



Erfolgreicher Kundenservice mit S/4HANA Service und mobileX



Wilfried Geis
mobileX GmbH

www.mobilexag.de

Agenda

- Motivation für S/4 HANA Service
- Unterschiede CS/PM und S/4 HANA Service
- Customizing von S/4 HANA Service
- Technische Integration in die mobileX-Welt
- Demo des Gesamtprozesses
- Vorgehensweise und Tipps zur Migration

S/4 HANA Service

- Motivation für Sie
 - CS/PM hat End-Of-Life
 - Modernes UI
 - Bessere Integration in andere Prozesse (BTP)
- Merkmale von S/4 HANA Service
 - Möglichkeit zur Nutzung neuer Betriebsmodelle
 - Einfachere Datenhaltung/Entwicklung durch One Order-Modell
 - Integrationsmöglichkeiten On-Premise und Cloud-Lösungen
 - Angebotsprozess einfacher
 - Serviceverträge besser integriert
 - Retourenprozesse und In-House-Repair-Prozesse

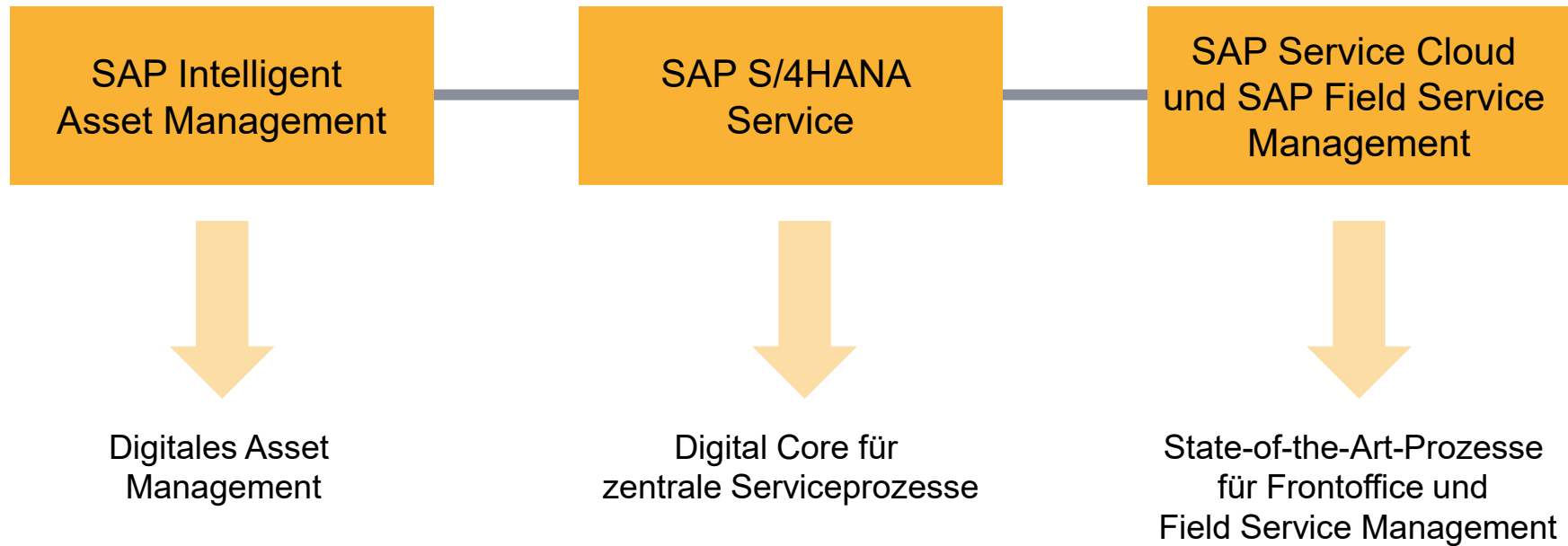
		Selfhosting	Partnerhosted	Private Cloud	Cloud ERP	
		S/4HANA On-premise	S/4HANA On-premise	S/4HANA Private Cloud	S/4HANA Private Cloud	S/4HANA Public Cloud
Software, Anwendungen	Anwendungen		Unternehmen	Unternehmen	SAP	SAP
Plattform, OS, Middleware, Entwicklung	Laufzeit Middleware Datenbank OS		Unternehmen	SAP oder Partner		
Infrastruktur, Server, Speicher	Virtualisierung Server Speicher Netzwerk		Hosting Partner			

The image features a central graphic with a person in a dark suit and blue tie, their hands holding a tablet. The background is a dark blue with white circuit-like lines and glowing hexagons. The text 'SAP S/4HANA' is prominently displayed in the center. Below this, a white horizontal bar contains the text 'Einführung in SAP S/4HANA Service', with 'SAP S/4HANA Service' highlighted in a yellow box.

SAP S/4HANA

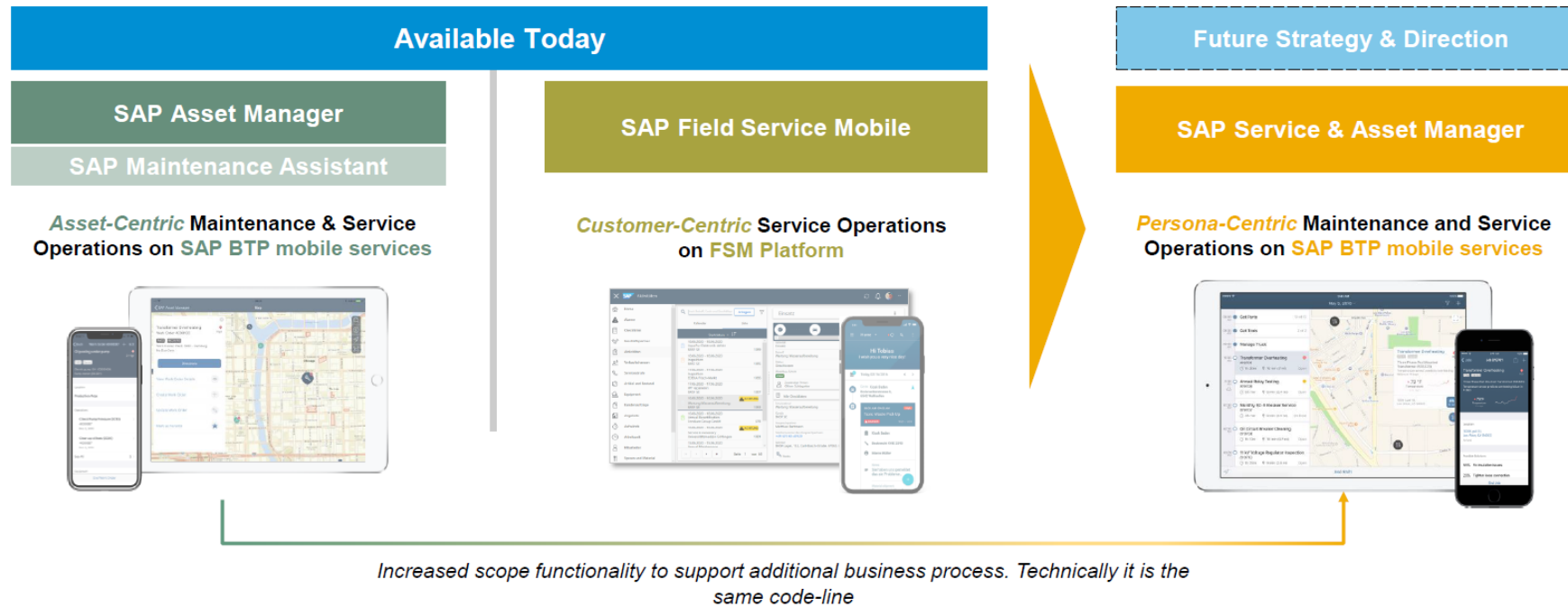
Einführung in
SAP S/4HANA Service

SAP-Servicestrategie (seit 2020)



SAP Strategie aktuell

2 SAP Service and Asset Manager New Mobile Strategy



Prozessablauf SAP CS, CRM und S/4HANA

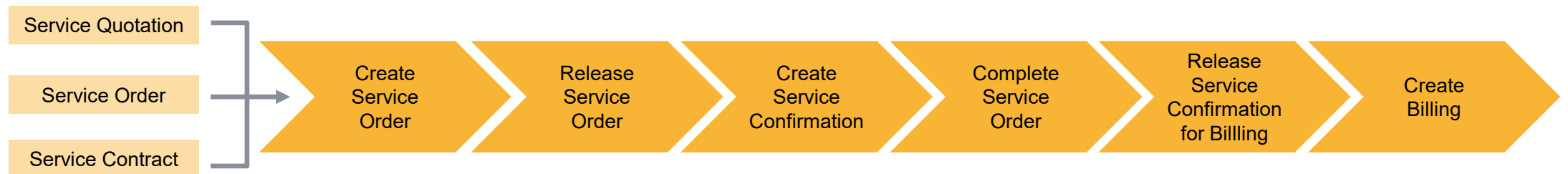
SAP CS/PM



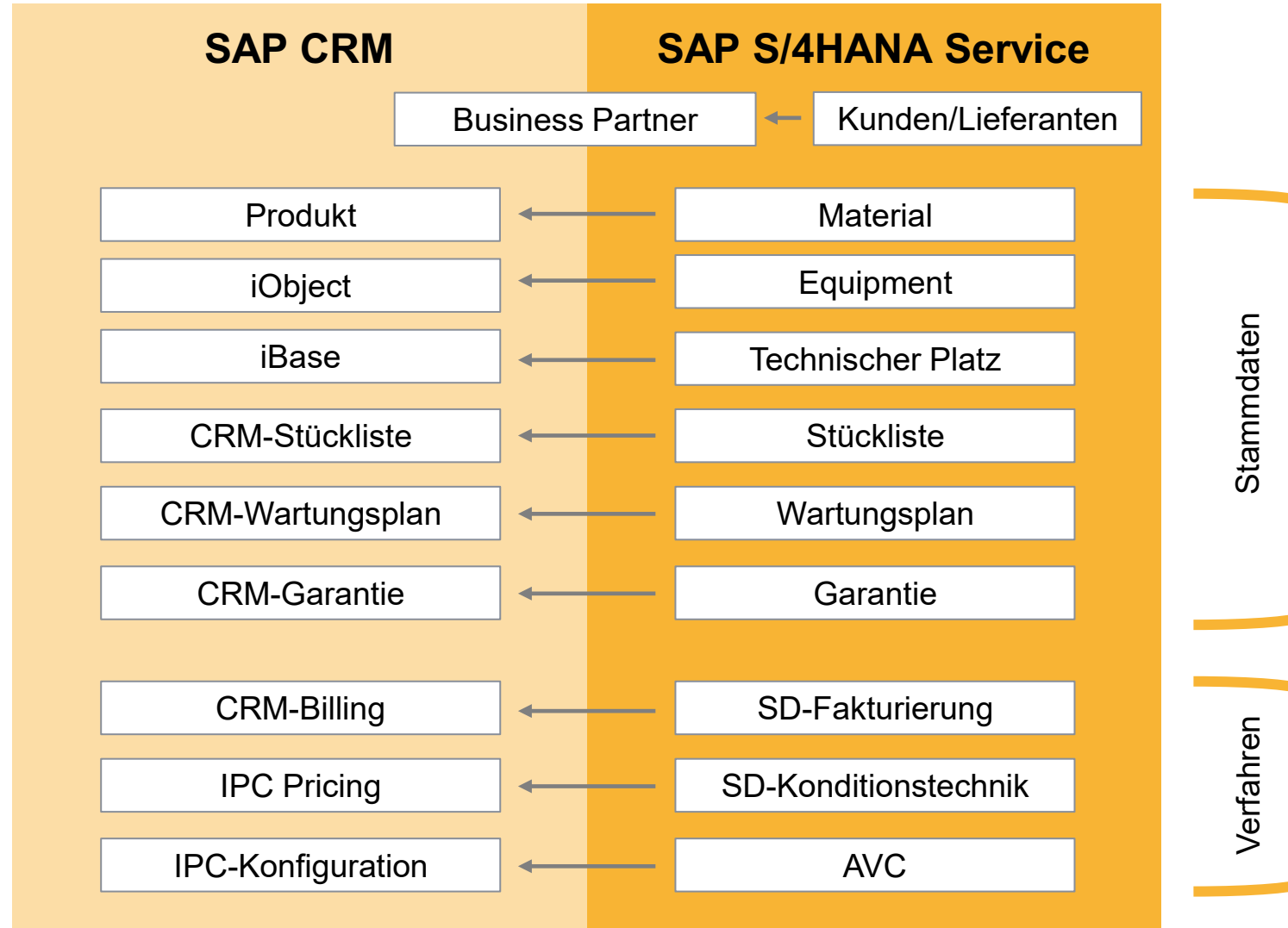
SAP CRM

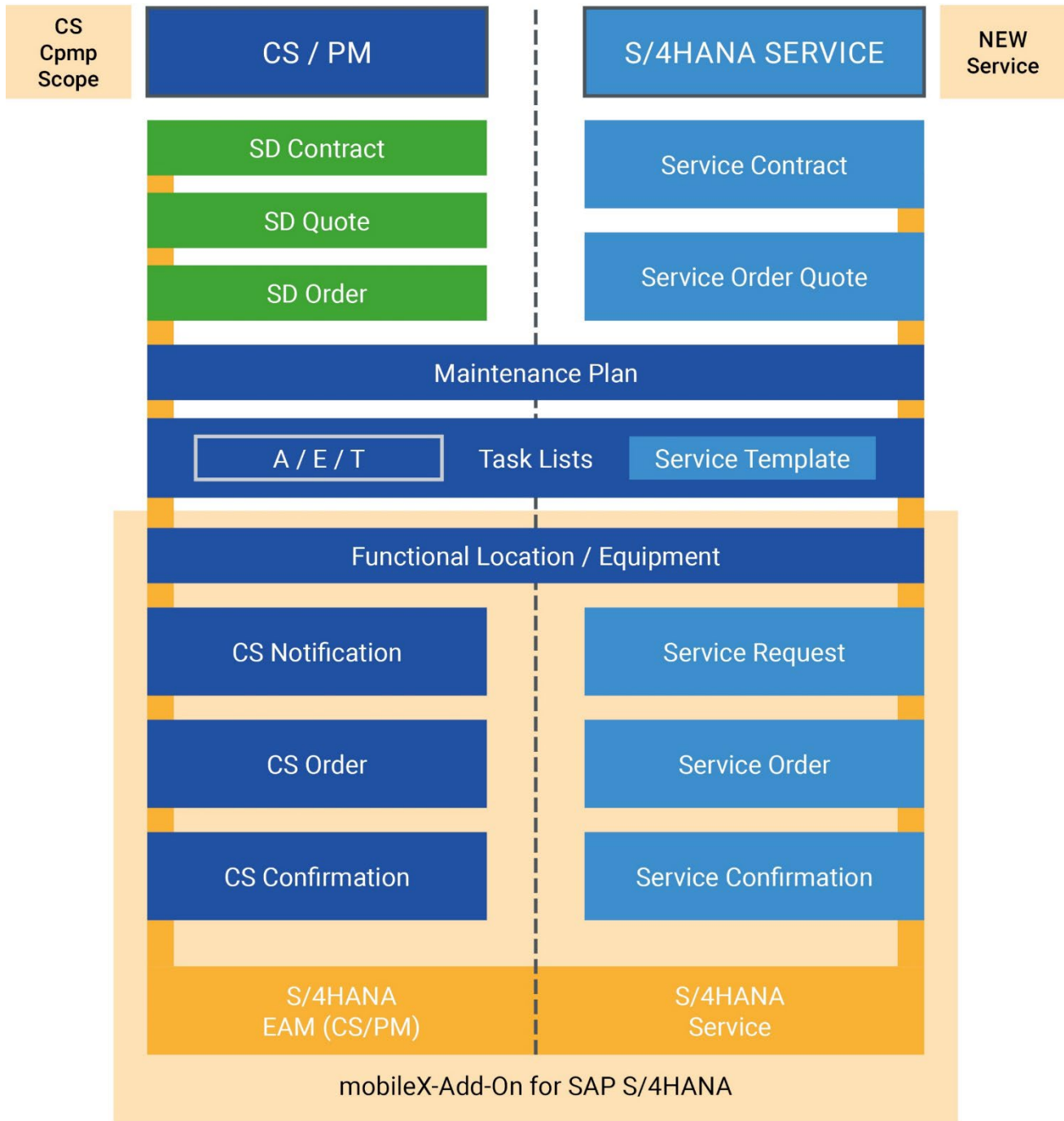


S/4HANA Service



Anpassungen gegenüber SAP CRM





Geschäftsvorgang, Vorgangsart und Positionstyp

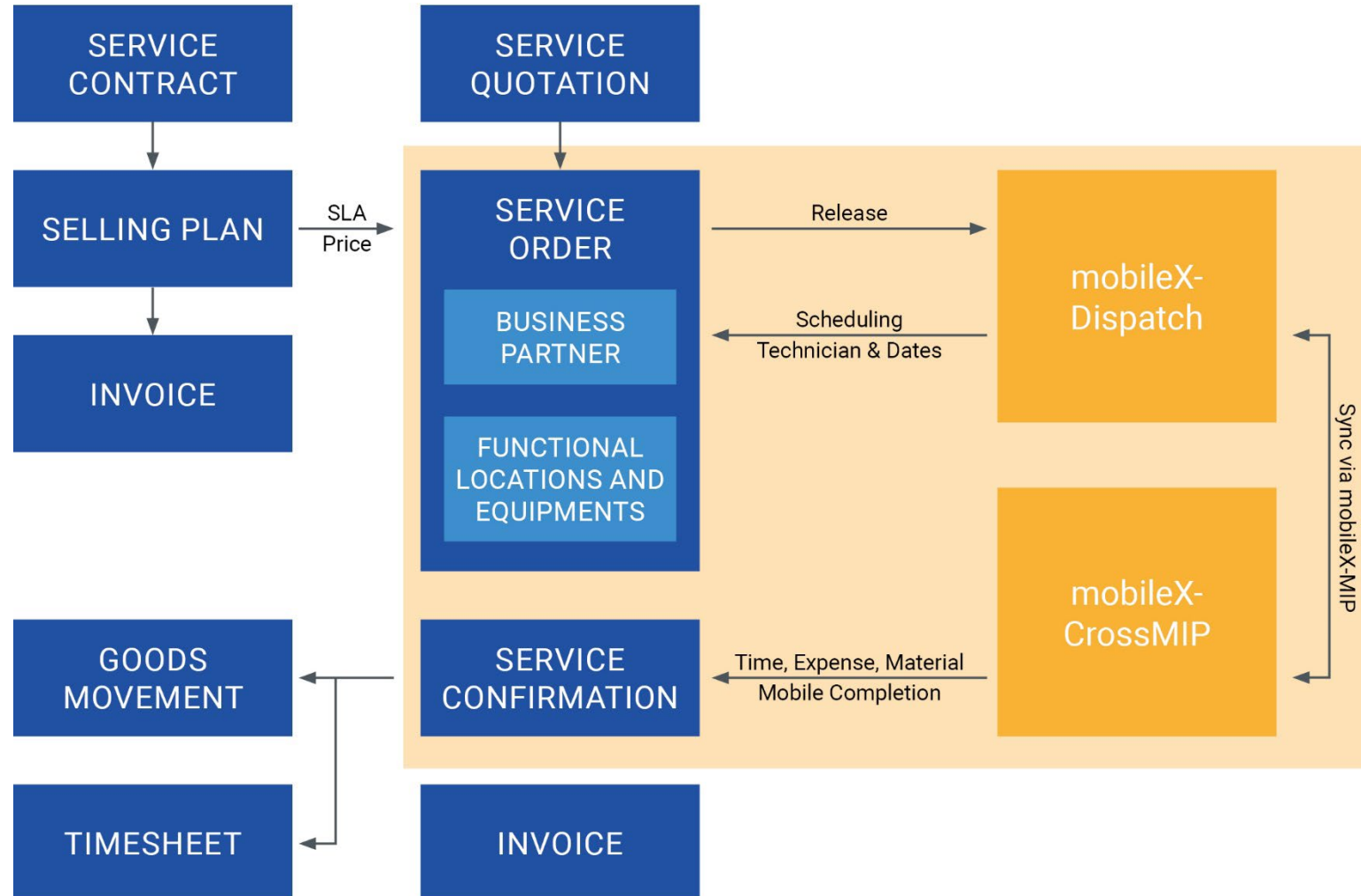
- **Geschäftsvorgang** („nicht sichtbar“): Abbildung betriebswirtschaftl. Prozesse
 - Erfassung eines **Serviceangebots**
 - Anlage eines **Servicevertrag**
 - Abwicklung eines **Serviceauftrags**
- **Vorgangsart**: „Typisierung“ eines Geschäftsvorgangs → **MxOrder**
 - SRVO: Serviceauftrag
 - REPA: Werkstattreparatur
 - SRVC: Servicerückmeldung
 - ZMOR: mX-Auftrag
- **Positionsobjekttyp**: „Geschäftsvorgang“ auf Positionsebene
 - Serviceproduktposition(-Rückmeldeposition)
 - Serviceausgabenposition(-Rückmeldeposition)
 - Serviceematerialposition(-Rückmeldeposition)
- **Positionstyp**: „Typisierung“ einer Position (eines Positionsobjekttyps)
 - SRVP: Serviceprodukt → **MxConfirmation(Reservation)**
 - SRVM: Ersatzteil → **MxMaterial(Reservation)**
 - ZASG: mX: Planbare Position → **MxAssignment**



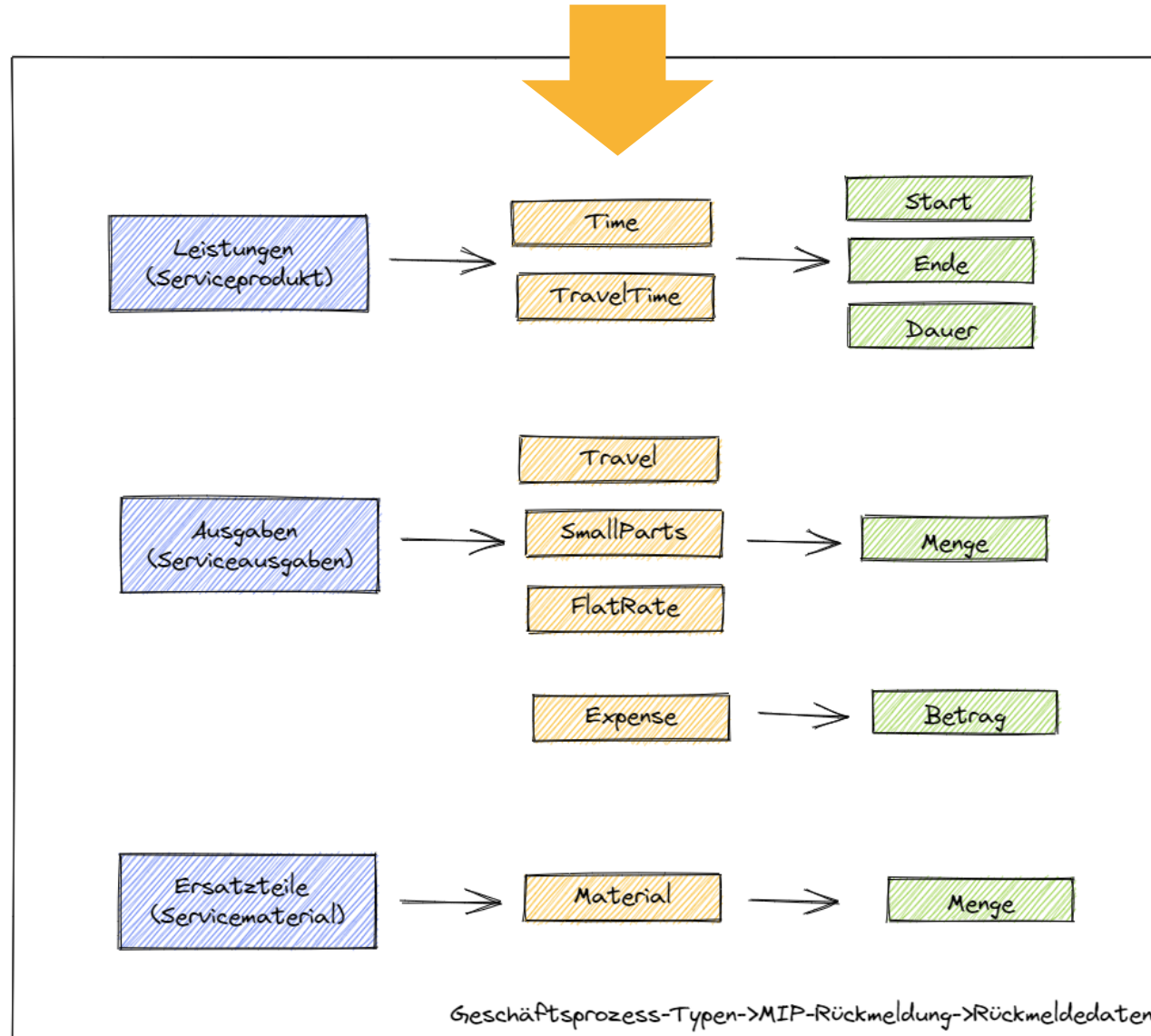


Integration **Field Service**
Management (mobileX-MIP)

Integration mit SAP S4 Service / mobileX-MIP



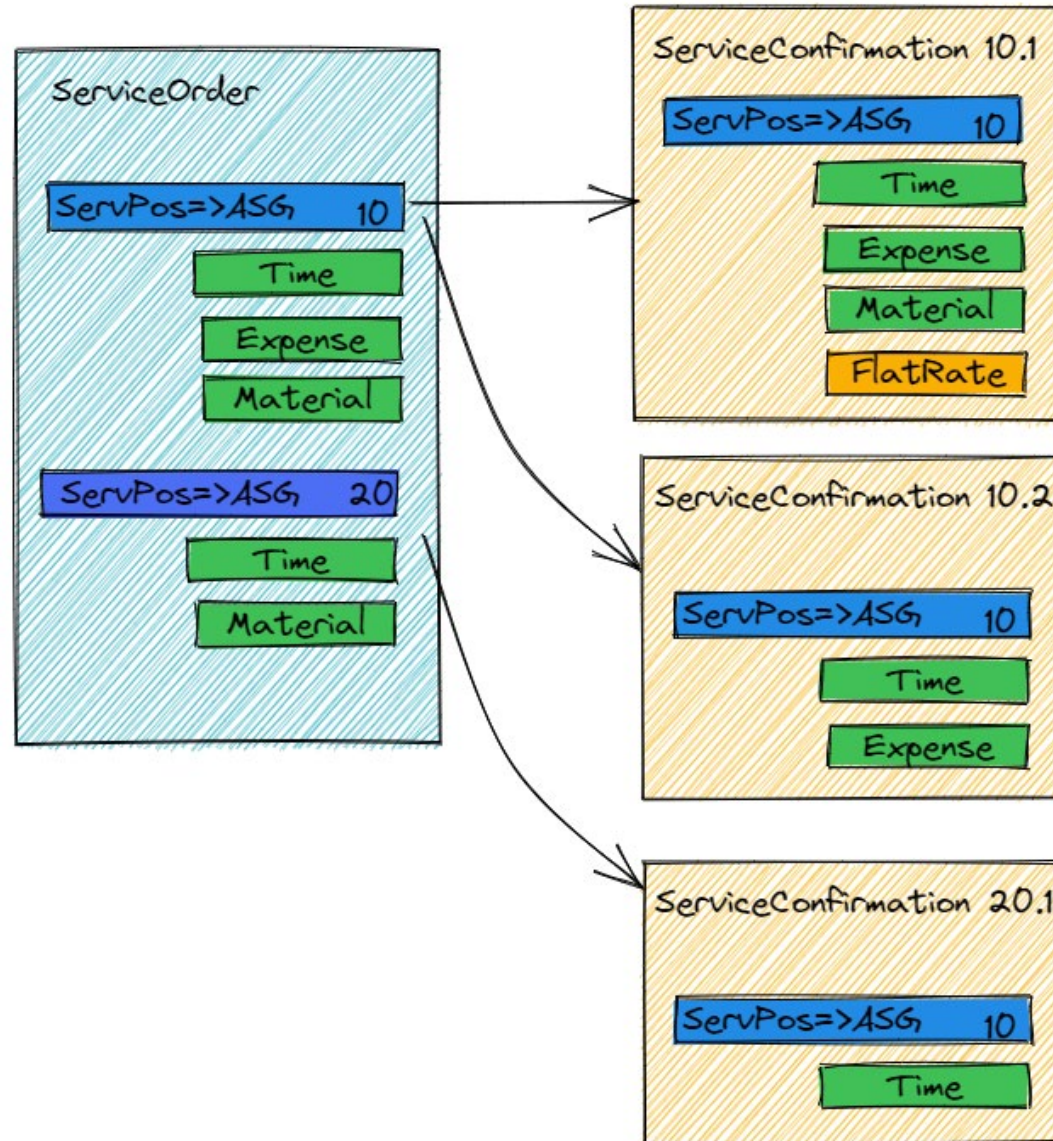
„Mapping“ der Rückmeldungs-Positionstypen





Customizing S/4HANA Service mit **mobileX-MIP**

Mapping nach MIP



Serviceauftrag: 8000000245, Test 22-02-15 - 01 - Update 1

[Neu](#)
[Bearbeiten](#)
[Kopieren](#)
[Folgevorgang anlegen](#)
[Aktionen](#)
[Versenden](#)
[Autom. ver](#)

[Serviceauftrag: Details](#)
[Positionen](#)
[Notizen](#)
[Anlage](#)
[Rückmeldungen](#)
[Vorgangshistorie](#)
[Kategorisierung](#)
[Bezugsobjekte](#)
[Preissummen](#)
[Preisdetails](#)
[Eingeplante Aktionen](#)
[Versand](#)
[Fakturierung](#)
[Beteiligte Personen/Organisationen](#)
[Termine](#)
[Organisationsdaten](#)
[Änderungshistorie](#)
[Private Notizen](#)

Allgemeine Daten

ID:
8000000245
 Beschreibung:
Test 22-02-15 - 01 - Update 1
 Auftraggeber:
[Klinikum der Universität München](#)
 Ansprechpartner:
[Simone Müller](#)

Servicevertrag und Garantie

Servicevertrag:

 Garantie-ID:

Verarbeitungsdaten

Externe Referenz:

 Priorität:
mittel
 Status:
Freigegeben
 Nettowert:
87,75 EUR
 Bruttowert:
104,42 EUR

Kategorisierung

Kategorie 1:

 Kategorie 2:

 Kategorie 3:

 Kategorie 4:



Bezugsobjekte

Produkt-ID:

 Menge: 2,5
 Einheit: STD
 Produkt: Planbarer Vorgang mX (Asg)
 Positionstyp: Serviceposition
 Beschreibung: Ein frischer Test für die Übernahme der Rückmeldevorschläge

Termine

Gewünschter Beginn:
15.02.2022 00:00
 Gewünschtes Ende:
18.02.2022 00:00

▼ **Positionen**

Zeige:

Aktionen	PosNr.	Übergeord. Position	Produkt-ID	Menge	Einheit	Produkt	Positionstyp
	10		2183	2,5	STD	Planbarer Vorgang mX (Asg)	Serviceposition
	20	10	2179	3	ST	Ersatz-Kit (Kleinteile)	Kleinteile-Reserv.
	30	10	2178	2,0	STD	Validierung (Zeit)	Zeit-Reserv.
	40	10	TG11	5	ST	Handelsware 11, PD, normaler Handel	Ersatzteil

Ausblick SAP Servicestrategie

- Maintenance Centric Service
- Maintenance Service for Complex Equipment
- Service Order and Work Order
- In-House Repair Process
- Customer Returns
- Service Order to Service Quote
- Planned Cost and Revenue in Service Order/Internal Order
- Integration to QM
- ...u.v.m...



mobileX-SAP Add-On

3 Varianten für S/4HANA

SAP

Brownfield

Fortführung des bisherigen Prozesses auf S/4HANA ohne Anpassungen – mobileX-Dispatch und mobileX-CrossMIP wie bisher

Greenfield

Komplette Umstellung auf S/4HANA Service – Anpassungen an mobileX-Dispatch und mobileX-CrossMIP können potentiell übernommen werden

Bluefield

Hybrider Ansatz mit schrittweiser oder teilweiser Umstellung – Anpassungen an mobileX-Dispatch und mobileX-CrossMIP können potentiell übernommen werden

mobileX-SAP Add-On for S/4HANA Roadmap

Planned

- Integration S/4 Checklistenlösung
- Ausbau Integration und Anwendungsfälle für SAP S/4 Service „On-Premise“
- Datenaustausch per REST-Services auf Basis von OData
- Anpassungen an „Maintenance-Centric Service in S/4HANA“, so notwendig
- Verbesserte Integration Cloud-Backends (insbesondere S/4 und C/4 – ab Ende 2022)



Zeit für Ihre **Fragen**