

## Umfrage zur Anwendung von R/3 Customer Service

### 1. Angaben zur Firma und Person

Firmenangaben

Firma:   
Branche:   
Ort:   
Straße:

Persönliche Angaben:

Name:   
Funktion:   
Email:   
Telefon:

### 2. Für wen machen Sie die folgenden Angaben?

- Für meine eigene Firma  
 Ich bin ein Berater und mache die Angaben als Summe meiner Erfahrungen.  
 Ich bin ein Berater und mache die Angaben stellvertretend für einen Kunden (dann können Sie den Fragebogen auch mehrfach ausfüllen).

Welchen?

### 3. Seit welchem Jahr haben Sie das R/3 CS im Einsatz?

### 4. Welche Software-Landschaft wird bei Ihnen genutzt?

Andere R/3-Applikationen:

- CO  
 SD  
 PP  
 LES  
 PM  
 MM-Einkauf  
 MM-Lager  
 HR  
 FI  
 QM  
 PS  
 EH&S  
 RE  
 IM

Welches R/3-Release setzen Sie ein:

- mySAP ERP  
 R/3 Enterprise  
 4.6C  
 <4.6C

Andere SAP-Produkte:

- BW
  - für Service
  - für andere Unternehmensbereiche
- mySAP SCM
- mySAP CRM
- mySAP SRM (EBP)
- mySAP PLM
- Business One

Welche Fremdprodukte nutzen Sie im Zusammenhang mit dem R/3 CS?

5. **Für welchen Verwendungszweck bzw. für welche Geschäftsprozesse nutzen Sie das R/3 CS?**

- Help Desk, Call Center
- Montageabwicklung
- Technikereinsatzplanung, Vor-Ort-Reparatur, Field Service
- In-House-Reparatur, Reparatur im Service-Center
- Ersatzteilverkauf/-Versand
- Reklamationsabwicklung
  
- Retourenabwicklung
- Servicevertragsabwicklung
- Geplanter Service
- Aufarbeitung
- Garantieabwicklung

Sonstiges:

6. **Welche Objekte und Funktionen nutzen Sie im R/3 CS?**

Stammdaten

- Equipments bzw. Material-/Serialnummern
- Technische Plätze
- Installation
- Stücklisten
- Klassifizierung
- Dokumentenverwaltung
- Genehmigungen
- Messpunkte, Zähler
- Geschäftspartner
- Serviceprodukte
  - Feste Serviceprodukte
  - Konfigurierbare Serviceprodukte
  - Konfigurierte Serviceprodukte
- Serviceverträge
- Arbeitspläne

- Anleitungen
- Equipmentpläne
- TP-Pläne
- Wartungspläne
  - Einzelzykluspläne
  - Strategiepläne
  - Zeitbasiert
  - Leistungsbasiert
- Garantien
  - Hersteller-/Lieferantengarantien
  - Kundengarantien

#### Abwicklung

- Verkaufspreiskalkulation
- Angebotserstellung
- CIC
- Servicemeldungen
  - Automatische Ermittlung von Maßnahmen (z.B. aufgrund von SLA)
  - Telefonintegration
  - Kreditlimitprüfung
  - Internetbasierte Meldungen
  - Kurznachrichten, Paging
  - Lösungsdatenbank
- Mobile Asset Management
- Serviceaufträge
  - Kapazitätsplanung
  - Externe Terminierung (CS-SDL-Schnittstelle)
  - Zeitrückmeldungen
  - CATS
- Fakturierung
  - Aufwandsbezogen
  - Statisch
  - Periodisch
- Workflow
  - Zu Servicemeldungen
  - Zu Serviceaufträgen
- Andere:
- Serviceinformationssystem
  - Standardanalysen
  - Flexible Analysen
  - Exceptionanalysen

7. **Nutzen Sie als Erweiterung des R/3 CS Customer Exits?** Hinweis: Es ist schon hilfreich, wenn Sie nur ankreuzen bzw. benennen, welche Sie genutzt haben. Besonders aussagefähig wäre es, wenn Sie die Funktion auch noch mit ein paar Worten jeweils beschreiben würden.

- Nein
- Ja, nämlich

- ICSV0002 automatische Maßnahmenermittlung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- ICSV0003 Partnerselektion  
Funktion: \_\_\_\_\_
- ICSV0005 Bestimmung Absagegrund bei aufwandsbezogener Fakturierung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- ICSV0007 Partnerübernahme Seriennummer bei Warenausgang und Retouren  
Funktion: \_\_\_\_\_
- ICSV0008 Verprobung zusätzlicher Partnerarten  
Funktion: \_\_\_\_\_
- BG000001 Garantieprüfung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- ILOM0001 Prüfungen beim Verbuchen eines Technischen Platzes  
Funktion: \_\_\_\_\_
- IEQM0003 Prüfungen beim Verbuchen eines Equipments  
Funktion: \_\_\_\_\_
- IPRM0004 Prüfungen beim Sichern eines Wartungsplanes/-position  
Funktion: \_\_\_\_\_
- IWO10023 Ändern Kopfdaten beim Vorabversandbeleg  
Funktion: \_\_\_\_\_
- IWO10024 Änderungen an Positionen zum Vorabversandbeleg  
Funktion: \_\_\_\_\_
- IWO10033 Kundeneigene Berechtigungsprüfung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- IWOC0001 Bestimmung des Bezugsobjektes in der Meldung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- QQMA0001 Userfelder zum Meldungskopf  
Funktion: \_\_\_\_\_
- QQMA0014 Prüfungen beim Sichern einer Meldung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- QQMA0019 Defaultpartner beim Hinzufügen einer Meldung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- QQMA0025 Defaultwerte beim Hinzufügen einer Meldung  
Funktion: \_\_\_\_\_
- Andere: \_\_\_\_\_

Welchen Entwicklungsaufwand in Tagen haben diese erforderlich gemacht? Ca. \_\_\_\_\_

8. **Haben Sie für das R/3 CS Zusatzentwicklung (z.B. Frontend, Listen) geleistet?**

Nein

ja

Wenn ja, würden Sie diese mit wenigen Worten beschreiben?

\_\_\_\_\_

Welchen Entwicklungsaufwand in Tagen haben diese erforderlich gemacht? Ca. \_\_\_\_\_

9. **Haben Sie im R/3 CS Modifikationen durchgeführt?**

Nein

ja

Wenn ja, wie viele?

Wenn ja, würden Sie diese mit wenigen Worten beschreiben?

Welchen Entwicklungsaufwand in Tagen haben diese erforderlich gemacht? Ca.

10. Gibt es sonst noch irgendwelche Besonderheiten, die Sie uns im Bezug auf die Nutzung des R/3 CS mitteilen möchten?

11. **Würden Sie uns ein paar Angaben zu Ihrem Mengengerüst machen?**

Anzahl Techniker: ca.

Anzahl Kunden: ca.

Anzahl Verträge: ca.

Anzahl Technische Objekte (Equi, TP): ca.

Anzahl Meldungen p.a.: ca.

Anzahl Serviceaufträge p.a.: ca.

Anzahl Fakturen p.a.: ca.

12. **Wie fühlen Sie sich über den mySAP CRM Service informiert?**

Umfassend

Ziemlich gut

Einigermaßen

Wenig

Gar nicht

Kommentar/Wunsch:

13. **Welche Informationsquellen haben Sie bisher zum mySAP CRM Service genutzt?**

Präsentationen im Rahmen des DSAG-Arbeitskreises

Präsentationen bei SAP

Andere Präsentationen.

Welche?

Schulung bei SAP

Inhouse-Workshop

Andere Schulungsveranstaltungen

Welche?

SAP Service Marktplatz (<http://service.sap.com>)

DSAG Net (<http://www.dsag.de>)

SAP-Dokumentation (<http://help.sap.com>)

Andere Internetquellen

Bücher

Artikel in Zeitungen und Zeitschriften

Andere:

14. Welche der nachfolgenden Verbesserungen des mySAP CRM Service gegenüber dem R/3 CS wären für Ihr Unternehmen interessant?

- Service Interaction Center
- E-Service
- Beschwerdemanagement
- Service Marketing
- Service Analytics
- Mobile Service
- Integration mit CRM Sales
- Leistungsabhängige Fakturierung

15. Der Wechsel von R/3 CS auf mySAP CRM Service ist bei uns

- Fest terminiert für
- zwar wünschenswert, aber noch nicht geplant
- Kommt für uns momentan nicht in Frage

16. Wenn der Wechsel von R/3 CS nach mySAP CRM Service für Sie momentan nicht in Frage kommt, welches sind hierfür die Gründe? Die nachfolgende Auflistung von Gründen entstand in einer ersten Diskussion im DSAG-Arbeitskreis am 17.03.06. Wie stark treffen diese Gründe auf Ihr Unternehmen zu? Die Reihenfolge ist rein zufällig und stellt noch keine Gewichtung dar.

Wir setzen für dieselben Techniker für die hausinterne Instandhaltung das PM ein und können nicht dieselben Techniker über zwei Produkte steuern.

Wir setzen für den Verkauf R/3 SD ein und können für die Verkaufsprozesse nicht zwei Produkte einsetzen.

Die Integration CS/MM ist besser als die Kopplung CRM/MM.

Die Kosten für die Einführung eines neuen Systems sind zu hoch.

Wir haben einen ganzen Entwicklungsaufwand im R/3 betrieben, der dann erneut anfallen würde.

Es gibt keine MAM-vergleichbare Lösung für den mySAP CRM Service.

Vorhandene Vorkonzepte sind nicht ablösbar bzw. der Umstellungsaufwand auf mySAP CRM Service ist zu hoch.

Wir haben noch zu wenig Informationen über Leistungsumfang, Struktur, Preis etc. des mySAP CRM Service.

Es ist für uns kein Mehrwert erkennbar bzw. nicht in dem Maße, dass es sich für uns rechnen würde.

Es ist ein zu hoher Schulungsaufwand bei der IT, bei der Organisation und im Fachbereich für den Wechsel zu betreiben.

Wir befürchten, dass unsere Enduser das System nicht akzeptieren.

Der Einsatz von IT-Systemen ist bei uns eine Konzernentscheidung, auf die wir keinen Einfluss haben.

Wir können die Anlagenstruktur im mySAP CRM Service nicht abbilden.

Wir vermissen noch Funktionalitäten im mySAP CRM Service.

Welche?

Andere Gründe, die einen Wechsel im Wege stehen:

---

17. **Ich bzw. unser Haus würde sich für ein Detailinterview zur Verfügung stellen, um die oben genannten Angaben etwas näher zu erläutern.**

Ja

Nein

Als kleines Dankeschön möchte ich das Buch aus dem SAPPRESS-Verlag „Dan Woods: ESA – Enterprise Service Architecture“ zugeschickt bekommen.

Nein

Ja

Dieses soll abweichend zu o.a. Adresse geschickt werden an:

---