

## 1 Servicelieferung mit SAP CRM

### 1.1 Ausgangssituation

Im September 2005 wurde affinis damit beauftragt, einen Walldorfer Softwarehersteller bei der Einführung von SAP CRM 4.0 für den Bereich Support zur Abwicklung der globalen Servicebelieferung von Endkunden zu unterstützen. Die Aufgabe bestand darin, das Alt-system (eine Eigenentwicklung auf SAP-Basis), welches über Jahre gewachsen war, durch die Standard-Software abzulösen.

Im Anschluss sollte ein Upgrade auf CRM 5.0 erfolgen mit dem Ziel, einen Frontend-Wechsel von SAP-GUI ins Portal (PC-UI) zu vollziehen.

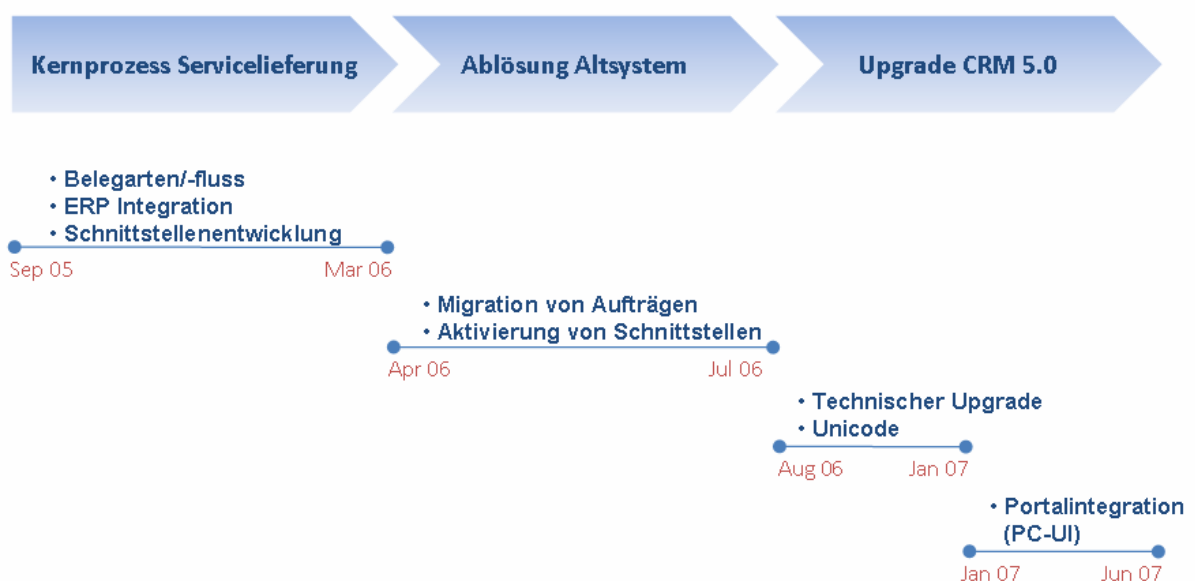
### 1.2 Zielsetzung

Die Motivation des Kunden war konkret, unterschiedliche Interaktionen mit dem Endkunden in einer Lösung zusammenzuführen. Dadurch sollten wesentliche Verbesserungen bei der Serviceplanung erzielt werden. Vor allem sollte man jedoch frühzeitig kritische Kundensituationen erkennen und gezielt darauf reagieren können.

Die Rolle von affinis im Projekt war, beratend bei der Konzeption und Umsetzung eines standardkonformen Serviceprozesses auf Basis des 1Orders zur Seite zu stehen. Dieser erstreckt sich von der Kundenanfrage über Angebot und Auftrag bis hin zur Faktura im ERP-Backend. Hinzu kam die Herausforderung der Anbindung weiterer Systeme, wie beispielsweise einem Kundenportal, in dem der Endkunde neben der Bestellung auch jederzeit den Status der Lieferung überwachen sowie das Ergebnis abrufen kann. Außerdem war die Anbindung eines Dispositionssystems zur Einsatzplanung gefordert.

### 1.3 Projektverlauf

Das Projekt bestand aus mehreren Teilprojekten, bei denen die Einführung des Systems schrittweise vorgenommen wurde. Durch eine quartalsweise Auslieferung von Prototypen wurden dabei kontinuierlich Funktionalitäten hinzugefügt oder erweitert.



Zum Zeitpunkt der Beauftragung befand man sich bereits in der ersten Pilotphase. Die Produktivsetzung der Kernfunktionalitäten erfolgte dann Ende 2005.

Vor dem weltweiten Roll-Out auf die einzelnen Service-Center (3.000 Anwender) standen im Frühjahr 2006 die Migration der Aufträge aus dem Altsystem sowie die weitere Live-Schaltung der Schnittstellen zu den externen Systemen auf dem Plan.

Zu guter letzt folgte der Upgrade auf CRM 5.0 im Sommer 2006, der Grundlage für die Umsetzung des Frontendwechsels ins Portal (PC-UI) für alle Anwender war (bis Mitte 2007).

## 1.4 Technologien

Die Implementierung des Serviceprozesses basiert auf dem 1Order-Konzept, einem generischen Modell, das die individuelle Konfiguration unterschiedlicher Belegarten ermöglicht.

Im konkreten waren das:

- **Kundenanfrage**
  - Der Endkunde hat über ein Serviceportal die Möglichkeit, eine Bestellung abzusetzen.
  - Per RFC wird im CRM eine Kundenanfrage angelegt.
- **Serviceangebot**
  - Für kostenpflichtige Services wird zunächst ein Angebot erstellt.
  - Per Aktion wird das Angebot an den Kunden verschickt (E-Mail, Druck).
- **Serviceauftrag**
  - Bei Annahme des Angebotes geht die Serviceposition in den Auftrag über.
  - Der Service wird hier durch 1 oder mehrere Staffing-Positionen ergänzt, die im Folgenden zur Einsatzplanung verwendet werden.
  - Der Service Auftrag wird zur Zeiterfassung und Fakturierung per Middleware in das ERP Backend übertragen.

Die hier erwähnten Belegarten basieren auf dem Standard-Business-Objekt „Service Vorgang“.

Weitere 1Order-Belege sind der Vertrag und das Vertragsangebot. Hierüber kann der Endkunde ganze Kontingente kaufen, woraus ein Abruf in den Serviceauftrag erfolgen kann.

Weitere Objekte und Technologien, die zum Einsatz kamen:

- Business Partner
- IBase
- Survey
- Smartforms
- KnowledgeWarehouse
- WFM Core (ResourcePlanning)

Die Umsetzung erfolgte neben dem Standard-Customizing im Wesentlichen durch die Implementierung von Standard BADIs sowie Eigenentwicklungen im Bereich Schnittstellen und Automatisierung (Batch-Jobs).

## 1.5 Nutzen des Projektes

Der Kunde hat deutliche Verbesserungen in der Zusammenarbeit mit dem Endkunden erzielt. Optimierungen im Bereich Serviceplanung und -auswertung haben zu einer besseren Transparenz beim Ergebnis geführt. Durch die hohe Integration in bestehende Prozesse

können nun Synergie-Effekte zwischen verschiedenen Geschäftsbereichen und dem Support genutzt werden. Nicht zuletzt wurde die Effizienz der Serviceabwicklung allgemein erheblich gesteigert.