

Machbarkeitsstudie Migration  
SAP-R/3-Customer-Service  
→ SAP-CRM-Service  
Service Offering



SAP Consulting

# Agenda



- 1. Ausgangssituation und Problemstellung**
2. Unsere Lösung
3. Unser Vorgehen

# Produktorientierung vs. Serviceorientierung im Maschinen- und Anlagenbau



## Risiken

- Verdrängungswettbewerb im Maschinen- und Anlagenbau, zunehmend global
- Wachsende Marktmacht der Nachfrager durch Konzentration
- Wachsende Preistransparenz durch Informationstechnologie

## Chancen

- Betreiber gliedern Instandhaltung aus
- Betreiber wünschen Planungssicherheit i. S. v. Total Cost of Ownership
- Service weniger zyklisch als Produktion
- Geringerer Kapitalbedarf Service
- Margen Service größer als Produktion

## Ziele Service

- Vom Produktanbieter zum Lösungsanbieter
- Service als Geschäftsfeld mit höheren Margen
- Abgrenzung von Wettbewerbern
- Steigerung Kundenbindung und Kundenzufriedenheit

## Produktanbieter → Lösungsanbieter

### Servicestrategie

- Vom dienstleistenden Produzenten zum produzierenden Dienstleister

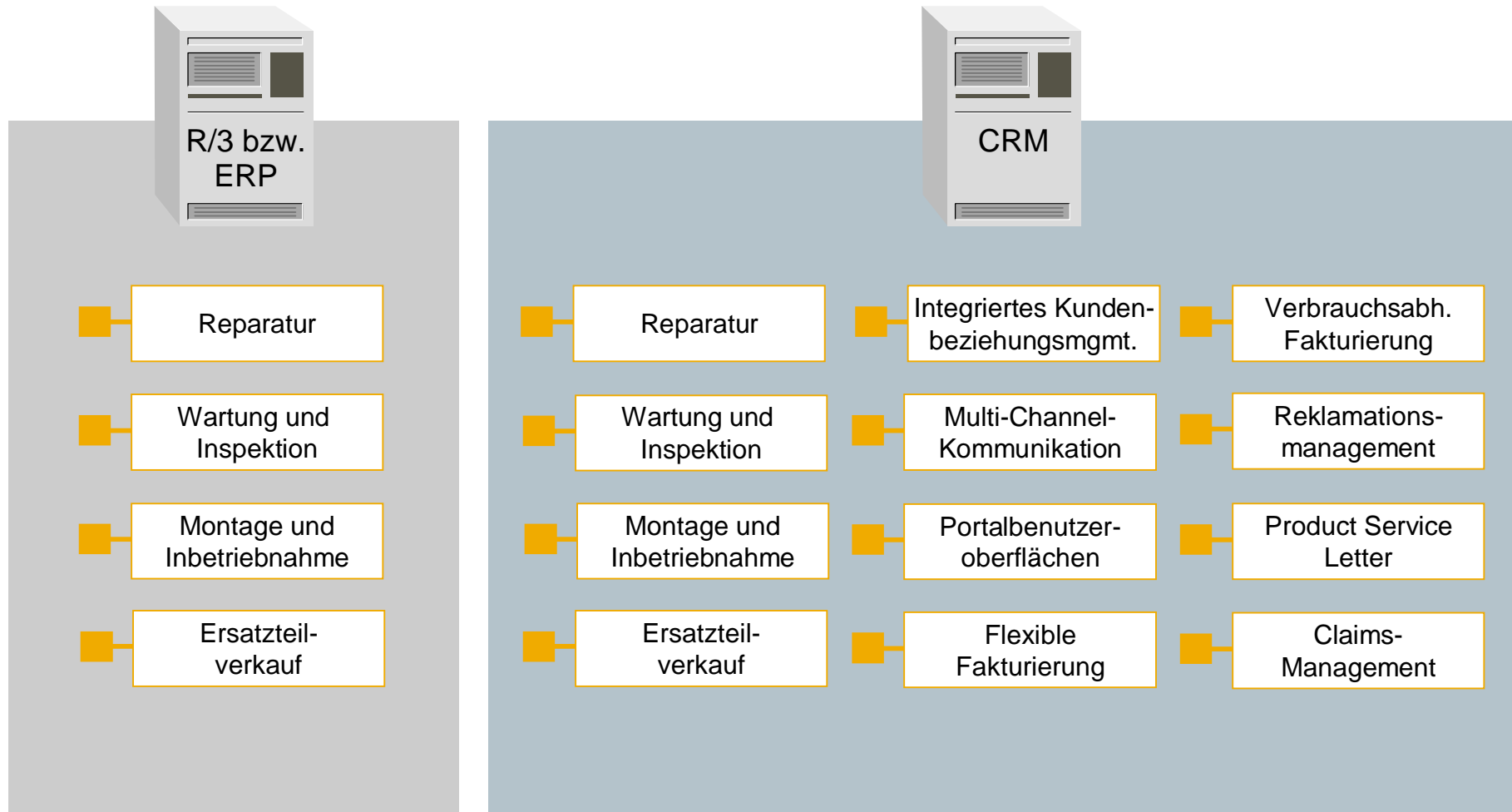
### Geschäftsprozess-optimierung

- Nur mit IT-Unterstützung möglich

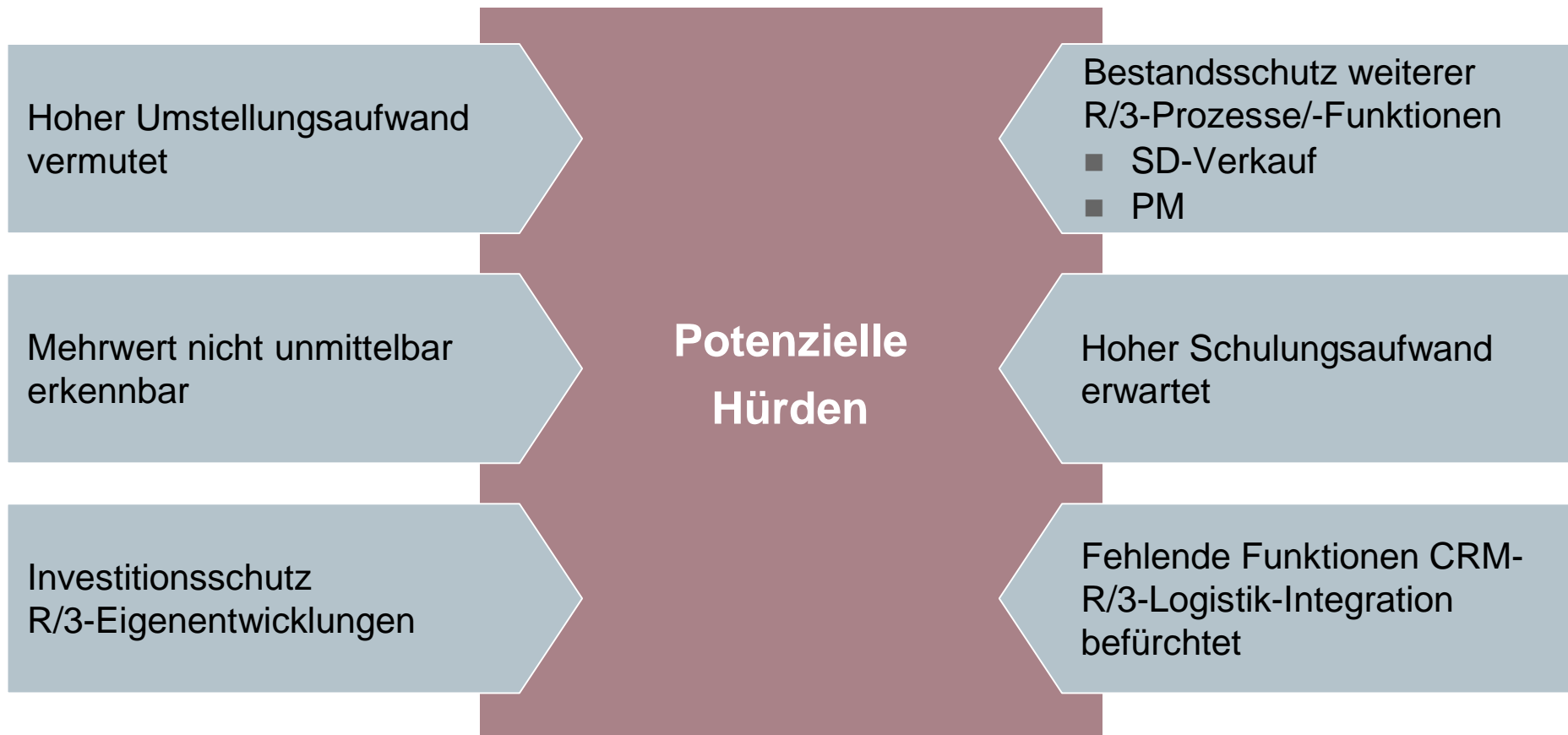
### Anpassung Serviceorganisation

- Service als eigenständige Abteilung bzw. Profit Center
- Anpassung Arbeitszeit- und Entlohnungsmodelle
- Rückkopplung zur Produktion sowie F+E
- Mitarbeiterschulungen

# Koexistenz SAP-Serviceleistungen: ERP vs. CRM



# Potenzielle Hürden für eine Migration R/3 CS → CRM-Service



Quelle: Studie DSAG „Die SAP-Lösungen zum Servicemanagement“ 2006

# Agenda



1. Ausgangssituation und Problemstellung
- 2. Unsere Lösung**
3. Unser Vorgehen



## Machbarkeitsstudie als Ergebnis eines kundenindividuellen Assessments



Kosten-/  
Nutzenanalyse  
Migration

Grobkonzept  
Stammdaten- und  
Prozessmigration

Projektplan &  
Rahmen-  
bedingungen

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Kosten-/Nutzenanalyse	4
2.1	Verringerung Prozesskosten durch CRM Billing	4
2.2	Verringerung Prozesskosten durch integrierte Reklamationsabwicklung	5
2.3	Generierung Neugeschäft durch neue Vertragsangebote	6
3	Grobkonzept Stammdaten- und Prozessmigration	7
3.1	Stammdaten	7
3.2	Geschäftsprozesse	12
4	Projektplan und Rahmenbedingungen	18
4.1	Projektplan	18
4.2	Rahmenbedingungen	20
5	Zusammenfassung	21
	Abkürzungsverzeichnis	22
	Abbildungsverzeichnis	22
	Tabellenverzeichnis	22

Beispiel

Kosten-/  
Nutzenanalyse  
Migration

Grobkonzept  
Stammdaten- und  
Prozessmigration

Projektplan &  
Rahmen-  
bedingungen

Hoher Umstellungsaufwand vermutet

## Plan für kostengünstige Migration

- Einstellen von Prozessen und Funktionen
- Stammdatenmigration
- Migration historischer Bewegungsdaten

Kosten-/  
Nutzenanalyse  
Migration

Grobkonzept  
Stammdaten- und  
Prozessmigration

Projektplan &  
Rahmen-  
bedingungen

Mehrwert nicht  
unmittelbar erkennbar

## Potentialanalyse

- Mehrwert durch bessere Kundenfokussierung
- Mehrwert durch größere Funktionalität
- Mehrwert durch Generierung von neuem Geschäft

Kosten-/  
Nutzenanalyse  
Migration

Grobkonzept  
Stammdaten- und  
Prozessmigration

Projektplan &  
Rahmen-  
bedingungen

Investitionsschutz von  
R/3-Eigenentwicklungen

Plan für kostengünstige  
Migration eigener  
Funktionen

- Funktionsanalyse
- Abb. mit SAP-CRM-  
Standardfunktionalität
- Kostengünstige Portie-  
rung verbleibender  
Lücken

Kosten-/  
Nutzenanalyse  
Migration

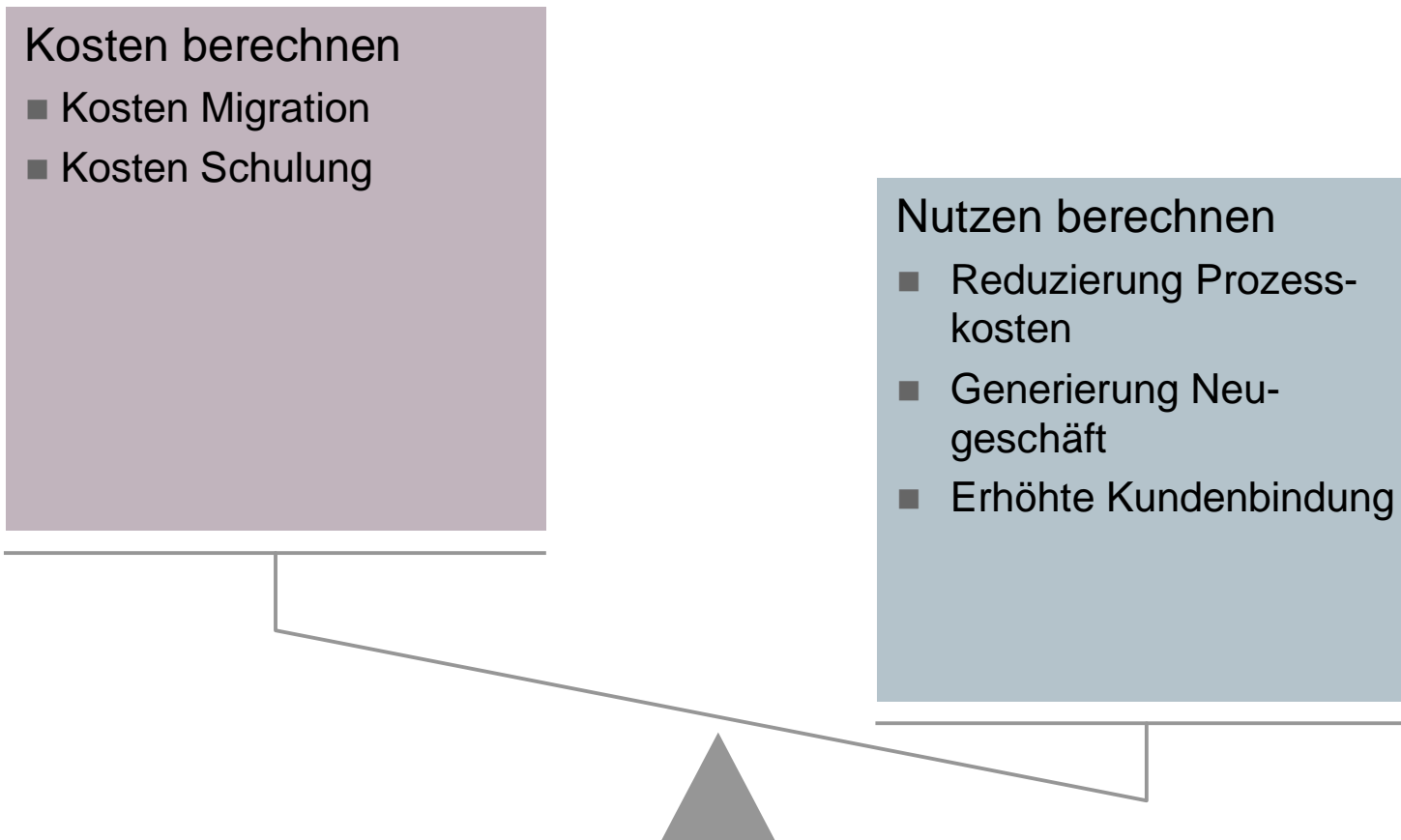
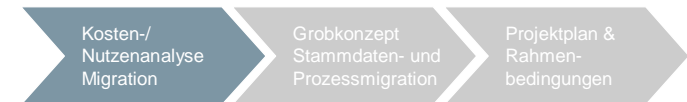
Grobkonzept  
Stammdaten- und  
Prozessmigration

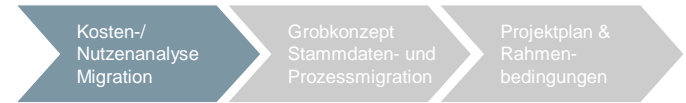
Projektplan &  
Rahmen-  
bedingungen

Hoher Schulungs-  
aufwand erwartet

Grobkonzept für kosten-  
günstige Schulungen

- Hoher Wiedererken-  
nungswert
- Benutzerfreundliche  
Bedienung
- E-Learning





## 2.1 Verringerung Prozesskosten durch CRM Billing

### 2.1.1 Vorteile CRM Service gegenüber R/3 bzw. ERP

Im CRM Service steht eine flexible Fakturierung von Leistungen zur Verfügung, die im R/3 bzw. ERP nicht vorhanden ist:

- Serviceaufträge können positionsweise entweder nach Aufwand oder pauschal fakturiert werden.
- Einem Kunden kann zum Zeitpunkt einer Anfrage bereits ein Preis mitgeteilt werden.
- Absprachen mit dem Kunden können bereits zum Zeitpunkt der Auftragsanlage hinterlegt werden. Sie werden zum Zeitpunkt der Faktura automatisch berücksichtigt.
- Für Serviceaufträge können Faktura-Aufteilungsregeln festgelegt werden, nach bestimmter Prozentsatz der Leistungen an den Kunden fakturiert wird. Der verbleibende erbrachten Leistungen wird intern verrechnet.

### 2.1.2 Beschreibung

Zur Verringerung des Verwaltungsaufwandes wird das CRM Billing genutzt. Die erbrachten Leistungen werden sowohl nach Aufwand als auch pauschal fakturiert. Mit der vorhandenen CRM Service lässt sich der Bearbeitungsaufwand für die Fakturierung signifikant reduzieren.

### 2.1.3 Berechnung

Annahmen:

- 500 Serviceaufträge pro Tag
- davon 100 Serviceaufträge mit Nachverkaufs-Misc. (Kunden-Mitarbeiter) fakturiert
- 10 Minuten Zeitvorteil pro Anpassung
- 30 EUR Stundensatz

Einsparpotenzial: 125.000 EUR p.a.

## 2.3 Generierung Neugeschäft durch neue Vertragsangebote

### 2.3.1 Vorteile CRM Service gegenüber R/3 bzw. ERP

Im CRM Service steht die Möglichkeit zur Usage Based Billing zur Verfügung, welche im R/3 bzw. ERP nicht vorhanden ist:

- Abrechnung von nachschubabhängigen Serviceverträgen für Einzelgeräte
- Abrechnung von pauschalen Serviceverträgen für Geräte-Pools
- Abrechnung und Verrechnung von Mehr-/Minderstunden
- Abrechnung von Service Level Agreements mit Nachverfolgung/Eskalation

### 2.3.2 Beschreibung

Als neues Service wird eine Full Service Vereinbarung für komplette Geräte Pools angeboten. Für diese Gruppe von Geräten beinhaltet der Vertrag:

- Wartung und Reparatur inkl. Ersatzteile
- Geräte-Nutzung bis 200 Betriebstunden pro Quartal
- Fakturierung von Mehrstunden mit einem Tarif von 10 EUR/Betriebstunde
- Verrechnung von Mehr-/Minderstunden innerhalb des definierten Pools

### 2.3.3 Berechnung

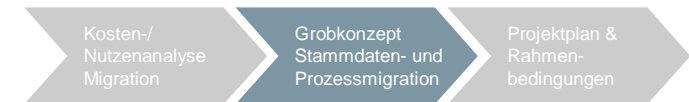
Annahmen:

- Generierung Neugeschäft für 50 Kunden mit je 40 Geräten
- Umsatz pro Gerät 2.000 EUR p.a.
- Gewinnmarge 10%

Potenzial 400.000 EUR p.a.

Beispiel

# Machbarkeitsstudie: Grobkonzept Stammdaten- und Prozessmigration



## 3 Grobkonzept Stammdaten- und Prozessmigration

### 3.1 Geschäftsprozesse

#### 3.1.1 Übersicht

Die folgenden Prozesse werden im Rahmen der Migration in SAP CRM abgebildet:

- Geschäftsprozess Reklamationswesen
- Geschäftsprozess Service im Außendienst
- Geschäftsprozess Vertragsmanagement

#### 3.1.2 Reklamationswesen

##### 3.1.2.1 Reklamationen

Reklamationen werden im ERP System derzeit nicht erfasst. Zukünftig sollen erfasst werden. Die Reklamation des Kunden wird aufgenommen. Es erfolgt eine durch strukturierte Erfassung von Fehlerursachen, Fehlergründen und Reklamationspositionsebene.

Retourenanforderung, Ersatzlieferungen, Gutschrifts- und Lastenheftanforderungen werden derzeit losgelöst voneinander erfasst. Zukünftig bilden diese Reklamationen einen Teil der Reklamationen. Entsprechende Erfassung von Unterpositionen zur Reklamation ist vorgesehen.

##### 3.1.2.2 Retourenanforderung

Retourenanforderungen werden zukünftig als Unterpositionen zu CRM Reklamationen erfasst. Logistische Prozesse zur Vervollständigung der Reklamation werden im ERP System.

##### 3.1.2.3 Ersatzlieferungen

## 3.2 Stammdaten

### 3.2.1 Übersicht

Die folgenden Stammdaten sind im SAP R/3 vorhanden und werden migriert:

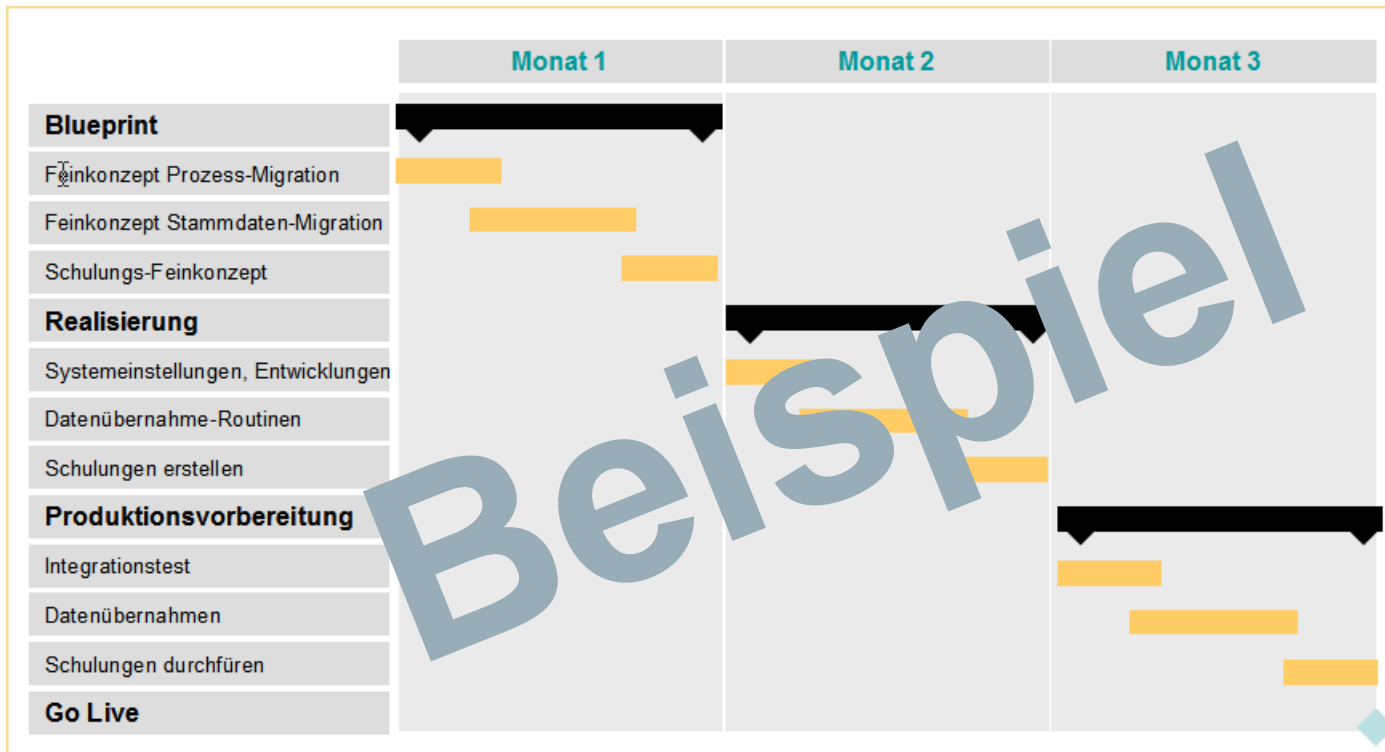
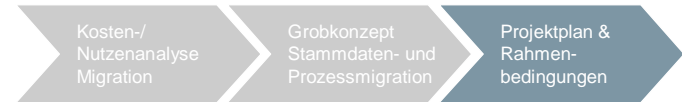
- Equipments
- Geschäftspartner
- Konditionen
- Verträge
- Organisation
- Materialien
- Wartungspläne

### 3.2.2 Equipments

Equipments des SAP R/3 werden im SAP CRM als individuelle Objekte mit einer installierten Basis abgebildet. Equipments werden mit Hilfe der SAP Legacy Migration Workbench migriert. Append-Strukturen sind nicht vorhanden.

### 3.2.3 Geschäftspartner

# Machbarkeitsstudie: Projektplan

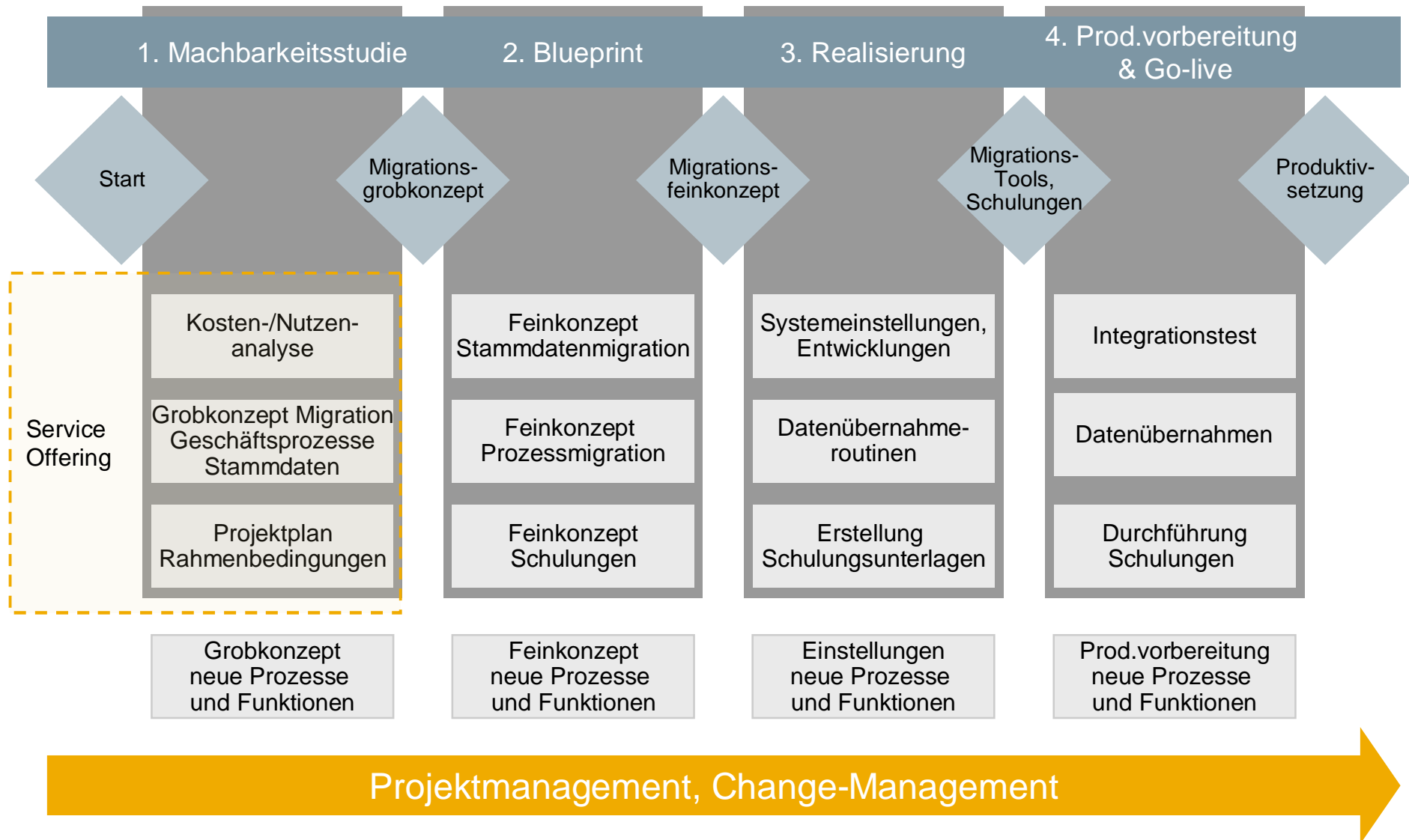


# Agenda




1. Ausgangssituation und Problemstellung
2. Unsere Lösung
- 3. Unser Vorgehen**

# Vorgehensmodell Migration R/3 CS → CRM-Service



- Zwei Workshops, je einen Tag
- Analyse
- Ergebnisermittlung
- Ergebnispräsentation



Festpreis ab 10.000 EUR  
zzgl. MWSt. und Nebenkosten, unverbindlich und freibleibend

# Danke!



**Oliver Diehl (Beratungsleiter)**

T +49 (6251) 708 – 1950

F +49 (6227) 78 – 26892

M +49 (171) 86 20 472

E [oliver.diehl@sap.com](mailto:oliver.diehl@sap.com)

# Copyright 2009 SAP AG

## All rights reserved



No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned and associated logos displayed are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Einige von der SAP AG und deren Vertriebspartnern vertriebene Softwareprodukte können Softwarekomponenten umfassen, die Eigentum anderer Softwarehersteller sind.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in mehreren anderen Ländern weltweit. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von SAP. Dieses Dokument ist eine Vorabversion und unterliegt nicht Ihrer Lizenzvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit SAP. Dieses Dokument enthält nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen des SAP®-Produkts und ist für SAP nicht bindend, einen bestimmten Geschäftsweg, eine Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. SAP übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesen Materialien. SAP garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in diesen Materialien enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

SAP übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Unterlagen. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von SAP, und SAP unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.

Alle Rechte vorbehalten.