

Die Zukunft des Customer Service (CS)

Lösungen für die Zeit nach CS und wie
kommen wir dahin.

08.10.2020 | Fabian Schöll
Mark Wider



- #01 Ausgangssituation
- #02 Die Zukunft des Customer Service (CS)
- #03 Funktionen und Oberflächen im Customer Management (CM)
- #04 Umstiegsszenarien

#01

Ausgangssituation

Wie und mit welchen Modulen können Instandhaltungs-/Serviceprozesse abgebildet werden?

SAP Plant Maintenance (PM)

- Abbildung von Assets, die im Besitz des „eigenen“ Unternehmens sind
- Durchführung von Instandhaltungsleistungen (Entstörung, Instandsetzung, Wartung/Inspektion oder Neubau/Ersatz) an „eigenen“ Assets

SAP Customer Service (CS)

- Abbildung von Assets, die im Besitz des Kunden sind
- Durchführung von Serviceleistungen (Entstörung, Instandsetzung, Wartung/Inspektion oder Neubau/Ersatz) an Assets des Kunden

SAP Enterprise Asset Management (EAM)

- Ausprägung von SAP CS, wenn Instandhaltungs-/ Serviceleistungen an „eigenen“ und/oder Kundenassets abgebildet werden sollen → Fakturierung der Leistungen möglich
- Da die Grenzen oft fließend sind, wurden die Module unter SAP EAM zusammengefasst

Je nach Ausprägung und Nutzung des CS-Moduls lassen sich vier Nutzergruppen ableiten.

Instandhaltung

Ausprägung von CS-Objekten wie Aufträge oder Meldungen, obwohl keine (Instandhaltungs-) Leistungen (nach extern) verrechnet werden

Fakturierte Instandhaltung

Durchführung von Serviceleistungen an Kundenassets und Verrechnung der anfallenden Kosten über Kostensammler wie PSP-Elemente o. CO-Innenaufträge

SAP CS

„Einfache“ Serviceabwicklung

Nutzung der CS-Funktionalitäten zur Abrechnung von Serviceleistungen mit Integration in das Verkaufsmodul (SD)

„Komplexe“ Serviceabwicklung

Nutzung umfangreicher CS-Funktionalitäten wie Abrechnung von aufwandsbezogenen Serviceleistungen (DPP-Profil) und Verwendung von Zusatzentwicklungen

#02

Die Zukunft des Customer Service (CS)

Wie ist es nun um die Zukunft von SAP Customer Service (CS) bestellt?

- Customer Service wird als **Compatibilty Pack** lizenzrechtlich nur noch bis zum 31.12.2025 unter S/4HANA unterstützt, d.h.
 - **CS kann bis 2025 im Kompatibilitätsmodus unter S/4HANA weiter betrieben werden,**
 - **Stand heute ist aber keine Nutzung unter S/4HANA nach 2025 mehr möglich.**
- *Als Teil der SAP Business Suite einschl. SAP ERP 6.0 (ehemals R/3) wird die Nutzung und Wartung von CS noch bis zum 31.12.2027 (nach Verlängerung) unterstützt*
anschließend wird eine optionale Extended-Wartung bis Ende 2030 angeboten (Aufschlag von zwei 2 Prozent zur aktuellen Wartungsbasis)
- ➔ **Welche Lösungen für die Zeit nach CS stellt die SAP bereit und wie kommen wir dahin?**

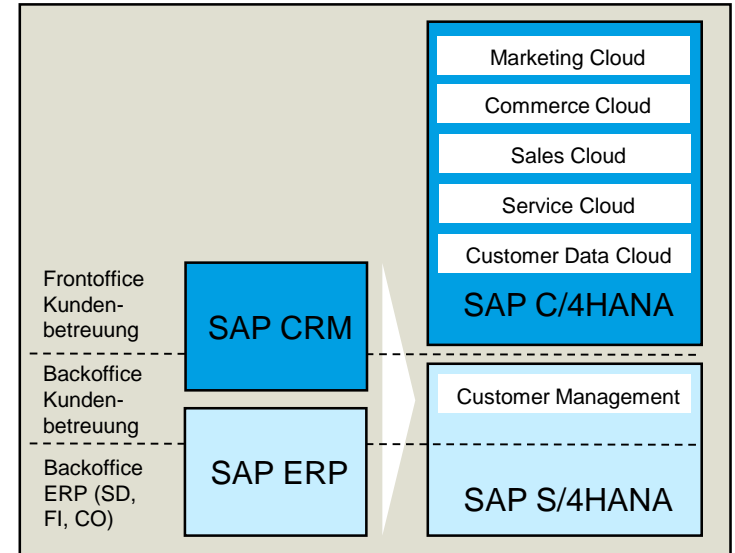


Siehe hierzu auch Note 2269324 und „FAQ on Compatibility Packs for SAP S/4HANA“

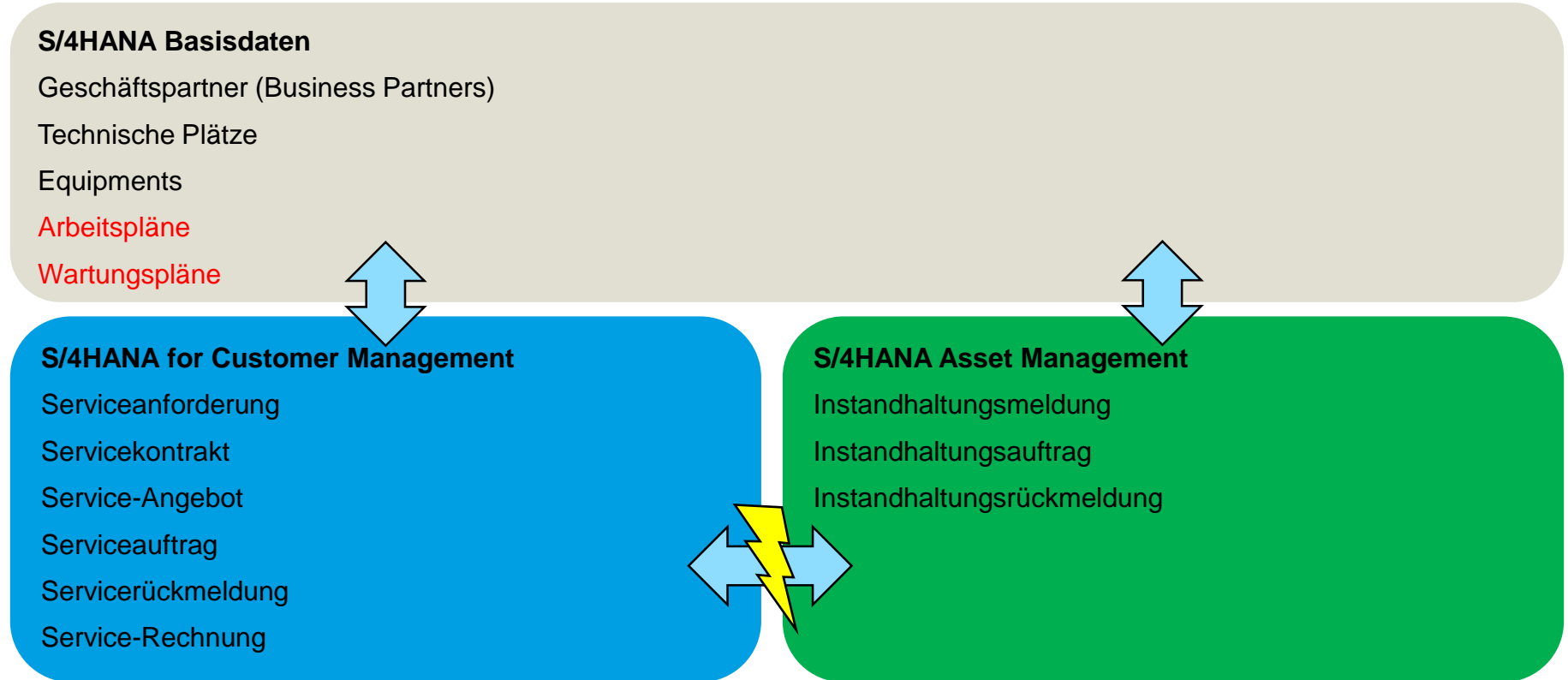
Als Ersatz zum Customer Service stellt die SAP unter S/4HANA folgende Lösung zur Verfügung:

SAP S/4HANA for Customer Management (CM)

- Add-On zu S/4HANA (ab Release 1909 fester Bestandteil von S/4HANA),
- Funktionen aus dem ehemaligen CRM (Customer Relationship Management) und CS vereint,
- Als On-Premise oder Cloud-Variante verfügbar
- Überwiegend für den „Kundenbetreuer im Back-Office“ entwickelt wurde.



Customer Management (CM) und Asset Management (AM) teilen sich zwar die Basisdaten, gehen ansonsten aber getrennt Wege.



Die Angaben stimmen mit der Roadmap der SAP zur bisherigen Entwicklung von CM überein, unklar ist jedoch wie es weiter geht.

Release	Supported functions
SAP S/4HANA 1709 FPS01 (February 2018)	1. Master data <ul style="list-style-type: none"> ✓ Business Partner ✓ Material ✓ Equipment ✓ Org Data 2. Multichannel Interaction Center 3. Service <ul style="list-style-type: none"> ✓ Service Request and Service Request template ✓ Service Quote ✓ Service Order and Order template ✓ Service Confirmation 4. Engine Consolidation <ul style="list-style-type: none"> ✓ S4 Pricing ✓ S4 Billing 5. UX Experience <ul style="list-style-type: none"> ✓ Visual Harmonization ✓ Compatibility Mode
SAP S/4HANA 1809 (Oct 2018)	1. Master Data <ul style="list-style-type: none"> ✓ Configurable Products (AVC-Advanced Variant Configuration) ✓ Product Bundles 2. Service <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solution Quotation Management 3. Sales <ul style="list-style-type: none"> ✓ Activity / Task / Appointments / Calendar ✓ Lead ✓ Opportunity ✓ Sales Order Entry in Interaction Center
S/4HANA OP 1809 FPS01* (February 2019)	1. Master data <ul style="list-style-type: none"> • Functional Location 2. Service <ul style="list-style-type: none"> • Service Contract Management • Field service integration • Machine learning for ticket categorization 3. UX Experience <ul style="list-style-type: none"> • Fiori Roles • Fiori Shell integration
S/4HANA OP 1909*	1. Service <ul style="list-style-type: none"> • Complaints • In-house Repair 2. Solution Business <ul style="list-style-type: none"> • Solution contract for mixed business 3. Solution Business <ul style="list-style-type: none"> • Solution contract for mixed business 4. System Consolidation <ul style="list-style-type: none"> • Merge add-on into S/4HANA core

Zu welchen ehem. CS-Funktionen besteht noch Unklarheit?

- Integration Arbeits-, Wartungspläne
- DPP-Profil (Dynamischer-Posten-Prozessor)

Wie steht es um Integrationsmöglichkeiten in andere Module/Systeme?

- Workforcemanagement (MRS)
- Projektsystem, Investitionsmanagement, etc.
- Mobile Lösung

Weitere offene Punkte:

- Bereitstellung von Funktionsbausteinen

➔ Bis Release 2209 will die SAP ein Großteil der Funktionen (80 – 90%) bereitstellen

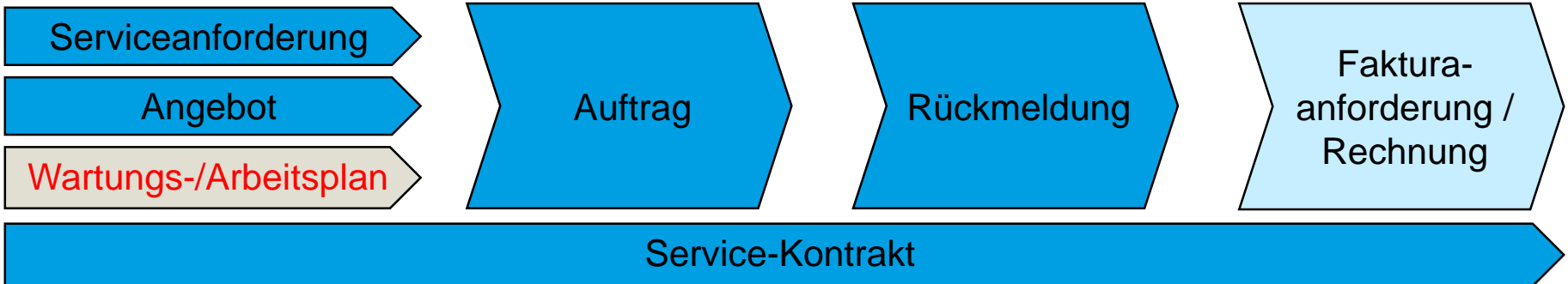
➔ Was bedeutet dies für einen Umstieg bis Ende 2025?

#03

Funktionen und Oberflächen

Zur Serviceabwicklung werden die schon bekannten Objekte aus SAP CS verwendet.

- **Serviceanforderungen** anlegen (inkl. Checklisten oder Wissensartikel)
- **Angebote** verwalten (einschl. Service Level Agreements)
- **Serviceaufträge** einschl. technischer Daten, Preisen oder Ersatzteilen anlegen und Ausführung planen
- **Vorlagen** für Serviceanforderungen, -Aufträge, etc. erstellen
- **Verfügbarkeitsprüfung** (ATP-Prüfung) verwenden, um festzustellen, ob ein Produkt in einer Verkaufsposition als verfügbar bestätigt werden kann
- **Serviceauftragsbestätigungen/ -rückmeldungen**, einschließlich Zeiten und Material, erfassen



Über das Interaction Center können Kundenbetreuer über verschiedene Kanäle mit dem Kunden kommunizieren.



Interaction Center

- Communication-Management-Software-Integration zur Nutzung versch. Kommunikationskanäle
- Agent-Inbox als zentraler Arbeitsvorrat
- Zugriff auf Wissensartikel
- Verwalten von Leads oder Opportunities
- Aufrufen von Unternehmens- und Ansprechpartnern
- Verwendung von Agent-Anleitungen (Alerts, Regeln)

- **Erinnert an die Transaktion CIC0 (SAP ERP), kommt aber eher aus dem CRM**
- **Aufrufbar über die WebClient UI**

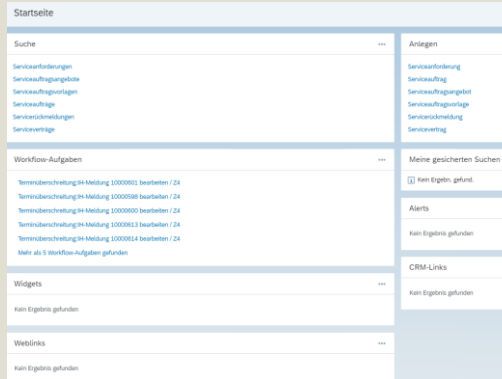
Der User kann zur Nutzung von CM zwischen dem Fiori Launchpad, der WebClient UI und GUI wählen.

Fiori Launchpad



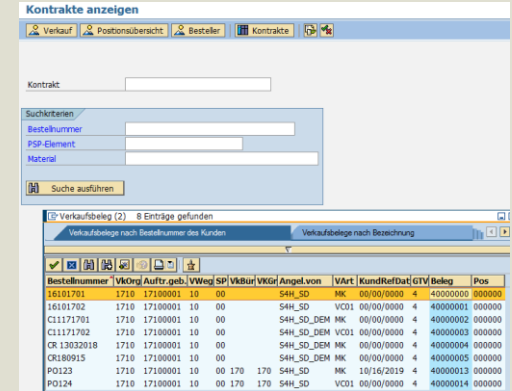
- Absprung in WebClient UI über App und umgekehrt möglich

WebClient UI



- Wenn für ein Objekt eine Fiori-App verfügbar ist, wird dieses in einem neuen Fenster in der App geöffnet
- WebClient UI wurde an Fiori Theme angepasst

GUI



- Zentraler Aufruf über die Transaktion **CRMD_ORDER**
- Verwalten aller Geschäftsvorgänge

#04

Umstiegsszenarien und -Zeitpunkte

Entlang der definierten Nutzergruppen können darüber hinaus ebenfalls vier Umstiegsszenarien definiert werden.

Instandhaltung

- Nutzung des Asset Managements (AM) unter S/4HANA durch Wechsel von CS- auf PM-Objekte

Fakturierte Instandhaltung

- Nutzung des Asset Managements (AM) unter S/4HANA durch Wechsel von CS- auf PM-Objekte. Faktura z.B. über PSP-Element.

SAP CS

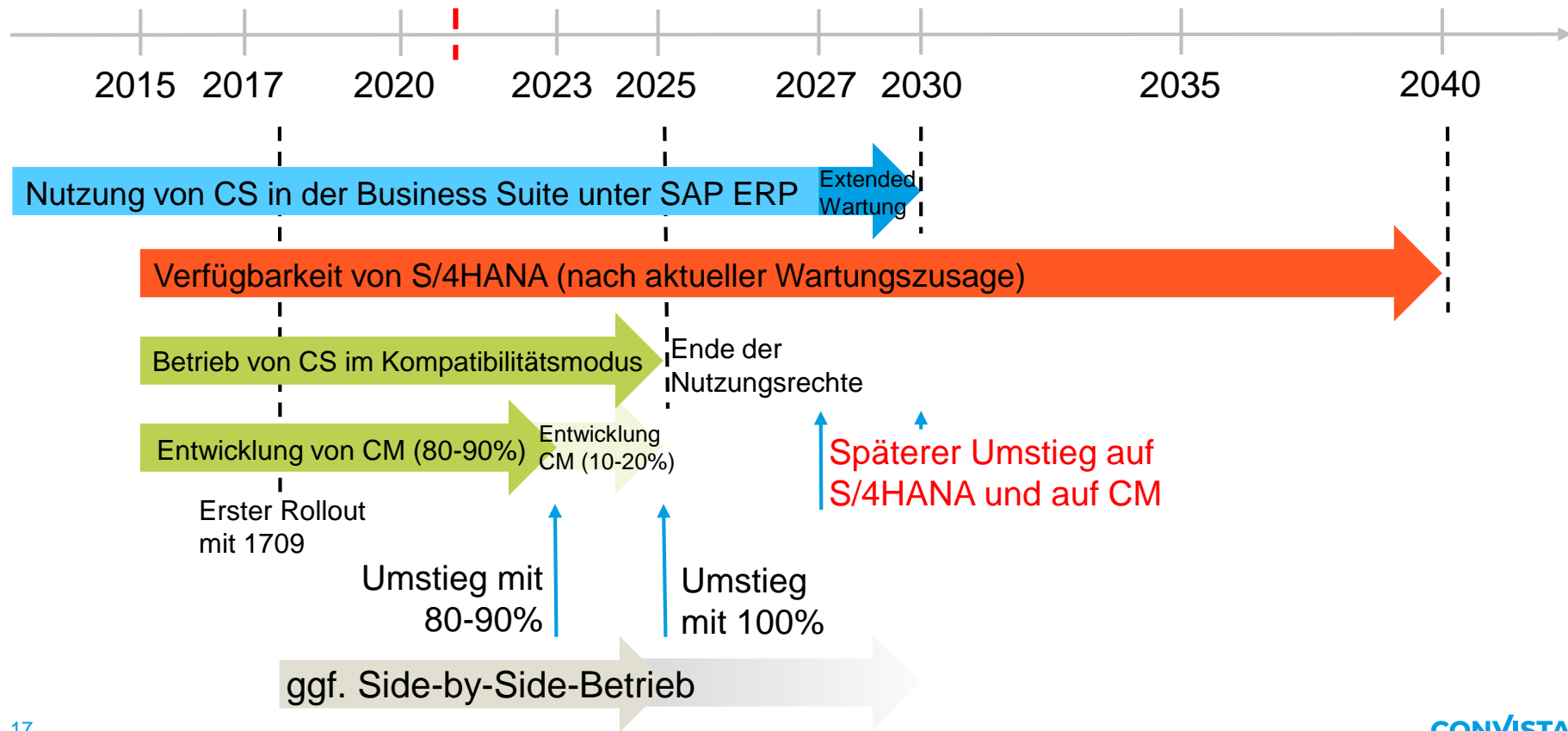
„Einfache“ Serviceabwicklung

- Umstieg von CS auf CM unter S/4HANA zu einem „späteren“ Zeitpunkt
- Frühe Projektvorbereitung (ggf. auch über Test- oder Demosystem)

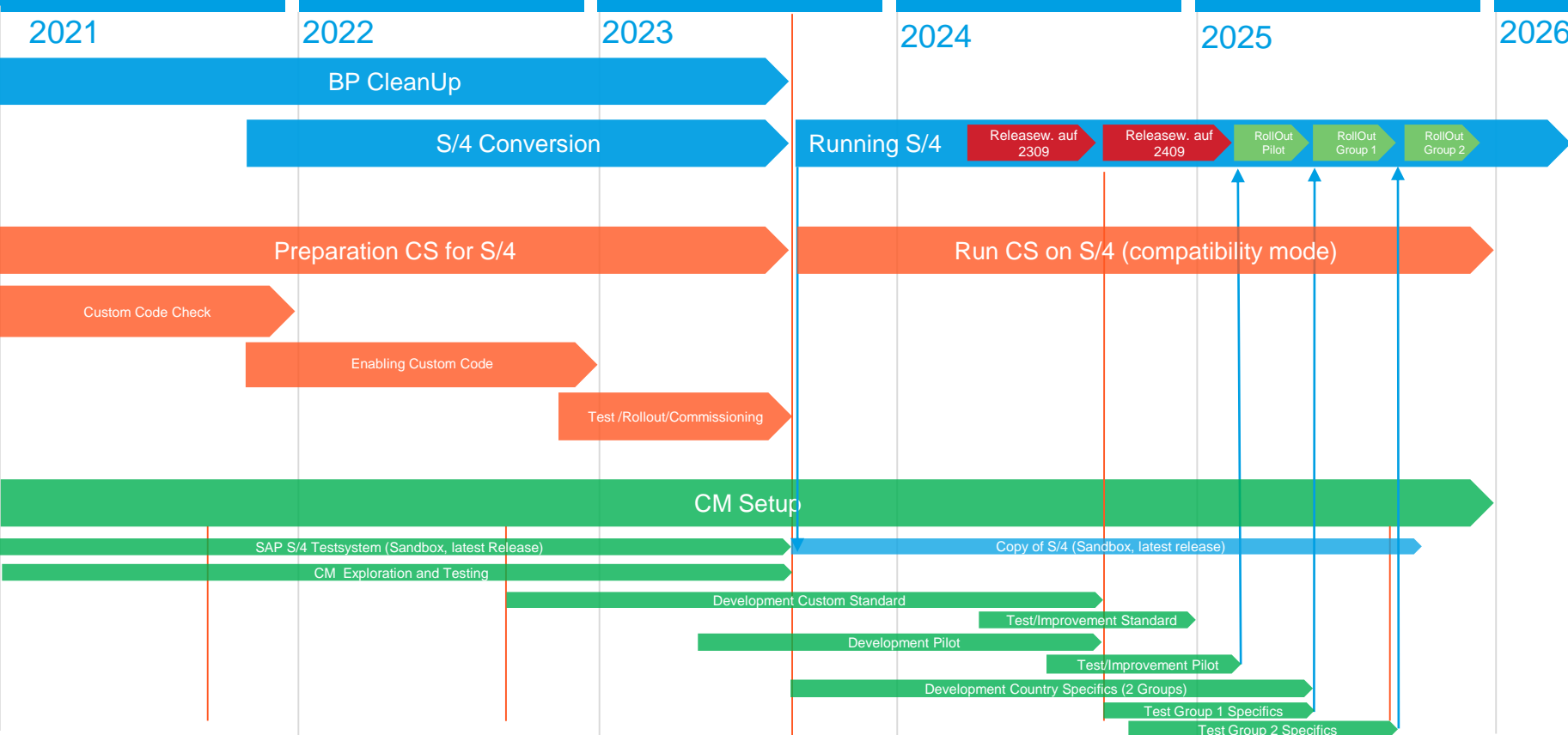
„Komplexe“ Serviceabwicklung

- Umstieg von CS auf CM unter S/4HANA zu einem „früheren“ Zeitpunkt
- Frühe Projektvorbereitung (ggf. auch über Test- oder Demosystem)

Unter Berücksichtigung einer S/4HANA-Conversion lassen sich verschiedene Umstiegszeitpunkte ableiten.



Beispiel: CS Transformation Szenario (late coverage)



Der Umstiegszeitpunkt auf SAP Customer Management hängt zusammengefasst von vielen Rahmenbedingungen ab.

Rahmenbedingungen:

- Durchführung und Ablauf der S/4HANA Conversion / Transformation
- bereitgestellter Funktionsumfang zur Abbildung der Service-Prozesse und deren Auslieferungszeitpunkte (Releases)
- Ggf. Berücksichtigung von notwendigen Releasewechseln zum Ausrollen neuer Funktionen in SAP CM (in Abhängigkeit der Nutzung des aktuellen Releases in S/4HANA in anderen Bereichen)
- Identifikation von relevanten Z-Entwicklungen und Abgleich mit neuem Funktionsumfang

Risiken (-) und Chancen (+):

- Abhängigkeit von S/4HANA Conversion (Verzögerungen wirken sich auch auf Umstieg auf SAP CM aus)
- Ggf. zu kurze Test- oder Pilotphase durch zu „späten“ Umstieg
- Keine oder zu späte Bereitstellung des Funktionsumfangs durch die SAP
- + Möglichkeit zur „Verschlankung“ von historisch gewachsenen Prozessen
- + Möglichkeit zur Mitgestaltung der Prozesse über DSAG

CONVISTA

Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!



Fabian Schöll

Senior Consultant

+49 221 88826-156

+49 151 58063816

Fabian.Schoell@ConVista.com



ConVista Consulting AG

Im Zollhafen 15/17

50678 Köln-Rheinauhafen

Tel.: +49 221 88826-0

E-Mail: Info_Cologne@ConVista.com

www.ConVista.com

Germany, Switzerland, UK, Austria, Spain, Hungary,
Russia, Brazil, Israel, Singapore, India, France

Die Inhalte dieser Präsentation sind das geistige Eigentum der ConVista Consulting AG („ConVista“) und dementsprechend insbesondere urheberrechtlich geschützt. **Jede weitere Verwendung sowie die Weitergabe an Dritte** im Original, als Kopie, in Auszügen, elektronischer Form oder durch eine inhaltsähnliche Darstellung oder von abgeleiteten Ergebnissen **bedarf der Zustimmung der ConVista Consulting AG**. Dritte, zu denen diese Präsentation gleichwohl gelangt, werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sie keine Rechtsfolgen aus der Kenntnisnahme dieser Präsentation herleiten können.

Da die in unseren Präsentationen enthaltenen Informationen und Angaben lediglich die jeweils aktuellen Gegebenheiten und unsere Einschätzungen wiedergeben, unterliegen diese Informationen und Angaben Änderungen der Gegebenheiten und unserer Einschätzungen, die hiermit ausdrücklich vorbehalten werden. ConVista ist nicht verpflichtet, auf Änderungen der Gegebenheiten und Einschätzungen von ConVista hinzuweisen.

Für die Erstellung von Präsentationen stützt sich ConVista unter anderem auf öffentlich zugängliche Informationen sowie auf Informationen und Angaben, die von dem Adressaten der Präsentation oder Dritten zur Verfügung gestellt wurden, ohne deren Richtigkeit, Vollständigkeit, Genauigkeit und Angemessenheit, zu überprüfen. Obwohl unsere Präsentationen sorgfältig erstellt werden, kann deshalb nicht ausgeschlossen werden, dass die in Präsentationen enthaltenen Informationen und Angaben unvollständig oder fehlerhaft sind.

Für die Durchführung von Projekten sind allein die hierzu geschlossenen bzw. künftig abzuschließenden Verträge maßgeblich.