

Auf einen Blick

TEIL I Grundlagen des Kundenservice mit der SAP ERP-Komponente Customer Service

1	Organisationseinheiten	23
2	Stammdaten	35
3	Serviceverträge	87
4	Serviceleistungen	109
5	Serviceaufträge	141
6	Retouren und Reparaturen	229
7	Geplanter Kundenservice	245
8	Controlling von Serviceleistungen	275
9	SAP NetWeaver Business Warehouse und SAP BusinessObjects	319
10	Mobile Serviceabwicklung	343

TEIL II Prozessbeispiele

11	Vorabversand mit Kundenkonsignation	353
12	Ersatzteillieferung	373
13	Reparaturabwicklung	387
14	Serviceauftrag aus einem Kundenauftrag heraus erzeugen	417
15	Serviceabwicklung mit aufwandsbezogener Fakturierung und Servicevertrag	441
16	Wartungsplanung mit Servicevertrag	469

Inhalt

Einleitung	15
------------------	----

TEIL I Grundlagen des Kundenservice mit der SAP ERP-Komponente Customer Service

1 Organisationseinheiten	23
1.1 Mandant	24
1.2 Buchungskreis	24
1.3 Werk	25
1.4 Lagerort	25
1.5 Organisationseinheiten im Kundenservice	26
1.6 Organisationseinheiten im Vertrieb	29
1.7 Organisationseinheiten im Versand	32
1.8 Organisationseinheiten im Einkauf	32
1.9 Organisationsstrukturen im Controlling	33
2 Stammdaten	35
2.1 Materialstamm	35
2.2 Arbeitsplatz	40
2.3 Technische Objekte	42
2.3.1 Technischer Platz	42
2.3.2 Equipments	49
2.4 Serialnummern und Equipments	55
2.4.1 Betriebswirtschaftliche Grundlagen	55
2.4.2 Serialnummern in SAP ERP	57
2.4.3 Equipment-Ein- und -Ausbau	61
2.5 Stücklisten und Bautypen	62
2.5.1 Stücklisten	62
2.5.2 Bautypen	63
2.6 Klassifizierung	63
2.7 Messpunkte, Zähler und Garantien	68
2.7.1 Messpunkte, Zähler und Messbelege	68
2.7.2 Garantien	73
2.8 Dokumente	77
2.8.1 Dokumentenstammsätze	77
2.8.2 Objektverknüpfungen	78

2.9	Kundenstamm	79
2.10	Kreditorenstamm	83
2.11	Zusammenfassung	86

3 Serviceverträge 87

3.1	Serviceleistungen	87
3.2	Serviceprodukte	88
3.2.1	Nicht konfigurierbare Serviceprodukte	88
3.2.2	Konfigurierbare Serviceprodukte	88
3.2.3	Konfigurierte Serviceprodukte	90
3.3	Preisfindung in Serviceverträgen	91
3.3.1	Preisfindung	91
3.3.2	Variantenkondition	92
3.3.3	Preisvereinbarungen	96
3.4	Serviceverträge	97
3.4.1	Belegstruktur	98
3.4.2	Kontraktdaten	99
3.4.3	Vertragsdaten	100
3.5	Ausprägungen von Serviceverträgen	101
3.5.1	Support-Verträge	102
3.5.2	Wartungsverträge	102
3.5.3	Wert- und Mengenkontrakte	102
3.6	Fakturierung von Serviceverträgen	103
3.7	Abrechnung von Serviceverträgen	106
3.8	Zusammenfassung	107

4 Servicemeldungen 109

4.1	Servicemeldung und Serviceauftrag	109
4.2	Meldungsarten im Service	110
4.2.1	Kundenmeldung	110
4.2.2	Tätigkeitsmeldung	111
4.2.3	Serviceanforderung	112
4.2.4	Benutzereigene Meldungsart	112
4.2.5	Nummernvergabe für die Servicemeldung	112
4.3	Bildaufbau der Servicemeldung	113
4.4	Inhalt der Servicemeldung	114
4.4.1	Kopfdaten der Servicemeldung	115
4.4.2	Positionsdaten der Servicemeldung	117
4.4.3	Berichtsschema	117
4.4.4	Registerkarten der Servicemeldung	122
4.4.5	Aktivitätenleiste und Lösungsdatenbank	123

4.4.6	Weiter gehende Funktionen	129
4.5	Arbeitsschritte der Servicemeldung	131
4.5.1	Meldungserfassung	132
4.5.2	Servicemeldung anlegen	132
4.5.3	Meldungsbearbeitung	133
4.5.4	Meldungsabschluss	136
4.6	Auswertungen zur Meldung	138
4.7	Zusammenfassung	139

5 Serviceaufträge 141

5.1	Allgemeines zum Serviceauftrag	141
5.2	Auftragsarten im Service	142
5.2.1	Steuerungsfunktionen der Auftragsart	144
5.2.2	Vorschlagswerte pro Auftragsart	145
5.3	Prozess der Serviceauftragsbearbeitung	146
5.4	Inhalt des Serviceauftrags	148
5.4.1	Kopfdaten des Serviceauftrags	149
5.4.2	Serviceprodukt und Berechnungsmotiv	152
5.4.3	Positionsdaten im Serviceauftrag	155
5.5	Serviceauftrag anlegen	157
5.6	Vorgangsplanung im Serviceauftrag	158
5.6.1	Steuerschlüssel zur Vorgangsplanung	158
5.6.2	Planung von Eigenleistungen	160
5.6.3	Materialplanung und Verfügbarkeitsprüfung	161
5.6.4	Terminierung und Kapazitätsplanung	164
5.6.5	Planung von Fremdleistungen	166
5.7	Angebotserstellung im Service	190
5.7.1	Dynamischer Postenprozessor (DPP)	190
5.7.2	Angebotserstellung über den DPP	195
5.7.3	Manuelle Angebotserstellung	196
5.8	Auftragsfreigabe und Auftragspapiere	198
5.8.1	Auftragsfreigabe	198
5.8.2	Auftragspapiere	200
5.8.3	Exkurs: SAP Interactive Forms by Adobe	203
5.8.4	Durchführung eines Serviceauftrags	209
5.9	Rückmeldung zum Serviceauftrag	210
5.10	Technischer Abschluss des Serviceauftrags	215
5.11	Fakturierung	216
5.11.1	Periodische Fakturierung	217
5.11.2	Pauschale Fakturierung	217
5.11.3	Aufwandsbezogene Fakturierung	218

5.12	Serviceauftrag abrechnen	221
5.13	Kaufmännischer Abschluss des Serviceauftrags	223
5.13.1	Einzelbearbeitung: Status »Abgeschlossen« setzen	223
5.13.2	Sammelverarbeitung: Status »Abgeschlossen« setzen ...	224
5.13.3	Listbearbeitung: Status »Abgeschlossen« setzen	224
5.14	Änderungen im Auftrag	225
5.14.1	Belege zum Auftrag: Action Log	225
5.14.2	Belege zum Auftrag: Änderungen	225
5.15	Listen und Belege zum Auftrag	225
5.16	Zusammenfassung	228

6 Retouren und Reparaturen 229

6.1	Gerätematerial und Serviceprodukt	229
6.2	Prozessbeschreibung	230
6.2.1	Retouren- und Reparaturabwicklung	231
6.2.2	Alternative Schritte in der Retouren- und Reparaturabwicklung	235
6.2.3	Status des Kundenauftrags	235
6.3	Customizing-Einstellungen	236
6.3.1	Reparaturbelegarten	237
6.3.2	Reparaturschema	238
6.3.3	Positionstypen und Ermittlung	240
6.3.4	Fakturierung	243
6.4	Zusammenfassung	243

7 Geplanter Kundenservice 245

7.1	Stammdaten im geplanten Kundenservice	246
7.1.1	Arbeitspläne im Service	246
7.1.2	Serviceverträge in der Wartung	249
7.2	Prozessablauf im geplanten Service	251
7.2.1	Prozessschritte	251
7.2.2	Wartungsplantyp und Wartungsplanart	253
7.3	Wartungsplan: Serviceauftrag und Rahmenvertrag	255
7.3.1	Aufbau eines Wartungsplans	256
7.3.2	Wartungsplan mit Serviceauftrag und Rahmenvertrag anlegen	257
7.3.3	Wartungsplan mit Serviceauftrag und Rahmenvertrag anlegen – Positionsdaten	261
7.4	Wartungsplan: Servicemeldung und Rahmenvertrag	262
7.5	Wartungspläne terminieren	265
7.5.1	Terminierung	266

7.5.2	Terminüberwachung	269
7.6	Wartungsplankalkulation	271
7.7	Listanzeigen	273
7.8	Zusammenfassung	274

8 Controlling von Serviceleistungen 275

8.1	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	275
8.2	Kosten im Serviceprozess	277
8.2.1	Schätzkosten	277
8.2.2	Plankosten	280
8.2.3	Istkosten	289
8.3	Erlöse im Serviceprozess	292
8.4	Abrechnung	299
8.5	Ergebnis-Controlling	308
8.5.1	Ergebnis-Controlling in CO-PA	308
8.5.2	Ergebnis-Controlling in PCA	313
8.6	Zusammenfassung	317

9 SAP NetWeaver Business Warehouse und SAP BusinessObjects 319

9.1	Überblick	320
9.2	Informationsstrukturen in SAP NetWeaver BW	324
9.3	Informationsstrukturen in SAP BusinessObjects	328
9.4	Beispiel: Business Explorer Analyzer/Web Reporting	329
9.5	Beispiel: SAP Crystal Reports	338
9.6	Zusammenfassung	342

10 Mobile Serviceabwicklung 343

10.1	Serviceabwicklung ohne mobile Integration	343
10.2	Serviceabwicklung mit mobiler Integration	345
10.3	Vorteile und Nutzen einer mobilen Lösung	346
10.4	Mobile Infrastruktur	347
10.5	Zusammenfassung	349

TEIL II Prozessbeispiele

11 Vorabversand mit Kundenkonsignation 353

11.1	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	353
------	--	-----

11.2	Beispiel	354
11.2.1	Einstellungen zum Prozess	354
11.2.2	Prozessablauf	355
11.3	Zusammenfassung	371

12 Ersatzteillieferung 373

12.1	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	373
12.2	Beispiel	374
12.2.1	Einstellungen im Customizing	374
12.2.2	Prozessablauf	375
12.3	Zusammenfassung	385

13 Reparaturabwicklung 387

13.1	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	387
13.2	Beispiel	387
13.2.1	Verkauf von Wasserpumpen	390
13.2.2	Reparaturabwicklung	394
13.3	Zusammenfassung	415

14 Serviceauftrag aus einem Kundenauftrag heraus erzeugen 417

14.1	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	417
14.2	Beispiel	417
14.2.1	Voraussetzungen	418
14.2.2	Prozessablauf	422
14.3	Zusammenfassung	439

15 Serviceabwicklung mit aufwandsbezogener Fakturierung und Servicevertrag 441

15.1	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	441
15.2	Beispiel	442
15.3	Zusammenfassung	467

16 Wartungsplanung mit Servicevertrag 469

16.1	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	469
16.2	Beispiel	470
16.3	Zusammenfassung	495
	Fazit	497

Anhang	501
A Transaktionen und Menüpfade	503
B Literaturhinweise	527
C Die Autorin	529
Index	531