

Kundenservice (CS)

Curriculum: Einführung in S4HANA mit Global Bike

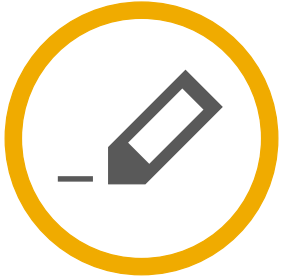


Lehrmaterial-Version

- 4.1 (Mai 2022)
- Genutzte Software
 - SAP S/4HANA
- Genutztes Modell
 - Global Bike
- Voraussetzungen
 - keine



Modul-Informationen



Autoren

- Tim Böttcher
- Chris Bernhardt
- Stefan Weidner



Zielgruppen

- Anfänger

Modul-Informationen



Lernziele

Sie sind in der Lage,

- einige Funktionalitäten des Kundenservice-Moduls aufzuzählen.
- die zentralen Organisationseinheiten des Kundenservice-Moduls zu definieren.
- Stammdaten mit besonderer Bedeutung für das Kundenservice-Modul zusammenzufassen.
- Standardprozesse des Kundenservices zu nennen.

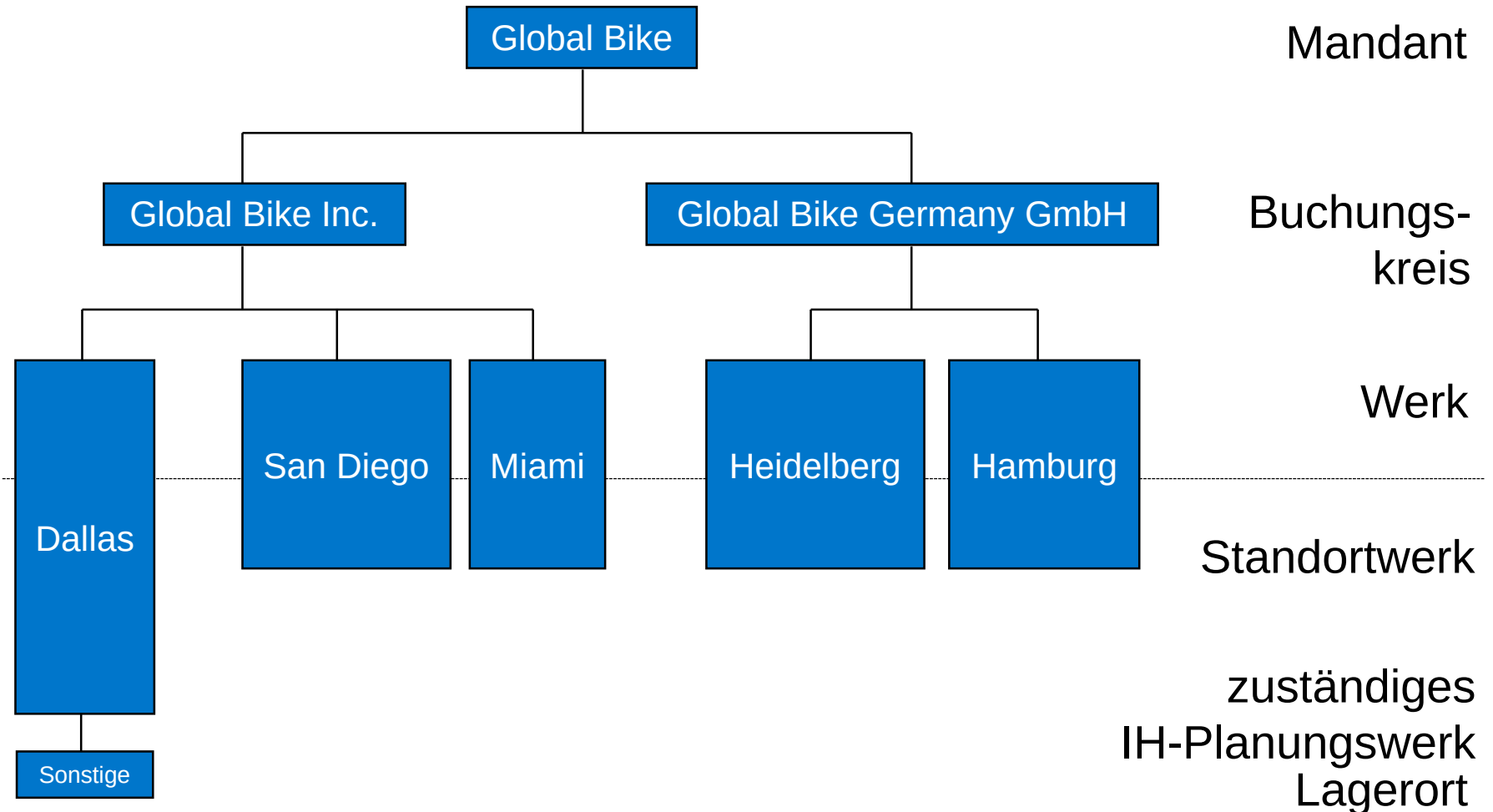
Funktionalität

- Serviceverträge
- Servicemeldungen
- Serviceaufträge
- Retouren und Reparaturen

Agenda

- CS Organisationsstruktur
- CS Stammdaten
- CS Funktionalität

GBI Struktur des Kundenservice



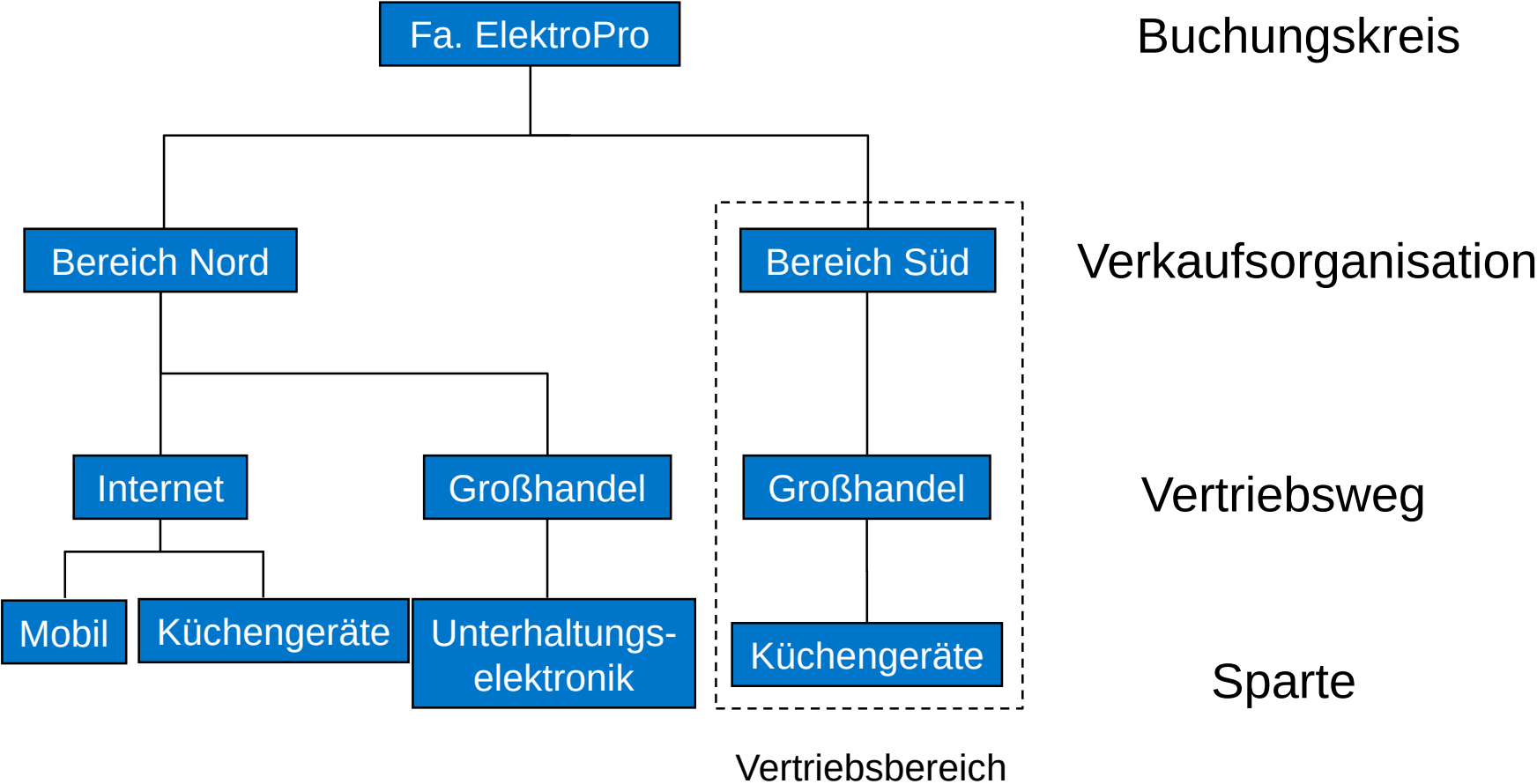
CS-Organisationseinheiten

- Mandant
 - Betriebswirtschaftlich größte organisatorische Einheit in einem SAP-System
- Buchungskreis
 - Betriebswirtschaftlich kleinste organisatorische Einheit, für die eine vollständige, in sich abgeschlossene Buchhaltung (Bilanz, GuV etc.) abgebildet werden kann
- Lagerort
 - Organisatorische Einheit, die eine Unterscheidung von Beständen innerhalb eines Werkes ermöglicht
- Werk
 - Betriebsstätte oder Tätigkeitsbereich in einem Unternehmen zur Produktion, Distribution, Beschaffung und/oder Instandhaltung
 - Ort in dem ein technisches Objekt physisch vorhanden ist

CS-Organisationseinheiten (Vertrieb)

- Verkaufsorganisation
 - Organisationseinheit, die für den Verkauf von bestimmten Produkten oder Dienstleistungen verantwortlich ist
 - Die Verantwortlichkeit umfasst auch die Haftung für verkaufte Produkte und die Verantwortung für die Rückgriffsrechte des Kunden
- Vertriebsweg
 - Ist der Weg, über den Produkte und Dienstleistungen zum Kunden gelangen
 - Typische Beispiele für Vertriebswege sind Großhandel oder Endkundenverkauf
- Sparte
 - Dient der Gruppierung von Materialien und Dienstleistungen
- Vertriebsbereich
 - Keine eigene Organisationseinheit
 - Kombination aus Verkaufsorganisation, Vertriebsweg und Sparte

Struktur Vertriebsbereich (Beispiel)



CS-Organisationseinheiten

- Verkaufsbüro
 - dienen häufig zur Abbildung der Strukturen im Innen- und Außendienst
- Verkäufergruppe
 - Verkaufsbüros lassen sich in mehrere Verkäufergruppen untergliedern
- Versandstellen
 - Ort an dem Versandaktivitäten statt finden (Kommissionierung, Versanddisposition, Verpacken, Verladen, Transport)
- Kommissionierlagerort
 - Lagerort, aus dem die Ware für den Versand entnommen wird
- Einkaufsorganisation
 - ist für die Beschaffung von Materialien oder externen Dienstleistungen verantwortlich
- werksbezogener vs. konzernbezogener Einkauf
 - werksbezogen: Einkaufsorganisation ist für ein Werk zuständig
 - konzernbezogen: Einkaufsorganisation für alle Werke des Buchungskreises zuständig

CS-Organisationseinheiten (Controlling)

- Ergebnisbereich
 - dient der Ergebnis- und Marktsegmentrechnung
 - definiert die Strukturen der Betriebsergebnisrechnung
 - einem Ergebnisbereich können mehrere Kostenrechnungskreise zugeordnet werden
 - jeder Kostenrechnungskreis wird genau einem Ergebnisbereich zugeordnet

- Kostenrechnungskreis
 - bildet den Rahmen für das interne Rechnungswesen (Kostenarten- , Produktkosten- und die Profit-Center-Rechnung)
 - einem Kostenrechnungskreis können mehrere Buchungskreise zugeordnet werden
 - jeder Buchungskreis muss mit genau einem Kostenrechnungskreis verknüpft werden

Agenda

- CS Organisationsstruktur
- CS Stammdaten
- CS Funktionalität

CS Stammdaten

- Kundenstammdaten
- Equipment
- Arbeitsplatz
- Stücklisten
- Materialstammdaten
- Lieferantenstammdaten

Kundenstammsatz

- **Kundenstamm**
 - Enthält alle Informationen um Aufträge, Lieferungen, Rechnungen und Zahlungen auszuführen
 - Jeder Kunde MUSS einen Kundenstamm haben
- Wird von einem/mehreren Vertriebsbereichen angelegt
 - Verkaufsorganisation
 - Vertriebsweg
 - Sparte
- Informationen im Kundenstamm sind in drei Bereiche unterteilt:
 - Allgemeine Daten
 - Buchungskreisdaten
 - Vertriebsbereichsdaten

< **SAP** **Geschäftspartner** ▾

Neuer Geschäftspartner

 Gruppierung: Geschäftspartnerkategorie: Organisation (2)

Standardadresse: 2144 N Orange Ave
32804 Orlando
US

Standardkommunikation

Grunddaten ▾ Rollen Adresse ▾ Bankkonten Zahlungskarten Identifikation ▾ Ansprechpartner Anlagen

Allgemeine Informationen

Titel: Firma ▾

Name 1: The Bike Zone 000

Name 2:

Name 3:

Name 4:

Suchbegriff 1: 000

Suchbegriff 2:

Equipmentstammsatz

- Equipmentstamm
 - Stellt alle relevanten Informationen eines Equipments bereit
- Informationen in vier Sichten:
 - Allgemein
 - Standort
 - Organisation
 - Struktur

The screenshot displays the SAP 'Equipment anzeigen : Standort' (Equipment Display : Location) interface. The top navigation bar includes icons for information, print, and user management, along with tabs for 'Klassenübersicht', 'Messpunkte/Zähler', 'Alle Messbelege', 'Dienste zum Objekt', and 'Mehr'. The main data area shows the following fields:

- Equipment: 10000000
- Typ: G Equipment/Anlagen
- Bezeichnung: Ventilator
- Status: EEGB
- Gültig ab: 01.01.2009
- Gültig bis: 31.12.9999

Below these fields are tabs for 'Allgemein', 'Standort' (selected), 'Organisation', 'Struktur', 'Vertrieb', 'Ser.daten', and 'Konf.daten'. The 'Standortdaten' section contains the following information:

- Standortwerk: DL00 Plant Dallas
- Standort: DALLAS TX Global Bike Inc. MFG
- Raum:
- Betriebsbereich: 1 Hiro Abe 972-555-3000
- Arbeitsplatz: MANT1000 DL Wartung
- ABC-Kennz.: C relativ unwichtig
- Sortierfeld:

Definition

■ Equipment

- Eigenständiges instandzuhaltendes technisches Wirtschaftsgut
- Einzelnes physikalisches Objekt, für welches IH-Maßnahmen durchgeführt und festgehalten werden
- Equipments können an Techn. Plätzen eingebaut werden

■ Technischer Platz

- Hierarchisch geordnete Struktur, die z.B. ein technisches System, ein Gebäude oder ein Teil davon abbilden können
- Abbildung der Struktur einer technischen Anlage
- Planung Instandhaltungsmaßnahmen und deren Durchführung

■ Klassifizierung

- ermöglicht nähere Beschreibung von Objekten
 - z.B. Materialstämme, Equipments
- Merkmale eines Objekts werden in Klassen eingeteilt

Equipment / Technischer Platz – Definition

- Messpunkte und Zählerstände
 - dokumentieren Zustand eines technischen Objekts
 - wichtig z.B. zur Einhaltung technischer Vorschriften (Abgaswerte einer Anlage)
 - Messwerte bestimmen Zustand an einem bestimmten Zeitpunkt
 - Zählerstände erfassen Daten über gesamten Betrieb (z.B. Gesamtbetriebszeit)

- Seriennummern
 - Dienen der Individualisierung von Materialien
 - Unterscheidung von Materialien mit der selben Mat.-Nr.
 - Stammsatz hält Bestands- und Kundeninformationen fest
 - feststellen wo sich das entsprechende Gerät exakt befindet
 - zusätzliche Informationen können hinterlegt werden
 - Z.B. Gebrauchsanweisungen, Garantieinformationen

Arbeitsplatz

- Ein Ort in einem Werk, an dem ein Mehrwert (Vorgänge oder Aktivitäten) erbracht wird
 - Arbeitsplatz kann folgendes repräsentieren
 - Personen oder Personengruppen
 - Maschinen oder Maschinengruppe
 - Fließband
- Wird genutzt um Kapazitäten zu definieren
 - Manuell Arbeit
 - Maschine
 - Leistungsausbringung
 - Emissionen
- Kapazitäten werden verwendet bei der
 - Kapazitätsplanung
 - Feinplanung
 - Kalkulation

Stückliste – Definition

- Vollständiges, formal aufgebautes Verzeichnis aller Komponenten
- Materialstücklisten, die Technischen Objekten (Technische Plätze oder Equipments) zugeordnet werden können
- Es gibt drei Arten von IH-Stücklisten:
 - Materialstückliste
 - Equipment-Stückliste
 - Stückliste für Technischen Platz
- Möglichkeiten
 - Strukturierung (Hierarchisierung) eines Objekts
 - Ersatzteilzuordnung und -planung im Auftrag und Arbeitsplan
 - Verwendung von Materialstücklisten in der IH immer dann, wenn mehrere Objekte ähnlicher Bauart instandgehalten werden sollen

Garantien

- Abbildung von Zeiträumen, innerhalb derer Serviceleistungen für ein technisches Objekt erbracht werden
 - kostenlos oder zum Teil kostenlos
- Unterscheidung in Lieferanten-, Hersteller-, und Kundengarantien
- gilt für bestimmtes technisches Objekt
 - technischer Platz, Equipment oder Seriennummer

Materialstammdaten

- Materialstamm stellt für ein Unternehmen die zentrale Quelle zum Abruf materialspezifischer Daten dar
- Wird von meisten Komponenten im SAP System verwendet:
 - Vertrieb
 - Materialwirtschaft
 - Produktion
 - Instandhaltung
 - Rechnungswesen
 - Qualitätsmanagement
- Materialstammdaten sind in funktionalen Segmenten, den sog. Sichten, gespeichert

< **SAP** Produkt ▾

Deluxe Touring Bike (schwarz)
DXTR1000

 Produktart: Fertigerzeugnis (FERT) Basismengeneinheit: each (EA) Überarbeitungsstand:
Produkttyp: Produkt GTIN:
Produktgruppe: FERT (Fahrräder) (BIKES) GTIN-Typ:

Algemeine Informationen ▾ Produkt-Compliance Komponenten Texte ▾ Verkauf Lagerung ▾ Lagerverwaltung ▾

Grunddaten

Sparte:
Fahrräder (BI)

Alte Produktnummer:
-

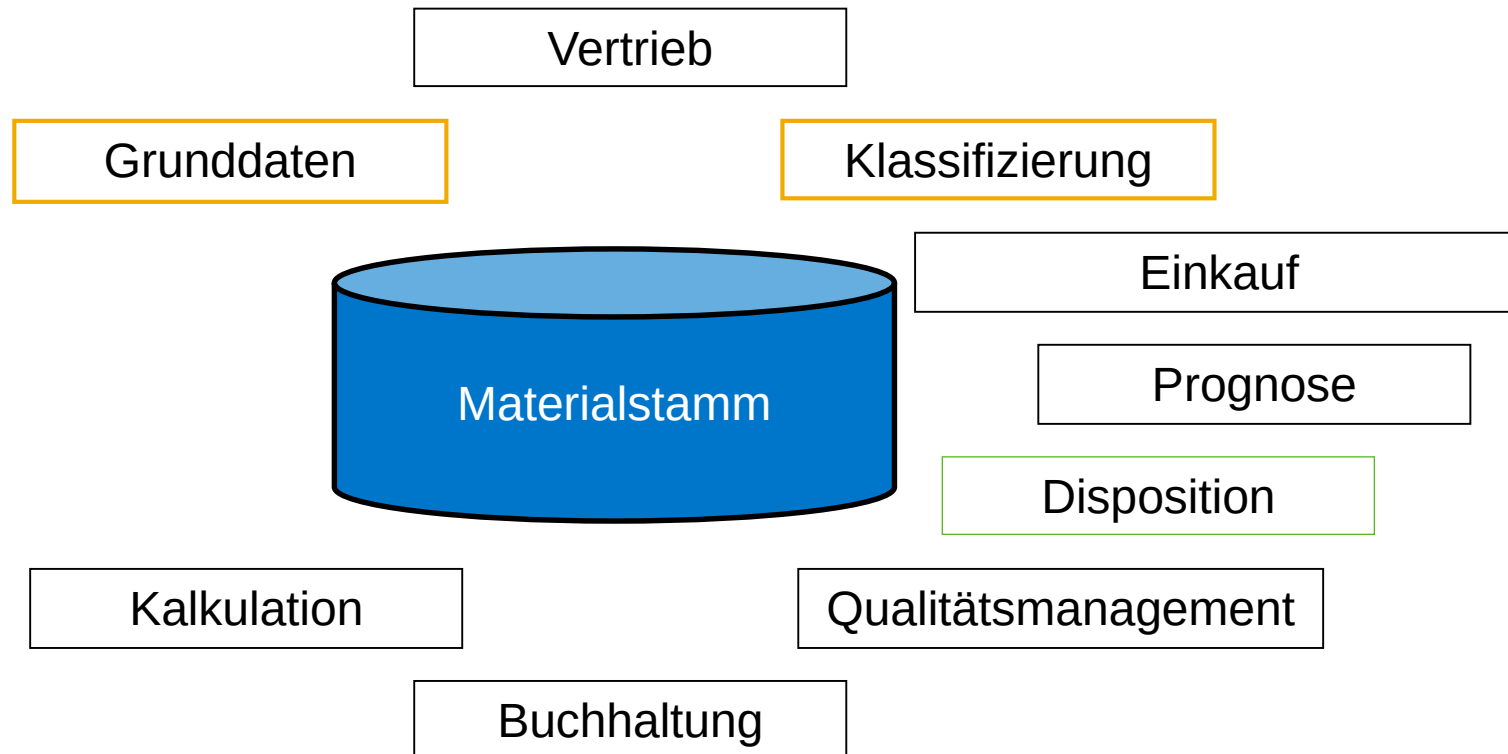
Chargenpflichtig:
Nein

Zum Löschen vorgemerkt:
Nein

Beschreibungen

Sprache	Produkt
Deutsch DE	Deluxe Touring Bike (schwarz)
Englisch EN	Deluxe Touring Bike (black)

Materialstammdaten – Sichten (Auswahl)



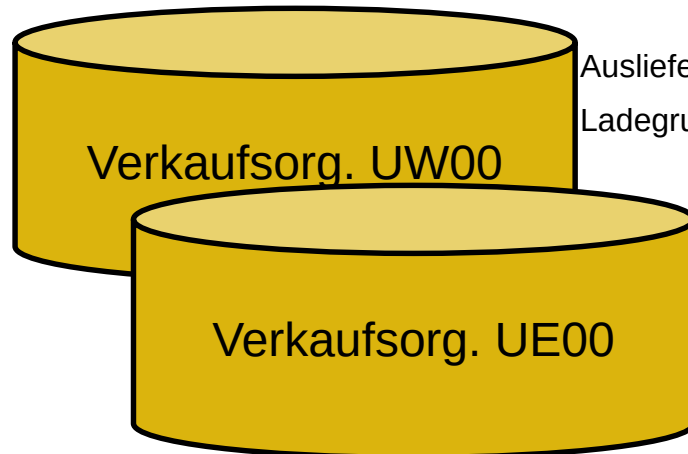
Materialstammsatz

Allgemeine Daten gelten für den gesamten Konzern:



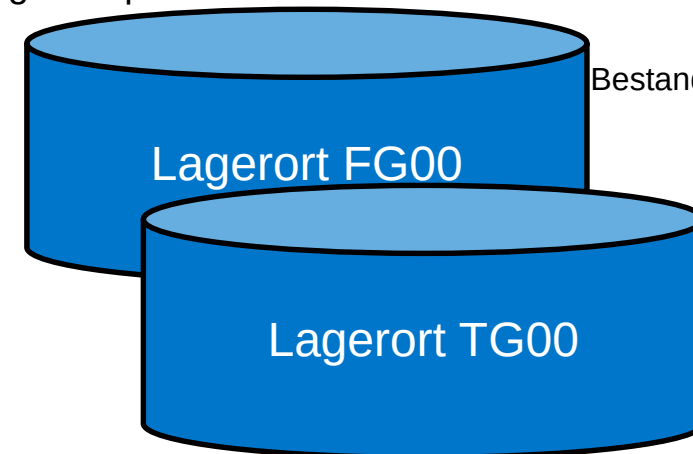
Bezeichnung
Basismengeneinheit
Gewichte
Volumina

Vertriebsspezifische Informationen:



Auslieferungswerk
Ladegruppe

Lagerortspezifische Informationen:



Bestand

Lieferantenstammsatz

- Lieferantenstamm beinhaltet alle notwendigen Informationen über externe Zulieferer
- Hauptsächlich genutzt und gepflegt durch die Buchhaltungs- und Einkaufsabteilung
- Jeder Lieferant MUSS einen Lieferantenstamm haben
- Der Lieferantenstammsatz wird in SAP S/4HANA als zentraler Geschäftspartnerstammsatz mit verschiedenen Rollen angelegt.
- Für Lieferanten sind das häufig die Geschäftspartnerrollen:
 - FLVN00 (Kreditor)
 - FLVN01 (Lieferant)

SAP Geschäftspartner

Olympic Protective Gear
101999

Bearbeiten Kopieren

Grunddaten Rollen Adresse Bankkonten Zahlungskarten Identifikation Ansprechpartner Anlagen

Suchen

Geschäftspartnerrolle	Gültigkeitsbeginn	Gültigkeitsende
Kreditor FLVN00	18.08.2021	31.12.9999
Lieferant FLVN01	18.08.2021	31.12.9999

Adresse

Standardadresse

Straße:
2100 Summit Boulevard

Hausnummer:
-

Postleitzahl:
30319

Ort:
Atlanta

Land:
USA (US)

Region:
Georgia (GA)

Lieferantenstammsatz

- Allgemeine Daten
 - Adresse
 - Lieferantennummer
 - Bevorzugte Kommunikationswege

- Buchungskreisdaten
 - Abstimmkonten
 - Zahlungsbedingungen
 - Kontendaten

- Einkaufsorganisationsdaten
 - Einkaufswährung
 - Ansprechpartner
 - Rollen des Lieferanten

Allgemeine Daten

Buchungskreisdaten
Finanzwesen (FI)

Einkaufsdaten
Materialwirtschaft (MM)

Servicemeldungen

- erfassen von Problemen an Geräten und Anlagen
- Dokumentations- und Auswertungszwecke
- Bestandteile
 - Informationen zum Kunden
 - Informationen zu technischem Objekt und Serviceverträgen
 - Informationen zu laufenden Garantien
- Arten
 - Kundenmeldung
 - Serviceanforderung
 - Tätigkeitsrückmeldung
- Führt bei Handlungsbedarf zur Anlage eines Serviceauftrags

Serviceaufträge

- konkrete Erfassung von Zeiten und Ressourcen
- Kann aus Servicemeldung angelegt werden
- Planung von Servicemaßnahmen
 - Ressourcen interner und externer Mitarbeiter
 - Festlegung konkreter Ausführungstermine
- Rückmeldung

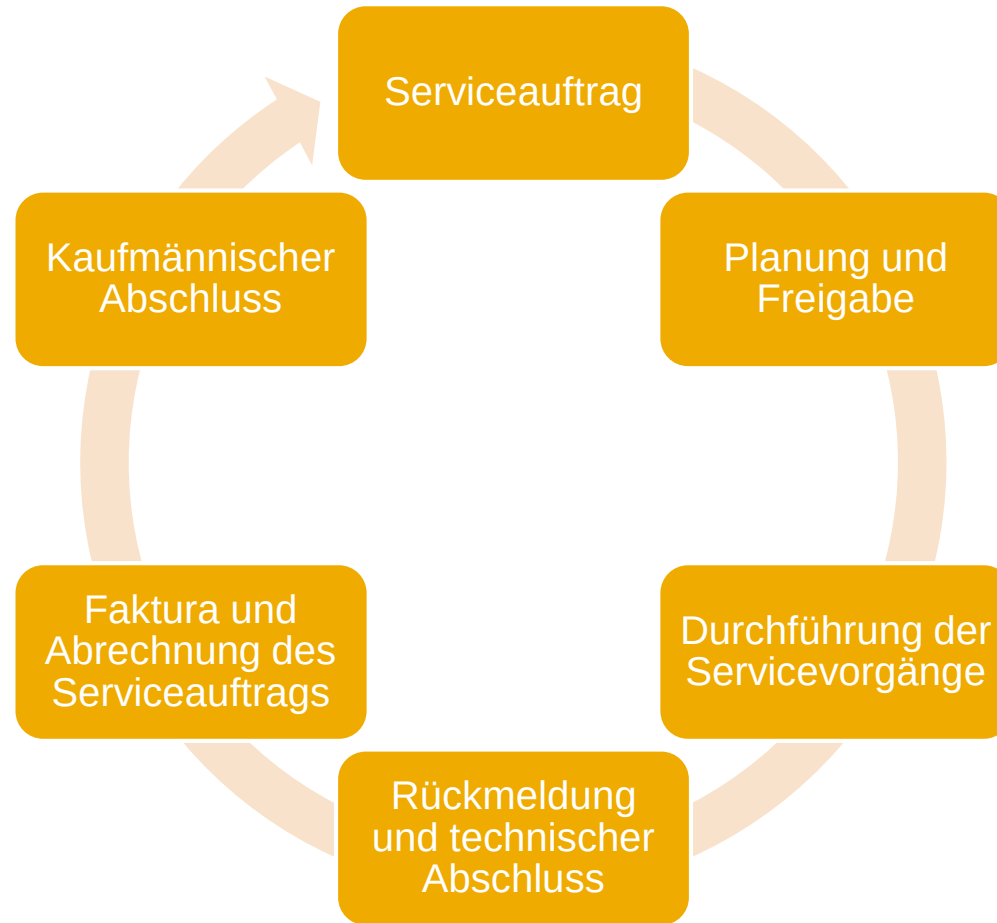
Serviceaufträge - Inhalt

- Kundeninformationen
- Standortinformationen
- Objektinformationen
- Informationen zur Planung und Durchführung von Vorgängen
- Informationen zu Plan- und Ist-Kosten
- Informationen zur Abrechnung der angefallenen Ist-Kosten

Agenda

- CS Organisationsstruktur
- CS Stammdaten
- CS Prozesse

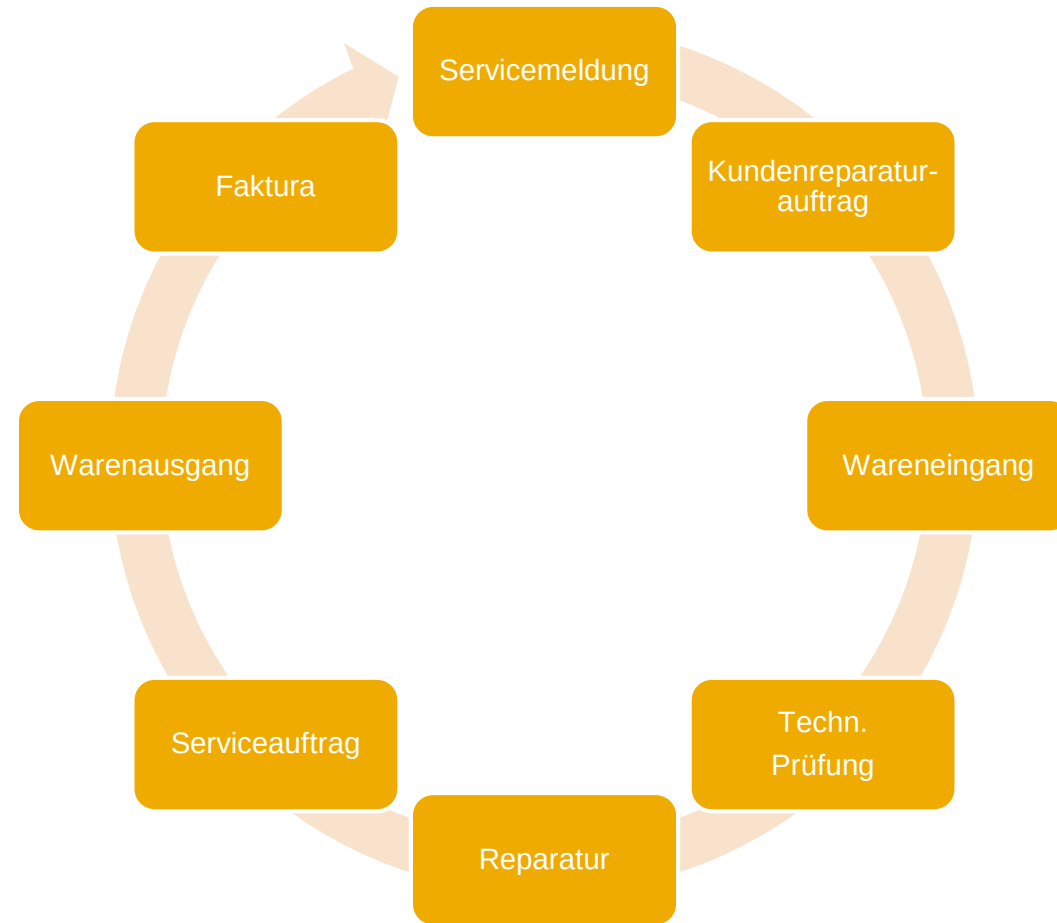
Serviceaufträge - Prozess



Retouren und Reparaturen

- Rücksendung eines defekten Gerätes durch Kunden
- Annahme über Retoure
- Reparatur durch Kundenservice
- Fakturierung

Retouren und Reparaturen - Prozess





Vielen Dank!

