



**all for one**  
Group

# MITTELSTANDSFORUM 2020

Service im Innendienst - wie unterstützt ein integriertes ERP  
System meine Serviceprozesse?

Johannes Mühlhöfer, Business Expert Logistik, All for One Group SE



## Service im Innendienst

- Serviceauftragsprozess (Innendienst vs. Außendienst)
- Integration in das ERP System



# Serviceauftragsprozess





# Serviceprozesse - Integration



Organisationstrukturen



# Organisationsstrukturen

- Flexible Abbildung der Innendienst und Außendienststruktur im S/4HANA Service

Organisationsmodell		
Organisationseinheit: Global Company, 12.11.2020 - 31.12.9999		Bearbeiten Vorsc
Organisationseinheit	Organisationseinheit: Details	Attribute
Organisationseinheit		
		Organisationseinheit Planstelle Mita
Beschreibung		
Global Company		
Verkaufsorganisation 1010		
Verkaufsbüro 100		
Verkaufsbüro 120		
Serviceorganisation 1010		
Serviceotechnikergruppe 1		
Techniker 1		
Interaction Center		
1st Level Support		
2nd Level Support		



# Serviceprozesse - Integration



Organisationstrukturen

Kundenstamm

Technische Objekte



# Technische Objekte

- Technischer Platz, Equipments, Stücklisten

The screenshot displays the SAP 'Equipment anzeigen : Gewährleistung/O' (Equipment Maintenance) interface. The main data fields are as follows:

- Equipment: 10000002
- Typ: S Kundenequipment
- Bezeichnung: FERT AS084, PD, MTS m. Seriennummer
- Status: EFRE
- Gültig ab: 01.03.2019
- Gültig bis: 31.12.9999

The 'Gewährleistung/Objekt' (Warranty/Objekt) section is active, showing:

- Garantiebeginn: 20.03.2019
- GewährlEnde: (empty field)
- Mustergarantie: 1 2 Jahre Gewährleistung
- Garantie erben:
- Garantievererb.:
- Prüfungsstatus: ✓

The 'Interner Vermerk' (Internal Remark) section is visible at the bottom with a toolbar for editing and saving.



# Serviceprozesse - Integration



Organisationstrukturen

Servicekontrakt

Kundenstamm

Wartungsplanung

Technische Objekte





# Servicevertrag und Wartungsplanung

Servicevertrag: 7000000000, Vertrag monatliche Maschinenwartung Neu Bearbeiten Kopieren Folg

< Servicevertrag: Details Positionen Kündigung Eing geplante Aktionen Organisationsdaten Vorgangshistorie Notizen Preissummen Preisdetail

▼ Servicevertrag: Details

<b>Allgemeine Daten</b>	<b>Verarbeitungsdaten</b>	<b>Termine</b>
ID: 7000000000	Externe Referenz:	Vertragsbeginn: 15.11.2020 00:00
Beschreibung: Vertrag monatliche Maschinenwartung	Status: In Bearbeitung	Vertragsende: 15.11.2021 00:00
Auftraggeber: <a href="#">Inlandskunde DE</a>	Nettowert: 0,00 EUR	
Ansprechpartner: <a href="#">Herrn Thomas Müller</a>	Bruttowert: 0,00 EUR	
Zuständiger Mitarbeiter: <a href="#">Herrn Johannes Mühlför</a>		

▼ Positionen

Positionsliste

Aktionen	Positionsnr.	Übergeor...	Produkt-ID	Menge	Einheit	Produkt	Positionst...	Bereitsch...	Reaktions...	Nettowert	Währung
	100		CSSRV\_01	1,0	STD	Arbeitszei...	Serviceve...	Mo-Fr: 7-...	First Leve...	0,00	EUR



# Serviceprozesse - Integration



Organisationstrukturen

Servicekontrakt

Kundenstamm

Wartungsplanung

Technische Objekte

Ersatzteillogistik



## Ersatzteillogistik

- Vorabversand von Ersatzteilen
- Verfügbarkeitsprüfung im Serviceauftrag
- Bedarfe sind sofort in der Disposition ersichtlich
- Direkte Übergabe von zu bestellendes Material an Einkauf möglich
- Abbildung von Servicelägern (z.B. Fahrzeugbestände)



# Serviceprozesse - Integration





## Zusammenfassung – die wichtigsten Punkte

Vorteile eines integrierten Serviceprozesses:

- Einheitliche, gemeinsame Datenbasis
- Echtzeitdaten
- Integration in die Vertrieb, Materialwirtschaft, Finanzbuchhaltung, Controlling
- Auswertung und Analyse

## Johannes Mühlhöfer

Business Expert Logistik



All for One Group SE  
Sapporobogen 6-8  
80637 München  
[all-for-one.com](http://all-for-one.com)

T: +49 89 – 1490226-33  
M: +49 160 96984869  
E: [johannes.muehlhoefer@all-for-one.com](mailto:johannes.muehlhoefer@all-for-one.com)

**HERZLICHEN  
DANK** für Ihre  
Aufmerksamkeit.



**one idea ahead**



# Disclaimer

Die Informationen in diesen Unterlagen sind vertraulich und dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch All for One Group SE bekannt gegeben werden. Alle Texte, Bilder und Grafiken unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums. Alle Rechte an diesen Unterlagen sind der All for One Group SE vorbehalten.

All for One Group SE stellt diese Unterlagen ohne jegliche Verpflichtung, Gewährleistung oder Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, zur Verfügung. All for One Group SE übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Irrtümer in diesem Dokument, es sei denn, derartige Schäden beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Der Inhalt dieser Unterlagen kann von All for One Group SE jederzeit geändert werden. Diese Unterlagen dienen ausschließlich informativen Zwecken und dürfen in keinen Vertrag aufgenommen, für Handelszwecke weiterverwendet oder an Dritte weitergegeben werden, soweit sie nicht für eine solche Verwendung gekennzeichnet sind oder eine vorherige schriftliche Genehmigung von All for One Group SE vorliegt.