

Customer Service mit SAP ERP

Unternehmen, die auf einen guten Kundenservice setzen, binden ihre Kunden langfristig an sich. Nutzen auch Sie den wettbewerbsdifferenzierenden Charakter von gutem Kundenservice für sich und entdecken Sie, wie Sie mit SAP ERP alle Prozesse rund um den Kundenservice effizient und effektiv gestalten können.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die Erwartungen der Kunden an einen besseren Kundenservice sind deutlich gestiegen. Innovative Unternehmen setzen deshalb nicht nur auf ihre Produkte oder Dienstleistungen sondern auch auf einen guten Service, um ihre Kunden zufriedenzustellen und sie damit langfristig an sich zu binden. Vor dem Hintergrund der Wirtschaftskrise gewinnt die Rolle des Kundenservice eine weitaus größere Bedeutung. Nur Unternehmen, die ihre Kunden von ihren Produkten und ihrem Service überzeugen können, werden die Krise für sich nutzen und Marktanteile sichern. Denn der Aftermarkt-Service rund um ein Produkt oder Dienstleistung steigert die Gewinnmarge und verhält sich auch in fluktuierenden Wirtschaftszyklen stabil. Der Kundenservice gewinnt so einen wettbewerbsdifferenzierenden Charakter, trägt zum positiven Image des Unternehmens und der Marke bei und sichert den wirtschaftlichen Erfolg. Unternehmen müssen in diesem Zusammenhang ihre Prozesse rund um den Kundenservice effizient und effektiv zu gestalten. Hier stellt sich die Frage der Systemunterstützung.

DIE LÖSUNG

Die umfassenden Funktionalitäten des Customer Service im SAP ERP machen es Ihnen möglich, Serviceleistungen effektiv und effizient abzuwickeln. Im Vertriebssystem werden Kundenanlagen konfiguriert und Serviceleistungen definiert. Im Einkaufssystem können Bestellanforderungen automatisch erstellt und sichergestellt werden, dass die benötigten Materialien rechtzeitig versandt werden. Im Vertriebssystem werden die termingerechte Lieferung der Anlagen sowie die Installation beim Kunden gewährleistet. Wartungs- und Serviceleistungen vor Ort können schnell und effektiv bearbeitet werden. Mit den Funktionen des Auftragscontrollings und des Informationssystems können die Kosten und die Qualität der von Ihnen durchgeführten Serviceleistungen überwacht werden. Auch die Abwicklung von Reparaturen ist mit Customer Service im SAP ERP mühelos möglich. Gerade bei Reparaturprozessen, die mit der Einsendung der Produkte verbunden sind, wird die Abwicklung für die Service-Mitarbeiter leicht zu einem Hindernislauf durch die einzelnen Funktionen und Module der prozessunterstützenden Software. Nur durch die

2 Customer Service mit SAP ERP

The screenshot displays the SAP Service Center interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Abbruch', 'Übernehmen', 'Ändern', and 'Gr. Anzeigen'. Below this, a 'Customer' (Kunde) data entry form is visible. The form includes fields for 'Rechnungsadresse' (Billing Address) and 'Lieferadresse' (Delivery Address). The 'Rechnungsadresse' section contains fields for 'Anrede' (Mr./Mrs.), 'Nachname' (Surname), 'Vorname' (First Name), 'Str.' (Street), 'PLZ* Ort' (Postal Code and Location), and 'Land*' (Country). The 'Lieferadresse' section contains fields for 'Anrede', 'Nachname', 'Vorname', 'Str.', 'PLZ Ort', and 'Land'. A 'Vorgang' (Process) table is located at the bottom of the form, showing a list of processes with columns for 'Vorgang', 'Prozess', 'Erstmal', 'Auslastung', 'Komplett', 'Vorgangstatus', 'Dauertage', 'Eröffnung', and 'Auftragstermin'. The table contains two rows of data.

Vorgang	Prozess	Erstmal	Auslastung	Komplett	Vorgangstatus	Dauertage	Eröffnung	Auftragstermin
Anzeigen	10018825 CAFFE2.N084.VOLLAU	21.04.2009	02.10.2008	Meldung erfasst	21.04.2009			
Bearbeiten	10017552 CAFFE2.N084.VOLLAU	20.04.2009	02.10.2008	In Clearing-Warten	Reparaturantrag	20.04.2009		

Bündelung aller Funktionen in so genannten „Work Centern“ ist es möglich, schnell und komfortabel alle Prozessschritte zu durchlaufen. Vordefinierte Prozessschritte ("guided procedures") sorgen an allen beteiligten Arbeitsstationen auf Knopfdruck dafür, dass alle Schritte zielgerichtet durchlaufen und die notwendigen Daten erfasst werden. In Belegübersichten (Eingangskorb) wird den einzelnen Work Centern jeweils der aktuelle Arbeitsvorrat passend bereitgestellt und die zügige Bearbeitung sicher gestellt.

UNSERE LEISTUNGEN

Die Geschäftseinheit IT- und Service- Management der Syskoplan Reply-Gruppe verfügt über langjährige Erfahrung im Service Provider-Umfeld sowie auf dem Gebiet der kundenorientierten Prozesse. Als SAP-Entwicklungspartner sind wir Ihr kompetenter Partner für initiales Setup, Prototyping, produktive Einführung, Erweiterungen der Standardfunktionalität oder die Integration Ihrer bestehenden Lösungen mit dem SAP Customer Service.

IHR NUTZEN

Mit unserem langjährigen Know-how erhalten Sie effiziente und effektive kundenorientierte Prozesse. Auf dieser Basis binden Sie Ihre Kunden langfristig an Ihr Unternehmen und differenzieren sich im Wettbewerb.



Syskoplan Reply ist ein führender IT-Dienstleister im SAP-Umfeld und realisiert innovative, flexible und verlässliche IT-Lösungen insbesondere in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI). Hierbei nutzen wir die adaptive und agile SAP-Standardsoftware und erweitern sie um kundenindividuelle Komponenten. Das ermöglicht unseren Kunden eine Differenzierung im Markt und schafft nachhaltige Wettbewerbsvorteile. Darüber hinaus profitieren unsere Kunden von unserer engen Partnerschaft mit der SAP, fundierten Branchenkenntnissen und der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit uns. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet uns den Zugriff auf das Know-how von über 3.000 IT-Experten. Das Unternehmensnetzwerk Reply erwirtschaftete 2010 in seinen Hauptniederlassungen in Italien, Deutschland und im Vereinigten Königreich einen Umsatz von über 384 Millionen Euro. Mehr Informationen unter www.reply.de.

Syskoplan Reply
www.reply.de