

SAP ERP MM-SRV Dienstleistungs- beschaffung

WHITEPAPER

Timo Götte
SUPPLY CHAIN CONSULTING | S4-EXPERTS.DE

Inhaltsverzeichnis

SAP MM-SRV Dienstleistungsbeschaffung	2
Prozessüberblick inkl. Modulintegration	3
Anwendungsfälle der Dienstleistungsbeschaffung	3
Stammdaten der Dienstleistungsabwicklung.....	6
Dienstleistungskontraktmanagement	9
Preisfindung und Konditionen der Dienstleistungsbeschaffung	10
Dienstleistungsbeschaffungsprozess.....	12
Bestellschreiben, Leistungserfassungsblätter und Rechnungen	15
Einkaufs- bzw. Logistikinformationssystem.....	16
Weiterentwicklung und Optimierung	18
Supply Chain Consulting	25

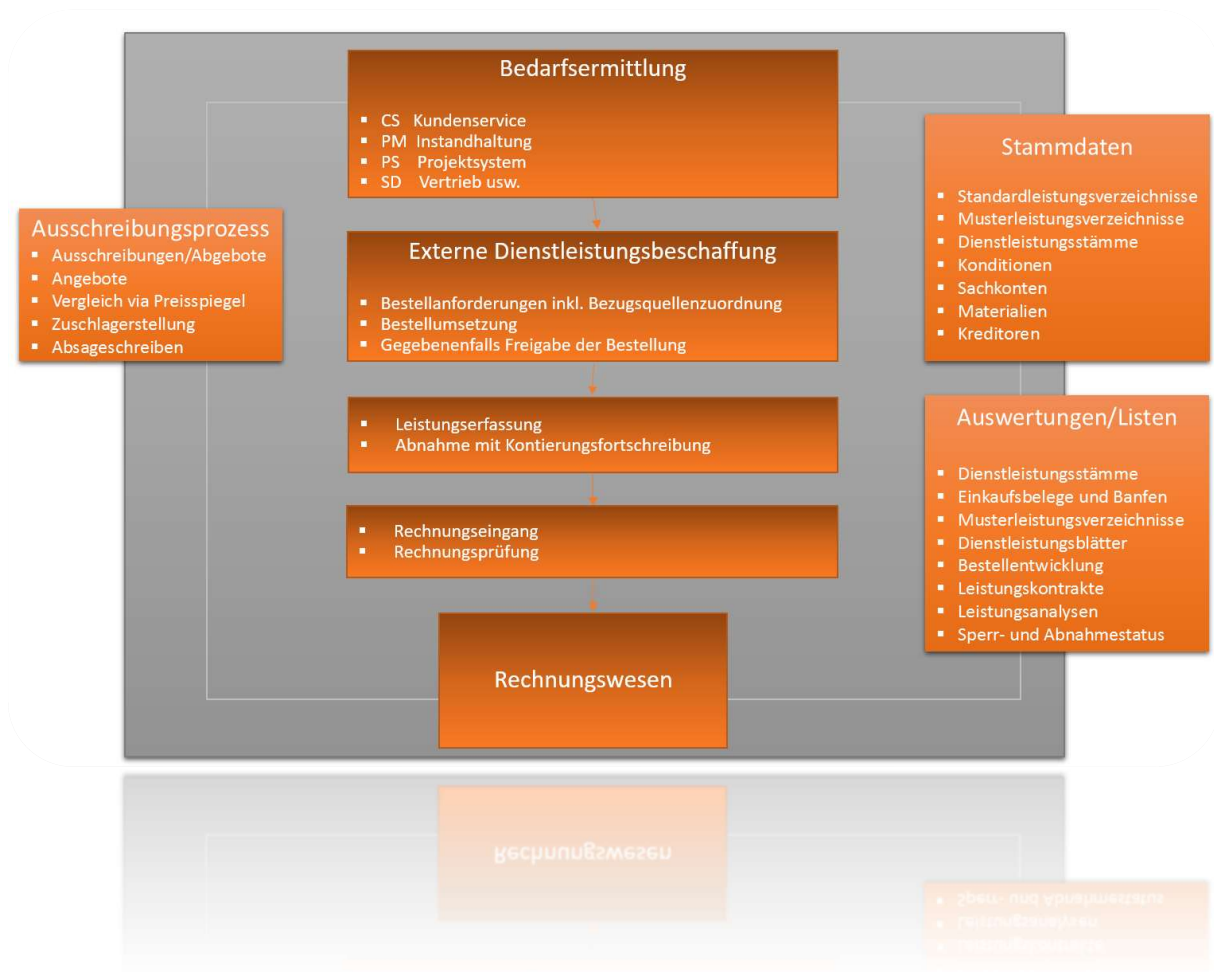
SAP MM-SRV Dienstleistungsbeschaffung

Dieses Dokument soll einen Überblick über den Sonderprozess Dienstleistungsbeschaffung gewähren.

Es werden regelmäßig Dienstleistungen in Anspruch genommen. Für diesen Prozess bietet SAP mit der Komponente MM-SRV ein umfassendes Werkzeug. Einerseits um wiederkehrende Tätigkeiten zu reduzieren und andererseits um den Prozess vom Ursprung, z.B. einem Serviceauftrag oder Instandhaltungsauftrag, bis hin zur Abrechnung optimal ausgestalten zu können. Diese Komponente ermöglicht eine detaillierte Kommunikation, Überwachung und Auswertung hinsichtlich komplexer Dienstleistungsanforderungen. Aufgrund der Wiederverwendbarkeit der Stammdaten, zeigen sich zunehmend im Rahmen der täglichen Arbeit deren Vorteile. Beschreibungen können einmal in hoher Qualität erfasst und langfristig verwendet werden, was den Kommunikationsaufwand teilweise erheblich reduziert. Auch die vielen Automatisierungsmöglichkeiten und sonstigen Prozessoptimierungen sollen dem Leser nähergebracht werden.

Die Abnahme von Dienstleistungen bedarf oftmals sowohl einer fachlichen, als auch kommerziellen Abnahme. Um Compliance-Anforderungen umzusetzen kann ebenso ein Vieraugenprinzip oder gar ein mehrstufiges Freigabeverfahren erforderlich sein. Eine Überwachung und Auswertung der Dienstleistungen externen Personals kann mit Hilfe der MM-SRV-Komponente deutlich strukturierter, transparenter und detaillierter erfolgen. Es ist ein revisionssicheres Dokumentieren der Kommunikation und aller Vorgänge möglich.

Prozessüberblick inkl. Modulintegration



Die Komponente Dienstleistung ist an die SAP-Module Kundenservice, Instandhaltung, Vertrieb, Projektsystem usw. gekoppelt. Dadurch ist es möglich, Bestellanforderungen für Dienstleistungen z.B. im Rahmen einer Instandhaltungsmaßnahme oder eines Projekts zu erstellen und dann dem Einkauf zu übermitteln; ohne zusätzliche Arbeit bei der Datenpflege. Das Zusammenspiel der Module MM, CS, SD, PS, PM, CO und FI spart Zeit, Aufwand und reduziert zudem die Fehlerhäufigkeit.

Ein Beispiel für die Integration zwischen MM und CO ist das Bestellobligo. Der erwartete Wert ungeplanter Leistungen sowie geplanter Dienstleistungen wird aus MM an CO übergeben, damit ein Bestellobligo aufgebaut und verwaltet werden kann. Dadurch kann das entsprechende Budget für Beschaffungsmaßnahmen rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.

Für die Integration von MM-SRV und PM bietet SAP sowohl für die geplante, als auch für die ungeplante Instandhaltung Optimierungsmöglichkeiten. So gibt es z.B. für beide Fälle sogenannte Rahmenbestellungen, mit deren Hilfe sich der Aufwand innerhalb des Einkaufs reduzieren lässt. Zudem kann im Rahmen der geplanten Instandhaltung mit Wartungsplänen der manuelle Erfassungsaufwand ebenso reduziert werden.

Aus dem Vertrieb wäre z.B. eine Streckenbestellung denkbar, die z.B. eine Produktlieferung um sinnvolle Dienstleistungen Dritter ergänzt. Aus dem Projektstrukturplan eines Projektes und dem Kundenservice, können sich ebenso Dienstleistungsanforderungen ergeben. Die Dienstleistungsbeschreibung kann entweder direkt innerhalb dieser Belege bzw. bei der Bestellerzeugung genauer spezifiziert werden kann.

Anwendungsfälle der Dienstleistungsbeschaffung

Um eine erste Idee davon zu vermitteln, wie vielseitig diese Komponente zum Einsatz kommen kann, sollen hier einige Beispiele aufgeführt werden.

- Regelmäßige Dienstleistungen z.B. Büroreinigung, Pflege der Grünanlage, Eventmanagement und ähnliches
- Gelegentliche Handwerkereinsätze, wie z.B. Malerarbeiten, Dachdeckereinsätze und kleinere Reparaturen
- Messeorganisation inkl. Service-Personal, Auf- und Abbau, Reinigung, Flyererstellung, Dekoration etc.
- Geplante Instandhaltung: Wartung der Produktionsanlage und -maschinen, PKW-Inspektion, Druckerservice, Austausch von Verschleißteilen etc.
- Ungeplante Sofortinstandsetzung: Reparaturen aller Art
- Schulungen, Workshops und Seminare
- Produktservice: Einrichtung von Anlagen, Inbetriebnahme elektronischer Antriebstechnik, kundenindividuelle Anpassung von Standardsoftwarelösungen, Möbelmontage usw.
- Bereitstellung von Software as a Service (SaaS), Infrastructure as a Service (IaaS) oder Platform as a Service (Paas) via Cloud inklusive Updates, Support etc.
- Softwareprojekte hinsichtlich Projektleitung, Beratung, Einrichtung, Wartung, Support und vieles mehr

Stammdaten der Dienstleistungsabwicklung

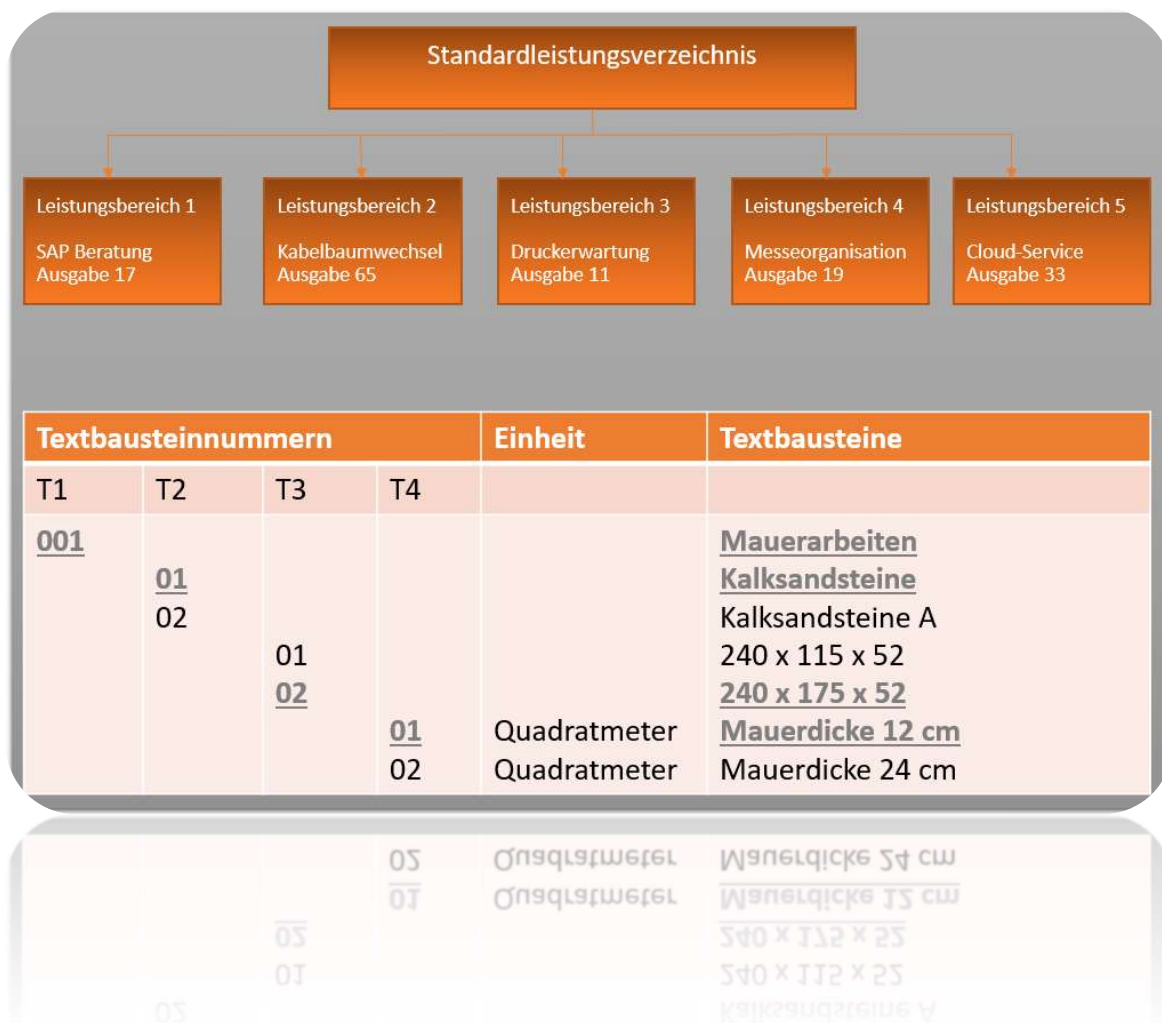
Der Dienstleistungsprozess wird über diverse Stammdaten optimiert. Wiederkehrende Dienstleistungen können detailliert erfasst und zukünftig als Datengrundlage genutzt werden. Im Rahmen des Dienstleistungsprozesses sind insbesondere folgende Stammdaten zu betrachten:

- Lieferanten
- Dienstleistungsstämme
- Standardleitungsverzeichnisse (St-DLV)
- Musterleistungsverzeichnisse (M-DLV)
- Dienstleistungskonditionsschemata und Konditionen
- Kontrakte mit Dienstleistungsverzeichnis

Auf die Pflege der **Lieferanten** soll an dieser Stelle nicht detailliert eingegangen werden. Der Hinweis, dass über den Lieferanten die leistungsbezogene Rechnungsprüfung angesteuert werden kann, sollte hinreichend sein. Damit erreichen Sie, dass die Rechnungen nicht ohne Leistungsabnahme bezahlt werden.

Analog zu Materialstämmen gibt es für den Dienstleistungsprozess **Dienstleistungsstämme**. Diese sind eine Erfassungshilfe, da hier Vorschlagswerte (Formeln, Langtexte, Bewertungsklassen usw.) hinterlegt werden können. Optionale Berechtigungsgruppen können festlegen, welcher Benutzer zur Auswahl der jeweiligen Dienstleistung berechtigt ist. Es lassen sich Dienstleistungen über einen Einkaufsstatus temporär sperren usw.

In **Standardleistungsverzeichnissen** können Textbausteine hinterlegt werden, die dann als Quelle für Dienstleistungsverzeichnisse und Dienstleistungsbeschreibungen dienen. Standardleistungsverzeichnisse werden teilweise von Lieferanten bereitgestellt, um eine eindeutige Kommunikation sicherzustellen. Diese sind immer dann sinnvoll, wenn sich Leistungsbeschreibungen aus unterschiedlichen Textbausteinen zusammensetzen und diese redundanzfrei abgelegt werden sollen. Gemeinsam mit Lieferanten entwickelte Standardleistungsverzeichnisse, sind auch einer eindeutigen und verständlichen Kommunikation zuträglich. Im Beispiel wurde eine mögliche Konfiguration der Leistungsbeschreibung grau hervorgehoben.



Musterleistungsverzeichnisse bilden eine sinnvolle Gruppierung von Dienstleistungen, die regelmäßig gemeinsam selektiert werden. Es können z. B. Texte, Preise, Überlieferungstoleranzen, feste Lieferanten, Mengen und Konditionen inkl. Gültigkeiten, Staffeln und Zusatzkonditionen hinterlegt werden. Auch hier gibt es die Steuerungsmöglichkeiten über Berechtigungsgruppen und Einkaufsstatus. Theoretisch können auch Dienstleistungen über Freitexte gepflegt werden. Der Autor rät davon allerdings ab, da das System Dienstleistungen ohne Leistungsstamm ungewöhnlich interpretiert. Insofern Sie z.B. eine Prozessoptimierung mit Hilfe von Wartungsplänen und Rahmenbestellungen implementieren, wodurch automatisch Leistungserfassungsblätter erzeugt werden können, werden Leistungen ohne Dienstleistungsstamm als ungeplante Dienstleistungen interpretiert. Leider lassen sich diese Einträge im Leistungserfassungsblatt auch nicht nachträglich auf geplante Dienstleistungen ändern.

Die Themen **Preisfindung und Konditionen** sowie **Kontraktmanagement** werden aufgrund des Umfangs in einem eigenen Abschnitt etwas näher erläutert.

Dienstleistungskontraktmanagement

Das Kontraktmanagement bezüglich Dienstleistungen weißt einige Besonderheiten auf. So können z.B. Dienstleistungen in einem separaten Leistungsverzeichnis aufgeführt werden. Im Rahmen der Einführung bei einem Kunden, kam der Autor zudem zu folgenden Erkenntnissen:

- Konditionen aus einem Leistungsstammsatz werden nicht in ein Kontraktleistungsverzeichnis übernommen, da SAP explizit vorsieht, dass alle Preisbestandteile Ergebnis einer Verhandlung sind.
- Ändert man den Bruttopreis einer Leistung, erhalten alle Zusatzkonditionen ein Löschkennzeichen, da SAP vorsieht, dass dann alle Preisbestandteile neu verhandelt und eingetragen werden müssen.
- Stammkonditionen die in ein Musterdienstleistungsverzeichnis selektiert wurden, bekommen jedoch nicht nachträglich ein Löschkennzeichen. SAP begründet dies damit, dass diese nun Belegpositionen sind und diese daher nicht aktualisiert werden müssen.
- Manuell in Bestellanforderungen eingegebene Preise werden nur in Bestellungen übernommen, falls es keine hinterlegten Konditionen gibt.
- Siehe auch SAP Hinweis: 499722

Preisfindung und Konditionen der Dienstleistungsbeschaffung

Preise setzen sich aus unterschiedlichen Konditionen zusammen, welche Zuschläge, Rabatte etc. umfassen. Weitere Einflussgrößen können das Datum (Gültigkeit der jeweiligen Kondition), Mengen (Staffelpreise) usw. sein.

Die in den Einkaufsbelegen ermittelten Konditionen, können aus unterschiedlichen Quellen stammen. Dabei überprüft das System nach einer festgelegten Reihenfolge diese Quellen. Zielsetzung ist es realistische Konditionen zu ermitteln, daher wird das System so eingestellt, dass zuverlässigere Quellen bevorzugt werden. Daher wird z.B. ein vorliegender Rahmenvertrag gegenüber dem eingegebenen Schätzpreis/Marktpreis im Dienstleistungsstamm bevorzugt bzw. proaktiv vorgeschlagen.

An dieser Stelle kann keine vollständige Einführung in ein derart umfassendes Thema erfolgen. Die MM-SRV-Komponente umfasst einige spezifische Besonderheiten, auf die sich die folgenden Ausführungen beschränken.

Konditionen können auf unterschiedlichen Ebenen gepflegt werden:

- Kontrakt
- Dienstleistung, Einkaufsorganisation, Lieferanten und Werk
- Dienstleistung, Einkaufsorganisation und Lieferanten
- Dienstleistung mit Marktpreis/Schätzpreis

Daneben gibt es noch einige weitere Spezialfälle, die hier aber nicht alle aufgeführt werden sollen.

Zudem gibt es eigene Konditionsschemata und Konditionen. In Dienstleistungsverzeichnissen können auf jeder Dienstleistungsebene Konditionen gepflegt werden.

Spezielle Kopfkonditionen auf Ebene der Gliederungsstufe (Outline), können automatisch an untergeordnete Stufen weitergegeben werden. Ein möglicher Anwendungsfall ist der Ausschreibungsprozess mit dem sogenannten Abgebot. Beim Abgebot werden Preisvorschläge pro Dienstleistungszeile kundenseitig eingegeben und der Lieferant kann dann auf Gliederungspunkten prozentuale Zu- oder Abschläge vornehmen.

Die Aktualisierung von Konditionen ist automatisierbar. Im Customizing kann ein Konditionsupdatekennzeichen als Vorschlag in Bestellanforderungen, Angeboten und/oder Bestellungen vorbelegt werden.

Dieses bewirkt die Aktualisierung:

- via Bestellanforderungen auf Dienstleistungsebene und
- via Angebot/Bestellung auf Ebene von Dienstleistungen und Lieferanten ggf. mit/ohne Werk.

Dieser Vorschlagswert in den Einkaufsbelegen ist änderbar. So kann z.B. der Einkäufer den Vorschlag (Flag) in der Bestellung entfernen, wenn er einen einmaligen Rabatt bekommen hat.

Dienstleistungsbeschaffungsprozess

Der Dienstleistungsbeschaffungsprozess weist viele Besonderheiten auf. Dieses Dokument beschränkt sich auf die wichtigsten Besonderheiten und soll einen ersten Überblick gewähren.

- **Rollen und Berechtigungen:** Über Berechtigungen lässt sich insbesondere die Dienstleistungserfassung und Abnahme trennen und ein 4-Augen-Prinzip umsetzen. Natürlich sind auch mehrstufige Freigabeverfahren möglich. Außerdem kann der Zugriff auf Stammdaten reglementiert werden. Ansonsten sind die Berechtigungen vielfach analog zu den anderen Einkaufsprozessen.
- **Unbekannter Kontierungstyp:** Bis zur Leistungserfassung ist ein unbekannter Kontierungstyp (U) zulässig.
- **Dienstleistungsverzeichnisse (DLV):** In Bestellanforderungen und Einkaufsbelegen lassen sich DLV integrieren, um Dienstleistungen detaillierter beschreiben zu können.
- **Langtexte:** Detaillierte Leistungsbeschreibungen können zudem zu jeder Leistungszeile erfasst werden. Dabei können Langtexte direkt in Bestellanforderungen oder Einkaufsbelegen erfasst bzw. aus verschiedenen Quellen gewonnen werden. Wiederkehrende Langtexte können Sie so z.B. bereits in Leistungsstämmen und Musterleistungsverzeichnissen hinterlegen, um sich deren Beschreibung zukünftig zu ersparen.
- **Leistungsselektion aus unterschiedlichen Quellen:** Um ein Dienstleistungsverzeichnis zusammenzustellen, bietet SAP viele Quelle über die die Leistungen selektiert werden können. So z.B. aus Bestellungen, Bestellanforderungen, Erfassungsblättern, Musterleistungsverzeichnissen, Angeboten usw.

- **Leistungsgliederung der DLV:** Es kann eine bis zu vier Stufige Gliederung vorgenommen werden, um komplexe Leistungsbeschreibungen anschaulicher gestalten zu können. Die Zeilen können dabei unterschiedliche Bedeutungen bekommen, so können Dienstleistungen, alternative Dienstleistungen, eventuelle Dienstleistungen, rein näher beschreibende Texte (Hinweiszeilen) usw. definiert werden.

- **Toleranzen, Wertlimits und erwartete Werte:** Bei einer Reparatur lassen sich z.B. die Tätigkeiten im Vorfeld ggf. nur teilweise genau vorhersehen (Demontage, Montage etc.), andere Tätigkeiten sind ungenau bekannt (Reparatur) und wieder andere konnten nicht vorhergesehen werden (Beschädigung einer weiteren Komponente). Um diesen Umstand Rechnung zu tragen, bietet SAP diverse Einstellungsmöglichkeiten.
 - Via Überlieferungstoleranzen können Sie für die geplanten Leistungen bereits eine akzeptable Abweichung von der Aufwandsschätzung implementierten.
 - Optionale Wertlimits können eine maximal zulässige Grenze für ungeplante Dienstleistungen festlegen.
 - Erwartete Werte werden bei gepflegten Wertlimits zur Pflichteingabe. Der dort eingetragene Wert dient dem System zur Ermittlung des gesamten Nettowerts, zum Aufbau eines Bestellobligos, falls implementiert für Freigabeverfahren, die Fortschreibung von Statistiken usw.

- **Leistungserfassungsblätter und Abnahmen:** Im Rahmen der Leistungserfassung wurde die Erfassung und Abnahme zweistufig realisiert. So können ggf. Verantwortlichkeiten getrennt und ein 4-Augen-Prinzip sichergestellt werden. Außerdem kann- bei Implementierung einer entsprechenden Infrastruktur und Schnittstelle- ggf. auch der Lieferant die Leistungen selber erfassen. Auch im Rahmen einiger Prozessoptimierungen lässt sich teilweise die Erfassung teilweise automatisieren. Um letztlich aber den Kontrollpunkt beizubehalten, wurde die Abnahme getrennt. Aber auch diese kann auf Wunsch sehr effizient im Rahmen der Massenpflege vorgenommen werden. Die Leistungserfassung bewirkt den Leistungseingang (vergleichbar mit dem Wareneingang von Materialien) und die Abnahme die FI/CO-Fortschreibung.

- **Nachrichtenfindung und eigene Formulare:** Bestellschreiben, Leistungserfassungsblätter zur Kommunikation mit Lieferanten bis hin zu Rechnungsschreiben (bei automatischer Lieferantenrechnungserstellung), können individuell umgesetzt werden. Der Standarddienstleistungsprozess funktioniert jedoch bereits ohne Formularanpassungen. Dies kann im Rahmen der weiteren Optimierung interessant sein.
- **Ausschreibungsprozess mit DLV und Kopfkonditionen:** Der Anfrage- und Angebotsprozess weißt einige Besonderheiten auf bzw. tatsächlich kann dieser Prozess sogar auf verschiedene Arten umgesetzt werden. An dieser Stelle nur so viel: Dienstleistungsverzeichnisse können mehrstufig integriert werden und eine interessante Variante ist es, Preise auf Gliederungsstufen vorzugeben, damit Lieferanten via Zu- und Abschläge vergleichbare Angebote erstellen. Im Rahmen der Dienstleistungsbeschaffung kann die Vergleichbarkeit von Angeboten ansonsten schnell zur Herausforderung werden, da ggf. jeder Lieferant im Detail unterschiedliche Herangehensweisen bei der Umsetzung hat.

Bestellschreiben, Leistungserfassungsblätter und Rechnungen

An dieser Stelle soll ein erster Überblick insbesondere über die Besonderheiten zu den Bestellschreiben geboten werden. Insofern Sie Prozessoptimierungen durchführen, könne auch weitere Formulare relevant sein. Bei der Optimierung via Wartungspläne und Rahmenbestellungen z.B. Leistungserfassungsblätter zur Übermittlung, der Ihrerseits automatisch erfassten Leistungen an den Lieferanten und im Rahmen von Rechnungsplänen Rechnungen zu Übermittlung der kundenseitig erstellten Lieferantenrechnungen an den Lieferanten.

Bereits die im Standard vorhandenen Formulare ermöglichen das Ausgeben der detaillierten Dienstleistungsverzeichnisse. Eigene Formulare sind also nur notwendig, falls es in Ihrem Hause weitere dienstleistungsspezifische Anforderungen gibt. Es ist auch bereits die Ausgabe von vielen zusätzlichen Texten sowie die Aussteuerung des Preisdrucks möglich.

Kurzübersicht

- Langtexte aus dem Dienstleistungsstamm werden unterhalb der Dienstleistungsposition in den Positionsdetails bzw. Dienstleistungsverzeichnis gedruckt
- Zeilentexte im Musterleistungsverzeichnisse werden ebenso unterhalb der Dienstleistungsposition und falls vorhanden unterhalb des Langtextes aus dem Dienstleistungsstamm gedruckt
- Kopftexte werden entweder oberhalb oder unterhalb der Positionen und des Leistungsverzeichnisses gedruckt
- Positionstexte werden jeweils unterhalb der Position gedruckt
- Preisdruckkennzeichen im Positionsdetailreiter „Konditionssteuerung“ legt pro Position fest, ob der Preis auf dem Bestellschreiben angezeigt wird oder nicht.

Auf die aus dem Materialeinkauf bekannten weiteren Möglichkeiten, z.B. direkt im Bestellschreiben via SAPscript, soll hier nicht weiter eingegangen werden. Ziel war es eine erste Idee über die verschiedene Quelle zu vermitteln; ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Einkaufs- bzw. Logistikinformationssystem

An dieser Stelle kann keine detaillierte Erläuterung der Auswertungsmöglichkeiten geboten werden. Die Auswertungsmöglichkeiten sind vielfach analog zu den Materialeinkaufsprozessen, berücksichtigen jedoch ebenso die Besonderheiten der Dienstleistungsbeschaffung. So können z.B. vielfach Abnahmen und Leistungserfassungsblätter ausgewertet werden bzw. es ist eine detailliertere Betrachtung respektive Selektion auf Dienstleistungsebene möglich.

- **Bestellentwicklung:** Lieferantenüberwachung z.B. inwiefern bereits Leistungen erfasst wurden und ob es Abweichungen hinsichtlich Termineinhaltung, Leistungserfassung oder Rechnungen gab.
- **Reporting zu Leistungen:** Ermöglicht einen schnellen Überblick, welche Bestellungen es zu einem Lieferanten gibt, ob der Lieferant komplett bzw. teilweise und rechtzeitig geliefert hat, ob die Rechnungen richtig waren, es ungeplante Dienstleistungen gab usw.
- **Ausgabe einer Liste von Leistungsstämmen:** Über verschiedene Selektionsmöglichkeiten; wie z.B. Waren- oder Berechtigungsgruppen, kann die Ausgabeliste angepasst werden. Der Anwender gewinnt z.B. einen schnellen Überblick über den Pflegestatus der Dienstleistungsstammdaten.
- **Reporting zum Musterleistungsverzeichnis:** Liefert je nach Selektion alle verfügbaren Musterleistungsverzeichnisse und bietet einen ersten Überblick über deren Pflegestatus.

- **Reporting zu Leistungsblättern:** Bietet Überblick über den Abnahme- und Sperrstatus der Leistungsblätter. Eine Massenflegetransaktion bietet überdies die Möglichkeit, diesen Status zu ändern. Hier können die dem Mitarbeiter zugehörigen Leistungsblätter gemeinsam gepflegt werden.
- **Dienstleistungskontraktbewertungen:** Auswertungen hinsichtlich existierender Kontrakte, um z.B. zu erfahren inwiefern diese bereits ausgeschöpft wurden und welchen Status die einzelnen Beschaffungsvorgänge haben. Man sieht auf einen Blick, ob häufig ungeplante Dienstleistungen erfasst wurden usw.

Das Einkaufsinformationssystem bietet auch noch weitere Reports zu Einkaufsbelegen, Warengruppen etc. die hier aber nicht alle erläutert werden sollen.

Weiterentwicklung und Optimierung

Nachdem der Standarddienstleistungsprozess betrachtet wurde, soll an dieser Stelle ein kleiner Ausblick geboten werden. Das Modul MM und die Komponenten MM-SRV im Speziellen bieten nämlich viele mögliche Optimierungsmaßnahmen und Weiterentwicklungen.

- **Leistungserfassung durch den Dienstleister:** Die Aktivierung und Konfiguration einer im Standard bereitgestellten Schnittstelle, kann hier als Grundlage genutzt werden. Ein BAPI kann die Datenkonvertierung in beide Richtungen vornehmen.
- **Mehrstufiges Freigabeverfahren:** Zu den Dienstleistungserfassungsblättern kann auch ein Freigabeverfahren realisiert werden. Vergleichbar mit anderen Einkaufsbelegen, lassen sich somit unterschiedliche Stakeholder abhängig von diversen Parametern (Wert, Werk, Warengruppe etc.) in den Abnahmeprozess einbinden.
- **Limitbestellungen:** Die Beschaffung von Verbrauchsmaterialien (C-Teilen, Büromaterial etc.) oder kleineren Dienstleistungen, kann über einen schlanken Prozess abgebildet werden. Dazu wird eine Rahmenbestellung mit einer längeren Laufzeit und einem Wertlimit angelegt. Danach können mehrere formlose Bestellvorgänge- z.B. über das Telefon- angestoßen werden. Ein Wareneingang oder die Leistungserfassung ist hier nicht erforderlich. Rechnungen können einzeln oder auch als Sammelrechnung erfasst werden. Bei der Rechnungserfassung erfolgt nur eine Prüfung auf das Wertlimit und die Laufzeit. Ziel ist es dabei den Aufwand, bei geringwertigen Beschaffungsvorgängen, zu reduzieren.

- **Notfall-/Sofortinstandhaltung:** Prozesse die nicht auf den Einkauf „warten“ sollen, können sehr schlank implementiert werden. Damit umgeht man den Prozess innerhalb des Einkaufs (Weiterverarbeitung der Bestellanforderungen, Bestellumsetzungen und Bestellungen) und generiert aus Instandhaltungsaufträgen bzw. Bestellanforderungen ad-hoc Leistungserfassungsblätter, welche optional vor der Abnahme angepasst werden können.
- **Automatische Rechnungserstellung und ggf. auch Auszahlung:** Über Rechnungspläne können bei regelmäßigen Zahlungen (Wartung, Pacht, Abo, Lizenzen etc.) oder Teilzahlungen (IT-Projekte) automatisch Rechnungen erzeugt werden. Immer dann, wenn eine Abnahme nicht erforderlich ist (z.B. Cloud-Servicepauschale) kann selbst die Auszahlung vollständig automatisch erfolgen. Über die Nachrichtenfindung können die Rechnungen dem Lieferanten zugestellt werden, sodass dieser nur bei Abweichungen eingreifen muss.
- **Lieferantenbewertung:** Die ggf. bereits vorhandene Lieferantenbewertung kann um sinnvolle Haupt- und Nebenkriterien inkl. Gewichtungsfaktoren ergänzt werden. So kann insbesondere die Qualität der Lieferanten zukünftig in den Entscheidungsprozess einfließen.
- **Self-Service Services:** Damit können gerade Beschaffungsprozesse zu "geringwertigen" Dienstleistungen von den Mitarbeitern selbst übernommen werden. Dazu muss dann aber auch die entsprechende Infrastruktur bereitstehen. Als kostengünstige und schlanke Alternative wurde die Limitbestellung vorgestellt.

- **Wartungspläne und Rahmenbestellungen:** Der Dienstleistungsbeschaffungsprozess kann je nach Rahmenbedingung sehr schlank gestaltet werden. Gerade wiederkehrende Tätigkeiten, wie z.B. die Pflege der Grünanlagen, PKW-Inspektionen, Büroreinigungen oder die regelmäßige Maschinenwartung, bieten viel Optimierungspotential. Insofern die einzelnen Leistungen und der Lieferant im Vorfeld bekannt sind und über Aufwandspauschalen abgerechnet werden können, kann der Prozess bis hin zur Abnahme weitgehend ohne manuelle Eingriffe ablaufen. Während der Standardprozess sich ggf. aus Wartungsplan, Instandhaltungsauftrag, Bestellanforderung, Bezugsquellenzuordnung, Bestellumsetzung, Leistungserfassung, Abnahme und Rechnungserfassung zusammensetzt, kann der manuelle Erfassungsaufwand bis hin zur Abnahme stark reduziert werden:
 - Die Dienstleistungsspezifikation kann im Wartungsplan erfasst werden, um auf einen Instandhaltungsauftrag verzichten zu können
 - Eine Rahmenbestellung mit langer Laufzeit, reduziert den manuellen Erfassungsaufwand erheblich. Bestellanforderungen können ausgelassen werden sowie die Bezugsquellenzuordnung und Bestellerzeugung muss nur einmal erfolgen. Die Leistungserfassung erfolgt über die Laufzeit hinweg mit Bezug zur selben Bestellung.
 - Die Wartungsplanterminierung bzw. dessen manueller Abruf wurde beim Kunden derart eingestellt, dass automatisch im Hintergrund ein Leistungserfassungsblatt erzeugt wird.

- **Formeln zur Mengenermittlung:** Wenn sich die Bestellmenge aus einer komplexen Formel ergibt, können Formeln in den Bestellanforderungen und Einkaufsbelegen bereitgestellt werden.
- **Anfrage und Angebotsprozess:** Größere Vorhaben erfordern z. B. das Einholen von mindestens drei Angeboten (Policy). Eine detaillierte Dienstleistungsbeschreibung kann in den Anfrage- und Angebotsprozess eingebunden werden. SAP bietet im Standard eine weitere sehr interessante Lösung an; nämlich Ausschreibungen mit Abgebot.
- **Global Percentage Bidding/Ausschreibung mit Abgebot:** Beim Abgebot werden Preisvorschläge pro Dienstleistungszeile kundenseitig eingegeben und der Lieferant kann dann auf Gliederungspunkten prozentuale Zu- oder Abschläge vornehmen. Besser, da man sich nicht in Detaildiskussionen verliert, Änderungen im Detail vorgenommen werden können und dennoch eine Vergleichbarkeit der Angebote besteht. SAP stellt sogenannte Kopfkonditionen zur Verfügung, sodass prozentuale Zu- oder Abschläge auf Gliederungspunkten an untergeordnete Gliederungspunkte bzw. Dienstleistungen weitergereicht werden können.
- **Leistungsgliederung:** Umfangreiche Dienstleistungsverzeichnisse lassen sich über eine Gliederung übersichtlicher gestalten. Zudem können bei Ausschreibungsprozessen Umsetzungsdetails auf niedriger Stufe gepflegt, jedoch auf höherer Stufe eine Vergleichbarkeit der Angebote sichergestellt werden. Aufwandsschätzungen/Preisangaben werden dazu auf Gliederungsebene gepflegt und verglichen.
- **Bestellschreiben:** Es kann ein eigenes Bestellschreiben für die Dienstleistungsbeschaffung entwickelt werden, um individuelle Anforderungen umzusetzen. So kann ggf. der Preisdruck für einzelnen Dienstleistungen ausgeblendet werden. Im Standard lässt sich diese via Kennzeichen nur je Position aussteuern.

- **Schreiben zu Lieferantenrechnungen, Ausschreibungen und Leistungserfassungsblättern:** Insofern später automatisch Lieferantenrechnungen, Ausschreibungen bzw. Erfassungsblätter erzeugt werden, können diese dem Lieferanten zugesendet werden. Dazu müssen eigene Formulare und die Nachrichtenfindung implementiert werden.
- **Standardleistungsverzeichnisse:** Die Erstellung und Einspielen von Standardleistungsverzeichnissen vom Dienstleister, kann die Kommunikation erleichtern. Standarddienstleistungsverzeichnisse ermöglichen es aus vielen Textbausteinen eine konkrete Dienstleistungsbeschreibung zu selektieren.
- **Nutzung von etablierten Standards bzgl. der Leistungsverzeichnisse:** So hat sich z.B. GAEB (Gemeinsame Ausschuss Elektronik im Bauwesen) als Standard in der Baubranche etabliert. Verschiedene Anbieter bieten verbesserte Schnittstellen; z.B. Promos, Marlin, FIS (Rapid Deployment Functions), um diese in das eigene SAP System einzuspielen. Ein etablierter Standard kann die Kommunikation und den Pflegeaufwand deutlich vereinfachen. Leistungsverzeichnisse enthalten Leistungstexte, Leistungslängtexte, Leistungspreise und Preismengeneinheiten
- **Variantenkonfiguration hinsichtlich Dienstleistungen:** Anhand der Kundenauswahl und Beziehungswissen kann die Konfiguration des Dienstleistungsverzeichnisses unterstützt werden. Eigenschaften von Dienstleistungen werden als Merkmale gespeichert. Somit ist eine Gruppierung gleichartiger Dienstleistungen in Klassen möglich (Klassenart 038 Leistungen), welche Konfigurationsprofilen und Musterleistungsverzeichnissen zugeordnet werden.

- **Konfigurierbare Musterleistungsverzeichnisse:** Hierfür gibt es die Klassenart 301 (Musterleistungsverzeichnisse) und es können entsprechende Merkmale mit Merkmalswerten gepflegt werden. Über Beziehungswissen wird die Selektion der relevanten Dienstleistungen für ein Dienstleistungsverzeichnis unterstützt. Pro Leistungszeile kann Beziehungswissen zugeordnet/angelegt werden. Dies sind Regeln, die abhängig von der Merkmalausprägung zur Selektion der Leistungszeilen führen. Nur bei sehr komplexen Dienstleistungsbeschaffungsprozessen, wie sie z.B. in der Baubranche vorkommen, wäre das eine interessante Weiterentwicklung.
- **Verteilte Kontrakte:** Kontrakte einer zentralen Einkaufsorganisation werden dabei an andere Einkaufsorganisationen verteilt. Somit können alle die günstigeren Konditionen der Kontrakte zur Beschaffung von Materialien oder Dienstleistungen nutzen. Die lokalen Einkaufsorganisationen senden wiederum Abrufdaten an die zentrale Einkaufsorganisation zur Fortschreibung. Die Verteilung kann mit Hilfe der Klassifizierung, ALE und IDocs (Kontrakt-IDocs, Konditionen-IDocs und Abruf-IDocs) implementiert werden.
- **Leistungserfassung seitens des Lieferanten/Internet-Anwendungskomponente:** Die Internet-Anwendungskomponente (IAC) ermöglicht die SAP-Nutzung über das Internet bzw. Intranet, sodass Dienstleister die Dienstleistungen selber erfassen können. Die Daten, die im Intranet/Internet erfasst werden, werden über BAPIs (Business Application Programming Interfaces) an das SAP-System weitergegeben. Auch für die Abnahme gibt es eine entsprechende Transaktion. Beide Transaktionen wirken antiquiert, könnten aber ggf. eine Grundlage für eigene Transaktionen darstellen.

- **Lieferantenportal:** Zum Beispiel für die Leistungserfassung seitens des Lieferanten, Abnahmen seitens des Kunden, Einspielung von GAEB-Leistungsverzeichnisse etc. Hier gibt es verschiedene Lösungen z.B. die modulare, web-basierte Beratungslösung AVA (Ausschreibung, Vergabe und Abrechnung). Es sind allerdings mehrere Systemlandschaften (SAP ERP und Lieferanten-WebAS) erforderlich. Die systemübergreifende Prozessabwicklung erfordert viele Einstellungen (RFC-Verbindungen, WebServices, Webservice-Aliase, Rollen und Berechtigungen für Service- und Produktivbenutzer etc.) und zwar sowohl auf Kunden- als auch auf Lieferantenseite. Neue Lösungen, wie SAP Ariba und SAP Fieldglass, lassen sich teilweise deutlich unkomplizierter integrieren.
- **SAP Ariba und MM-SRV-Integration:** Dazu folgt ein eigenes Whitepaper. Siehe auch SAP Hinweis: 2061499
- **SAP Fieldglass und MM-SRV-Integration:** Dazu folgt ein eigenes Whitepaper
- **Dienstleistungsbeschaffung innerhalb von SAP S/4 HANA:** Dazu folgt ein eigenes Whitepaper

Supply Chain Consulting

Herr Götte, der Betreiber der Webpage zum Supply Chain Consulting, ist spezialisiert auf SAP Software-Lösungen für die Industrie. Das Leistungsangebot umfasst Interim Management sowie Logistikberatung mit der Spezialisierung auf die Geschäftsbereiche Einkauf, Bestandsführung und Produktion.

Zu seinen Kunden gehören viele namhafte Großkonzerne aus der Industrie. Als besonderer Schwerpunkt hat sich dabei der Automotive- und Maschinenbau entwickelt. Daneben war Herr Götte aber auch bei Kunden aus z.B. den Branchen Pharmazie, Medizin und Chemie tätig.

Herr Götte ist selbständiger Unternehmensberater und kann Sie daher gerne in Ihren Projekten unterstützen.



Das vorliegende Werk ist in all seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Ungeachtet der Sorgfalt, kann es leider zu Fehlern kommen, für die sich der Autor ausdrücklich entschuldigt, aber keine Haftung übernimmt.

Für etwaige Verweise auf weiterführende Literatur, Internetseiten und SAP sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen, Bildschirmauszüge usw. können auch ohne ausdrückliche Kennzeichnung Marken sein und unterliegen dem Urheberrecht.

Screenshots unterliegen zum Beispiel dem Urheberrecht der © SAP SE, Dietmar-Hopp-Allee 16, 69190 Walldorf.