

## Management Summary

Für die Firmen des Würth-Konzerns wird es immer wichtiger die Kunden durch ein gutes Serviceangebot und eine schnelle Abwicklung von Reklamationsfällen und Reparaturen zufriedenzustellen.

Ziel dieser Diplomarbeit soll es deshalb sein die Möglichkeiten, die die Softwarelösungen SAP ERP und SAP CRM im Kundenservicebereich bieten, zu vergleichen und zu beurteilen. Es soll geprüft werden wie die beiden Lösungen für ausgewählte Prozesse der Würth-Gruppe eingesetzt werden können.

Im einleitenden Kapitel werden grundsätzliche Begrifflichkeiten aus dem Bereich des Kundenservices erläutert. Um die notwendigen Funktionen der Systeme später aufzeigen zu können, wird zunächst der Kundenservicebereich der Würth-Gruppe erläutert. Hier werden die drei wichtigsten Prozesse herausgegriffen und genauer beschrieben. Es handelt sich dabei um die Bearbeitung von Reklamationen, die Durchführung von Werkstattreparaturen und die Durchführung von Inspektionen und Wartungen, die in Serviceverträgen angeboten werden.

Anschließend wird ein allgemeiner Überblick über die grundsätzlichen Anwendungsbereiche des SAP ERP 6.0 und des SAP CRM 2007 gegeben. Zudem werden die grundsätzlichen Funktionalitäten der Komponente Customer Service im ERP-System und des Servicebereichs im SAP CRM kurz beschrieben.

Die Möglichkeiten wie die zu Beginn definierten Prozesse durch die beiden Systeme unterstützt werden können, werden im Weiteren aufgezeigt. Es wird dargestellt welche Belege verwendet werden können, wie die Prozesse ablaufen könnten und welche Customizingeinstellungen dafür notwendig sind.

Für den Reklamationsprozess bietet das ERP-System die Funktion *CMP\_PROCESSING – Reklamationsabwicklung*. Diese ermöglicht je nach Reklamationsgrund automatisch Folgebelege wie kostenlose Nachlieferungen, Retouren oder Rechnungskorrekturen anzulegen. Werkstattreparaturen werden in SAP ERP über Reparaturaufträge abgewickelt. Hier werden alle relevanten Vorgänge und Informationen von der Retoureneinsendung bis zur Auslieferung des reparierten Geräts dokumentiert Zu einer Reparaturanforderungsposition, auf der die

Daten der Reparatur gesammelt werden, werden Unterpositionen zur Erfassung der notwendigen Schritte angelegt. Verträge über die regelmäßige Durchführung von Inspektionen und Wartungen können über Serviceverträge und Wartungspläne mit Bezug auf die Servicevertragspositionen dargestellt werden. Es können automatisch Serviceaufträge erzeugt werden, um die jeweiligen Inspektionen und Wartungen in bestimmten Intervallen anzustoßen.

Im CRM-System gibt es zur Erfassung von Reklamationen eine eigene Vorgangsart für Reklamationen mit Fakturabezug. Im Standard sind einige Szenarien bereits eingerichtet, bei denen über Aktionen die notwendigen Folgeaktivitäten angestoßen werden. Die Werkstattreparaturen werden über die gleichnamige Vorgangsart abgewickelt. Hier wird wie im ERP-System auch mit einer Hauptposition und unterschiedlichen Unterpositionen gearbeitet. Die Unterpositionen werden über eingeplante Aktion erzeugt. Für Inspektionen und Wartungen bietet SAP CRM Serviceverträge und Servicepläne an. Die Servicepläne können über Serviceplanpositionen in den Serviceverträgen erfasst werden. Über eingeplante Aktionen können hier automatisch Serviceaufträge zu bestimmten Zeitpunkten erzeugt werden, die dann von den Servicetechnikern weiterverarbeitet werden können.

Abschließend werden die Möglichkeiten in beiden Systemen verglichen und eine Empfehlung abgegeben wann welche Lösung verwendet werden sollte.