

SERVICEMANAGEMENT DER ZUKUNFT

SAP S/4HANA Service mit **Advanced Execution**

SAP Serviceprozesse auf dem Prüfstand

Das Servicemanagement im SAP steht vor der größten Umwälzung seit Jahrzehnten: Mit der Einführung von SAP S/4HANA Service als neues Servicemodul und dem anstehenden Sunset für SAP CS müssen CS-Anwender ihre Serviceprozesse auf den Prüfstand stellen und entscheiden, wie sie diese mit dem neuen Servicemodul abbilden. Eine Herausforderung und Chance zugleich bietet sich durch die zwei Anwendungsszenarien, die die SAP in den letzten Releases angeboten hat: SAP S/4HANA Service Pure und SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution.

In diesem Ratgeber verraten wir, was SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution ist, welche Vor- und Nachteile es im Vergleich zu SAP S/4HANA Service Pure gibt und welche Herausforderungen Sie bei der Einführung beachten sollten.

Wo geht die **Servicereise** mit SAP hin?

Wer heute noch mit SAP ECC oder schon mit der Weiterentwicklung SAP S/4HANA unterwegs ist, kann sich in Sachen Service nicht beklagen: Das Servicemodul SAP CS (Customer Service) ist eine reife Lösung mit einem weitreichenden Funktionsumfang.

Wenn aber die SAP ab dem 31. Dezember 2025 die Nutzungsmöglichkeiten und die Wartung für das CS Modul einschränkt, wird sich das grundlegend ändern. Und wenn Ende 2030 die Mainstream-Wartung für SAP ECC endgültig endet, werden hier nur noch separate bzw. individuelle Wartungsverträge möglich sein.

In SAP S/4HANA entfallen dann die kompletten Nutzungsrechte für das CS Modul, weshalb die Nutzung rein lizenztechnisch nicht mehr möglich ist. Man wird nur noch Leserechte haben, um die Wartungshistorie sehen und Auswertungen erstellen zu können.

Es besteht also Handlungsbedarf – aber welche Optionen hat man eigentlich, um sein Servicegeschäft vollständig abzubilden?

Wie SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution **das Beste aus beiden Welten** vereint

Mit SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution hat der Softwaregigant das Beste aus **SAP CS und SAP CRM** Service miteinander verschmolzen. Bedeutet: SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution verlagert die technische Planung und Ausführung von Serviceaktivitäten in die SAP S/4HANA-Komponenten des Instandhaltungsmanagements, während die kommerzielle Abwicklung der Serviceleistungen weiterhin von SAP S/4HANA Service übernommen wird.

Der Vorteil liegt in einer signifikanten Verbesserung der Planung und Steuerung einzelner Serviceaktivitäten, da SAP S/4HANA Service nun wesentlich detailliertere Funktionen bietet. Dazu ermöglicht SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution als „erweiterte“ Prozessvariante innerhalb von SAP S/4HANA eine umfassende und nahtlose Verbindung der kaufmännischen und technischen Aspekte von Serviceprozessen, was zu einer deutlichen Optimierung, Effizienzsteigerung und letztendlich auch zu mehr Kundenzufriedenheit führt.

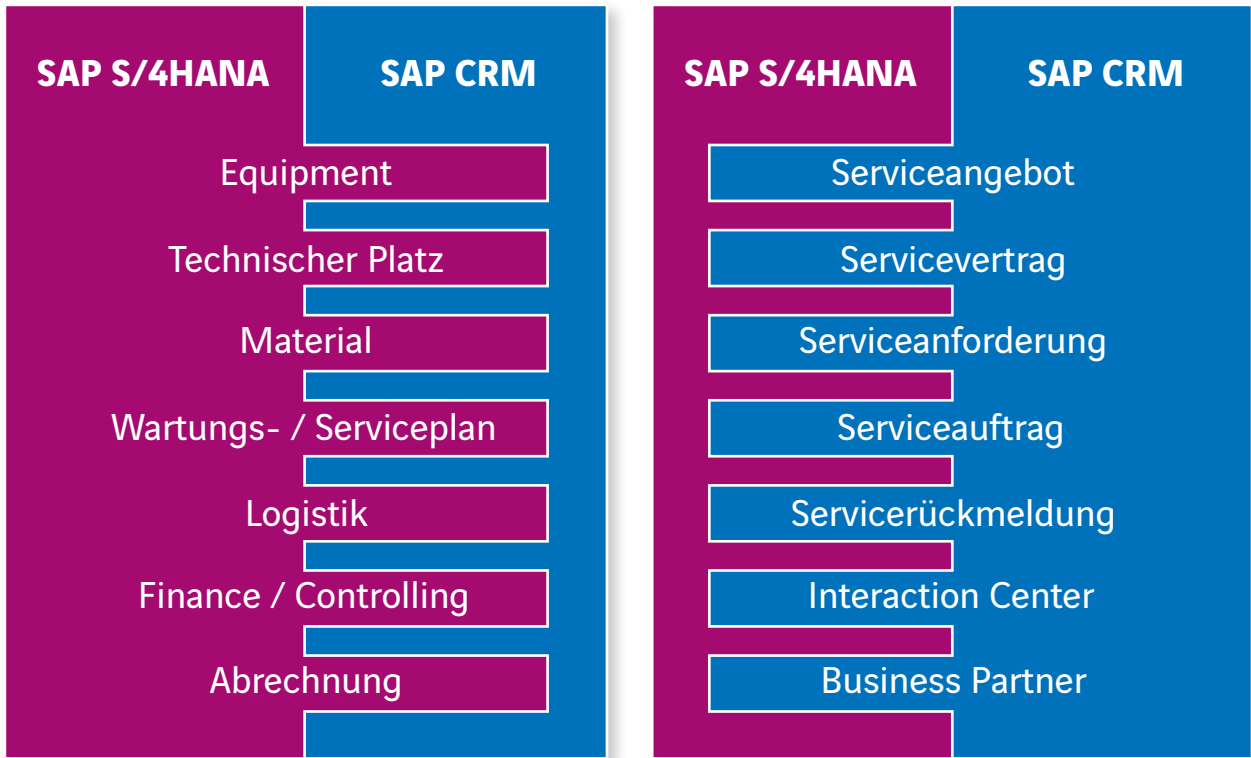


Abb. 1: Überschneidungen SAP S/4HANA und SAP CRM, Axians

Welche **Vorteile** die Integration von Service und Instandhaltungsmanagement bietet

Verschmelzung der Welten von Service und Instandhaltung
Durch die Integration der besten Elemente aus SAP CS (Customer Service) und SAP CRM Service bietet SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution eine einzigartige Plattform, die sowohl die **technische Planung und Ausführung von Serviceaktivitäten** als auch die **kommerzielle Abwicklung** abdeckt. Das erlaubt eine ganzheitliche Sicht auf sämtliche Serviceprozesse und stellt sicher, dass alle relevanten Informationen in einem System verfügbar sind.

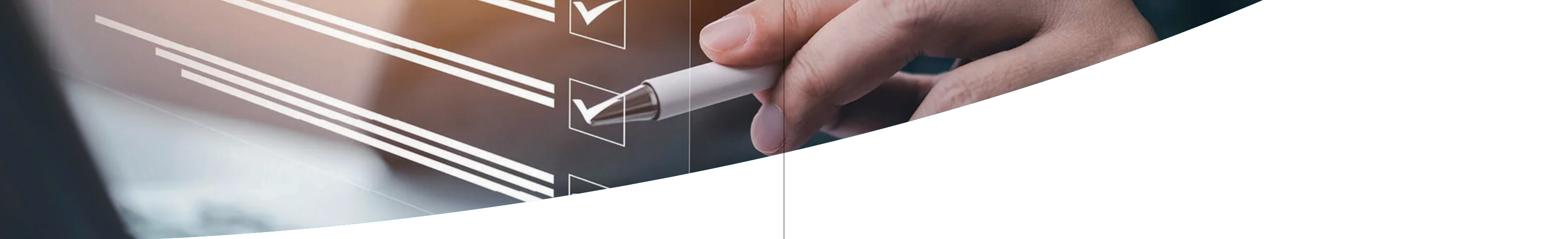
Verbesserung der Planungs- und Ausführungsprozesse
SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution kombiniert die **detaillierten Planungs- und Ausführungsfunktionen** des Instandhaltungsmanagements mit den **kaufmännischen Funktionen** des Service, was eine verbesserte Steuerung und Transparenz der Serviceaktivitäten ermöglicht.

Echtzeit-Datenverarbeitung und vorausschauende Wartung
Eine der größten Stärken von SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution ist die Fähigkeit zur **Echtzeit-Datenverarbeitung und Integration von IoT-Technologien zur vorausschauenden Wartung**. Das reduziert nicht nur die Ausfallzeiten, sondern verbessert auch die Zuverlässigkeit und Lebensdauer der Anlagen.

Flexible Abrechnung und mobile Serviceabwicklung
SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution bietet **flexible Abrechnungsmöglichkeiten**, die es ermöglichen, Dienstleistungen präzise und kundenorientiert abzurechnen. Darüber hinaus unterstützt die **mobile Serviceabwicklung** die Techniker vor Ort, indem sie ihnen Zugang zu allen notwendigen Informationen und Tools bietet, um ihre Aufgaben effizient zu erledigen.

Optimierte Belegstruktur und Datenkonsistenz
Die **optimierte Belegstruktur** in SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution stellt sicher, dass sowohl die technische als auch die kommerzielle Seite des Serviceprozesses integriert und konsistent ist. Dies umfasst die Nutzung gemeinsamer Elemente wie Arbeitspläne, Equipments und technische Plätze, was zu einer reibungslosen Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen führt und Fehler durch Dateninkonsistenzen minimiert.

Branchenübergreifende Vorteile
Besonders in Branchen, in denen Wartungstechniker sowohl interne als auch externe Wartungsaufgaben übernehmen, ermöglicht SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution eine **effiziente und transparente Abwicklung aller Serviceprozesse**. Dies führt zu einer verbesserten Servicequalität, niedrigeren Kosten und einer gesteigerten Kundenzufriedenheit.



Wie Sie die **kommerzielle Abwicklung** und **Serviceaktivitäten** im Griff behalten

Kommerzielle Abwicklung in SAP S/4HANA Service

In SAP S/4HANA Service werden der grobe Rahmen des benötigten Services wie auch die zugehörigen kaufmännischen Aspekte definiert. Zudem findet hier die Kommunikation mit dem Kunden sowie die Sicherstellung der Kundenzufriedenheit statt. Auch die Aspekte des internen Rechnungswesens (Controlling) werden über SAP S/4HANA Service gesteuert.

Dabei kann im Zuge der kaufmännischen Abwicklung in SAP S/4HANA Service auf die folgenden Objekte zugegriffen werden:



Wartungspläne und Serviceverträge

Mit Hilfe von Wartungsplänen lassen sich vorbeugende Serviceeinsätze planen, die zu in einem Servicevertrag vereinbarten Konditionen abgewickelt werden.



Serviceangebote

Über ein Serviceangebot kann mit dem Kunden vor dem eigentlichen Serviceeinsatz der kaufmännische Rahmen für die Tätigkeit definiert werden.



Serviceauftrag

Im Serviceauftrag wird die zu erbringende Serviceleistung wie auch die erbrachten Leistungen und eingesetzten Materialien aus kommerzieller Sicht verwaltet.

Planung & Steuerung der Serviceaktivitäten im SAP/4HANA Instandhaltungsmanagement

Im SAP S/4HANA Instandhaltungsmanagement findet die detaillierte technische Planung und Durchführung der Serviceaktivitäten statt. Dabei können Anwender aufgrund der Nähe zum Instandhaltungsmanagement (ehemals SAP PM) auf viele der altbekannten Funktionalitäten aus SAP CS zurückgreifen. **In diesem Zusammenhang werden die bekannten Objekte aus SAP S/4HANA Instandhaltungsmanagement genutzt:**



Instandhaltungsauftrag

Aus den kommerziellen Positionen im SAP S/4HANA Service Auftrag werden Instandhaltungsaufträge (SAP EAM) erzeugt, in welchen der Serviceeinsatz mit Hilfe von Vorgängen und Komponenten detailliert zu planen ist.



Arbeitsplan

Durch den Einsatz von Arbeitsplänen können standardisierte Arbeitsschritte in den Instandhaltungsauftrag übernommen werden.



Instandhaltungsrückmeldung

Mit Hilfe der Instandhaltungsrückmeldung erfolgt die Rückmeldung der Leistungen des Serviceeinsatzes.

Fakturierung mit bewährten Funktionalitäten

Für die Fakturierung greift der Prozess auf die bewährten Funktionalitäten aus SAP S/4HANA Sales zurück, wie bspw. die Lastschriftanforderung und die Fakturaerstellung.

Eine Besonderheit in der Komponente SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution ist dabei die Verwendung des altbekannten **Dynamischen-Posten-Prozessors (DPP)**, der bereits in den Legacy-Komponenten SAP CS (Customer Service) genutzt wurde, um auf Basis von CS-Prozessen Faktura-Dokumente zu erstellen. Dabei profitiert der neue Prozess mit SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution von der engen Verzahnung zwischen den Objekten aus dem SAP S/4HANA EAM (ehemals SAP PM) und den Legacy-Komponenten aus SAP CS.

Wie wird mit dem neuen Serviceprozess gearbeitet?

Ein großer Vorteil von SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution ist, dass der Einstieg in den Prozess ganz klassisch im Service, aber auch mit der Instandhaltungsmeldung erfolgen kann. Je nachdem, wie es zu den Prozessen von Unternehmen passt, sind beide Szenarien auch parallel möglich.

Einstieg über den Service

Wenn ein Kunde anruft und ein Problem meldet, werden zunächst alle relevanten Details erfasst und eine **Serviceanforderung** angelegt. Darauf lässt sich entweder ein **Angebot** erstellen oder ein **Auftrag** anlegen. Alternativ lässt sich die Serviceanforderung auf einen **bestehenden Servicevertrag** beziehen, wodurch die Leistungen gemäß den Vertragsbedingungen erbracht werden. Um das Ganze dann technisch abzubilden, wird ein **Instandhaltungsauftrag** erstellt.

Einstieg mit der Instandhaltungsmeldung

Man kann aber auch klassisch technisch starten, wenn man eine **Störmeldung** erhält. Zusätzlich zur PM Meldung werden dann ein **PM Auftrag** und dazu noch ein **Serviceauftrag** angelegt, um die kommerzielle Seite abzubilden. Insgesamt wird der Prozess durch das integrierte Instandhaltungsmanagement noch einfacher: Zuerst erstellt man einen Instandhaltungsauftrag und aktiviert anschließend das Kontrollkästchen „Fakturierbar“. Daraufhin generiert das System automatisch einen Serviceauftrag mit einer zugehörigen Ausführungsauftragsposition.



Neue Instandhaltungsfeatures für die Abarbeitung nutzen

Eine bedeutende Neuerung sind die direkt im Instandhaltungsauftrag **integrierten Checklisten**, die über **Prüflose** verwaltet werden. Sie bieten einen umfangreichen Funktionsumfang und ermöglichen eine umfassende Dokumentation der Instandhaltungsaktivitäten.

Parallel dazu kann die Erfassung von Störungen nahtlos über die klassischen **Instandhaltungs-Apps** erfolgen, was eine schnelle und effiziente Erfassung und Bearbeitung ermöglicht. Zusätzlich erleichtern die neuen **Fiori-Apps** die Rückmeldung von Instandhaltungsaufträgen, da sie nun direkt aus dem SAP-Standard heraus genutzt werden können, ohne dass zusätzliche Apps erforderlich sind.

Diese Verbesserungen sorgen zusammen für eine optimierte und benutzerfreundliche Bearbeitung von Instandhaltungsaufträgen, was zu einer besseren Dokumentation, schnelleren Problemlösung und insgesamt höheren Anwenderzufriedenheit führt.

Neue Servicefeatures für die kaufmännische Bearbeitung

Die neuen Servicefeatures in SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution erleichtern auch die kaufmännische Bearbeitung. Dabei bieten die Serviceangebote eine solide Grundlage für die kaufmännische Abwicklung mit **detaillierter Preistransparenz** und **Vertragsbedingungen**. Darüber hinaus ermöglichen Lösungsangebote die **Einbindung zusätzlicher Kaufverträge oder Mehrwertdienste** im Rahmen eines Serviceangebots. So tragen die neuen Funktionen maßgeblich zur Erstellung einer soliden kaufmännischen Grundlage bei und verbessern die Dokumentation, Nachverfolgung und Verwaltung von Serviceleistungen.

Insgesamt führen diese Verbesserungen zu einer höheren Effizienz und einer gesteigerten Kundenzufriedenheit. Die präzise Trennung und Dokumentation von Serviceanfragen und Problemen, kombiniert mit detaillierten und flexiblen Service- und Lösungsangeboten, sorgen für eine optimierte kaufmännische Bearbeitung und bieten eine robuste Basis für die Serviceabwicklung in SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution.

Wie steige **ich** auf SAP S/4HANA Service um?

Für Unternehmen, die ihre Serviceprozesse auf SAP S/4HANA Service umstellen möchten, bieten sich **drei bewährte Wege** an. Während die kaufmännische Abwicklung in allen Fällen ähnlich ist, unterscheidet sich die technische Abarbeitung jedoch deutlich.

1 | SAP S/4HANA Service „Pure“

Ideal für eine einfache und direkte Abwicklung von Serviceprozessen. Diese Option ermöglicht die Nutzung reiner Servicebelege und einfache Servicerückmeldungen auf Basis von Materialien.

2 | SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution

Empfohlen für Unternehmen, die umfassende Funktionen zur Planung und Durchführung von Serviceaktivitäten benötigen. Diese Option integriert PM-Belege und nutzt bekannte Strukturen aus SAP CS.

3 | Hybride Abbildung

Kombiniert die Vorteile beider Optionen und bietet die Flexibilität, sowohl einfache als auch komplexe Serviceprozesse abzuwickeln.

Was **wir** für den Wechsel empfehlen



Dokumentieren und **analysieren** Sie zunächst Ihre **Ist-** und **Soll-Prozesse**, und orientieren Sie sich dabei mehr an der reinen Prozessebene als an Ihren bisherigen CS-Prozessen.



Führen Sie anschließend eine **Fit-Gap-Analyse** zwischen Ihren Sollprozessen und den Features von SAP S/4HANA Service durch, um zu entscheiden, ob SAP S/4HANA Service „Pure“ oder Advanced Execution besser zu Ihren Anforderungen passt.



Bleiben Sie auch stets **offen für Neuerungen** in der SAP-Servicewelt, da es stetige Entwicklungen und Optimierungen gibt. Eine erhöhte Flexibilität ist entscheidend, um von zukünftigen Verbesserungen zu profitieren.

Jetzt auf das Servicemanagement der Zukunft umsteigen?

Sie merken: SAP S/4HANA Service mit Advanced Execution bietet eine dynamische neue Option, bei der die Planung und Ausführung nicht innerhalb des Service selbst, sondern mit den detaillierten Planungs- und flexiblen Ausführungsmöglichkeiten des Instandhaltungsmanagements durchgeführt wird.

Sie wollen mehr über das Thema erfahren oder planen einen Umstieg? **Kontaktieren Sie uns!**



Carl Helmer

Senior Consultant

Tel.: +49 731 1551826

E-Mail: carl.helmer@axians.de



Axians NEO Solutions & Technology GmbH · Plathnerstr. 5 · 30175 Hannover
Tel.: +49 511 123549-0 · Fax: +49 511 123549-49
E-Mail: info-neo@axians.de · www.neo-suite.de