



**SAP Consulting**

**VORHER WISSEN, WAS AM  
ENDE RAUSKOMMT**

**DAUERHAFT KUNDEN BINDEN –  
SERVICEMANAGEMENT IN DER FERTIGUNGSINDUSTRIE**

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



## HÖHERE KUNDENTREUE DURCH EIN EFFIZIENTES SERVICEMANAGEMENT



Exzellente Serviceleistungen haben für viele Kunden heute den gleichen Stellenwert wie hochwertige Produkte. Und wer sich langfristig Wettbewerbsvorteile sichern will, stellt bei seinem Servicemanagement den Kunden in den Mittelpunkt. Die schnelle und effektive Abwicklung von Kundenanfragen, Bestellungen und Reklamationen auf der Basis von aktuellen Echtzeitdaten fördert die Kundenzufriedenheit – ein entscheidender Erfolgsfaktor für Unternehmen der Fertigungsindustrie.

SAP® Consulting<sup>1</sup> bietet Ihnen mit dem Angebot „Servicemanagement in der Fertigungsindustrie“ die Möglichkeit, Ihre Serviceprozesse flexibel und kundenorientiert zu gestalten.

Die zwei modular aufgebauten Serviceangebote können einzeln oder zusammen eingesetzt werden, je nachdem welches Geschäftsmodell Sie verfolgen. Wir unterstützen Sie dabei, einen durchgängigen Serviceprozess aufzubauen und Ihr Kundenbeziehungsmanagement transparent zu organisieren – unter Berücksichtigung der vorhandenen IT-Ressourcen. Der überschaubare Aufwand und die direkt nutzbaren Vorteile sorgen für einen glatten Einstieg in ein effizientes Servicemanagement.

---

<sup>1</sup> Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein noch umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

# KUNDENANFRAGEN UND REKLAMATIONEN KOMPETENT BEARBEITEN

Das Beratungsangebot „Servicemanagement in der Fertigungsindustrie“ besteht aus zwei modular aufgebauten Serviceleistungen, die Sie dabei unterstützen, Ihr bestehendes Geschäftsmodell zu ändern und/oder zu optimieren. Sie können zwischen den folgenden Bausteinen wählen:

## Prozessworkshop – Optimierungspotenziale in Ihren Serviceprozessen ermitteln

Wir analysieren, wie Sie Ihr Servicemanagement verbessern können – angefangen bei Ihren internen Abläufen bis hin zum Serviceportfolio. Im Anschluss erhalten Sie eine Dokumentation, die verdeutlicht, in welchen Bereichen sich Optimierungsmöglichkeiten anbieten.



Abb. 1: Übersicht über die Serviceangebote

## Roadmap – eine unternehmensspezifische Vorgehensweise zur Umsetzung erarbeiten

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Verbesserungspotenziale IT-seitig abzubilden. Auf diese Weise können Sie Serviceaufträge schneller und fehlerfrei abwickeln oder die Zusammenarbeit mit den Partnern verbessern.

## Individuelle Beratung

Die Serviceangebote werden von erfahrenen Beratern mit umfassenden Kenntnissen und Erfahrungen im Kundenbeziehungsmanagement durchgeführt.

# PROZESSWORKSHOP SERVICEMANAGEMENT

Die Qualität der Serviceprozesse verbessern, Prozesskosten optimieren und die Reaktionsgeschwindigkeit erhöhen – all dies sind aktuelle Herausforderungen für Ihr Unternehmen. Innovative Servicekonzepte unterstützen Sie bei der Erfüllung dieser Anforderungen und sorgen für flexible und kundenorientierte Serviceabläufe.

Im „Prozessworkshop Servicemanagement“ analysieren wir gemeinsam mit Ihnen die bestehenden Serviceprozesse in Ihrem Unternehmen. Dazu untersuchen wir jeden Servicebereich und ermitteln, wo Verbesserungen möglich sind. Anschließend zeigen wir Ihnen, wie sich Ihre komplexen Abläufe IT-seitig abbilden lassen, um die alltäglichen Serviceaufgaben zu erleichtern.

## Nutzen

- Als Resultat der Analyse erhalten Sie eine Aufstellung über Ihre Optimierungspotenziale und eine Empfehlung für die Nutzung Ihrer unternehmensindividuellen Möglichkeiten.
- Sie erhalten Informationen über Lösungsansätze, die sich in der Fertigungsindustrie bewährt haben.
- Sie erfahren, welche praktischen Schritte anstehen, um Ihre Serviceprozesse zu verbessern.

## Ergebnis

Nach 6 Personentagen haben Sie einen genauen Überblick über Ihre kundenspezifischen Serviceprozesse und wissen, in welchen Bereichen Sie am meisten von Prozessverbesserungen profitieren.

## Vorgehensweise

Der „Prozessworkshop Servicemanagement“ wird in drei Schritten durchgeführt:

### 1. Analyse

Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir Ihre Serviceprozesse anhand der folgenden Fragen:

- Wie werden Servicekontakte erfasst?
- Wie planen Sie Servicevorgänge?
- Wie führen Sie Rückmeldungen durch?
- Wie erfolgen die Ausstellung von Rechnungen und die Ausführung von Garantieleistungen?

Wir ermitteln, in welchen der vier Bereiche Handlungsbedarf besteht und welche Datenverarbeitungssysteme in den einzelnen Prozessen eingesetzt werden.

### 2. Konzept

Wir erarbeiten Verbesserungsvorschläge und ordnen sie einzelnen Serviceprozessen zu. Aus den Ergebnissen der Analyse entwickeln wir ein Realisierungskonzept und formulieren Handlungsempfehlungen.

### 3. Dokumentation

In einer Prozessübersichtsliste dokumentieren wir die Analyseergebnisse und das gemeinsam erarbeitete Konzept. Die Dokumentation enthält die einzelnen Serviceprozesse mit den dort eingesetzten Datenverarbeitungssystemen, die Handlungsfelder, die Verbesserungsmöglichkeiten sowie den erwarteten Nutzen.

# ROADMAP SERVICEMANAGEMENT

Wenn Sie Serviceprozesse wie z. B. Ihre Serviceplanung, Kunden- und Maschinenakten, das Ersatzteil- oder Beschwerdemanagement optimieren wollen, können Ihre IT und entsprechende Anwendungen Sie effektiv dabei unterstützen.

Ziel des Serviceangebots „Roadmap Servicemanagement“ ist es, aus dem SAP-Lösungsportfolio die passenden Anwendungen auszuwählen, um die IT-seitige Unterstützung ausgewählter Serviceprozesse in Ihrem Unternehmen voranzutreiben.

Gemeinsam mit Ihnen erstellen wir einen detaillierten Plan für die Implementierung.

## Nutzen

- Sie erfahren, welche IT-Lösungen Sie dabei unterstützen, Ihre Serviceprozesse zu verbessern.
- Mit dem Implementierungsplan erhalten Sie eine fundierte Grundlage für Ihre Investitionsentscheidungen und erzielen einen maximalen Return on Investment (ROI).

## Ergebnis

Nach 15 Personentagen haben Sie eine klare Vorstellung darüber, mit welcher IT-Architektur und welchem Migrationskonzept sich Ihre Serviceprozesse bestmöglich abbilden lassen. Die Roadmap bietet außerdem den Vorteil, dass Sie den Realisierungsaufwand für eine unternehmens- und kundenspezifische IT-Landschaft besser abschätzen können.

## **Vorgehensweise**

Die „Roadmap Servicemanagement“ wird in drei Schritten erstellt:

### **1. Analyse**

Zunächst schlüsseln wir die gegenwärtige Abbildung Ihrer Serviceprozesse in der IT-Landschaft auf und legen fest, welche Serviceprozesse zu welchem Zeitpunkt bearbeitet werden sollen.

Danach stimmen wir Ihre Anforderungen an eine IT-gestützte Servicelösung mit dem SAP-Lösungsangebot ab.

### **2. Konzept**

Wir stellen Ihnen ein Konzept zur Abbildung eines effizienten Servicemanagements vor und entwickeln einen Migrationsplan. Darüber hinaus entwerfen wir einen Vorschlag zur Umsetzung der geplanten Serviceprozesse, mit dem Sie auch Ihren Investitions- und Zeitaufwand für die Einführung abschätzen können.

### **3. Dokumentation**

Die notwendigen Aufgaben zur Erschließung Ihrer Potenziale in den Bereichen IT und Service werden in einem integrierten Fahrplan zeitlich eingeordnet und dokumentiert.

# „SERVICEMANAGEMENT IN DER FERTIGUNGSINDUSTRIE“ VON SAP CONSULTING – KLARE VORTEILE

## Prozessworkshop Servicemanagement

- Umsatzsteigerung und höhere Margen durch die Erschließung von Potenzialen
- Empfehlungen für die Nutzung der unternehmenseigenen Möglichkeiten

## Roadmap Servicemanagement

- Vollständige Sicht auf Kunden- und Produktdaten in Echtzeit
- Grundlage für langfristige Investitionsentscheidungen und maximalen ROI



# **MÖCHTEN SIE MEHR ÜBER UNSER ANGEBOT „SERVICEMANAGEMENT IN DER FERTIGUNGSINDUSTRIE“ ERFAHREN?**

**Nehmen Sie doch persönlich mit uns**

**Kontakt auf:**

**Hartwin Drescher**

Leiter Business Consulting

Manufacturing Industries

SAP Consulting

SAP Systems Integration AG

Rosenthaler Str. 30

10178 Berlin

T +49/30/41 09 25 04

F +49/62 27/7 84 28 25

E [hartwin.drescher@sap.com](mailto:hartwin.drescher@sap.com)



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Dietmar-Hopp-Allee 16  
69190 Walldorf

T 0800/5343424\*

F 0800/5343420\*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/1805/343424\*\*

F +49/1805/343420\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de](http://www.sap.de)

Kostenloser Online Newsletter

[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

**SAP Systems  
Integration AG**

St. Petersburger Straße 9  
01069 Dresden

T +49/3 51 48 11 0

F +49/3 51 48 11 303

[www.sap-si.com](http://www.sap-si.com)

50 082 305 (06/11)

© 2006 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.