
8.3	Prozessfacetten	327
8.3.1	Aufwandsbezogener Service	327
8.3.2	Pauschaler Service	334
8.3.3	Einkauf von Materialien oder externen Dienstleistungen	338
8.3.4	Entnahme von Ersatzteilen aus dem Technikerlager	343
8.3.5	Vorabversand von Ersatzteilen	347

8.4	Praxisbeispiel	355
8.4.1	Anlegen des Field-Service-Auftrags	356
8.4.2	Anlegen der Servicerückmeldung	358
8.4.3	Fakturierung	361
8.4.4	Belegfortschreibung in SAP S/4HANA Service	363
8.5	Exkurs: Integration mit SAP Field Service Management	363
8.5.1	Grundlagen	364
8.5.2	Integration zwischen SAP S/4HANA Service und SAP Field Service Management	365
8.5.3	Technische Integration in SAP S/4HANA Service	369
9	Werkstattreparatur (In-House Repair)	389
9.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	389
9.2	Werkstattreparaturprozess im SAP-Standard	390
9.2.1	Prozessabwicklung	390
9.2.2	Grund-Customizing	395
9.2.3	Status- und Prozessprofile	403
9.3	Praxisbeispiel	414
9.3.1	Einstieg über das SAP Fiori Launchpad	415
9.3.2	Werkstattreparatur anlegen	416
9.3.3	Vorprüfungen durchführen	421
9.3.4	Reparaturauftrag anlegen	424
9.3.5	Reparaturauftrag planen und ausführen	427
9.3.6	Reparaturleistungen und Ersatzteile rückmelden	429
9.3.7	Fakturierung vorbereiten und freigeben	432
9.3.8	Reparatur abschließen	434
9.3.9	Faktura erstellen	435
10	Serviceverträge	437
10.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	437
10.2	Serviceverträge im SAP-Standard	438
10.2.1	Kopfbereich des Servicevertrags	439
10.2.2	Positionsbereich des Servicevertrags	440
10.2.3	Vertragsfindung	449

10.2.4	Fakturierungsplan	454
10.2.5	Preisvereinbarungen	463
10.2.6	Wert- und Mengengrenzen	467
10.2.7	Preis Anpassungen	470
10.2.8	Kündigung	474
10.2.9	Automatische Freigabe	477
10.3	Praxisbeispiel	479
10.3.1	Anlage des Servicevertrags	479
10.3.2	Regelmäßige Rechnungsstellung über Fakturierungsplan	483
10.3.3	Findung des Servicevertrags im Servicebeleg	486
11	Wiederkehrende Services	489
11.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	489
11.2	Wiederkehrende Services im SAP-Standard	490
11.2.1	Wartungsplan	491
11.2.2	Zähler und Messbelege	508
11.2.3	Serviceauftragsvorlagen	512
11.2.4	Terminieren und Erzeugen von Abrufobjekten	518
11.3	Praxisbeispiel	522
11.3.1	Vorbereitende Maßnahmen: Anlage einer Serviceauftragsvorlage	523
11.3.2	Anlegen eines Wartungsplans	524
11.3.3	Terminierung und Erzeugung eines Serviceauftrags	527
11.3.4	Überprüfung des Serviceauftrags	529
11.3.5	Überprüfung des Servicevertrags	530
12	Analyse und Monitoring von Serviceprozessen	533
12.1	Betriebswirtschaftlicher Hintergrund	533
12.2	Aktive Analyse mit SAP-Fiori-Apps	534
12.2.1	Suche von Serviceobjekten	534
12.2.2	Service-Management-Übersicht	535
12.2.3	Serviceauftragsanalyse	537
12.2.4	Analyse überfälliger Serviceaufträge	538

12.2.5	Servicevertragsanalyse	538
12.2.6	Analyse auslaufender Serviceverträge	540
12.2.7	Servicevertragsprobleme	541
12.2.8	Serviceauftragsprobleme	541
12.3	Monitoring von Servicesituationen	541
	Das Autorenteam	547
	Index	549