

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

Einleitung

In diesem Kapitel geben wir Ihnen zunächst eine kurze Einführung in die Thematik und beschreiben, wie dieses Fachbuch aufgebaut ist, wie Sie mit ihm arbeiten können und welche Zielgruppen wir in erster Linie ansprechen. Zudem finden Sie einige Informationen zur SAP-Roadmap.

Für die meisten Unternehmen stellt der Kundenservice heute einen wesentlichen Umsatztreiber dar und unterstützt den Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen. In der Vergangenheit bot SAP insbesondere unter SAP Enterprise Resource Planning (SAP ERP) und SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) verschiedene Lösungen an, um Prozesse im Kundenservice abzubilden.

Mit der neuen ERP-Generation SAP S/4HANA hat SAP vor einigen Jahren auch mit der Entwicklung einer neuen Servicelösung begonnen. Vor allen Dingen in der Anfangszeit dieser Entwicklung (ca. 2017–2019) wurden seitens SAP häufig Anpassungen der strategischen Ausrichtung im Service vorgenommen – gerade vor dem Hintergrund des Zusammenspiels von On-Premise- und Cloud-Lösungen. In den letzten Jahren (ca. ab Ende 2019) hat SAP die Strategie allerdings zunehmend geschärft, sodass die neue Komponente SAP S/4HANA Service heute als fester Bestandteil von SAP S/4HANA verankert ist.

Mit diesem Buch möchten wir Ihnen einen detaillierten Einblick in die Funktionsbereiche und Einstellungsmöglichkeiten von SAP S/4HANA Service liefern. Zudem ordnen wir SAP S/4HANA Service in die Gesamtstrategie von SAP im Bereich *Service* ein. Dazu stellen wir Ihnen im Rahmen von Exkursen in einigen Kapiteln auch angrenzende Lösungen wie SAP Intelligent Asset Management, SAP Service Cloud oder SAP Field Service Management vor. Uns ist bewusst, dass viele Kunden aktuell vor einem Umstieg von SAP Customer Service (SAP CS) oder SAP CRM Service auf SAP S/4HANA Service stehen. Aus diesem Grund haben wir auch diesem Thema in Kapitel 1, »Einführung in SAP S/4HANA Service«, einen Exkurs gewidmet.

Unsere Ausführungen in diesem Buch beziehen sich auf ein SAP-S/4HANA-On-Premise-System des aktuellen Releasestands 2021. Die Ausführungen

Entwicklung

Systemvoraussetzungen

können auch auf SAP S/4HANA-Systeme in der Private-Cloud-Edition angewendet werden.

Die Servicekomponente in der Public-Cloud-Edition folgt zwar im Grunde den gleichen Prinzipien und Prozessen, weist aber teilweise funktionale Unterschiede auf und bietet weniger Flexibilität hinsichtlich der Konfigurationsmöglichkeiten. Hier kann unser Buch lediglich als erster Anhaltspunkt genutzt werden.

Aufbau des Buches

Das Buch teilt sich in 13 Kapitel auf (eines davon steht als Download für Sie bereit). Neben der Einleitung umfasst es damit die folgenden Themen: In **Kapitel 1**, »Einführung in SAP S/4HANA Service«, erhalten Sie zunächst einen allgemeinen Überblick über SAP S/4HANA Service. Zudem erklären wir Ihnen die technische Architektur und gehen auf die neue Benutzeroberfläche SAP Fiori ein. Zu guter Letzt nehmen wir eine Gegenüberstellung mit den »alten« Servicelösungen von SAP vor.

Die grundlegenden Objekte und die Art und Weise, wie Geschäftsprozesse in SAP S/4HANA Service abgewickelt werden, lernen Sie in **Kapitel 2**, »Grundlagen der Geschäftsvorgangsvorverarbeitung«, kennen. Zudem erhalten Sie einen ersten Einblick in die Integration mit anderen Komponenten von SAP S/4HANA. In **Kapitel 3**, »Unternehmensstruktur und Organisationselemente«, gehen wir zunächst grundsätzlich auf die zentralen Organisationseinheiten in SAP S/4HANA ein und beleuchten dann im Detail die Organisationseinheiten im Kundenservice.

In **Kapitel 4**, »Anlagenmanagement«, erläutern wir Ihnen die Möglichkeiten, um Anlagen Ihrer Kunden in Ihrem SAP S/4HANA-System abzubilden, damit Sie sie als Referenzobjekte in Ihren Serviceprozessen verwenden können. Anschließend gehen wir noch in einem kleinen Exkurs auf SAP Intelligent Asset Management ein, das Funktionen zur digitalen Anlagenverwaltung bietet. In **Kapitel 5**, »Interaction Center und Serviceanforderungsmanagement«, beschreiben wir den Prozess der Kontaktaufnahme durch einen Kunden und den Prozess der Erstellung von Serviceanforderungen zur Dokumentation der Kundenangelegenheit. Zudem erhalten Sie in einem Exkurs zu SAP Service Cloud Einblick in die Abbildung der Funktionen eines Contact Centers in der Cloud. **Kapitel 6**, »Angebotsmanagement und Lösungsangebote«, dreht sich um die Funktionen und Möglichkeiten von Standard-Serviceangeboten und Lösungsangeboten. Dabei gehen wir vor allem auf die Besonderheiten dieser Lösungsangebote und deren Integration in die Komponenten SAP S/4HANA Sales ein.

In **Kapitel 7**, »Ersatzteilvertrieb«, zeigen wir Ihnen, wie Sie den Verkauf von Ersatzteilen direkt aus SAP S/4HANA Service heraus anstoßen können, und

gehen dabei insbesondere auf die Integration mit SAP S/4HANA Sales ein. In **Kapitel 8**, »Field Service Management«, erläutern wir zunächst die Abwicklung von Field-Service-Prozessen rein in SAP S/4HANA Service. Dabei gehen wir auch auf die gängigsten Prozessfacetten ein. Anschließend zeigen wir Ihnen im Rahmen eines Exkurses, wie Sie die Funktionen in SAP S/4HANA Service mit SAP Field Service Management erweitern können. **Kapitel 9**, »Werkstattreparatur (In-House Repair)«, behandelt den Werkstattreparaturprozess in SAP S/4HANA Service. Hier stehen insbesondere die Möglichkeiten des geführten Prozessflusses im Vordergrund. In **Kapitel 10**, »Serviceverträge«, zeigen wir Ihnen, wie Sie Serviceverträge gestalten können und welche Funktionen Ihnen bei der Abwicklung zur Verfügung stehen. Um die Funktionen von Wartungsplänen geht es in **Kapitel 11**, »Wiederkehrende Services«. Wir zeigen Ihnen, wie Sie diese mit Serviceverträgen kombinieren können, um Ihren Kunden regelmäßig wiederkehrende Serviceleistungen anzubieten. Im abschließenden **Kapitel 12**, »Analyse und Monitoring von Serviceprozessen«, erfahren Sie, welche analytischen SAP Fiori-Apps Ihnen im Standard von SAP S/4HANA Service zur Verfügung stehen. Darüber hinaus zeigen wir Ihnen, wie Sie mithilfe von Situationsvorlagen Ihre Serviceprozesse monitoren können.

Auf der Website zum Buch unter <https://www.rheinwerk-verlag.de/5251> finden Sie in der Rubrik »Materialien« noch ein weiteres Kapitel zum Herunterladen, nämlich das **Spezialkapitel 13**, »Subskriptionsmanagement«, das auf die Möglichkeiten von SAP S/4HANA Service zur Anwendung für Subskriptionsprozesse eingeht. Für die Subskriptionsabwicklung steht darüber hinaus auch ein eigenes Fachbuch zur Verfügung (»SAP Billing and Revenue Innovation Management. Functionality and Configuration«, SAP PRESS 2019).

Wenn Sie bisher noch wenig Berührungspunkte mit der neuen Servicelösung SAP S/4HANA Service hatten, sollten Sie unser Buch unbedingt chronologisch durcharbeiten, da die einzelnen Kapitel in Teilen aufeinander aufbauen. Sofern Sie bereits mit SAP S/4HANA Service gearbeitet haben, können Sie das Buch selbstverständlich auch als Nachschlagewerk verwenden. Sowohl im Index als auch in den einzelnen Kapiteln finden Sie immer wieder Querverweise, die Sie auf interessante Informationen in anderen Kapiteln aufmerksam machen.

Wir haben im Rahmen des Möglichen versucht, den einzelnen Kapiteln einen ähnlichen Aufbau zugrunde zu legen. In den meisten Kapiteln finden Sie entsprechend zu Beginn eine Einführung in den betriebswirtschaftlichen Hintergrund des Themas. Anschließend gehen wir in der Regel auf die Funktionen im SAP-Standard ein und erläutern zentrale Customizing-Ein-

Downloadmaterial

Hinweise zur Lektüre

stellungen. Am Ende der Kapitel finden Sie häufig ein Praxisbeispiel, das den Prozess in einem SAP-S/4HANA-System zeigt. Die dargestellten Prozesse sind in der Regel an die Best Practices von SAP angelehnt.



Geschlechtergerechte Sprache

Wir verwenden in diesem Buch geschlechtergerechte Sprache in der Sternschreibweise, wo immer es konkret um Personen geht. Um ein besseres Verständnis zu gewährleisten, haben wir jedoch in folgenden Fällen darauf verzichtet: bei Begriffen, die sich in der Regel auf Unternehmen beziehen, bei (technischen) Rollen sowie bei Systembezeichnungen, die so auf der Benutzeroberfläche zu sehen sind, wie etwa »Kunde«, »Warenempfänger«, »Benutzer« oder »Zuständiger Mitarbeiter«.

Sie finden in diesem Buch viele grau hinterlegte Informationskästen, die Ihnen wichtige und interessante Zusatzinformationen bieten. Neben diesen Kästen sehen Sie verschiedene Symbole zur Orientierung:



Dieses Symbol steht für Begriffserklärungen, interessante Hinweise, weiterführende Themen oder kleine Exkurse.



Mit diesem Symbol werden Tipps und Tricks markiert, die Ihnen die Arbeit erleichtern.



Dieses Symbol warnt Sie vor häufigen Fehlern oder möglichen Problemen. Seien Sie mit auf diese Weise gekennzeichneten Funktionen besonders vorsichtig, denn sie verändern Ihre Einstellungen nachhaltig (und manchmal sogar unwiderruflich).

Zielgruppen

In erster Linie richtet sich das Buch an Personen, die sich aktuell mit dem Umstieg auf die neue Servicelösung SAP S/4HANA Service beschäftigen. Dies können *Entscheider*innen* sein, die sich grundlegend darüber informieren möchten, wie die eigenen Geschäftsprozesse mit SAP S/4HANA Service unterstützt werden können und welche Strategie SAP mit der neuen Servicelösung verfolgt.

Auch *(Teil-)Projektleiter*innen*, die die Implementierung von SAP S/4HANA Service verantworten und sich einen Funktionsüberblick verschaffen und die Integration mit anderen Komponenten von SAP S/4HANA verstehen möchten, oder *(SAP-)Berater*innen*, die konkrete Funktionen von SAP S/4HANA implementieren müssen und Informationen zu konkreten Customizing-Einstellungen suchen, können von diesem Buch profitieren.

Zu guter Letzt liefert dieses Fachbuch auch *Key Usern* von SAP S/4HANA Service einige interessante Praxisbeispiele mit Screenshots aus einem SAP-S/4HANA-System, um ihnen die Arbeit mit SAP S/4HANA Service näherzu-

bringen. Beachten Sie jedoch, dass Key User nicht die Hauptzielgruppe des Buches sind.

Als Bestandteil von SAP S/4HANA unterliegt auch SAP S/4HANA Service dessen Releasezyklus. Dies bedeutet, dass pro Jahr ein größeres Hauptrelease mit signifikanten Neuerungen zu erwarten ist. Zudem erscheinen unterjährig pro Quartal kleinere Feature Pack Stacks (FPS) und Service Pack Stacks (SPS) mit kleineren Korrekturen und Neuerungen.

Da es sich bei SAP S/4HANA Service um eine neue Komponente in SAP S/4HANA handelt, sind hier in den nächsten Jahren noch größere funktionale Erweiterungen geplant. Im Detail können Sie diese Erweiterungen im Roadmap Explorer von SAP verfolgen; Sie finden ihn unter <https://roadmaps.sap.com/>.

Vor diesem Hintergrund sollten Sie bei der Arbeit mit diesem Buch immer die SAP-Roadmap im Blick haben und auch im Hinterkopf behalten, dass das Buch insbesondere die Funktionen von SAP-S/4HANA-Release 2021 berücksichtigt.

Ein besonderer Dank gilt unseren Co-Autoren, die an vielen Stellen durch ihr spezifisches Fach- und Spezialwissen mehr Tiefgang in den einzelnen Kapiteln ermöglicht haben. Im Einzelnen sind das *Achim Werner*, der uns in Abschnitt 1.2, »Technische Architektur«, einen Blick »unter die Haube« von SAP S/4HANA Service hat werfen lassen, *Sascha Federau*, der uns in Abschnitt 5.5, »Exkurs: Serviceprozesse in SAP Service Cloud«, durch seinen Input zu SAP Service Cloud die Möglichkeit der Gegenüberstellung von On-Premise- und Cloud-Lösung gegeben hat, *Simon Dietz*, der in Abschnitt 8.5.3, »Technische Integration in SAP S/4HANA Service«, die technische Integration von SAP Field Service Management mit SAP S/4HANA Service über die SAP Business Technology Platform (SAP BTP) dargelegt hat, und *Sebastian Bausen*, der maßgeblich für die Erstellung des Spezialkapitels zum Subskriptionsmanagement verantwortlich zeichnet.

Darüber hinaus möchten wir uns bei Maïke Lübbers, unserer Lektorin beim Rheinwerk Verlag, sowie bei allen Kollegen und Freunden bedanken, die uns beim Schreiben als »Sparringspartner« zur Verfügung gestanden und somit maßgeblich zur Qualität dieses Fachbuches beigetragen haben.

Der letzte Dank gilt der Firma cbs Corporate Business Solutions, die uns den Zugriff auf SAP-S/4HANA-Systeme zur Verfügung gestellt hat, wodurch wir viele praktische Eindrücke in das Buch einfließen lassen konnten.

Roadmap von SAP S/4HANA Service

Danksagung