

## SAP R/3 CS (Customer Service)

### Service effizient fördern



Neben der ausgelieferten Maschine rücken zunehmend auch weitere Dienstleistungen in den Fokus von Unternehmen, die an den Kunden verkauft werden können. So können neben Schulungen im Umgang mit der Maschine auch Reparatur- und Instandhaltungs-Leistungen zum Unternehmensertrag beitragen. Mit Hilfe des SAP Modules CS (Customer Service) lassen sich Dienstleistungen erfassen und an Kunden fakturieren. Eine tiefere Integration in die Einkaufs- und Produktionsprozesse ermöglicht zudem die Nachverfolgung von fehlerhaften Teilen und ihre Ersetzung.

SAP bettet die Funktionalitäten des Moduls CS in Gesamtlösungen zu Serviceleistungen mit Hilfe der Lösungen SAP ERP und SAP CRM ein. Damit sichern sich Unternehmen Wettbewerbsvorteile. Neben der Integration in die betrieblichen Funktionsbereiche Einkauf und Produktion lassen sich Serviceprozesse mit Hilfe der Materialwirtschaft, Finanz-/Debitorenbuchhaltung, Kosten- und Leistungsrechnung, Vertrieb, Projektmanagement, Personalwirtschaft sowie eine Workflow-Automatisierung effizienter gestalten und fügen sich nahtlos in alle Prozesse des Unternehmens ein.

SAP Customer Service unterstützt alle Bereiche in der Serviceauftragsabwicklung: vom Vor-Ort-Service über die Betreuung durch Kundenkontaktcenter-Mitarbeiter bis zu Self-Service-Anwendungen im Inter- und Intranet. Alle Service-Mitarbeiter haben vollen Zugriff auf alle relevanten Kunden- und Servicedaten. Durch einen integrierten Workflow im SAP-System können Service-Mitarbeiter Kundenprobleme schnell und kompetent lösen.

#### **Das zeichnet uns aus:**

Wie bei allen Herausforderungen in anderen Projektbereichen, so stehen Ihnen auch hier die kompetenten Berater der KARA AG zur Seite, die in der Maschinen- und Anlagenbauindustrie schon erfolgreich CS-Projekte realisiert haben. Unsere Projekte in diesem Bereich umfassen alle Sparten und unterschiedliche Technologien der Maschinen- und Anlagenbauindustrie.