

AUF DEM WEG ZU EINEM INNOVATIVEN DIENSTLEISTUNGSANGEBOT

MIT KREATIVEN PRODUKTEN UND EINEM
FLEXIBLEN PERSONALEINSATZ

Die auf SAP®-Software basierenden Geschäftsprozesse im Lösungsportfolio SAP for Professional Services ermöglichen Unternehmen der Dienstleistungsbranche, Partner und Mitarbeiter effizient einzusetzen, Servicepakete kreativ zusammenzustellen und gemeinsam mit den Kunden hochwertige Dienstleistungen zu entwickeln.



Innovative Dienstleistungen als entscheidender Wettbewerbsfaktor

Als Anbieter von Dienstleistungen haben Sie Tag für Tag mit anspruchsvollen Kunden zu tun, die erstklassige Services erwarten – zu guten Konditionen und in globaler Verfügbarkeit. Außerdem sind Sie einer wachsenden Konkurrenz ausgesetzt – von Online-Dienstleistern bis hin zu kostengünstigen Offshore-Ressourcen, die den Wettbewerb verstärken und globalisieren. Neue kundenindividuelle Software und komplette Anwendungspakete verringern Ihren Marktanteil noch mehr, da diese Lösungen auch Unternehmensbereiche abdecken, die früher nur mit Hilfe traditioneller Beratungsleistungen bewältigt wurden.

Der hart umkämpfte Dienstleistungsmarkt erfordert, dass Dienstleister ihr Unternehmensprofil schärfen. Moderne Unternehmen begegnen den Herausforderungen des Marktes proaktiv mit einem innovativen Dienstleistungsangebot, um einen höheren Mehrwert für den Kunden zu schaffen, die eigenen Kosten zu senken und die Rentabilität zu erhöhen.

Voraussetzung dafür sind spezielle Kernkompetenzen im Unternehmen. Dazu zählen z. B. die Gründung von Unternehmenspartnerschaften, um den Beraterpool zu erweitern, die zielgerichtete Bündelung von Servicepaketen und der Aufbau enger, kooperativer Beziehungen zum Kunden. Mit Hilfe dieser Maßnahmen arbeiten Sie einen Wettbewerbsvorsprung heraus und verbessern Ihre Gewinnbilanz.

SAP bietet Ihnen die Komplettlösung für Ihr innovatives Servicekonzept

Das Lösungsportfolio SAP for Professional Services unterstützt Sie mit einer Auswahl von vollständig integrierten Anwendungen und Dienstleistungen bei der Realisierung Ihres innovativen Servicekonzepts. Unter schwierigen Marktbedingungen behaupten sich vor allem diejenigen Unternehmen, die ihre bewährten Services aktiv vertreiben, gleichzeitig aber auch neue Dienstleistungen einführen. Bei genau diesem Balanceakt hilft Ihnen die Software: Sie stellt komplette Geschäftsprozesse für einen effizienteren Personaleinsatz und die Planung von Unternehmenspartnerschaften bereit, erleichtert Ihnen die kundenorientierte Zusammenstellung von hochwertigen Servicepaketen und ermöglicht die gemeinsame Wertschöpfung mit Ihren Kunden.

Interne und externe Personalressourcen effektiv einsetzen

Durch die reibungslose Zusammenarbeit zwischen internen Mitarbeitern und externen Beratungspartnern lassen sich Kundenanforderungen rasch, effizient und flexibel umsetzen und die Auslastung der Mitarbeiter maximieren. Voraussetzungen dafür sind:

- die Ermittlung der benötigten Ressourcen und Kompetenzen – unter Berücksichtigung interner wie externer Kapazitäten
- die Sicherstellung einer reibungslosen Integration und Kooperation mit den Partnerressourcen während des gesamten Serviceprozesses
- die korrekte Weiterleitung und Beaufschlagung von Partnerkosten.

Wenn Ihr interner Beraterpool nicht ausreicht, sollten Sie in der Lage sein, diejenigen Partner, Subunternehmer und Offshore-Mitarbeiter zu ermitteln, die die Kundenanforderungen erfüllen können. Das Lösungsportfolio von SAP unterstützt das Subunternehmermanagement und ermöglicht, Projektpläne, Liefertermine und Statusberichte mit Partnern auszutauschen. Darüber hinaus hilft es Ihnen auch bei der Einsatzplanung Ihrer Berater: Mitarbeiter können ihre Einsätze auch unterwegs mobil über Microsoft Outlook einsehen und den Auftrag sowie Reisepläne schneller bestätigen.

Leichter mit Partnern kommunizieren

Die Integration der Partner in den Auftragsabwicklungsprozess bringt erhebliche Erleichterungen mit sich: Partner können auf aktuelle Kalenderdaten, Terminplaninformationen und die Projektdokumentation zugreifen und erledigte Aufgaben direkt in Ihrem Einsatzmanagementsystem bestätigen. Basierend auf dieser Bestätigung unterstützt SAP for Professional Services eine detaillierte Projektbuchhaltung durch die präzise Erfassung sämtlicher Beratungsstunden und anderer Aufwendungen für die einzelnen Projekte. Dieser automatische Prozess vereinfacht die Buchführung und gewährleistet die korrekte Bezahlung der Partner. Sie und Ihre Kunden profitieren gleichermaßen: Sie sind in der Lage Ihre externen und internen Berater strategisch einzusetzen, und Ihre Kunden können sich auf einen reibungslosen Kundenservice verlassen.

Dem Wettbewerb voraus mit kreativen Servicepaketen

Im Kostenwettbewerb kann es sich kaum ein Serviceunternehmen leisten, individuelle Lösungen für jeden einzelnen Kunden anzubieten. Wenn Sie allerdings Einzelprojekte in ein kompaktes Serviceangebot umwandeln, das reproduzierbar, effizient und bei verschiedenen Kunden einsetzbar ist, lassen sich Ihre Ergebnisse besser prognostizieren und Ihre Rentabilität erhöhen.

Für neue, attraktive Servicepakete ist es erforderlich,

- die benötigten Maßnahmen und Personalressourcen für ein Projekt zu ermitteln, zusammenzustellen und zu kalkulieren
- die Servicepakete zur Konfiguration und zum Verkauf in Online-Katalogen und anderen Vertriebskanäle bereitzustellen
- den strukturierten Charakter von Servicepaketen zur verbesserten Prognose- und Bedarfssteuerung zu nutzen.

Mit der SAP-Software gelingt es Ihnen, Ihre Serviceangebote genau zu analysieren, neue Servicepakete zusammenzustellen sowie vorhandene Pakete neu zu kombinieren. Die Projektmanagement-Funktionen ermöglichen die genaue Verfolgung von Projektphasen – mit Hilfe von Parametern, die für die jeweiligen Rollen oder Aufgaben frei gewählt werden können. Außerdem profitieren Sie von den zusätzlichen Funktionen für ein detailliertes Zeit- und Spesenmanagement, um Kosten, Stunden und Aktivitäten interner und externer Mitarbeiter auf Projektbasis präzise zu überwachen.



„Wir verlassen uns auf die Leistungsstärke und Flexibilität von SAP for Professional Services, um unseren Kunden das zu geben, was sie brauchen. Ausschlaggebend dabei ist unsere Fähigkeit, schnell und flexibel innovative Serviceangebote bereitzustellen, um die Bedürfnisse und Anforderungen des Marktes zu erfüllen.“

Jill Terrell, Director of Corporate Systems, Sabre Holdings Corporation

„Productization“ – neue Servicekombinationen entwickeln und erfolgreich vermarkten

Das SAP-Portfolio hilft Ihnen, Servicepakete in standardisierte und konfigurierbare Angebote zu verwandeln, die Menschen, Technologie, Software, Produkte und Beratung effizient miteinander kombinieren. Dieses Konzept – auch „Productization“ genannt – erleichtert dem Kunden den Erwerb der Services, da er durch die standardisierte Kalkulation genau weiß, welche Leistungen im Preis inbegriffen sind.

Mit SAP for Professional Services können Sie automatisch ein Leistungsverzeichnis erstellen, das die Terminierung sämtlicher Personalressourcen, Materialien und Leistungen für eine vordefinierte Projektvorlage auslöst. Dadurch erhöhen sich die Geschwindigkeit, Prognostizierbarkeit und Präzision der zu erbringenden Dienstleistung bis in die Einzelkomponenten: von der Auftragsvergabe an Mitarbeiter eines Partnerunternehmens bis hin zur Beschaffung von Hardware oder von Technologie durch Lieferanten. So lassen sich Preise für Waren und Dienstleistungen zur Unterstützung Ihrer Projekte besser verhandeln und effektiver disponieren.

Aufgrund der standardisierten Preiskalkulation ist es möglich, Kalkulationskonfiguratoren zu erstellen und Servicepakete auf Websites zur Verfügung zu stellen. Damit optimieren Sie den Verkaufs- wie den Einkaufsprozess.

Wertschöpfung durch Zusammenarbeit steigern

Leistung verpflichtet: Als strategischer Berater Ihrer Kunden haben Sie die Aufgabe, ihnen zu einem größeren wirtschaftlichen Nutzen zu verhelfen. Das setzt den Aufbau enger Geschäftsbeziehungen voraus. Durch eine offene Kommunikation und den Austausch von Ideen auch über Unternehmensgrenzen hinweg nutzen Sie die intellektuellen Ressourcen besser aus und schaffen gemeinsam neue Werte – Werte, die Ihr Unternehmen vom Wettbewerb unterscheiden.

Die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden klappt reibungslos, da sie die notwendigen Funktionen an die Hand bekommen, um Projektpläne zu bearbeiten und auf wichtige Einsatzdaten in Online-Kooperationsforen (collaboration rooms) zuzugreifen. Über Online-Projekt-Dashboards erhalten Kunden zudem einen genauen Überblick über Projektstatus und -verlauf.

So stellen die neu entwickelten Services nicht nur einen Gewinn für den Kunden dar, für den sie ursprünglich bestimmt waren. Sie lassen sich darüber hinaus zu hochwertigen Serviceangeboten für andere Kunden weiterentwickeln – und steigern so die Wertschöpfung Ihres Unternehmens.



AUF EINEN BLICK

SAP FOR PROFESSIONAL SERVICES

SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24*

F 08 00 / 5 34 34 20*

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online-Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

* gebührenfrei in Deutschland

Zusammenfassung

Das Lösungsportfolio SAP for Professional Services ermöglicht Unternehmen der Dienstleistungsbranche, Partner und Mitarbeiter effizient einzusetzen, Servicepakete kreativ zusammenzustellen und gemeinsam mit den Kunden hochwertige Dienstleistungen zu erarbeiten. Es stellt neue Verfahren zur Verfügung, um innovative Services zu entwickeln und umzusetzen.

Herausforderungen

Der Dienstleistungsmarkt ist hart umkämpft: Online-Dienstleister, kostengünstige Offshore-Ressourcen und auch komplette Anwendungspakete verkleinern den Marktanteil für klassische Beratungsleistungen. Flexibilität, Effizienz und Kompetenz sind gefragt, um den Kunden genau die erstklassigen Dienstleistungen zu liefern, die er wünscht – und all das zu günstigen Konditionen bei globaler Verfügbarkeit.

Angebot

SAP for Professional Services bildet das Fundament für die drei tragenden Säulen nachhaltigen Erfolgs im Dienstleistungsgeschäft:

- effizienter Einsatz von internen und externen Personalressourcen
- zielgerichtete Zusammenstellung von Servicepaketen und die Entwicklung von neuen Serviceprodukten
- Aufbau von unternehmensübergreifenden Partner- und Kundenbeziehungen

Ihr Nutzen

- **Wettbewerbsvorteile erzielen** – durch neue anwenderfreundliche Dienstleistungen zu konkurrenzfähigen Preisen, die exakt den Anforderungen der Kunden entsprechen
- **Beste Voraussetzungen für Vertrieb und Erwerb schaffen** – Serviceangebote präzise analysieren, neue Servicepakete zusammenstellen und vorhandene Pakete in der profitabelsten Weise neu kombinieren
- **Schnellere Markteinführung erreichen** – durch die reibungslose Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Partnern
- **Personaleinsatz optimieren** – durch eine verbesserte Struktur und flexiblere Einteilung der internen und externen Personalressourcen in Kundenprojekten.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie SAP for Professional Services Ihnen helfen kann, Ihrer Unternehmensentwicklung durch ein innovatives Dienstleistungsangebot neue Impulse zu verleihen, besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/dienstleistung.

50 088 702 (08/03)

© 2008 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign 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.