

SAP Customer Relationship Management

Auswahl und Optimierung von Kundenservice-Prozessen im SAP CRM

Der Kundenservice nimmt in Unternehmen einen immer höheren Stellenwert ein. Auf der einen Seite sind Sie gezwungen, immer besseren Service zu liefern, um sich vom Wettbewerb abzugrenzen, auf der anderen Seite müssen Sie Ihre Kosten im Auge behalten. Eine SAP CRM Service-Lösung kann Sie dabei unterstützen, denn sie integriert umfassend die unterschiedlichsten Serviceprozesse in Ihrem Unternehmen und sorgt somit für mehr Transparenz. Die möglichen Prozesse sind dabei vielfältig und hängen stark von Ihren individuellen Anforderungen ab. Dieses Expertpaper soll Ihnen deshalb bei der Auswahl der wichtigsten, unternehmensspezifischen Serviceprozessen behilflich sein und Ihnen helfen, diese zu optimieren.



Ich empfehle Ihnen hierbei – je nach Geschäftsprozess – die angebotenen Best Practices der SAP CRM-Lösung für Ihren Service einzusetzen bzw. darauf aufzubauen. Best Practices bedeutet in diesem Zusammenhang, dass es sich um Prozesse handelt, die sich in der Praxis aufgrund jahrelanger Erfahrung am besten bewährt haben. Die Best Practices-Service Szenarien sind voreingestellte Prozesse auf Ihrem SAP CRM-System, die Sie einspielen können, so dass sich damit Ihr Einführungsaufwand erheblich reduziert.

SAP Best Practices im Überblick:

- Interaction Center Service
 - Serviceauftragsabwicklung
 - Reklamations- und Retourenabwicklung
 - E-Service: Lösungsunterstützung
 - E-Service: Serviceticketabwicklung
 - E-Service: Reklamationsabwicklung
- (E-Service: Kundenservice per E-Mail oder Internet)

Das sogenannte SAP Interaction Center für den Kundenbetreuer bietet, meiner Erfahrung nach, die größte Möglichkeit, aktiv einzelne Prozesse im Service oder in der Kundendienstabwicklung zu initiieren und zu bearbeiten. Der einzelne Servicemitarbeiter hat dabei nicht nur direkten Zugriff auf Informationen über bestehende Produkte und/oder Installationen sondern kann – wenn gewünscht – auch auf Informationen anderer Geschäftsprozessbereiche, wie z.B. Marketing und Vertrieb, zugreifen. Mit der integrierten Wissensuche können Probleme schnell festgestellt und erforderliche Maßnahmen zur Lösung eingeleitet werden.

Damit erhält z.B. Ihr Kundendienstmitarbeiter, aufgrund der bereitgestellten Informationen, alle für ihn relevanten Daten, um seine Kunden optimal zu betreuen. Dabei wird er im Prozess systemseitig durch unterschiedliche und integrierte Teilprozesse und Funktionen, wie der Kundenidentifizierung, der Vertrags-, SLA- und Garantiefindung sowie der Lösungssuche und der Ressourcenplanung, unterstützt.

Die wichtigsten Prozesse in der Serviceabwicklung werden nachfolgend deshalb noch einmal genauer beleuchtet.

Serviceticketabwicklung

Identifikation von Informationen mit möglicher Einbeziehung des Eskalationsmanagements.

Im Rahmen der Serviceticketabwicklung werden erste Informationen von und zum Kunden identifiziert und dokumentiert. Ein Serviceticket wird angelegt und Ihr Servicemitarbeiter kann erste Informationen – z.B. nach einer vorangegangenen Kunden- oder Objektidentifizierung – über die Erfassung von Notizen oder über eine mehrstufige Kategorisierung hinterlegen.

Gleichzeitig besteht die Option, in diesem Schritt das SAP CRM Eskalationsmanagement mit einzubeziehen. Diese Funktion empfehle ich, wenn Sie in Ihrem Unternehmen im Servicebereich mit verschiedenen Supportlevels arbeiten. Mit den verschiedenen Eskalationsstufen bilden Sie beispielsweise Ihren 1st und 2nd Level Support ab. Durch die am Kunden ausgerichtete, schnelle und zuverlässige Bearbeitung im SAP CRM erhöht Ihr Unternehmen die kostbare Kundenzufriedenheit. Nicht zuletzt finden Sie hierbei Unterstützung durch mögliche Service Level Agreements (SLAs), die Sie mit Ihrem Kunden vereinbart haben.

Servicevertragsmanagement

Effizientere Verwaltung von Serviceabsprachen und -verträgen.

In unterschiedlichen Serviceszenarien, wie z.B. beim Serviceticket oder dem Serviceauftragsmanagement, können Sie Serviceabsprachen und Serviceverträge, die Sie mit Ihrem Kunden vereinbaren, einsetzen. In Abhängigkeit davon erhält Ihr Kunde z.B. regelmäßig eine Rechnung. Der Servicevertrag, wie auch die Servicevereinbarung, beinhaltet die Service Level Agreements für Reaktions- und Bereitschaftszeiten. In den Servicevereinbarungen haben Sie die Möglichkeit, Serviceleistungen (z.B. für eine Wartung) mit entsprechenden Preisvereinbarungen festzulegen. In einem Servicevertrag können Sie Leistungen und Ersatzteile zu einem Servicepaket zusammenfassen, das Sie als Serviceprodukt anbieten. Über die Vertragsfindung werden die hinterlegten Serviceleistungen, beispielsweise im Rahmen der weiteren Serviceauftragsabwicklung, für Ihren Kunden berücksichtigt.

Serviceauftragsabwicklung

Ermittlung von Plan- und Ist-Kosten.

Im nächsten Schritt oder losgelöst vom Serviceticket startet die SAP CRM Serviceauftragsabwicklung. Der Serviceauftrag dient unter anderem dem Servicemitarbeiter als Informationsquelle, z.B. über die durchzuführenden Arbeiten mit entsprechend bereitgestellten oder zu verwendenden Materialien. Gleichzeitig können mit dem Serviceauftrag die Servicekosten dargestellt werden. Mit der vollständigen Integration zwischen SAP CRM und ERP werden Plan- und später Ist-Kosten ermittelt und zum Serviceauftrag ausgewiesen.

Problemanalysen helfen, die Produktqualität zu verbessern.

Nach der Leistungserbringung dient der Serviceauftrag ebenfalls als Information zur Fakturierung der Leistung. Sie haben dabei die Wahl zwischen pauschaler und aufwandsbezogener Fakturierung. Ebenfalls können Sie, wenn gewünscht, Garantien oder Kulanzleistungen verrechnen. Ich empfehle Ihnen, die Serviceauftragsabwicklung immer in Verbindung mit den entsprechenden Objektdaten, wie z.B. Ihrem Produkt auszuführen, um eine durchgängige Historie zu erhalten. Die Objektdaten werden bei der Nutzung des Servicetickets bereits in den Serviceauftrag übergeben. Diese Daten verhelfen Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt zu einer detaillierten Problemanalyse und Verbesserung Ihrer Produktqualität. Unterstützt wird der Serviceprozess durch die integrierte Angebotsabwicklung, z.B. unter Einbindung des Serviceauftrages.

Es besteht für Ihr Unternehmen sowohl die Möglichkeit das SAP CRM als „Stand-alone“-Lösung – also ohne weitere Integration in Ihr bestehendes ERP-System – zu betreiben oder dieses zu integrieren. Bei der vollständigen Integration werden alle Ihre logistischen Prozesse, von der Warenbewegung bis hin zur Fakturierung, unterstützt, wodurch dieser Lösung in der Praxis eine größere Relevanz zukommt.

Reklamations- und Retourenabwicklung

Ein beschleunigter Reklamationsprozess erhöht die Kundenzufriedenheit.

Die SAP CRM Reklamationsabwicklung unterstützt Sie in Ihrem gesamten Reklamationsprozess: Von der Erfassung einer Kundenreklamation über die Anlieferung eines defekten Produktes bis hin zur Gutschrifterstellung.

Nach dem Anlegen einer Reklamation können Sie dem Kunden oder dem Objekt zugeordnete Verträge und Garantien automatisch prüfen. Sie erstellen Retourenanforderungen und entscheiden nach der Anlieferung und Analyse der Reklamation über die weitere Bearbeitung der Reklamation mit Hilfe ergänzender Serviceprozesse, wie z.B. der Ersatzteil- oder der Werkstattreparaturabwicklung. Im weiteren Verlauf können Sie dann mögliche Gutschriften erstellen.

Aus meiner Erfahrung heraus wird Ihnen die Abbildung der Reklamationsprozesse in einem CRM-System den täglichen Umgang mit Reklamationen erheblich erleichtern und dazu beitragen, Ihre internen Kosten in diesem Bereich zu senken. Alle Informationen sind für Sie schnell und transparent abrufbar, der Reklamationsprozess wird beschleunigt, was Ihre Kundenzufriedenheit erhöhen wird. Gleichzeitig stehen Ihnen Daten zur Verfügung, in welchen Bereichen Sie Ihre Produktqualität steigern können.

Werkstattreparatur

Verfügbarkeitsprüfungen stellen die schnelle Beschaffung von Ersatzteilen sicher.

Viele Unternehmen führen Reparaturen im eigenen Unternehmen durch. Mit der SAP CRM Werkstattabwicklung können Sie diesen Prozess optimal und effizient unterstützen. Der Prozess beinhaltet die Abwicklung der vom Kunden zurückgelieferten Geräte und deren Befundung, inkl. der Serialnummernverwaltung sowie deren Handhabung im Prozess. Sie können bestehende Serviceverträge und mögliche Garantievereinbarungen mit Ihrem Kunden automatisch prüfen.

Neben der Durchführung der eigentlichen Reparaturschritte sind auch weitere Szenarien wie eine Austausch-, Leihgut-, oder eine Verschrottungsabwicklung möglich.

Mit Hilfe der Verfügbarkeitsprüfung stehen dem Servicemitarbeiter alle Informationen, wie Mengen und Termine, über ein benötigtes Ersatzteil zur Verfügung. Dabei besteht die Möglichkeit, Bedarfe auch über eine externe Beschaffung oder eine Reservierung sicherzustellen.

Im Anschluss an die erfolgte Reparatur wird die Rücksendung des reparierten Produktes an den Kunden veranlasst und die erbrachten Dienstleistungen an den Kunden berechnet. Diese können Sie pauschal oder aufwandsbezogen durchführen. Ebenfalls steht Ihnen die Möglichkeit zur Verfügung, Garantie oder Kulanzleistungen im Zusammenhang mit der Reparatur zu verrechnen.

Mitarbeiterplanung – Ressourcen Management

Flexibles Planungstool zur Einsatzplanung eigener Mitarbeiter und Fremddienstleister.

Durch die Nutzung der SAP CRM Mitarbeiterplanung (Resource Planning Application) können Sie Ihre Servicemitarbeiter, im Zusammenspiel mit der Serviceauftragsabwicklung für Serviceeinsätze, effizienter einplanen. Die Lösung stellt Ihnen dafür eine grafische Darstellung der Serviceaufträge und –einsätze in Form eines Gant Diagramms zur Verfügung.

Ihren Servicemitarbeitern können einzelne Serviceaufträge zugeordnet werden. Diese Zuordnung können Sie z.B. in Abhängigkeit von der notwendigen Mitarbeiterqualifikation oder der für den Einsatz erforderlichen Regionalität treffen. Auch ist es möglich, für einen Servicemitarbeiter eine vordefinierte Region festzulegen in der er seinen Einsatz beginnt, wie auch grundsätzlich seine Verfügbarkeit aufgrund von weiteren Einsätzen oder Urlaubszeiten. Wie die eigenen Mitarbeiter unterstützt die Einsatzplanung auch die Einbindung externer Fremddienstleister sowie die Integration eines Geo-Systems zur Routenoptimierung.

Die im SAP CRM integrierte Einsatzplanung ist aus meiner Projekterfahrung heraus ein wichtiges Werkzeug, um dem Kundendienst ein einfaches, sicheres und vor allem überschaubares Planungstool für die Optimierung der Serviceeinsätze zur Verfügung zu stellen. Vor allem, da sich bereits getroffene Zuordnungen und Termine kurzfristig ändern und beeinflussen lassen.

Service Analysen mit CRM-Analytics

Überprüfung und kontinuierliche Überwachung der Servicequalität mit aussagekräftigem Reporting.

Im Bereich des Berichtswesens stellt Ihnen das SAP CRM-BI viele Auswertungsmöglichkeiten zur Verfügung. Damit bekommen Sie die Möglichkeit, Ihre Servicequalität kontinuierlich zu verbessern, indem Sie Ihre Wirtschaftlichkeit, Reaktionsfähigkeit, Kundenzufriedenheit und Produktzuverlässigkeit ständigen Auswertungen unterziehen. Dies gilt auch für Informationen zu speziellen Prioritäten und Präferenzen des Kunden, damit Sie diese für eine bessere Kundenbeziehung nutzen können. Damit stellt CRM-Analytics einen unverzichtbaren Lösungsbestandteil dar. Dies ist gerade in einem Marktumfeld das sich schnell und dynamisch entwickelt und zunehmend von der Globalisierung geprägt ist sehr wichtig, um auf neue Trends, Innovationen und Marktveränderungen schnell und flexibel reagieren zu können.

CRM-Analytics zeichnet sich aus durch:

- Ein breites Spektrum an Kennzahlen (KPIs) und vordefinierten Berichts- und Analyse-szenarien der SAP CRM-Prozesse aus dem Servicebereich wie auch Vertrieb und Marketing
- Berichte zur Analyse von historischen Daten
- OLAP-Funktionalität
- Auswertungen in tabellarischer sowie grafischer Form

Beispiele für Serviceberichte

- Reklamationsquote pro Produkt
- Anzahl Servicereklamationen
- Service Ticket Übersicht
- Umsatzstärkste Produkte in Serviceverträgen
- Umsatzstärkste Auftraggeber

Mobile Servicelösungen

Datenerfassung vor Ort ohne Papierberge.

Servicemitarbeiter sind permanent unterwegs. Vielfach wird deshalb der Wunsch nach einer mobilen Servicelösung geäußert. Dafür stellt das SAP die CRM Servicelösung ‚Mobile Service‘ zur Verfügung.

Der Servicemitarbeiter erhält damit eine funktionale Anwendung für seine mobilen Endgeräte, wie beispielsweise dem Laptop, um Serviceeinsätze zu empfangen und zu bearbeiten. Dabei werden ihm die Daten nach dem Abruf offline zur Verfügung gestellt. Ziel ist es, die Abläufe im Serviceumfeld noch weiter zu beschleunigen und dem Kunden durch die einmalige Erfassung der Daten am Ort der Leistungserbringung die Rechnungsstellung und die interne Abwicklung wesentlich zu vereinfachen. Der Servicetechniker hat mit seiner mobilen SAP CRM Lösung außerdem die Möglichkeit zur digitalisierten Unterschrift. Er wird somit nahezu vollständig von den Papierdokumenten zur Leistungserbringung befreit. Alternativ besteht die Möglichkeit, die Dokumente Vorort beim Kunden auszudrucken.

Nutzen für Ihr Unternehmen

Eine klare Zieldefinition hilft bei einer Kosten-Nutzen-Analyse.

Die Frage nach dem Nutzen der Lösung im Hinblick auf den Service wird oft gestellt. Aus meinen bisherigen Erfahrungen lässt sich das nicht immer gleich pauschal ableiten und beantworten, da die Anforderungen je nach Unternehmen individuell und damit sehr unterschiedlich sind. Das Unternehmen sollte deshalb vorab Ziele definieren und diese mit dem Mehrwert der Lösung abgleichen.

Grundsätzlich möchte ich Ihnen aber nachfolgend einen kleinen Überblick geben, welche Inhalte und Ziele nach erfolgreicher Analyse und Einführung von neuen oder veränderten Serviceprozessen erreicht wurden:

- Sie machen aus dem Servicebereich ein profitables Geschäftsfeld
- Sie erhöhen die Kundentreue und Kundenzufriedenheit
- Sie erschließen neue Umsatzfelder durch Zusatz- und Folgegeschäft
- Sie optimieren alle Abläufe und das Ressourcenmanagement und profitieren von einer effizienteren Abwicklung
- Sie verringern die Kosten von Kundenservice und Außendienst
- Sie reduzieren die Anzahl der Gratis- und Kulanz-Serviceleistungen
- Sie vereinfachen Serviceaktivitäten und gewinnen mehr Transparenz
- Sie bieten außergewöhnlichen Service und differenzieren sich vom Wettbewerb
- Sie optimieren Ihren Prozess durch die Betrachtung und Verwendung von Kennzahlen
- Sie nutzen durchgängige und aktuelle Daten und Informationen über den Kunden und seine Installationen

Autor: Alexander Illert

Kurzvita

Name:	Alexander Illert Experte für CRM & ERP
Seit:	1999 als Berater bei der itelligence AG in Walldorf tätig
Beratungsschwerpunkte:	SAP CRM und SAP ERP Prozesse im Service, Logistische Prozesse, Prozessberatung, Projektmanagement
Branchenfokus:	Maschinen und Anlagenbau, Dienstleistungen, Hightech-Industrie