

Karin Neu berger

Martin Przewloka

Dienstleistungs- management

Die SAP-Lösung für
personalintensive Dienstleister

Inhalt

	Die Dienstleistungsbranche	7
1.1	Dienstleistung - Was ist darunter zu verstehen?	7
1.2	Aufbauorganisation eines Dienstleisters	11
1.3	Wodurch sind Dienstleistungen gekennzeichnet?	13
1.4	Der Produktionsfaktor Mensch	15
1.5	Spezifische Anforderungen an IT-Lösungen	17
2	Auf dem Weg zur integrierten Lösung	19
2.1	Die Wahl des Kostenträgers	19
2.2	Dienstleistungen in der Angebots- und Bereitstellungsphase	21
2.2.1	Kundenmanagement	21
2.2.2	Beurteilung der Dienstleistungsqualität	25
2.2.3	Angebotskalkulation	26
2.2.4	Bereitstellungsphase	30
2.2.5	Dimensionen der Disposition	31
2.3	Planungs- und Budgetierungsphase	33
2.3.1	Strategische Planung	35
2.3.2	Operative Planung	38
2.4	Realisationsphase	51
2.4.1	Plan-Ist-Vergleiche	52
2.4.2	Risikomanagement in Projekten	54
2.4.3	Verrechnung der Kosten	57
2.4.4	Bildung des Stundensatzes	59
2.4.5	Zeiterfassung	62
2.4.6	Umbuchungen	62
2.4.7	Fakturierung	63
2.4.8	Liquiditätssteuerung	64
2.5	Ergebnisphase	67
2.5.1	Bewertung	67
2.5.2	Reporting	71
2.5.3	Klassisches Reporting mithilfe der Deckungsbeitragsrechnung	72
2.6	Aktuelle Trends	77
2.6.1	Wertorientierung	78
2.6.2	Balanced Score Card (BSC)	85
2.7	Beurteilung der Dienstleistungsqualität aus Sicht des Marktes	89
2.8	Entscheidung für ein ERP-System	91

Die integrierte Lösung - die Service Provider Solution von SAP 93

3.1	Grundfunktionen von mySAP Service Providers 95
3.1.1	Akquisitions- und Angebotsphase 96
3.1.2	Planungs- und Budgetierungsphase 100
3.1.3	Realisationsphase 102
3.1.4	Ergebnisphase 146
3.1.5	Anwendungsübergreifendes Reporting 153
3.2	Erweiterte Prozesse mit mySAP Service Providers 159
3.2.1	Portale für personalintensive Dienstleistungsunternehmen 159
3.2.2	Customer Relationship Management für Service Providers 167
3.2.3	Workforce Management (WFM) für Service Providers 180
3.2.4	Mobile Lösungen für den Dienstleister 184
3.2.5	Business Intelligence (BI) für Service Provider 194
3.2.6	Integriertes Reisemanagement für Service Provider 202
3.2.7	Transferpreise und Intercompany-Geschäft für Service Providers 205
3.2.8	Best Practices für Dienstleister 207
3.3	Fallbeispiele 213
3.3.1	Fallbeispiel - Beratungsgeschäft 213
3.3.2	Fallbeispiel - Projektgeschäft 219
3.3.3	Fallbeispiel - Technischer Dienstleister 222

Exkurs: Prozesskostenrechnung 225

Literaturverzeichnis 229

Index 231