

# solutions

## Unsere Expertise – Ihr Nutzen

Vorab konfigurierte & optimierte  
Geschäftsprozesse

Durchgängig integrierte Prozesse  
in SAP ERP bzw. ECC

Nachweisbar erfolgreiche Praxis  
und Kompetenz

Professionelle Templates zur  
Vorerfassung der Anforderungen

Pragmatischer Ansatz  
bei der Umsetzung

Ganzheitliches Denken

Mitarbeiter mit echtem  
Interesse am Thema

**Das effiziente Projekt-  
Management, die Expertise der  
eingesetzten Berater und  
der Wille, die Extra-Meile zu  
gehen, haben zu einer erfolg-  
reichen Einführung in Time,  
Quality und Budget geführt.**

Norbert Petzlaff  
Volkswagen AG

## Mehr Effizienz im Kundendienst Optimierung von Service-Prozessen mit SAP CS

Für Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus steht der technische Service an den installierten Anlagen heute mehr denn je im Fokus. Einerseits zur Kundenbindung, andererseits um sich vom Wettbewerb abzuheben sowie als margenstarker Geschäftsbereich mit hohem Wachstumspotenzial. Die Erbringung dieser Servicedienstleistungen muss mit der gleichen Professionalität erfolgen wie die Herstellung und der Vertrieb des Produktes und ein Höchstmaß an Nachhaltigkeit bieten.

Optimierte Customer Service Prozesse ermöglichen eine effiziente Bearbeitung und Serviceauftragsabwicklung von der Kundenanfrage bis hin zur Faktura – unabhängig davon, ob es sich um Wartung, Instandsetzung Gewährleistungsabwicklung oder Inhouse-Repair handelt.

### Was Service-Champions auszeichnet

- Umsatzanteil mit Services von mehr als 30 Prozent
- Operative Marge im Servicegeschäft von mehr als 20 Prozent
- Umfangreiches Wissen über mindestens 80 Prozent der installierten Basis
- Auf einzelne Kundensegmente zugeschnittenes Serviceangebot
- Gleichwertige Stellung von Produkt- und Servicegeschäft
- Klare Verantwortlichkeiten für Service auf allen Ebenen der Organisation
- Spezifische Geschäftsmodelle und modulare Produktangebote
- Kenntnis der wichtigsten Anknüpfungspunkte mit Kunden über den gesamten Lebenszyklus

*Studie „Wachstumsmotor Service“ im Herbst 2009*

Um den wachsenden Anforderungen der Kunden gerecht zu werden und um das Geschäftsfeld "Service" zukunftsorientiert auszubauen, sind effiziente Serviceprozesse unterstützt durch ein optimal ausgeprägtes SAP CS Modul notwendig.

Unsere erfahrenen Berater unterstützen Sie gerne bei der:

- Ø Optimierung und Integration Ihrer Serviceprozesse
- Ø Einführung und Potenzialnutzung von SAP CS
- Ø Umsetzung spezifischer Teillösungen (Case Study siehe Folgeseite)

## Case Study: Konfigurierbare Service-Produkte unter SAP CS Ein konfigurierbares Service-Produkt ...

- ∅ kann vollständig im SAP-Standard ausgeprägt werden (ohne Modifikationen)
- ∅ wird in SAP als ein Material abgebildet, ist aber eine komplette Beschreibung einer Servicetätigkeit inkl. der benötigten Anleitungen und des Materials
- ∅ trägt sowohl technische als auch kaufmännische Informationen und stellt einen Katalog von Serviceleistungen zur Verfügung, aus dem Service-Leistungen ausgewählt und den Anforderungen entsprechend angepasst werden können

### Case Study: Konfigurierbare Service-Produkte im Anlagen- und Maschinenbau

Kunde	Ziele	Leistungen
<p><b>Firma</b> führendes internationales Anlagenbau-Unternehmen (Fortune Global 500)</p> <p><b>Branche</b> Elektrotechnik / Anlagenbau</p> <p><b>Sitz</b> Schweiz</p>	<p><b>Verbesserung</b> der Strukturierung von Serviceprodukten</p> <p><b>Vereinfachung</b> der Auftragserstellung durch den Einsatz von konfigurierbaren Serviceprodukten</p> <p><b>Optimierung</b> der Serviceabwicklung</p>	<p><b>Planung &amp; Umsetzung</b> eines Serviceprodukt-Konfigurators in SAP CS</p> <p><b>Analyse &amp; Konzeption</b> von Prozessen</p> <p><b>Aufnahme &amp; Definition</b> von Anforderungen an Service-Produkte</p> <p><b>Customizing &amp; Testing</b> der definierten Serviceprodukte auf einem existierenden SAP-System</p> <p>Methodische Unterstützung bei <b>Stammdaten-Bereinigung &amp; Migration</b></p> <p><b>Schulung</b> der Mitarbeiter</p> <p><b>GoLive Support</b></p> <p><b>Change Management</b></p> <p><b>Projektmanagement</b></p>

## Die Projekt-Ergebnisse auf einen Blick

- ∅ Um 43% beschleunigte Angebots- und Auftragserstellung
- ∅ 61% Reduzierung der Anzahl nachträglich korrigierter oder überplanter Aufträge
- ∅ Signifikante Fehlerreduzierung bei der Rechnungserstellung
- ∅ Gesteigerte Transparenz und Kundenorientierung
- ∅ Optimierter Prozess zur zentralen Stammdaten-Pflege bei Produktänderungen
- ∅ Reduzierter Aufwand für Stammdatenpflege

Interessiert? Gerne besuchen wir Sie mit unserem Expertenteam und beraten Sie persönlich. Fragen Sie uns an für einen **kostenfreien, unverbindlichen Workshop**. Unabhängig von einer Beauftragung erhalten Sie wichtige Erkenntnisse zu Status und Möglichkeiten in Ihrem SAP CS!

## entero im Profil

Integrierte Business- und IT-Beratung mit SAP als Kernkompetenz

Unabhängig und inhabergeführt

Fokus in der Fertigungsindustrie – vom ambitionierten Mittelstand bis zum DAX-notierten Konzern

Aktives Netzwerk an Kooperations-Partnern und hoch-spezialisierten Freelancern

Standorte in Eschborn bei Frankfurt und München

## Ihr Ansprechpartner

Ralf Kotthaus

+49 6196 77125 808

[ralf.kotthaus@entero.de](mailto:ralf.kotthaus@entero.de)