

SAP Business ByDesign

**SAP® Business ByDesign™**  
LÖSUNGSÜBERBLICK



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



# INHALT

3	SAP Business ByDesign
4	Unternehmensziele erreichen
4	Managementebene unterstützen
6	Finanzprozesse optimieren
6	Cashflow-Management
9	Finanz- und Rechnungswesen
12	Den Kunden in den Mittelpunkt stellen
12	Marketing
14	Vertrieb
18	Service
21	Personaleinsatz verwalten
21	Personalwesen
24	Mitarbeiter-Self-Service
26	Produktion und Logistik integrieren
26	Produktentwicklung
28	Einrichtung der Supply Chain
30	Supply-Chain-Planung und -Steuerung
32	Produktion, Lagerhaltung und Logistik
36	Projekterfolg sichern
36	Projektmanagement
39	Einkaufsprozesse intelligent unterstützen
39	Strategischer Einkauf
42	Operativer Einkauf
45	Gesetze und Standards erfüllen
45	Compliance Management
48	Transparenz fördern
48	Eingebettete Unternehmensanalysen
50	Kommunikation und Informationsaustausch
52	IT vereinfachen
52	Integrierte Services und Support

# SAP® Business ByDesign™

## LÖSUNGSÜBERBLICK

SAP® Business ByDesign™ ist die umfassendste On-Demand-Softwarelösung für den Mittelstand. Mit ihrer Hilfe decken Sie alle Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens vollständig ab. Mehr noch: Die Lösung lässt sich innerhalb kürzester Zeit anpassen, wenn sich die Anforderungen Ihres Marktfelds ändern. SAP Business ByDesign

bietet Ihnen außerdem personalisierte Anwenderprofile, integrierte Hilfsfunktionen und Schulungsmodule sowie umfangreiche Analysewerkzeuge. Leistungsfähige Funktionen gewährleisten, dass Ihre Mitarbeiter untereinander und mit Geschäftspartnern reibungslos und eng zusammenarbeiten können. Informieren Sie sich umfassend, wie Sie mit

SAP Business ByDesign das Potenzial Ihres Unternehmens voll ausschöpfen. Denn: Mit nur einer Lösung haben Sie alle Betriebsabläufe fest im Griff. Machen Sie sich die Möglichkeiten der SAP-Software zunutze, indem Sie mit ihrer Hilfe Ihre individuellen Pläne und Strategien erfolgreich umsetzen.



Eine umfassende Lösung mit integriertem Support für alle Geschäftsbereiche

# UNTERNEHMENSZIELE ERREICHEN

## MANAGEMENTEBENE UNTERSTÜTZEN



Stärken Sie Ihr Management – geben Sie ihm mehr Kontrolle über das Unternehmen und bessere Informationen zur Entscheidungsfindung. Mit SAP Business ByDesign bekommen Ihre Manager alle Informationen, die sie zur Führung ihrer jeweiligen Abteilungen und des Unternehmens brauchen. Über spezielle Managementansichten stehen Analysen in Echtzeit zur Verfügung, die es Ihren Managern erlauben, wichtige Kennzahlen genau zu verfolgen.

### Managementebene unterstützen

Mit einem speziell für die Managementebene entwickelten Work Center, haben Ihre Führungskräfte mit SAP Business ByDesign das Geschäft stets sicher im Blick und verfügen über alle Informationen für fundierte Entscheidungen und eine bessere Planung. Abweichungen vom Plan sowie neue Trends und Chancen lassen sich früher erkennen. Weiterhin können Sie mit der Software:

- ihre Geschäftsaktivitäten anpassen und Ihre Mitarbeiterkapazitäten und -einsätze je nach Unternehmensentwicklung aktualisieren
- Berichte und Sichten maßgeschneidert an Ihre eigenen Informationsansprüche erstellen und ändern, ohne dabei vom technischen Fachpersonal abhängig zu sein
- die Kennzahlen ermitteln und überwachen, die die Performance Ihres Unternehmens eindeutig widerspiegeln

### Funktionsumfang

#### Organisationsmanagement

##### ■ Stellendefinition

Mit genauen Stellendefinitionen entsprechend Ihrer Organisationsstruktur können Sie die Personalbesetzung optimieren. Wenn Sie einer Organisationseinheit einen Mitarbeiter zuordnen, weisen Sie gleichzeitig eine Stelle zu. Diese Stellenzuweisung kann von verschiedenen Funktionen in Ihrem Unternehmen verwendet werden. Die Funktion „Human Resources“ etwa nutzt sie zum Festsetzen der Vergütung, die Funktion „Projekte“ zur personellen Besetzung von Projekten und die Funktion „Vertrieb“ zur Durchführung servicebezogener Aufgaben.

##### ■ Organisationsstruktur verwalten

Mit SAP Business ByDesign können Sie Ihre Unternehmensstrukturen unter funktionalen Gesichtspunkten betrachten. Erstellen Sie Organisationseinheiten, die den realen Strukturen Ihres Unternehmens entsprechen (z. B. Kostenstellen oder Konzernabteilungen). Dabei kann eine einzige Organisationseinheit unterschiedliche Funktionen und Rollen besetzen. Ordnen Sie jeder Organisationseinheit Funktionen zu, etwa

Vertrieb oder Einkauf, sodass ihr jeweiliger Geschäftszweck deutlich wird. Schließlich können den Organisationseinheiten auch noch Mitarbeiter und Service-Agenten zugewiesen werden.

#### ■ Aufgaben verteilen

Optimieren und vereinfachen Sie die Aufgabenverteilung in Ihrem Unternehmen. Mit der Funktion zur globalen Arbeitszuordnung von SAP Business ByDesign lassen sich Aufgaben automatisch verteilen. Die Software steuert Aufgaben je nach Zugriff durch autorisierte Benutzer. Wenn mehr als ein Benutzer oder eine Organisationseinheit gleichzeitig die Verantwortung für eine Arbeitskategorie hat, können Sie die Arbeitsverteilung in Ihrem Unternehmen mit Regeln verwalten, anhand derer die Software Arbeitselemente bewertet und sie direkt zu den entsprechenden Organisationseinheiten oder Benutzern lenkt.

#### Unternehmensanalyse

##### ■ Integrierte vordefinierte Berichte ausführen

Führen Sie problemlos vordefinierte Berichte aus, mit denen das Analysieren von großen Datenmengen auch in kurzer Zeit möglich ist. In Ihren täglichen Aufgabenkontext sind Berichte integriert. Sie lassen sich aber auch aus einer zentralen Datenbank auswählen, auf die Sie aus jedem Work Center zugreifen können.

##### ■ Analytisches Berichtswesen

Erstellen und verändern Sie Berichte je nach Ihren Geschäftsanforderungen. Über die Work Center, denen Sie zugeordnet sind, können Sie auf analytische Berichte zugreifen.

Diese Berichte ermöglichen das Analysieren von großen Datenmengen in kurzen Reaktionszeiten. Mit dem Tool SAP Business Explorer können Sie Geschäftsberichte anlegen oder vorhandene Berichte bearbeiten.

##### ■ Kennzahlüberwachung

Verfolgen und verwalten Sie die Kennzahlen (KPIs), die zu Ihren Verantwortungsbereichen gehören. Mit dieser Lösung werden Kennzahlen, die in einem KPI-Katalog zur Verfügung stehen, mit vordefinierten Zielwerten abgeglichen. Werden Zielwerte nicht erreicht, so erhalten Sie sofort eine Benachrichtigung. Mit der Kennzahlüberwachung stehen auch Informationen zur Historie und detaillierte Berichte zur Verfügung. So können Sie mögliche Ursachen für verfehlt Ziele genau analysieren.

#### Unterstützung des Managements

##### ■ Management-Work-Center bereitstellen

Mit zielgerichteten Funktionen über ein Work Center zur Unternehmensperformance werden Sie den spezifischen Anforderungen Ihrer Top-Führungsleute und Ihres operativen Managements gerecht. Dieses Work Center unterstützt die strategische Entscheidungsfindung und erleichtert die Kooperation im Managementteam. Alle arbeiten mit denselben vertraulichen Quellen, die von Assistenten oder zuverlässigen Beratern vorbereitet werden können. Vorgesetzte verfügen über ihre eigenes Work Center, das so als zentraler Arbeitsplatz für Verwaltungsaufgaben im Personal-, Budget- und Projektmanagement fungiert.

##### ■ Abteilungsmanagement

Geben Sie Führungskräften die Möglichkeit, abteilungsrelevante Entscheidungen zu fällen, die mit den strategischen Geschäftszielen in Einklang stehen. SAP Business

ByDesign enthält einen zentralen Arbeitsplatz für abteilungsweite Aufgaben rund um Besetzung, Personalmanagement, Budgetplanung und Projektmanagement. Hier können beispielsweise Spesenabrechnungen genehmigt, Arbeitszeitpläne geprüft und Projekte zugewiesen werden.

##### ■ Bereichsmanagement

Ihre Manager sollten jederzeit auf alle Informationen und Funktionen zugreifen können, die für ihre jeweiligen Verantwortungsbereiche wie Budget oder Organisationsstruktur von Bedeutung sind. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Führungskräfte Bereichsentscheidungen treffen können, die auf die strategischen Ziele anderer Geschäftsbereiche abgestimmt sind. Dazu zählen z. B. das Management von Finanzen, Vertrieb und Service, Beschaffung oder Lieferketten.

#### Unternehmensplanung

##### ■ Unternehmensbereiche planen

Optimieren Sie jetzt die Performance Ihrer Vertriebsteams. Die Software bietet leistungsstarke Tools, mit denen Sie Vertriebsziele je nach Mitarbeiter, Produktkategorie oder Produkt festlegen und die Performance später mit diesen Zielen vergleichen können. Vertriebsmanager können ihre Vertriebsziele auf verschiedenen Ebenen planen, den Vertrieb über den gesamten Verkaufszyklus lückenlos überwachen und ihre Vertriebspläne darauf abstimmen. Dank dieser Funktionen ist die Überwachung von Vertriebszielen, Prognosen und Einnahmen in die täglichen Arbeitsprozesse von Vertriebsleitern und -mitarbeitern eingebunden und sorgt so für Leistungssteigerungen im Verkauf.

# FINANZPROZESSE OPTIMIEREN

## FINANZMANAGEMENT



Die Integration wichtiger Geschäfts- und Finanzprozesse sorgt dafür, dass Sie jederzeit eine einheitliche und aktuelle Sicht auf Ihr Unternehmen haben und sich auf eine unternehmensweit standardisierte Buchführung verlassen können. Mit SAP Business ByDesign können Sie alle wichtigen Geschäftsprozesse abbilden. Sie haben stets einen Überblick über Forderungen und Verbindlichkeiten, Zahlungsverkehr und Liquidität, Bestand und Anlagen, Steuern und Spesen sowie Konformität und Berichtswesen. Damit ha-

ben Sie zu jeder Zeit eine zuverlässige Basis für Periodenabschlüsse und unternehmerische Entscheidungen.

### Cashflow-Management

Nahezu jeder Geschäftsprozess ist mit Kapitalflüssen innerhalb Ihres Unternehmens bzw. zwischen Ihrem Unternehmen und Ihren externen Geschäftspartnern oder Kunden verbunden. SAP Business ByDesign behandelt jeden Unternehmensschritt unter Berücksichtigung der finanziellen Aspekte, sodass Sie über sämtliche Zu- und Abflüsse von Zahlungsmitteln stets die volle Kontrolle behalten. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Ihre Forderungen und Verbindlichkeiten verwalten und überwachen, Zahlungs- und Ausgleichsprozesse automatisieren und Forderungen und Verbindlichkeiten in verschiedenen Fremdwährungen bewerten
- mit zentral verwalteten Unternehmensdaten und Berichtsdeklarationen schneller Steuererklärungen erstellen und ggf. Steuerzahlungen vornehmen
- Spesen- und Erstattungsrichtlinien aufstellen, Ausgaben der Mitarbeiter überwachen und genehmigte Ausgaben erstatten

## Funktionsumfang

### Bearbeitung von Forderungen und Verbindlichkeiten

#### ■ Zahlung und Ausgleich

Es ist oft sehr kompliziert, ausstehende Zahlungen und Forderungen im Auge zu behalten – und meist kann diese Aufgabe nicht ohne Buchhaltungsfachleute bewältigt werden. Das wichtigste Ziel von SAP Business ByDesign ist es, die Komplexität zu minimieren und die Transparenz zu steigern. Dank der Automatisierung von Zahlungsabwicklung und Ausgleich fälliger Zahlungen kommen Sie diesem Ziel ein gutes Stück näher. Anders ausgedrückt: Die Verarbeitung wird beschleunigt, und Ihr Kapitalfluss erhöht sich. Und weil Sie eigene Gründe für Zahlungssperren, Abzugstypen sowie Strategien zum Gruppieren und Ausgleichen von Zahlungen definieren können, lassen sich die Richtlinien Ihres Unternehmens leichter einhalten.

#### ■ Einzug und Mahnung

Stellen Sie sicher, dass Ihre Informationen über Außenstände immer auf dem neuesten Stand sind. Senden Sie Zahlungserinnerungen und Mahnschreiben an Kunden mit überfälligen Zahlungspositionen, um eine zügige Zahlung von ausstehenden Forderungen zu gewährleisten. Möglich wird dies durch die flexiblen Mahnfunktionen von SAP Business ByDesign, die mit integrierten Mahnprozessen für einen optimierten Cashflow sorgen. Sie können entweder selbst Mahnprozesse einleiten, oder Sie können den Prozess mithilfe der automatischen Planungsfunktion von der Software auslösen lassen.

#### ■ Forderungen und Verbindlichkeiten bewerten

Nutzen Sie die automatische Kontenfindung für Fremdwährungsbewertungen, und richten Sie diese Funktion für Forderungen und Verbindlichkeiten mithilfe einer integrierten Infrastruktur ein. Zudem unterstützt die Lösung bei ausstehenden Forderungen und Verbindlichkeiten zu einem bestimmten Stichtag das Umrechnen von Fremdwährungsbeträgen in die Hauswährung. Wenn Sie diese Aufgaben zur regelmäßigen Ausführung planen und im Hintergrund ausführen, können Sie wertvolle Zeit sparen.

### Verwaltung der Steuern

#### ■ Steuern auf Waren und Dienstleistungen berechnen

Werden Steuern nicht rechtzeitig und korrekt angemeldet und entrichtet, können empfindliche Bußgelder und Strafen die Folge sein. SAP Business ByDesign unterstützt Sie bei der Bearbeitung von Steuererklärungen für Waren und Dienstleistungen und bei der Kontobestimmung für entsprechende Buchungen. Sie enthält länderspezifische Funktionen zum Berechnen, Anmelden und Entrichten von Steuererklärungen sowie für die Kommunikation mit den Steuerbehörden. Ihre Steuerbuchhaltung kann Steuererklärungen auf Grundlage von steuerpflichtigen Rechnungsbeträgen ausführen oder bei Bedarf Einträge manuell vornehmen. Zum Prüfen und Nachverfolgen der Prozessschritte gibt es eine Überwachungsfunktion.

#### ■ Umsatz- und Verbrauchssteuer bearbeiten (USA)

Profitieren Sie von aktuellen Berechnungen der US-Umsatz- und Verbrauchssteuern für Kundenaufträge und Bestellungen (sowie die dazugehörigen Rechnungen) im Rahmen

eines automatisierten Workflows. Wenn Sie mit dem Tax Service des SAP-Partners Vertex arbeiten, brauchen Sie die sich ständig ändernden US-Umsatz- und Verbrauchssteuerdaten nicht mehr manuell zu konfigurieren und zu aktualisieren.

#### ■ Quellensteuer bearbeiten

Zur Einhaltung der Steuervorschriften und -gesetze gehört auch die Fähigkeit, Quellensteuer zu verarbeiten, wenn nötig auch auf Bundesstaatenebene. In Ihrem Steuernebenbuch werden alle relevanten Transaktionen auf Grundlage vordefinierter Regeln erfasst. Dadurch sind Sie in der Lage, pünktlich und genau Quellensteuermeldungen auszustellen (z. B. US-Formulare des Typs W-2 für Mitarbeiter und des Typs 1099 für Vertragspartner).

#### ■ Steuererklärungen einreichen

Standardisieren Sie die Art, wie Sie Steuererklärungen einreichen, indem Sie Vorlagen für Geschäftsbelege verwenden, beispielsweise Standardformulare für Steuererklärungen. Die Software enthält länderspezifische Formulare für US-Steuererklärungen, z. B. für Umsatz-, Verbrauchs- und Quellensteuer, sowie Formulare für Umsatzsteuererklärungen und zusammenfassende Meldungen in zahlreichen EU-Länder.

### Aufwands- und Erstattungsmanagement

#### ■ Spesenerstattung

Benutzerfreundliche und leicht erlernbare Prozesse sind für die Zufriedenheit der Endbenutzer das A und O. Dies gilt umso mehr für Spesenabrechnungen, die unregelmäßig und meist von Gelegenheitsbenutzern erstellt werden. Die Lösung bietet hierfür eine vereinfachte Oberfläche, die auch für ungeübte Anwender leicht beherrschbar ist.

Zudem unterstützt sie die Konformität mit relevanten landes- und unternehmensspezifischen Richtlinien und stimmt Genehmigungen mit integrierten Workflows ab.

#### ■ Kommunikation

Prüfen Sie Aufwand und Erstattung klar und einfach mit vordefinierten und anpassbaren Berichten. Diese Berichtsfunktionen gestatten einen schnellen Überblick über die wichtigsten Daten zu einer Reise und sind standardmäßig in der Lösung enthalten. In einem PDF-Dokument werden für jede Spesenabrechnung Daten, Reisezweck, Ausgaben und Pauschalen für jeden Reisetag einzeln und insgesamt ausgewiesen.

#### Zahlungsverkehr und Liquidität

##### ■ Kontenverwaltung

Verwalten Sie Ihre Bankkonten zentral, indem Sie bei Ihrer Hausbank geführte Konten und Ihre Kassenkonten einrichten, und zwar jeweils in der Währung, die Sie benötigen. Die für das Electronic Banking erforderlichen Informationen (z. B. Leitwegcodes) werden zu einem späteren Zeitpunkt vom Benutzer in die Anwendung eingegeben.

##### ■ Multiple Zahlungsmethoden unterstützen

Für Ihre Geschäfte ist es unerlässlich, dass Transaktionen für Forderungen und Verbindlichkeiten entsprechend den Unternehmensrichtlinien abgewickelt, die Anforderungen der Kunden eingehalten und rechtliche Auflagen erfüllt werden. Die Lösung erlaubt Ihnen die genaue Kontrolle über alle eingehenden und ausgehenden Zahlungen und unterstützt Sie dabei, den Cashflow in Ihrem Unternehmen zu optimieren. Dabei werden nicht nur alle weltweit akzeptierten Standardzahlungsmethoden unterstützt; es steht auch eine Funktion zum Überwachen des Transaktionsstatus zur Verfügung.

Diese Überwachung aller Zahlungsaktivitäten reduziert zum einen die Transaktionskosten und zum anderen die Bearbeitungszeit für nicht wertschöpfende Tätigkeiten.

##### ■ Kreditkartenzahlung bearbeiten

Mit dem Angebot der Kreditkartenzahlung bieten Sie Ihren Kunden eine bequeme Zahlungsmöglichkeit beim Erwerb von Produkten oder Dienstleistungen in Ihrem Unternehmen. Wenn Sie Ihren Kunden diese Zahlungsmöglichkeit anbieten möchten, können Sie eine Lösung zur Kreditkartenabwicklung der SAP-Partner Computop oder Paymetric verwenden. Mit den Funktionen dieser Lösungen kann Ihr Unternehmen Kreditkartenzahlungen durch Kunden in die Auftragsabwicklung von SAP Business ByDesign einbinden. Die Lösung unterstützt Kreditkartenautorisierungen ebenso wie den Zahlungsausgleich per Kreditkarte.

##### ■ Cash- und Liquiditätsmanagement

Die Optimierung des Cashflows ist die zentrale Aufgabe eines Cashmanagers, der für das Verwalten der Auszüge der Hausbankkonten zuständig ist. SAP Business ByDesign unterstützt Ihren Cashmanager in seinen Aktivitäten mit Funktionen zum Hochladen, Verarbeiten und Überwachen der Kontoauszüge. Weitere Funktionen, z. B. das Erstellen periodischer Liquiditätssprognosen, versetzen Cashmanager in die Lage, Finanzgeschäfte zu analysieren und zukünftige Trends zu identifizieren.

##### ■ Fremdwährungsbewertung und -handhabung

Führen Sie Fremdwährungsbewertungen für offene Forderungen und Verbindlichkeiten mit einem integrierten Framework aus. Die Lösung unterstützt das Konvertieren von

Salden, die in Fremdwährungen geführt werden, z. B. von Bankkonten oder Kassen, zu einem bestimmten Stichtag. Wenn Sie die Bewertungsaufgaben zur regelmäßigen Ausführung planen und im Hintergrund ausführen, können Sie die Notwendigkeit für manuelle Eingriffe deutlich reduzieren und gleichzeitig die Einhaltung rechtlicher Auflagen sicherstellen.

##### ■ Elektronischer Bankverkehr

Zur Optimierung von Cashflows müssen die unternehmensbezogenen Informationen zum jeweiligen Tagesfinanzstatus immer präzise und aktuell sein. Dieses Ziel erreichen Sie am besten mit der Funktion für den elektronischen Bankverkehr. Sie können damit Ihre Bankauszüge mit minimalem manuellen Aufwand abwickeln, weil die Lösung länderspezifische Dateiformate von Standardbankauszügen bearbeiten kann.





## Finanz- und Rechnungswesen

SAP Business ByDesign bietet Ihnen eine einheitliche, aktuelle Übersicht über Ihre Finanzen. Sie können jederzeit Finanzberichte ausführen, What-if-Analysen anlegen und per Drill-Down-Funktionen Details ermitteln. So erhalten Sie ein umfassendes Verständnis Ihrer Kosten und Erlöse. Zusätzlich können Sie Finanzdaten nach unterschiedlichen Rechnungslegungsvorschriften anzeigen. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Sachkonten zentral verwalten und Periodenabschlüsse beschleunigen – alle Beteiligten kommen schneller an ihre Berichte
- die Verwaltung Ihrer Anlagen über den gesamten Lebenszyklus hinweg vereinfachen, weil sich Routineaufgaben vom Erwerb bis zum Abgang automatisieren lassen
- jede Materialbewegung in Echtzeit nachverfolgen und bewerten – Sie haben jederzeit eine genaue Momentaufnahme vom finanziellen Wert Ihrer Anlagen

## Funktionsumfang

### Hauptbuchverwaltung

#### ■ Abschlüsse erstellen

Beim Erstellen von Abschlüssen müssen Sie rechtliche Auflagen erfüllen – und das mit so wenig Aufwand wie möglich, da dies keine wertschöpfende Tätigkeit ist. SAP Business ByDesign hilft Ihnen, den Zeitaufwand für Buchhaltungsabschlüsse und Bilanzen gering zu halten, weil die Prozesse mit Funktionen wie „Closing Cockpit“ optimiert werden können. Sie sparen bei der Berichterstellung Zeit, denn Ihnen steht ein umfassender Satz rechnungslegungskonformer Berichte zur Verfügung, die genau an die Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden können.

#### ■ Periodenabschluss

Es ist ein allgemein anerkanntes Ziel aller ERP-Lösungen, den Zeitaufwand für Buchhaltungsabschlüsse so weit wie möglich zu reduzieren. Je schneller sich finanzielle Daten bestimmen lassen, desto eher kann Ihr Unternehmen auf sich ändernde Bedingungen reagieren. Damit schaffen Sie sich einen bedeutenden Wettbewerbsvorteil. Zusätzlich

zu Funktionen wie der Prozessautomatisierung bietet die Lösung ein „Closing Cockpit“, mit dem Sie den gesamten Abschlusszyklus viel einfacher organisieren, überwachen und verarbeiten können. So sorgen Sie für fehlerfreie Abfolgen und genaue Daten.

#### ■ Rechnungsabgrenzung (antizipativ)

Das Einhalten rechtlicher Auflagen mithilfe geeigneter Abgrenzungsmethoden ist oft sehr aufwendig. Optimieren Sie den Prozess, und minimieren Sie den manuellen Aufwand, indem Sie Regeln definieren, mit denen die Lösung Ihren Verkaufsbelegen passende Abgrenzungsmethoden automatisch zuordnet. So können Sie die Verkaufsbelege immer überwachen und die Zuordnung nur in Fällen ändern, wo dies nötig ist.

#### ■ Mehrwährungsunterstützung verbessern

Nutzen Sie die vorkonfigurierten Einstellungen zur Währungsumrechnung, um Finanzdokumente, die in Fremdwährungen gebucht wurden, automatisch umzurechnen. Damit werden Ihre Dokumente gleichzeitig in zwei Währungen gespeichert, nämlich in Ihrer Hauswährung und in der Transaktionswährung. Wenn Sie Ihre Zahlen beispielsweise nicht nur

in der Haus-, sondern auch in der Konzernwährung erfassen müssen, können Sie ein zusätzliches Rechnungslegungswerk festlegen, mit dem Sie jedes Dokument mit dem am Belegdatum gültigen Wechselkurs verbuchen. Zahlen, die nur für Berichtszwecke in anderen Währungen vorliegen müssen, können sofort umgerechnet werden, und zwar in jede Währung, für die ein entsprechender Wechselkurs vorliegt.

#### ■ Parallele Rechnungslegung

Mittelständische Firmen sind häufig Tochtergesellschaften von größeren Unternehmen in anderen Ländern. Damit müssen sie sich nicht nur an örtliche Rechnungslegungsvorschriften halten, sondern ihre Bilanzen und Finanzinformationen auch auf Grundlage von Vorschriften des Landes vorlegen, in dem der Mutterkonzern ansässig ist. Mit SAP Business ByDesign gelingt es Ihnen, diese Herausforderung rund um alle buchhalterischen Prozesse zu meistern, weil Finanzdaten parallel unter Maßgabe aller erforderlichen Rechnungslegungsvorschriften verbucht werden können. Auf diese Weise halten Sie die Zeit für Buchhaltungsabschlüsse minimal, ohne dabei Zugeständnisse an die Konformität mit Berichtsrichtlinien machen zu müssen.

#### ■ Zusammenfassendes Berichtswesen

Zum Erstellen flexibler Hauptbuchberichte können Sie sich auf Finanzinformationen in Echtzeit verlassen, die im Verlauf unterschiedlicher Geschäftsvorfälle automatisch erfasst werden. Die Lösung bietet vielfältige Berichtsmöglichkeiten, mit denen nicht nur rechtliche, sondern auch

die gängigsten betriebswirtschaftlichen Anforderungen abgedeckt werden. Wenn Sie in einer konzernweiten Umgebung arbeiten, kann die Lösung Sie bei der

Gesellschaftskonsolidierung unterstützen, weil die bereitgestellten Berichte nach intern (mit verbundenen Geschäftspartnern) und extern (mit nicht verbundenen Geschäftspartnern) erbrachten Einnahmen differenzieren. Zudem lassen sich vorhandene Berichte problemlos bearbeiten, und auch das Erstellen neuer Berichte ist ohne besondere Kenntnisse möglich.

#### Anlagenverwaltung

##### ■ Abschreibungsberechnung

Die Verwaltung Ihrer Anlagen ist in den seltensten Fällen eine wertschöpfende Tätigkeit oder ein zentraler Geschäftsprozess. Der damit verbundene Zeitaufwand sollte daher so gering wie möglich gehalten werden. Dank der Automatisierung von Abschreibungsberechnung und -buchung sparen Sie mit SAP Business ByDesign wertvolle Zeit. Sind die entsprechenden Prozesse einmal definiert, dann werden Monatsabschlüsse automatisch im Hintergrund durchgeführt. Und mit dem Konzept „Rechnungslegungswerk“ kann Ihr Unternehmen diverse Rechnungslegungsvorschriften parallel abdecken, ohne dass manuell eingegriffen werden muss.

##### ■ Erwerb und Abgang

Ein effizientes Anlagenmanagement über den gesamten Lebenszyklus hinweg ist wichtig – und zwar für alle Beteiligten innerhalb und außerhalb des Unternehmens. Zum einen geht es darum, die gesetzlichen Vorschriften vor Ort einzuhalten, zum anderen muss auf Anfragen von Entscheidungsträgern nach präzisen Daten zügig reagiert werden. Doch

nicht nur dabei unterstützt die Sie Lösung; Sie können darüberhinaus viel einfacher den angemessenen Zeitpunkt für den Erwerb und den Abgang von Anlagen ermitteln.

##### ■ Berichtswesen für Anlagen

Mit einem flexiblen Berichtswesen verschafft sich Ihr Anlagenverwalter schnell einen Überblick über alle Anlagen des Unternehmens. Er kann Standardberichte verwenden, um aktuelle Informationen anzuzeigen, und dann einen Drill-Down auf die zugrundeliegenden Geschäftsvorfälle durchführen. So erhält er präzise Analysedaten zu bestimmten Anlagen sowie zu Anlagengruppen.

#### Bestandsbewertung

##### ■ Bewertung von Einkäufen und Materialbewegungen

Das Bewerten von Materialbewegungen, wie Wareneingänge von Lieferanten oder der Materialverbrauch in der Produktion, ist ein komplexer Vorgang. SAP Business ByDesign kann die Komplexität und das Fehlerpotenzial (z. B. durch falsche, unvollständige oder verspätete Bestellungen) verringern helfen, weil Wareneingänge automatisch mit Rechnungseingängen abgeglichen und Abweichungen ausgeglichen werden. Die Software erfasst und bewertet mithilfe eines permanenten Bewertungsverfahrens (mit Standardwerten oder gleitendem Durchschnitt) jede Materialbewegung, die dem Material im Stammdatensatz zugeordnet ist.

##### ■ Bewertung des Lagerbestands

Versteckte Kosten in Beständen zu identifizieren fördert in allen produzierenden Unternehmen die Effizienz. Die Lösung unterstützt Sie dabei, für jedes Material das

geeignete permanente Bewertungsverfahren für Lagerbestände festzulegen. Es werden sowohl Bewertungsverfahren mit Standard- als auch mit gleitenden Durchschnittswerten unterstützt.

#### ■ Bewertung des WIP-Bestands

Bei der Identifizierung versteckter Kosten sollten alle Inventartypen berücksichtigt werden; dies gilt auch für Ware in Arbeit. Die Lösung erlaubt Ihnen, den bewerteten Bestand an unfertigen Erzeugnissen mit dem mengenbasierten Bestand an unfertigen Erzeugnissen in der Produktion zu einem beliebigen Zeitpunkt und auf Grundlage der Belegpositionen abzugleichen. Dabei werden Materialverbrauch, Produktionsleistung und Gemeinkosten, die mit Verweis auf ein Produktionslos erfasst sind, direkt als Ware in Arbeit gebucht.

#### Internes Rechnungswesen

##### ■ Kostenstellenrechnung

Erweitern Sie Ihren Kontrollspielraum, und schaffen Sie notwendige Kostenstrukturen und -berichte auf Kostenstellenebene. Sie können Ihre tatsächlichen Kostenstellenstrukturen in der Software wiedergeben und Ihre Spesen genau erfassen. Ordnen Sie sie dazu einfach der speziellen Kostenstelle zu, in der sie entstanden sind. Dadurch wird mehr Transparenz in Ihre Kostenstruktur gebracht, und Sie können von Anfang an die erforderlichen Kontrollmaßnahmen ergreifen.

##### ■ Vertriebs- und Ergebnisrechnung

Steigern Sie die Effektivität von Analyse, Controlling und Durchführung betriebswirtschaftlicher Aktivitäten, und verwenden Sie dazu die integrierten Funktionen für die Vertriebs- und Ergebnisrechnung. Diese werden für alle relevanten Transaktionen automatisch im Hintergrund

durchgeführt, sobald sie einmal eingerichtet sind. Ergebnis ist eine übersichtliche Darstellung der Rentabilität in Ihren Zielmärkten, je nach Bedarf und geordnet nach Kunden, Regionen, Produkten oder Verkauforganisationen.

##### ■ Verwaltung von Projektkosten und -erlösen

Gleichen Sie die geplanten mit den tatsächlichen Projektkosten und -erlösen ab – und verfolgen Sie sie bis hinunter auf Projektaufgabenebene. SAP Business ByDesign berücksichtigt geschätzte Projektkosten auf Basis der voraussichtlichen Arbeit und Ausgaben, tatsächliche Kosten, die sich aus Zeit- und Ausgabenberichten, Lieferantenrechnungen und Materialverbrauch ergeben, sowie ggf. tatsächliche Erlöse aus Kundenrechnungen, die mit einem Projektbezug erstellt wurden. Dabei entscheiden Sie selbst, wie Sie mit den Gemeinkosten umgehen wollen: ob diese Kosten den Projekten oder Projektaufgaben zugeschlagen werden sollen und welche Absorptions- und Umlagemethode verwendet wird.

##### ■ Projektkalkulation

Mithilfe der Daten aus der Bewertung von Planarbeit und Planausgaben können Sie die Kosten eines Projekts viel genauer einschätzen und dabei auch die Gemeinkosten berücksichtigen. Präzise Kosteneinschätzungen helfen Projektmanagern, ihre Projekte zuverlässig innerhalb der Plan- und Budgetgrenzen abzuwickeln, weil sie die geschätzten und die tatsächlichen Projektkosten immer wieder neu beurteilen können. Dank dieser Projekttransparenz gelangen Ihre Manager zu faktenbasierten Entscheidungen und können bei Bedarf zügig Anpassungen vornehmen, um Verluste rechtzeitig abzuwenden.

■ **Kalkulation der Produktionskosten**  
Behalten Sie die volle Kontrolle über anfallende Kosten im Produktionsprozess. So lassen sich beispielsweise Herstellungskosten auf einer aggregierten Ebene nach Material oder Produktgruppe analysieren. Produktionsleiter können die aktuellen Kosten je Produktionslos zuverlässig analysieren und haben bessere Einblicke in die tatsächlichen Kostenstrukturen, weil die Salden im Finanz- und Rechnungswesen automatisch aktualisiert werden.

##### ■ Profitcentermanagement

Identifizieren Sie Bereiche in Ihrem Unternehmen, die besonders profitabel sind, und solche, in denen die Margen nicht den Unternehmenszielen entsprechen. Mit den betriebswirtschaftlichen Controllingfunktionen der Lösung sind Sie in der Lage, Ihr Unternehmen in Profitcentern zu strukturieren und die Granularität der gemeldeten Daten zu bestimmen. Damit erhöhen Sie die Transparenz Ihrer Profitcenterstrukturen und erlauben Managementberichte auf den zutreffenden Ebenen.

# DEN KUNDEN IN DEN MITTELPUNKT STELLEN

## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT



Sie brauchen umfassende, flexible Unterstützung beim Kundenmanagement – vom Marketing über den Vertrieb bis hin zum Service? Mit SAP Business ByDesign erkennen Sie die besten Absatzchancen und maximieren durch zielgerichtetes Kundenmanagement Ihren Umsatz. Transparente und jederzeit verfügbare Informationen, auch über Reichsgrenzen hinweg, beschleunigen Ihre Abläufe und senken Ihre Kosten.

### Marketing

Mit SAP Business ByDesign können Sie Ihre kompletten Marketing- und Presales-Aktivitäten besser verwalten, steuern und überwachen. Dies beinhaltet die Marktentwicklung sowie die Generierung und Qualifizierung von Interessenten. Dadurch haben Sie volle Kontrolle über Ihre Vertriebs- und Servicegeschäfte. Zudem stehen Ihnen alle Informationen zu Interessenten und Kunden jederzeit zur Verfügung. So hat auch Ihr Vertrieb immer genau die Kundeninformationen parat, die im Vertriebsprozess benötigt werden. Weiterhin können Sie mit der Software:

- die Markt- und Branchenentwicklung beobachten und Informationen über Wettbewerber effektiv verwalten
- Ihre Pipeline-Aktivitäten mit integrierten Marketing- und Vertriebsprozessen optimieren und für eine reibungslose Leadübergabe sorgen
- gewährleisten, dass die gesamte Kundenkommunikation vor dem Hintergrund von Kundenhistorie, Kundenbedarf und Wert des Kunden für Ihr Unternehmen stattfindet

### Funktionsumfang

#### Marktentwicklung

- **Marktinformationen verwalten**  
Das Erfassen und Verfolgen von Marktinformationen ist entscheidend, um den Markt, die Wirtschaft und Aktivitäten von Mitbewerbern in der Branche nicht aus dem Blick zu verlieren. Führen Sie diese Informationen in einer zentralen Datenbank zusammen. So erleichtern Sie Marketing-, Vertriebs- und Servicemitarbeitern die Arbeit, weil allen alle benötigten Dokumente jederzeit zur Verfügung stehen – egal ob es sich nun um Unternehmensprofile, Vertriebsstrategien, Marktforschungsergebnisse oder Branchennachrichten handelt.
- **Wettbewerberinformationen verwalten**  
Behalten Sie Ihre Mitbewerber im Auge, und verbessern Sie gleichzeitig die Effektivität von Marketingkampagnen und Vertriebsaktivitäten. Sie können Informationen zu Wettbewerbern und ihren Produkten zentral speichern und verwalten. Diese Daten sind für Vertriebsteams sehr nützlich, um eigene Produkte und Dienstleistungen mit denen von Wettbewerbern zu vergleichen.

## Kampagnenmanagement

### ■ Zielgruppen verwalten

Eine probate Taktik für erfolgreiches Marketing ist die Abfrage der Kundendatenbank und das Zusammenstellen verschiedener Zielgruppen, um im Verlauf der Kampagne wirkungsvoller und zielgerichteter an die Kunden herantreten zu können. Mithilfe von Selektionskriterien legen Sie die Zielgruppe für Ihre Marketingaktivitäten fest; beispielsweise alle Kunden innerhalb eines bestimmten Postleitzahlengebiets. Ihre Mitarbeiter können nach Gruppen suchen und festlegen, ob eine bestimmte Zielgruppe bestehender Kunden und Interessenten in einer Kampagne berücksichtigt werden soll. Das spart später Zeit und Kosten.

### ■ Kampagnendurchführung

Gestalten Sie Ihre Marketingkampagnen effizienter, und wenden Sie sich mit den richtigen Materialien an die richtige Zielgruppe. Mit SAP Business ByDesign können Sie Tabellen mit allen Mitgliedern einer definierten Zielgruppe erzeugen, und so Ihren Kampagnenerfolg optimieren. Ihre Mitarbeiter können mithilfe der Tabellen personalisierte Rundschreiben für bestimmte Interessenten oder Kundengruppen verfassen und diese über unterschiedliche Kommunikationskanäle versenden, zum Beispiel per E-Mail, Fax oder Post. Mit automatisch generierten Aktivitäten für jeden Kunden im Kampagnenverlauf können Sie Rückmeldungen wirksam verfolgen und sie der Kundenhistorie hinzufügen.

### ■ Lead-Generierung

Das Gewinnen und effektive Verwalten von Interessenten (Leads) ist einer der Eckpfeiler eines erfolgreichen Marketings – mit direktem Einfluss auf die Unternehmensumsätze.

Sie können mithilfe gezielter Interaktionen das potenzielle Interesse von Leads erzeugen und über einen festgelegten Zeitraum überwachen. Qualifizierte Leads übergeben Sie der Vertriebsabteilung; so können Sie immer nachvollziehen, wann sich ein Lead zu einer echten Verkaufschance entwickelt.



## Vertrieb

Egal ob es um Opportunities, Angebote, Aufträge oder Rechnungen geht: Behalten Sie immer alle Kundeninformationen im Blick. Mit SAP Business ByDesign können Ihre Mitarbeiter die Produktverfügbarkeit prüfen, zukünftigen Umsatz exakt prognostizieren und Cross- und Up-Selling-Potenziale identifizieren. Ihr Vertrieb erkennt Absatzpotenziale schneller und kann sich voll auf Erfolg versprechende Kundenkontakte konzentrieren. Weiterhin können Sie mit der Software:

- eine Opportunity generieren, ein Angebot erstellen, Preise kalkulieren, Zahlungs- und Lieferinformationen eingeben oder Kundenaufträge und Rechnungen anlegen – alles in einem integrierten Prozess
- ein Onlineportfolio Ihrer Produkte und Services speichern und bearbeiten sowie Preislisten mit flexiblen Preisrichtlinien definieren
- eine umfassende 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden bekommen und auf Grundlage von Berichten und Metriken fundierte Entscheidungen treffen

## Funktionsumfang

### Kunden- und Aktivitätsmanagement

#### ■ Kundenmanagement

Der schnelle Zugriff auf relevante Informationen zu Interessenten und Kunden ist eine unabdingbare Voraussetzung für erfolgreiche Vertriebsprozesse. Ein zentrales Verzeichnis dient Ihnen als Informationsspeicher für alle wichtigen Angaben zu Kunden sowie Vertriebs- und Servicepartnern, sodass Sie jederzeit Kommunikationsdaten, Kontakthistorie und Vertriebszahlen zur Hand haben. Verwenden Sie diese Daten in verschiedenen Vertriebs- und Serviceaktivitäten. So minimieren Sie den Zeitaufwand für administrative Routinetätigkeiten wie die Dateneingabe.

#### ■ Aktivitätsmanagement

Schlüssel zu einem aussichtsreichen Vertriebszyklus ist der reibungslose Informationsaustausch mit Interessenten und Kunden. Dokumentieren und bearbeiten Sie Ihre Kundeninteraktionen immer so präzise wie möglich, egal ob die Kontakte per E-Mail, per Telefon oder in Form eines persönlichen Gesprächs stattfinden.

So können Sie nicht nur den vollständigen Interaktionsverlauf mit einem Kunden oder Interessenten erfassen, sondern diese Informationen auch für andere im Unternehmen nachvollziehbar machen. Damit stellen Sie sicher, dass Kunden nicht unnötig oder doppelt kontaktiert werden.

### Produkt- und Serviceportfoliomanagement

#### ■ Produkte anbieten

Ihre Vertriebsmitarbeiter brauchen umfassende und sofort verfügbare Informationen, damit sie Ihre Produkte erfolgreich verkaufen können. Geben Sie Ihren Teams alle vertriebsrelevanten Daten an die Hand, und nutzen Sie diese auch in allen nachfolgenden Verkaufsbelegen. Anhand dieser Informationen lassen sich beispielsweise Opportunities, Angebote und Kundenaufträge erstellen. Darüber können Sie im gesamten Vertriebsprozess vollständige Informationen über Verfügbarkeit, mögliche Lieferzeiten und Produktpreise abrufen.

#### ■ Dienstleistungen anbieten

Für den Verkauf von Dienstleistungen sind Vertriebsmitarbeiter auf schnell verfügbare, lückenlose Informationen zum Serviceportfolio Ihres Unternehmens angewiesen. Wenn Sie diese Informationen an einem zentralen Ort bündeln, können sie für alle verkaufsentscheidenden Dokumente wie Opportunities, Angebote oder Kundenaufträge wiederverwendet werden. Bieten Sie zusätzliche Services in Form von Spezialangeboten an, um so Ihre Stammprodukte zu unterstützen. Sie können Ihre Services auch unabhängig von den physischen Produkten anbieten und verkaufen. Alle dazu erforderlichen Informationen und Preise stehen Ihren Vertriebsteam in kompakter Form zur Verfügung.

#### ■ Projektbasierte Services anbieten

Speichern und bearbeiten Sie ein Dienstleistungsportfolio mit aktuellen, schnell verfügbaren Informationen zu den projektbasierten Services Ihres Unternehmens, damit Ihr Vertrieb zu jedem Zeitpunkt des Vertriebszyklus darauf zugreifen kann. Ihre Mitarbeiter haben immer den kompletten Überblick – auch über die Preisgestaltung – und können die Daten für alle vertriebsrelevanten Dokumente, z. B. Angebote und Kundenaufträge, verwenden.

#### ■ Spezifizierte Produkte anbieten

In vielen Branchen ist es üblich, Kunden maßgeschneiderte Produkte anzubieten. Fassen Sie alle verkaufsentscheidenden Daten für Ihre spezifizierten Produkte in einer einzigen Datenbank zusammen. Damit stellen Sie einen einfachen Zugriff, problemlose Bearbeitung und die Wiederverwendung in weiteren Verkaufsbelegen sicher. Mit definierten Vorlagen können Sie die Produktspezifikation in Kundenaufträgen

noch weiter vereinfachen. So werden kundenspezifische Anforderungen automatisch an die Produktion weitergeleitet, sobald der Kundenauftrag freigegeben worden ist.

#### ■ Preislisten und Rabatte definieren

Mithilfe von Preis- und Rabattlisten können Sie die korrekte Preisberechnung für Produkte und Services optimieren. Hinterlegen Sie Preise und Rabatte in einer zentralen, leicht zugänglichen Datenbank. SAP Business ByDesign bestimmt im Folgenden anhand dieser Daten die Preisgestaltung für Opportunities, Angebote, Kundenaufträge, Kundenrechnungen und Kundenretouren. Ergänzend können Sie z. B. kundenspezifische Preise oder Rabatte auf Grundlage Ihrer Produkthierarchie definieren. Die Software verfügt außerdem über spezielle Funktionen, z. B. zur Massenfür Preis- und Rabattlisten.

#### ■ Preisfestlegung

Vereinfachen Sie die korrekte Preisberechnung für Produkte und Services, indem Sie Sonderpreisbestandteile in Kombination mit Preis- und Rabattlisten verwenden. Auch zusätzliche Preisbestandteile, etwa Fracht oder Zuschläge, können in der Software problemlos ermittelt und gepflegt werden. Diese Daten dienen u. a. der kundenspezifischen Preisfindung für Opportunities, Angebote, Kundenaufträge, Serviceaufträge, Kundenrechnungen und Kundenretouren. Und nicht zuletzt werden auf dieser Grundlage auch die Gewinnspannen in Kunden- oder Serviceaufträgen berechnet.

#### Neugeschäftsentwicklung

##### ■ Leads genehmigen und qualifizieren

Achten Sie darauf, dass nur qualifizierte Leads in Ihre Opportunity-Pipeline gelangen. So sparen Sie Zeit, wenn es darum geht, die Folgeaktionen einzuleiten. Ihre Vertriebsmitarbeiter können ein Lead bei der Übergabe aus der Marketingabteilung akzeptieren oder ablehnen. Wird das Lead genehmigt, dann kann der Vertrieb Folgeaktivitäten wie das Erstellen einer Opportunity oder eines Angebots initiieren.

##### ■ Opportunity-Management

Ein effektives Opportunity-Management kann die Quote erfolgreicher Abschlüsse beträchtlich erhöhen. Mit SAP Business ByDesign können Sie Ihre Pipeline proaktiv verwalten. Sie können parallel mehrere Vertriebsprozesse verfolgen, inklusive der Aufgaben und Aktivitäten, die für die betreffende Verkaufschance von Bedeutung sind. Jeder Prozess untergliedert sich in Phasen, und jede dieser Phasen besteht aus Aktivitäten und Terminen, die den entsprechenden Teammitgliedern zugewiesen sind. Ergänzend können Sie viele weitere opportunitybezogene Daten erfassen und pflegen, etwa zu Erfolgchancen oder zum voraussichtlichen Wert des potenziellen Abschlusses.

##### ■ Angebote erstellen

Damit Vertriebsabteilungen zuverlässige Preisangaben und Verfügbarkeitszusagen für Produkte und Dienstleistungen machen können, müssen sie auf gesicherte Ressourcen zugreifen können. Mit der Lösung können Ihre Mitarbeiter schnell, einfach und präzise Angebote für Leads oder Kunden erstellen. Ihre Verkaufsagenten müssen lediglich angeben, um welchen Kunden, welches Produkt und welche

Menge es geht, und schon erhalten sie alle erforderlichen Details zu Preisfindung, Rabatten, Lieferung und Verfügbarkeit. Sobald die Kaufentscheidung auf Seiten des Leads oder Kunden gefallen ist, kann Ihr Mitarbeiter auf Grundlage des Angebots mit nur einem Mausklick einen Auftrag erstellen.

#### ■ Kommunikation

Durch die Verwendung gut lesbarer Geschäftsdokumente mit hohem Wiedererkennungswert, die bei jedem Austausch mit Ihren Kunden zum Einsatz kommen sollten, verschaffen Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Sie finden in der Lösung Vorlagen für Standarddokumente wie Kundenrechnungen oder Gutschriften, die Sie leicht Ihren firmenspezifischen Besonderheiten anpassen können.

#### Verkauf von Produkten und Services

##### ■ Kundenaufträge verwalten

Kundenaufträge müssen schnell und einfach bearbeitet werden können, insbesondere dann, wenn Ihr Unternehmen viele Aufträge am Tag abwickeln muss. Mit SAP Business ByDesign muss Ihr Vertriebsmitarbeiter nur noch einen Kunden, ein Produkt und die Menge eingeben. Sofort legt das System alle relevanten Details zu Preisen, Rabatten, Verfügbarkeit und Lieferung fest. Durch die vollständige Integration von Kundenaufträgen mit den Folgeaktivitäten in Logistikabwicklung, Kundenfakturierung und Finanz- und Rechnungswesen lässt sich der Status jedes Auftrags problemlos überwachen.

##### ■ E-Commerce unterstützen

Der Onlineverkauf von Produkten und Dienstleistungen eröffnet Ihnen ganz neue Kundenpotenziale. Sie können das Internet als produktiven Verkaufs- und Interaktionskanal nutzen, um Ihre Produkte und Services

potenziellen Kunden anzubieten und sich mit Ihren Geschäftspartnern auszutauschen. Mit SAP Business ByDesign verfügen Sie über alle notwendigen Oberflächen, um Ihren bereits vorhandenen Onlineshop mit dem System zu verbinden und in Ihre Lösung zu integrieren.

##### ■ E-Commerce

Erweitern Sie Ihre Vertriebskanäle, und wickeln Sie auch den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen Ihrer Firma über das Internet ab. Diesen profitablen Vertriebs- und Interaktionsweg für Kunden und Partner sollten Sie auf keinen Fall ungenutzt lassen. Über unsere Partnerlösung „hybris Commerce“ können Sie problemlos einen On-Demand-Onlineshop einrichten, der vollständig in SAP Business ByDesign integrierbar ist.

##### ■ Kundenretourenbearbeitung

Es gibt vielfältige Gründe, aus denen Kunden Produkte zurückgeben, sei es eine zu späte Lieferung, ein falsch gelieferter Artikel oder eine nicht zufriedenstellende Qualität. Mit SAP Business ByDesign sparen Sie Kosten und steigern die Kundenzufriedenheit, weil Sie Kundenretouren schnell und effektiv abwickeln können. So können Sie auf Grundlage einer Retoure z. B. eine Gutschrift für eine Rückerstattung oder einen Folgeauftrag für einen Produktumtausch ausstellen. Durch die vollständige Integration mit den Folgeaktivitäten kann z. B. die Gutschrifterstellung automatisch ausgelöst werden.

■ **Vertriebs- und Ergebnisrechnung**  
Steigern Sie die Effektivität von Analyse, Controlling und Durchführung betriebswirtschaftlicher Aktivitäten, und verwenden Sie dazu die integrierten Funktionen für die Vertriebs- und Ergebnisrechnung. Diese werden für alle relevanten Transaktionen automatisch im Hintergrund durchgeführt, sobald sie einmal eingerichtet sind. Ergebnis ist eine übersichtliche Darstellung der Rentabilität in Ihren Zielmärkten, je nach Bedarf und geordnet nach Kunden, Regionen, Produkten oder Verkauforganisationen.

##### ■ Kommunikation

Durch die Verwendung gut lesbarer Geschäftsdokumente mit hohem Wiedererkennungswert, die bei jedem Austausch mit Ihren Kunden zum Einsatz kommen sollten, verschaffen Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. In SAP Business ByDesign finden Sie Vorlagen für Standardformulare wie Serviceanfragen, die Sie leicht Ihren firmenspezifischen Besonderheiten anpassen können. Selbstverständlich können Kundenaufträge auch elektronisch übermittelt werden.

#### Kundenfakturierung

■ **Auftrags- und Servicefakturierung**  
Mit einer konsequenten Straffung der Rechnungslegung für Waren und Dienstleistungen aus Ihrem Unternehmen können Sie Ihren Cashflow erheblich verbessern. Dabei behalten Sie die größtmögliche Flexibilität: Erstellen Sie Fakturabelege entweder individuell, gesammelt oder als Teil eines automatischen Rechnungslaufs. Letzteres hilft bei der Bearbeitung regelmäßig fälliger Rechnungsanforderungen. Auch die Erstellung von Gutschriften für Kundenretouren ist möglich. Da die Rechnungslegung für Verkauf und



Service vollständig in das Finanz- und Rechnungswesen integriert ist, wird automatisch eine offene Position erstellt, wenn eine Rechnung an einen Kunden ausgestellt wird.

#### ■ Rechnungen importieren

Optimieren Sie die Rechnungserstellung, und übertragen Sie auch Vorgängerdokumente aus externen Anwendungen in die Lösung. So können Sie alle Vorteile der Integration in das Finanz- und Rechnungswesen effektiv nutzen.

#### ■ Projekte abrechnen

Auch bei der Erstellung von Rechnungsanforderungen für Dienstleistungen, die im Rahmen eines Projekts geliefert wurden, können Sie von der Integration von Projektmanagement und Finanz- und Rechnungswesen profitieren. Rechnungsanforderungen werden automatisch auf Grundlage von Kundenauftrags- und Projektkostendaten erstellt. Das können Arbeitszeitblätter, Spesenabrechnungen, Lieferantenrechnungen, aber auch Gutschriften, Wareneingangs- und Serviceerbringungsbelege oder Warenausgänge und -rücklieferungen sein. Sie entscheiden bei Erstellung der Rechnungsanforderung, ob einzelne Positionen sofort, später oder überhaupt nicht berechnet werden sollen, z. B. dann, wenn sie vollständig ausgebucht werden.

#### ■ Andere Transaktionen berechnen

Das Berechnen spezieller Transaktionen erfordert ein hohes Maß an Flexibilität Ihrer ERP-Lösung. Mit der Software erstellen Sie auch manuelle Rechnungen, Rechnungspläne und manuelle Gutschriften für Produkte oder Dienstleistungen ohne Referenz zu einem Vorgängerbeleg (z. B. Kunden- oder Serviceauftrag).

Auch das Erstellen von Anzahlungsaufforderungen und Korrekturrechnungen ist möglich. Diese Funktion ist zwar vollständig in das Finanz- und Rechnungswesen integriert, wirkt sich jedoch nicht auf die Bestandssalden aus.

#### ■ Steuerberechnung

Waren und Dienstleistungen dürfen nur mit korrekter Berechnung der jeweiligen länderspezifischen Steuern, etwa Umsatz- und Verbrauchssteuern, verkauft werden – andernfalls droht die Verletzung gesetzlicher Bestimmungen. Wenn die relevanten Steuerarten und -sätze für Ihr Unternehmen einmal definiert sind, kann das System die Steuerberechnung für die Fakturierung von Aufträgen, Services und Projekten sowie Spesenerstattungen eigenständig durchführen.

#### ■ Umsatz- und Verbrauchssteuer bearbeiten (USA)

Profitieren Sie von aktuellen Berechnungen der US-Umsatz- und Verbrauchssteuern für Kundenaufträge und Bestellungen (sowie die dazugehörigen Rechnungen) im Rahmen eines automatisierten Workflows. Wenn Sie mit dem Tax Service des SAP-Partners Vertex arbeiten, brauchen Sie die sich ständig ändernden US-Umsatz- und Verbrauchssteuerdaten nicht mehr manuell zu konfigurieren und zu aktualisieren.

#### ■ Kommunikation

Durch die Verwendung gut lesbarer Geschäftsdokumente mit hohem Wiedererkennungswert, die bei jedem Austausch mit Ihren Kunden zum Einsatz kommen sollten, verschaffen Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Sie finden

in der Lösung Vorlagen für Standarddokumente wie Kundenrechnungen oder Gutschriften, die Sie leicht Ihren firmenspezifischen Besonderheiten anpassen können. Selbstverständlich lassen sich Rechnungen auch elektronisch übermitteln.

#### Vertriebsplanung

##### ■ Umsatzziele planen und prüfen

Geben Sie Ihren Vertriebsteams Daten und Tools an die Hand, mit denen sie realistische Vertriebsziele planen und diese bei Bedarf auch neu ausrichten können. Mit SAP Business ByDesign können Ihre Vertriebsmanager mit ihren Teams die Umsatzziele auf verschiedenen Ebenen planen, den Vertrieb über den gesamten Vertriebszyklus hinweg überwachen und auch noch im Zyklusverlauf Planänderungen vornehmen. Die Umsatzziele können für bestimmte Zeiträume nach Vertriebsmitarbeiter, Produkt, Produktkategorie und Kunden festgesetzt und bewertet werden.



## Service

Bieten Sie Services an, die Ihr Unternehmen von der Konkurrenz abhebt und die die Kundenzufriedenheit erhöhen. Mit SAP Business ByDesign haben Ihre Mitarbeiter Zugriff auf umfassende Kundendaten. Sie können den bestmöglichen Kundenservice bieten und sicherstellen, dass alle Pflichten gegenüber Ihren Kunden erfüllt werden. Damit ebnen Sie den Weg für enge Kundenbeziehungen, die zu Folgekäufen führen und Ihre Kunden dazu animieren, Ihr Unternehmen weiterzempfehlen. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Kundenanfragen zügig beantworten und dabei auf das gesamte Know-how aus zahlreichen internen und externen Quellen zugreifen
- gewährleisten, dass Pflichten gegenüber Kunden erfüllt werden und die Serviceerbringung termingerecht erfolgt
- Garantieansprüche von Kunden registrieren und gesetzliche Auflagen und Kundenerwartungen miteinander in Einklang bringen

## Funktionsumfang

### Anspruchsverwaltung

#### ■ Produktregistrierung

Mit der Produktregistrierung können Sie einzelne Produkte für Marketingzwecke oder zur Anspruchsprüfung nachverfolgen (z. B. nach Seriennummer). Diese Produkte werden am Einkaufsort oder bei der Supportanfrage eines Kunden registriert. Wenn die entsprechenden Informationen, also Produktnummer, Garantieanspruch, Produktstandort oder Konfigurationsdetails eingegeben sind, stehen sie für alle zukünftigen Interaktionen mit dem Kunden zur Verfügung. Nach der Produktregistrierung bündelt SAP Business ByDesign alle Daten vollständig in einem detaillierten Informationsblatt.

#### ■ Service-Level verwalten

Für eine hohe Kundenzufriedenheit ist die zügige Reaktion auf Serviceanfragen ganz entscheidend. Deshalb unterstützt SAP Business ByDesign Sie auch beim Verwalten Ihrer Service-Level-Vereinbarungen. Die Software bestimmt automatisch auf Grundlage Ihrer Vereinbarungen mit dem Kunden die maximalen

Bearbeitungszeiten von Serviceanfragen und -aufträgen. Üblicherweise enthalten Service-Level-Vereinbarungen Angaben zu Betriebszeiten, ursprünglichen Prozessen, maximaler Dauer und anderen Parametern, die die Service-Level bestimmen.

#### ■ Garantieansprüche prüfen und nachverfolgen

Mit SAP Business ByDesign können Sie Verpflichtungen gegenüber Kunden prüfen (z. B. Reparatur oder Ersatz), wenn die gelieferten Produkte innerhalb der festgelegten Garantiefrist defekt sind oder nicht den Garantieanforderungen genügen. Es ist auch möglich, die Preisimplikationen für erbrachte Serviceleistungen festzulegen und automatisch ermitteln zu lassen, ob die Garantieleistungen für bestimmte Probleme in Anspruch genommen werden können oder nicht. Zudem können Sie landesspezifische Garantieanforderungen bestimmen und unterschiedliche Garantiefristen je nach Produktlebensdauer anbieten.

## Produkt- und

### Serviceportfoliomanagement

#### ■ Dienstleistungen anbieten

Der Produkt- und Kundensupport im Verlauf eines Produktzyklus ist für viele Unternehmen von zentraler Bedeutung und gehört nicht selten zum Kerngeschäft. Sie können ein vollständiges Portfolio mit aktuellen und vertriebsrelevanten Daten zu den von Ihnen angebotenen Services anlegen, das nicht nur einfach zu nutzen, sondern auch zu pflegen ist. Diese Servicedaten stehen dann für sämtliche Servicebelege (z. B. Serviceaufträge und Servicerückmeldungen) zur Verfügung und ersparen Ihren Mitarbeitern später die zeitraubende Neueingabe. Und dank der gebündelten Informationen in einzelnen Datenblättern haben alle Beteiligten jederzeit einen vollständigen Überblick über Dienstleistungen und Produkte Ihres Unternehmens.

#### ■ Ersatzteilabwicklung

Die Bereitstellung von Ersatzteilen kommt oft einer logistischen Herausforderung gleich. SAP Business ByDesign unterstützt Sie, bei der Abwicklung von Serviceaufträgen neben der Dienstleistung auch noch die erforderlichen Materialien zu verwalten und zu liefern. Wenn z. B. ein Kessel repariert werden muss und dafür ein neues Ventil erforderlich ist, wird der logistische Prozess zur Lieferung des Ventils ebenfalls mithilfe der Software abgewickelt. Weitere Funktionen wie Produktverfügbarkeitsprüfung, Preisfindung, Lieferung und Fakturierung der Materialien sind ebenfalls integriert. Darüber hinaus unterstützt die Lösung sowohl die direkte Ersatzteillieferung an Ihre Kunden als auch die indirekte Lieferung über einen Servicetechniker.

■ **Preislisten und Rabatte definieren**  
Mithilfe von Preis- und Rabattlisten können Sie die korrekte Preisberechnung für Produkte und Services optimieren. Hinterlegen Sie Preise und Rabatte in einer zentralen, leicht zugänglichen Datenbank. SAP Business ByDesign bestimmt im Folgenden anhand dieser Daten die Preisgestaltung für Opportunitys, Angebote, Kundenaufträge, Kundenrechnungen und Kundenretouren. Ergänzend können Sie z. B. kundenspezifische Preise oder Rabatte auf Grundlage Ihrer Produkthierarchie definieren. Die Software verfügt außerdem über spezielle Funktionen, z. B. zur Massenflege von Preis- und Rabattlisten.

#### ■ Preisfestlegung

Vereinfachen Sie die korrekte Preisberechnung für Produkte und Services, indem Sie Sonderpreisbestandteile in Kombination mit Preis- und Rabattlisten verwenden. Auch zusätzliche Preisbestandteile, etwa Fracht oder Zuschläge, können in der Software problemlos ermittelt und gepflegt werden. Diese Daten dienen u. a. der kundenspezifischen Preisfindung für Opportunitys, Angebote, Kundenaufträge, Serviceaufträge, Kundenrechnungen und Kundenretouren. Und nicht zuletzt werden auf dieser Grundlage auch die Gewinnspannen in Kunden- oder Serviceaufträgen berechnet.

### Kundenbetreuung

#### ■ Wissensdatenbank pflegen

Wenn Sie in der Lage sind, schnell die Ursache eines Problems zu finden, können Sie bares Geld sparen. Pflegen Sie eine Datenbank, um das gesamte für Service und Support relevante Know-how aus verschiedensten Quellen zu bündeln, sei es die Dokumentation von Engineering, Service und Support oder Tätigkeitsberichte von Mitarbeitern zu

den von ihnen erledigten Arbeiten. Diese Wissensdatenbank wird für Ihre Mitarbeiter bald zu einer wertvollen Quelle für die erfolgreiche Bearbeitung von Serviceanfragen und -aufträgen.

■ **Abwicklung von Serviceanfragen**  
Mit der standardisierten Bearbeitung von Serviceanfragen können Sie die lückenlose Dokumentation eines Kundenproblems sicherstellen. Es lassen sich unterschiedliche Anfragetypen anlegen und pflegen, darunter Fragen zur Produkthandhabung oder zu Produktproblemen. SAP Business ByDesign unterstützt Prozesse zum Beheben von Kundenproblemen, sodass Sie anhand von Folgebelegen (etwa zu Serviceaufträgen oder -aktivitäten) den Fortschritt der Servicevorgänge verfolgen können. Diese Funktion dient außerdem der Unterstützung interner Helpdesks, beispielsweise in IT-Abteilungen, bei der Bearbeitung von Endbenutzeranfragen.

#### ■ Kommunikation

Durch die Verwendung gut lesbarer Geschäftsdokumente mit hohem Wiedererkennungswert, die bei jedem Austausch mit Ihren Kunden zum Einsatz kommen sollten, verschaffen Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. In SAP Business ByDesign finden Sie Vorlagen für Standardformulare wie Serviceanfragen, die Sie leicht Ihren firmenspezifischen Besonderheiten anpassen können.

### Vor-Ort-Service und Reparatur

#### ■ Serviceauftragsabwicklung

Serviceaufträge müssen schnell und einfach zur bearbeiten sein, insbesondere dann, wenn Ihr Unternehmen viele Aufträge am Tag abwickeln muss. Mit SAP Business ByDesign können Sie die Erbringung von Dienstleistungen planen und

Services (Ersatzteile oder Arbeitszeit) verwalten. So ist gewährleistet, dass der Kunde auch wirklich Anspruch auf den angefragten Service oder Support hat. Zur Ermittlung der Gewinnspanne werden Kosten und Erlöse der Serviceerbringung erfasst. Und die aufgezeichnete Reparaturhistorie fördert den Aufbau und die Bewertung von bewährten Serviceverfahren (Best Practices).

#### ■ **Servicerückmeldung**

Eine korrekte Fakturierung ist abhängig von realen Zahlen zu Zeit- und Materialaufwand im Reparaturverlauf. Mit SAP Business ByDesign können Servicetechniker die für einen Kunden tatsächlich ausgeführten Services auf Grundlage eines Kunden- oder Serviceauftrags bestätigen. Diese Rückmeldung umfasst Informationen wie Arbeitsstunden, verbrauchte Ersatzteile und Aufwendungen. Erfasste Daten zur Arbeitsausführung werden in die Reparaturhistorie aufgenommen, und durch den Rückmeldeprozess kann die Erstellung der Kundenrechnung ausgelöst werden.

#### ■ **Serviceaufträge mobil verwalten**

Serviceprozesse können durch den direkten Kontakt zu Servicetechnikern und den Zugriff auf aktuelle Daten in Echtzeit erheblich gestrafft werden. Mit SAP Business ByDesign sind die Techniker in der Lage, über Mobilgeräte direkt auf Serviceaufträge und -rückmeldungen zuzugreifen. So erreichen die Aufträge die entsprechenden Techniker auch dann, wenn diese gar nicht im Büro sind. Und die Techniker können noch am Erbringungsort den Auftrag bestätigen, sobald sie den Service ausgeführt haben.

#### ■ **Kommunikation**

Durch die Verwendung gut lesbarer Geschäftsdokumente mit hohem Wiedererkennungswert, die bei jedem Austausch mit Ihren Kunden zum Einsatz kommen sollten, verschaffen Sie sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. In SAP Business ByDesign finden Sie Vorlagen für Standarddokumente wie Servicerrückmeldungen, die Sie leicht Ihren firmenspezifischen Besonderheiten anpassen können.

# PERSONALEINSATZ VERWALTEN

## MITARBEITERPOTENZIAL NUTZEN UND FÖRDERN



Optimieren Sie die Abläufe im Personalwesen, und schaffen Sie Raum für Ihre Mitarbeiter. Mit SAP Business ByDesign steht Ihren Mitarbeitern ein personalisiertes Portal für ihren Tätigkeitsbereich zur Verfügung. Dort erleichtern z. B. verschiedene Self-Service-Funktionen die täglich anfallende Arbeiten. Funktionen für die Entgeltabrechnung und Zeiterfassung sowie zur Ressourcen- und Personalplanung lassen sich leicht anpassen und tragen zur Optimierung Ihrer Abläufe bei.

### Personalwesen

SAP Business ByDesign führt Ihre Personalprozesse nahtlos mit anderen Kernprozessen des Unternehmens zusammen. So ist gewährleistet, dass die Personaldaten den zuständigen Mitarbeitern genau dann zur Verfügung stehen, wenn sie diese benötigen. Eingebaute Workflows und Funktionen, etwa personalspezifische Formulare und Berichte, unterstützen Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter bei der effektiven Ausführung von Routinetätigkeiten. Weiterhin können Sie mit der Software:

- den Einstellungsprozess für neue Mitarbeiter straffen und automatisieren – von der Einstellung der geeigneten Person und der Zuweisung der Aufgaben bis hin zur Festlegung von Zugriffsrechten.
- Richtlinien und Standards einhalten, ganz gleich, ob diese von Ihrem Unternehmen oder von den zuständigen Staatsbehörden aufgestellt werden
- Abrechnungsaktivitäten an externe Abrechnungsdienstleister auslagern. Gleichzeitig bleibt die Kontrolle, Integration und Sichtbarkeit in Ihrem hausinternen Abrechnungssystem erhalten.

### Funktionsumfang

#### Personalverwaltung

##### ■ Personalakten verwalten

Mit einer online verfügbaren Personaldatenbank können Sie die Verwaltung von Personalakten vereinfachen und gleichzeitig Ihre Mitarbeiterdaten sicher schützen. So schaffen Sie mehr Transparenz über den Verlauf von Personalvorgängen wie Einstellungen, Versetzungen, Kündigungen oder Aufhebungen und Wiedereinstellungen. Eine zentralisierte Verwaltung von Abrechnungsdaten und anderen mitarbeiterbezogenen Informationen, z. B. Steuerdaten, bietet den Vorteil, dass Ihre Mitarbeiter jederzeit auf die benötigten Personaldaten zugreifen können. Fehler durch doppelte Dateneinträge werden auf diese Weise vermieden.

#### ■ Personalwirtschaft

Schaffen Sie eine effizientere Personalverwaltung, und sorgen Sie im gleichen Zuge dafür, dass Ihre unternehmensspezifischen Standards und Richtlinien sowie die behördlichen Auflagen Ihres Landes eingehalten werden. Sie können neue Mitarbeiter einstellen, Beschäftigungsverhältnisse beenden, Personaldaten von Mitarbeitern ändern und Änderungen im

Beschäftigungsverhältnis verwalten, z. B. Versetzungen. Bei Vorgängen dieser Art werden Ihnen anhand der Organisationsstammdaten Ihres Unternehmens automatisch entsprechende Änderungen an den Berechtigungsprofilen der betreffenden Mitarbeiter vorgeschlagen. Der Aufwand an manuellen Aufgaben wird so deutlich gesenkt, und Sie vereinfachen Ihre Verwaltungsprozesse.

#### Arbeitszeitmanagement

##### ■ Zeiterfassung

Für die Zeitverwaltung, Personalabrechnung und das interne Rechnungswesen Ihres Unternehmens ist es wichtig, dass die Arbeitszeiten der einzelnen Mitarbeiter fehlerfrei zugewiesen werden können. Mit Self-Services können Ihre Mitarbeiter ihre Arbeitszeiten ganz leicht selbst erfassen. Bei Bedarf besteht auch die Möglichkeit, die Arbeitsstunden zentral durch die Personalabteilung zu erfassen. So können z. B. die Daten für bestätigte Produktivzeiten, besondere Anwesenheitszeiten, Abwesenheit, Pausen, Bereitschaftsdienst und Zulagenzeit separat aufgezeichnet werden. Ihr Vorteil: Sie können beispielsweise Projektzeiten einfacher bestätigen und den zeitlichen Aufwand bei der Rechnungserstellung senken.

##### ■ Arbeitszeitplan verwalten

Vereinfachen und optimieren Sie die Verwaltung der Arbeitszeitpläne Ihrer Mitarbeiter. Sie können wiederverwendbare Arbeitszeitpläne definieren, die für mehrere Mitarbeiter verwendet werden können, oder je nach Bedarf individuelle Arbeitszeitpläne für bestimmte Mitarbeiter erstellen. Die wiederverwendbaren Zeitpläne können für verschiedene Zeitperioden angelegt werden: als Tages-, Perioden- oder Zeitplanmodell, mit Vorgabestunden pro Kalendertag, Arbeitsbeginn und Arbeitsschluss sowie optionalen Pausenzeiten.

##### ■ Zeitkonten verwalten

Verwalten und überwachen Sie die Zeitkonten für Arbeitszeiten und Abwesenheitssalden in Übereinstimmung mit Ihren Unternehmensrichtlinien und den gesetzlichen Vorgaben. Sie können z. B. Urlaubsansprüche von Mitarbeitern verwalten und entsprechende Ad-hoc-Berichte erstellen. Um den manuellen Aufwand zu reduzieren, können Sie Regeln einrichten, mit denen die Zeitkontostände periodisch aktualisiert werden. Bestimmte Arbeitstypen können dabei automatisch gebucht werden, z. B. Arbeitsstunden, für die Schichtzulagen gewährt werden. Die Zeitkontostände lassen sich jedoch auch manuell anpassen, um Ausnahmen zu berücksichtigen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, spezielle Zeitkonten für Ihr Unternehmen anzulegen und Regeln für Abrechnungsarten und Periodenabschlüsse festzulegen.

##### ■ Zeitbewertung

Die Arbeitszeiten von Mitarbeitern müssen nicht nur genau erfasst, sondern auch anhand verschiedener Charakteristika bewertet werden – beispielsweise sind Schichten, Überstunden und Zulagenzeiten zu

berücksichtigen. Mit den Automatisierungsfunktionen der Lösung können Sie den Aufwand dieser personalwirtschaftlichen Aufgaben senken. So können Arbeitszeiten exakt berechnet und Abzüge von Zeitkonten vorgenommen werden. Die Bewertungsergebnisse werden direkt an andere verbundene Prozesse übertragen, z. B. an die Personalabrechnung.

#### Vergütung

##### ■ Vergütungsanpassungen

Bei der Mitarbeitervergütung müssen hin und wieder manuelle Anpassungen für spezielle Verdienste oder Abzüge vorgenommen werden. Mit der Lösung können Sie die Mitarbeitervergütung effizienter verwalten. So kann Ihre Personalabteilung beispielsweise mit nur wenigen Mausklicks die erforderlichen Vorgänge durchführen, z. B. die Gehaltsgruppe eines Mitarbeiters oder Vergütungskomponenten ändern, monatliche Vergütungen anpassen und Einmalzahlungen veranlassen.

##### ■ Vergütungsstrukturen verwalten

Sie können Ihren gesamten Vergütungsprozess abbilden und dafür sorgen, dass Zahlungsstrukturen im gesamten Unternehmen übereinstimmend angewandt werden. Die Lösung bietet Ihnen die Möglichkeit, unternehmensweite Vergütungsstrukturen für verschiedene Mitarbeitergruppen anzulegen und zu implementieren, z. B. für stundenweise Bezahlung oder Mitarbeiter mit oder ohne Ausnahmestatus. Auf diese Weise lassen sich Personalkosten einfacher kontrollieren. Sie können auch Standardwerte für jede Vergütungsstufe festlegen und so gewährleisten, dass die Gehälter der betreffenden Mitarbeiter mit den Vergütungsrichtlinien Ihres Unternehmens übereinstimmen.

## Personalabrechnung

- **Zusammenarbeit mit Dienstleistern**  
Sorgen Sie für mehr Effizienz bei der Übertragung von Abrechnungsdaten an einen spezialisierten Abrechnungsdienstleister. Durch die Auslagerung sparen Sie Verwaltungskosten und reduzieren das Haftungsrisiko. Die Voreinstellungen in der Lösung berücksichtigen allgemeine Geschäftsstandards sowie länderspezifische Anforderungen, z. B. unterschiedliche Vergütungskomponenten und Abrechnungsarten. Dies vereinfacht die Übergabe Ihrer Abrechnungsdaten an einen lokalen oder länderübergreifenden Abrechnungsdienstleister. Gleichzeitig behalten Sie jederzeit die vollständige Kontrolle über Ihre Abrechnungsdaten: Sie können eine Ergebnisvorschau für den Abrechnungslauf anzeigen und bei Bedarf Änderungen vornehmen. Kostspielige Abrechnungsfehler werden somit frühzeitig verhindert.
- **Personalabrechnung bearbeiten**  
Sie können alle Schritte des gesamten Abrechnungsprozesses ausführen und überwachen, einschließlich der Verwaltung von abrechnungsrelevanten Einstellungen, der Abstimmung und Überprüfung von Daten und der Übertragung von Abrechnungsdaten an einen externen Serviceanbieter. Durch die Integration der Personalabrechnung wird die Vergütung von Arbeitszeiten automatisiert. Manuelle Änderungen durch die Personalabteilung sind jedoch jederzeit möglich, beispielsweise um Überstunden oder eine Schichtzulage einzugeben. Vor der Übertragung an Ihren Abrechnungsdienstleister wird die Qualität der entsprechenden Daten automatisch überprüft. Dabei werden eventuell vorhandene Anomalien sofort angezeigt, damit die Personalabteilung diese prüfen kann. Ihr

Abrechnungsdienstleister hat die Möglichkeit, die Verarbeitungsergebnisse direkt zurück an die Lösung senden. So können Sie anschließende Vorgänge ohne Verzögerung ausführen.

## Verwaltung von Mitarbeiterstammdaten

- **Mitarbeiterdatensätze verwalten**  
Sie können Informationen zu Mitarbeitern eingeben und diese verwalten, wie z. B. Kontaktdaten oder Zuordnungen von Aufgabenbereichen und Organisationseinheiten. Mit den Self-Services können Ihre Mitarbeiter ihre Kontaktdaten auch selbst verwalten und z. B. Telefonnummern oder Bürostandorte ändern. Bei Bedarf können Sie Ihren Mitarbeitern darüber hinaus Zugriff auf online verfügbare Arbeitszeitblätter geben, um Projektarbeitszeiten zu bestätigen.
- **Dienstleisterdaten verwalten**  
Vereinfachen Sie die Verwaltung von Informationen zu Dienstleistern, die im Auftrag Ihres Unternehmens Leistungen erbringen, z. B. Angaben zu selbstständigen Unternehmern und Leiharbeitnehmern. Sie können den entsprechenden Dienstleistern Zugriff auf online verfügbare Arbeitszeitblätter geben, damit diese ihre Projektzeiten bestätigen können. Diese Funktion ist besonders nützlich, wenn Ihr Unternehmen häufig externe Mitarbeiter bei Projekten beschäftigt. Alle Verantwortlichen können sich detaillierte Informationen darüber anzeigen lassen, welche Dienstleister für welche Lieferanten arbeiten.
- **Stellendefinition**  
Mit genauen Stellendefinitionen entsprechend Ihrer Organisationsstruktur können Sie die Personalbesetzung optimieren. Wenn Sie einer Organisationseinheit einen Mitarbeiter zuordnen, weisen Sie gleichzeitig

eine Stelle zu. Diese Stellenzuweisung kann von verschiedenen Funktionen in Ihrem Unternehmen verwendet werden. Die Funktion „Human Resources“ etwa nutzt sie zum Festsetzen der Vergütung, die Funktion „Projekte“ zur personellen Besetzung von Projekten und die Funktion „Vertrieb“ zur Durchführung servicebezogener Aufgaben.

- **Zugriffsrechte und Zuständigkeiten verwalten**  
Sie können Routinevorgänge im Zusammenhang mit Zugriffsrechten automatisieren und vereinfachen. Es wird automatisch ein Vorschlag für die Zugriffsrechte eines bestimmten Mitarbeiters erstellt und zur Prüfung und Bestätigung an die entsprechenden Vorgesetzten und Hauptbenutzer weitergeleitet. Anhand der Zuordnungen von Mitarbeitern zu bestimmten Aufgabenbereichen und Organisationseinheiten werden vollständige Sicherheitsprofile erstellt. Sie können dabei manuell ergänzende Beschränkungen vornehmen, zum Beispiel zur Funktionstrennung. Wenn ein Mitarbeiter in einen anderen Unternehmensbereich versetzt wird oder einen neuen Vorgesetzten bekommt, wird die Berechtigung zum Anzeigen und Ändern der Zugriffsrechte und Work-Center-Zuordnungen automatisch an den neuen Vorgesetzten übertragen.



## Mitarbeiter-Self-Service

Geben Sie Ihren Mitarbeitern Zugriff auf Self-Service-Funktionen, um Personalverwaltungsaufgaben wie Adressänderungen, Zeiteingaben, Bestellungen und Spesenabrechnungen vorzunehmen. Ein automatischer Workflow unterstützt den Berechtigungsprozess, sodass der zuständige Vorgesetzte sofort eine Benachrichtigung erhält und die Anfrage des Mitarbeiters genehmigen kann.

Weiterhin können Sie mit der Software:

- Bestellanforderungen in Übereinstimmung mit den Einkaufsrichtlinien Ihres Unternehmens erstellen und überwachen
- Supportanforderungen für IT-Probleme und andere Arbeitbereiche elektronisch übermitteln und anschließende Vorgänge verwalten
- Mitarbeitern in leitenden Positionen die Möglichkeit geben, im Auftrag anderer Mitarbeiter Self-Service-Anforderungen oder Änderungen von persönlichen Daten auszuführen

## Funktionsumfang

### Mitarbeiter-Self-Services

#### ■ Allgemeine Mitarbeiter-Self-Services

Sie können allen Mitarbeitern die Möglichkeit geben, grundlegende Aufgaben mit Self-Service-Funktionen selbstständig auszuführen, z. B. um Arbeitszeiten zu erfassen, Bestellanforderungen zu übermitteln, Vergütungsdetails zu verwalten oder IT-Support anzufordern. Indem Ihre Mitarbeiter die Lösung direkt verwenden, senken Sie den Kommunikations- und Verwaltungsaufwand für Einkäufer, Personalleiter und IT-Personal. Darüber hinaus können Self-Services auch von Ihren externen Dienstleistern genutzt werden, etwa um den Zeitaufwand für Aufgaben, Projekte oder bestimmte Bestellungen zu erfassen.

#### ■ Spesenabrechnung

Sie können allen Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Ausgaben und Erstattungen selbst zu verwalten. Dadurch wird der Zeitaufwand, den Vorgesetzte und Verwaltungsmitarbeiter für Routineaufgaben dieser Art benötigen, deutlich gesenkt. Ihre Mitarbeiter können beispielsweise

Self-Services verwenden, um Ausgaben für Dienstreisen und Käufe zu erfassen, die dann automatisch einem oder mehreren Projekten oder Kostenstellen zugeordnet werden. Zusätzlich können Sie Ausgaben als Prozentsatz der gesamten Spesenabrechnung oder anhand einzelner Belege flexibel zuordnen. Integrierte Compliance-Funktionen unterstützen die Einhaltung nationaler oder unternehmensspezifischer Auflagen.

#### ■ Beschaffung

Optimieren Sie die Beschaffung von Materialien und Services und sorgen Sie dafür, dass länderspezifische Einkaufsstandards eingehalten werden. Im gleichen Zuge können Sie Ihre Genehmigungsprozesse automatisieren. Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, Self-Services für die Beschaffung von Materialien und Dienstleistungen zu nutzen und den Status dieser Bestellungen zu überwachen. Die entsprechenden Bestellungen können direkt an Lieferanten oder automatisch an eine zentrale Einkäufergruppe übermittelt werden, abhängig von Ihren festgelegten Kriterien. Die Einkaufsbelege



werden automatisch der entsprechenden Kostenstelle oder dem Projekt zugeordnet, und dabei wird gleichzeitig ein vollständiges Protokoll erstellt.

#### ■ Support

Vereinfachen Sie die Berichterstellung und Überwachung von IT-Support-Aufgaben: Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Self-Services zur Verfügung, um Service- und Supportanforderungen zu übermitteln und den Bearbeitungsstand zu prüfen. Die IT-Support-Abteilung kann so den Zeitaufwand für die Problemlösung senken. Denn mit der Lösung lassen sich gleichzeitig alle Daten erfassen, die für die Behebung des Problems hilfreich sein können. Die Kommunikation innerhalb Ihres Unternehmens und mit Ihren Servicedienstleistern wird beschleunigt, und Sie können einen strukturierten, wiederholbaren Prozess für die Bearbeitung von IT-Vorfällen nutzen.

#### Management-Self-Services

##### ■ Nutzung von Self-Services im Auftrag anderer Mitarbeiter

Vorgesetzte haben die Möglichkeit, im Auftrag der ihnen unterstellten Mitarbeiter bestimmte Aufgaben mit Self-Services auszuführen. So kann der Vorgesetzte beispielsweise Self-Service-Funktionen auswählen, um Urlaubsanträge für Mitarbeiter zu stellen, Spesenabrechnungen durchzuführen, Arbeitszeitblätter zu bearbeiten oder um einen Stellvertreter für eine Aufgabe zu benennen. Mit den einzelnen Schritten im Self-Service können auch unbekannte oder selten benutzte Funktionen schnell und problemlos ausgeführt werden.

# PRODUKTION UND LOGISTIK INTEGRIEREN

## SUPPLY CHAIN MANAGEMENT



Bauen Sie eine effiziente Lieferkette auf, damit Sie auf Marktveränderungen schnell reagieren können. Mit SAP Business ByDesign können Sie den Materialfluss optimieren, indem Sie Ihren Bestand und Bedarf strukturiert verwalten. Erstellen und implementieren Sie flexible Lager- und Fertigungsprozesse, die auf Ihre Produkte und Ihr Geschäftsmodell zugeschnitten sind, und gewinnen Sie einen umfassenden Überblick über Ihre Vorgänge. Auf diese Weise können Sie gleichzeitig die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden und Lieferanten unterstützen.

### Produktentwicklung

Beschleunigen Sie die Markteinführung neuer Produkte, und sorgen Sie dafür, dass Ihre Produktdesigns den Kundenanforderungen optimal entsprechen. SAP Business ByDesign bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre mit computerunterstützten Technologien (CAx-Anwendungen) erstellten Produktdesigns wiederzuverwenden. Ihre Produktentwickler können diese gezielt anpassen, bevor sie an die Produktion übergeben werden. Bei schlanker Kundeneinzelfertigung können anhand der angegebenen Produkthanforderungen die erforderlichen Schritte ausgeführt werden. Weiterhin können Sie mit der Software:

- hierarchische Produktdesigns und Versionen erstellen und verwalten, die entweder neu entwickelt oder über eine offene Schnittstelle mit Ihrem Konstruktionssystem integriert werden
- redundante Aktivitäten vermeiden, indem Produktionsstücklisten automatisch aus den Produktdesigns erstellt werden
- Produktvarianten in der Entwicklung, Fertigung und im Verkauf effizienter verwalten, indem Produkteigenschaften und -modelle nur einmal am Anfang des Produktlebenszyklus definiert werden

### Funktionsumfang

#### Produktdefinition

##### ■ Produktspezifikation

Wenn Ihr Unternehmen Produkte anhand individueller Kundenanforderungen herstellt oder konfiguriert, müssen Sie jederzeit auf exakte Datensätze für die konfigurierbaren Produkte zugreifen können. Mit der Lösung kann Ihr Vertriebsteam die gewünschten Anforderungen bei einem Kundenauftrag schnell und präzise erfassen. Dies ist insbesondere bei Direktlieferungen und schlanken Kundeneinzelfertigungsprozessen wichtig. Um den Designprozess zu beschleunigen, können häufig angeforderte Produktkonfigurationen auch im Voraus definiert werden. Dabei lassen sich bestimmte Eigenschaften, Funktionen und Kombinationen für jedes Produkt festlegen, und es können Hinweise für die Produktion angegeben werden.

##### ■ Produktmerkmale verwalten

Anhand von Produkteigenschaften können Ihre Konstrukteure und Produktmanager die gewünschten Produktattribute genau definieren, z. B. Farbe, Größe oder Finish, und einen zulässigen Wertebereich für jedes

Attribut festlegen. Mit der Lösung lässt sich der Produktionsprozess optimieren: Ihre Konstrukteure haben die Möglichkeit, Produkteigenschaften für ein Produktmodell zuzuweisen, das wiederum als Basis für eine Produktspezifikation verwendet werden kann.

#### ■ Produktkonfiguration

Mit Produktmodellen lassen sich Gruppen von komplexen konfigurierbaren Produkten schnell und einfach verwalten. Ihre Produktmanager und Konstrukteure können anhand von Produktmodellen verschiedene Konfigurationen für ein Produkt erfassen. Produktmodelle können als Vorlagen für die Erstellung von Produktspezifikationen eingesetzt werden. Mit den erstellten Modellen können Ihre Vertriebsmitarbeiter schnell auf Kundenanfragen reagieren und genauere Produktspezifikationen erstellen. Auch die Fertigung kann mit diesen Modellen effizienter gestaltet werden, da alle möglichen Produktvarianten von vornherein bekannt sind und im Planungsprozess berücksichtigt werden können.

#### ■ Kommunikation

Im Vertriebsprozess setzen Unternehmen häufig Konfigurationsanwendungen von Drittanbietern ein, um die Kundenanforderungen für bestimmte Produktspezifikationen zu erfassen. Mit der Lösung lassen sich solche Anwendungen integrieren, sodass die Kundenanforderungen einer Produktspezifikation in der Lösung zugeordnet und in den Folgeprozessen sofort berücksichtigt werden können.

### Produktkonstruktion

#### ■ Produktdesign

Für Unternehmen mit Schwerpunkt im Bereich Konstruktion ist die effiziente Übertragung von Konstruktionsdaten an die Lieferkette entscheidend für Kostenmanagement

und Qualitätskontrolle. Mit speziellen Funktionen können Produktionsdesigns in der gesamten Organisation sichtbar gemacht werden. So können Ihre Konstrukteure Designs bei Bedarf jederzeit anpassen und die Konstruktionsdaten in Form einer Produktionsstückliste an den Fertigungsbereich übermitteln.

#### ■ Integration der Konstruktionsstückliste

Konstrukteure verwenden üblicherweise computerunterstützte Technologien (CAx-Anwendungen) bei der Entwicklung, Analyse und Fertigung von Produkten. Um die Übermittlung der Konstruktionsstücklistendaten zu vereinfachen, kann die Lösung mit solchen CAx-Werkzeugen und -Systemen verbunden werden. Auf diese Weise können Sie jederzeit und ohne Verzögerung auf benötigte CAx-Konstruktionsdaten zugreifen. Ihre Produktkonstrukteure haben dann die Möglichkeit, diese Daten zu überprüfen und anzupassen, bevor sie an die Fertigung weitergegeben werden.



## Einrichtung der Supply Chain

Wünschen Sie sich mehr Flexibilität bei der Gestaltung Ihrer Lieferkette und der Erstellung der benötigten Stammdaten? Mit SAP Business ByDesign erhalten Sie einen umfassenden Überblick über Ihr Auslieferungsnetzwerk an die Kunden und einen internen Überblick zu Ihrem Standort, z. B. zur Struktur Ihres Lagers oder Produktionsstandorts.

Weiterhin können Sie mit der Software:

- interne Lieferketten gestalten und den Materialfluss innerhalb Ihres Lagers sowie zwischen Lager und Produktionsstandorten als integrierten Prozess verwalten
- Produktions- und Lagerungsprozesse und -vorgänge in einem oder mehreren Schritten nach Ihren Geschäftsanforderungen definieren
- einen Überblick über alle Geschäftsprozesse von der Planung bis zur Ausführung erhalten. Dabei werden skalierbare Produktionsmodelle verwendet, die Stücklisten und Arbeitspläne kombinieren.

## Funktionsumfang

### Gestaltung der Lieferkette

#### ■ Standortkonfiguration

Sie gewinnen einen besseren Überblick über Ihre Lieferkette, wenn Sie Ihre Unternehmens- und Lagerstandorte mit der Lösung konfigurieren. Dabei können Sie die unterschiedlichen Standorte Ihres Unternehmens abbilden, z. B. die Struktur eines Lagers oder eines Fertigungsstandorts, einer Versandstelle oder eines Anlieferungsorts.

#### ■ Planungsbereichsdefinition

In der Planung und Logistik müssen sämtliche Produkte und Materialien einem Planungsbereich zugeordnet werden. Mit der Lösung erhalten Sie einen besseren Überblick über Ihre Standorte und vereinfachen so die Definition und Implementierung von Planungsbereichen für alle Standorte Ihres Unternehmens.

#### ■ Einrichtung des Liefernetzwerks

Definieren Sie Ihr Liefernetzwerk, um die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens zu berücksichtigen. Ihr Supply Chain Manager kann Ihre Auslieferungsprozesse gestalten und Transportzonen einrichten. Sie können Transportbeziehungen verwenden, um die verschiedenen

Zonen und Auslieferungsstandorte im Netzwerk zu verbinden. Dadurch können Sie Waren- und Materialbewegungen zwischen Standorten und Transferzonen steuern, um z. B. Warenumlagerungen innerhalb des Unternehmens zu unterstützen.

### Lager- und Produktionsdesign

#### ■ Lager-Layout und Produktionsstruktur

Berücksichtigen Sie die geschäftliche Situation der Liefervorgänge Ihres Unternehmens, indem Sie Ihre Lager- und Produktionsstruktur nach Ihrem Bedarf gestalten. Sie können die Lager- und Produktionsstruktur für jeden Unternehmensstandort flexibel gestalten. So können Sie beispielsweise die Struktur erweitern, um die Lagerplatzverwaltung zu integrieren.

### Produktionsmodellverwaltung

#### ■ Stücklisten verwalten

Mit einer Stückliste können Sie die Einsatzprodukte angeben, die Sie für die Herstellung von Zwischenprodukten und Fertigerzeugnissen benötigen. In der Stückliste werden die Mengen, Maßeinheiten und Beschreibungen für alle Einsatzprodukte in strukturierter Form erfasst. Die Stückliste kann nur für Produktionsmodelle verwendet werden. Es ist

auch möglich, eine Sammlung von Stücklistenvarianten zu erstellen, die dieselben Einsatzprodukte verwenden. Sie können verschiedene Varianten von Produktionsstücklisten festlegen und dabei angeben, wie die erforderlichen Einsatzprodukte mit den Varianten verknüpft sind. Änderungsaufträge sind ein wesentlicher Bestandteil der Stückliste. Darin werden Änderungen erfasst, die während des Produktlebenszyklus am Produkt vorgenommen werden.

#### ■ Arbeitspläne verwalten

Sie können genau definieren, wie ein bestimmtes Produkt hergestellt werden soll, bis hin zu den Vorgängen und Aktivitäten, die zur Fertigung von Produkten oder Baugruppen erforderlich sind. Dabei können Aktivitäten, Schritte, Ressourcen und Ausführungsanweisungen für einen oder mehrere Vorgänge eines Arbeitsplans zugewiesen werden. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, alternative oder parallele Fertigungsabläufe einzusetzen, indem Sie die Vorgänge in der benötigten Abfolge organisieren.



## Supply-Chain-Planung und -Steuerung

Verwalten Sie Ihre Bedarfs- und Beschaffungsplanung, und steuern Sie den Materialfluss. Auf der Grundlage eines ausnahmegesteuerten Ansatzes können Sie Beschaffungsanforderungen planen und abstimmen, durchführbare Produktionspläne ausarbeiten sowie realistische Liefertermine festlegen und bestätigen. Mit SAP Business ByDesign lassen sich individuelle Kundenanforderungen und Produktvarianten einfach definieren und verwalten.

Weiterhin können Sie mit der Software:

- die Produktverfügbarkeit überprüfen und Liefertermine durch Abgleich des Kundenbedarfs mit dem Lagerbestand und den Produktzugängen bestätigen
- automatisierte Vorgänge mit manuellen Planungsschritten kombinieren und Ressourcenkapazitäten verwalten, um dem Produktionsbedarf zu entsprechen
- Ihre Prozesse für Streckengeschäfte und Umlagerungen festlegen, um Lager- und Transportkosten zu sparen, indem direkt vom Standort des Lieferanten ausgeliefert wird

## Funktionsumfang

### Bedarfsplanung

- **Bedarfsplanung und Prognosen**  
Erstellen Sie zuverlässigere Bedarfspläne und Prognosen. Je transparenter und genauer diese sind, desto effektiver kann Ihr Unternehmen in der Lieferkette den zukünftigen Bedarf planen. Sie können Prognosen erstellen, indem Sie den bisherigen Bedarf berücksichtigen und unterschiedliche Prognosemethoden anwenden, die für die jeweilige Situation am besten geeignet sind. Darüber hinaus unterstützt die Lösung sowohl manuelle als auch automatische Berechnungen sowie rollierende Prognosen für die Beschaffungsplanung. Diese können als Grundlage für die aktuelle und zukünftige Produktion und Beschaffung eingesetzt werden.

### Bedarfssteuerung und Auftragsbestätigung

- **Bedarfssteuerung**  
Bei der Bedarfsplanung können verschiedene Bedarfstypen berücksichtigt werden – z. B. Kundenaufträge, Serviceaufträge, Bedarfsprognosen und Sekundärbedarf. Ihre Bedarfsplaner legen fest, welchen Einfluss

der Bedarf auf aktuell geplante Aktivitäten haben soll. Darüber hinaus können Sie ermitteln, ob die geplanten Zugänge bereits ausreichend sind, oder ob die Prognosen anhand der Kundenaufträge angepasst werden müssen.

- **Versandstellenfindung**  
Sorgen Sie für mehr Flexibilität bei der Auftragserfüllung. Mit Regeln für die Bestellweiterleitung wird definiert, welcher Standort für die Auslieferung von Kundenbestellungen zuständig sein soll. Sie können Bestellweiterleitungsregeln einrichten, die mehrere Kriterien berücksichtigen, z. B. Transportbeziehungspräferenzen. Auch Streckeneinkaufskontrakte lassen sich auf diese Weise erfassen.
- **Produktverfügbarkeitsprüfung**  
Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, sofort zu ermitteln, ob ein Kundenauftrag bestätigt werden kann oder weitere Planung erforderlich ist. Bei der Produktverfügbarkeitsprüfung werden der aktuelle Bestand sowie die erwarteten Zugänge berücksichtigt. Sie können diese Funktion individuell nach Ihren Anforderungen anpassen. Indem Prüfungen automatisch ausgeführt

und bei Bedarf entsprechende Warnmeldungen angezeigt werden, gewinnen Sie mehr Effizienz und Produktivität bei der Auftragsabwicklung.

#### Ausnahmeüberwachung und -steuerung

##### ■ Ausnahmenauswahl und -steuerung

Durch die frühzeitige Ermittlung von Problemen oder Abweichungen in der Lieferkette können Unterbrechungen vermieden werden. Mit der Lösung können Ausnahmen automatisch erstellt werden, wenn Schwellenwerte überschritten werden oder Abweichungen bei der Material- und Kapazitätsplanung, Verfügbarkeitsprüfung oder Ausführung von Bestell- oder Produktionsvorgängen auftreten. Bei Problemen, die nicht automatisch gelöst werden können, sowie bei Schwierigkeiten, die den Zeitplan gefährden, werden Ihre Beschaffungsplaner automatisch benachrichtigt, sodass Sie Ausnahmen vorausschauend verwalten können.

#### Beschaffungsplanung

##### ■ Material- und Kapazitätsplanung

Wünschen Sie sich mehr Kontrolle über Ihre Lieferkette? Mit einer effektiven Material- und Kapazitätsplanung basierend auf vordefinierten Planungsvorgängen, Losgrößenverfahren und Sicherheitsbeständen können Sie Ihre Lieferprozesse besser steuern. Um die Ergebnisse des Planungslaufs einzuschränken, können Sie Fixierungshorizonte festlegen. Mit diesen Einstellungen lassen sich Produktions- und Bestellvorschläge generieren und Produkte in Planungsgruppen zusammenfassen, die dann in den Materialplanungsläufen eingesetzt werden können. Mit der Kapazitätsplanung können Ihre Planer die Auslastung der einzelnen planungsrelevanten Ressourcen prüfen, Engpässe ermitteln und einen Kapazitätsausgleich

schaffen. Weiterhin können die unterhalb und oberhalb fest eingeplanten Zugänge unter Berücksichtigung der Änderungen durch den Kapazitätsabgleich neu verplant werden.

#### Beschaffungssteuerung

##### ■ Übergabe an den Einkauf

Sie können Ihre Bestellvorschläge für extern beschaffte Produkte manuell oder automatisch freigeben. Dabei können Sie den Einkaufsprozess durch Festlegen eines Zeithorizonts steuern, um Vorschläge im Voraus freizugeben. Darüber hinaus können Sie Gültigkeitsprüfungen festlegen, die bei der Freigabe ausgeführt werden sollen.

##### ■ Übergabe an die Produktion

Sie können Ihre Produktionsvorschläge für Fertigungsprodukte manuell oder automatisch freigeben. Dabei haben Sie die Möglichkeit, den Produktionsprozess durch Festlegen eines Zeithorizonts zu steuern, um Vorschläge im Voraus freizugeben. Darüber hinaus können Sie Gültigkeitsprüfungen festlegen, die bei der Freigabe ausgeführt werden sollen. Dabei werden die zugehörigen Produktionsstammdaten berücksichtigt.

#### Lieferungssteuerung

##### ■ Übergabe an Warenausgang

Sie können Ihre Versandanforderungen für auszuliefernde Produkte entweder manuell oder automatisch freigeben. Je nach Auftragsart – Kunden-, Service- oder Umlagerungsauftrag – kann mit den Auslieferungen ein Kundenbedarf oder ein interner Bedarf erfüllt werden. Darüber hinaus können Sie den Lieferprozess steuern, indem Sie einen Zeithorizont für die Freigabe der Anforderungen definieren und Gültigkeitsprüfungen für Auslieferungen einrichten, die bei der Übergabe an die Logistikausführung zum Tragen kommen.

##### ■ Streckengeschäft verwalten

Steigern Sie Ihre Flexibilität, und reduzieren Sie gleichzeitig Ihre Kosten, indem Sie den Auslieferungsprozess an Ihre Lieferanten auslagern. Mit der Lösung lassen sich Produkte direkt vom Lieferanten aus an Ihre Kunden ausliefern. Sie können diese Lieferoption bei Eingang eines Kundenauftrags auswählen.

##### ■ Umlagerung

Sie können Produkte von einem Standort Ihres Unternehmens an einen anderen Unternehmensstandort umlagern. In vielen Fällen können Kundenaufträge dadurch leichter ausgeführt und Lieferrückstände vermieden werden, und Produktionsengpässe oder Fehlbestände werden auf diese Weise umgangen.

##### ■ Kommunikation

Der Austausch von Informationen ist entscheidend, damit Ihre Lieferkettenvorgänge problemlos ausgeführt werden können. Mit der Lösung können Sie wichtige Informationen für die Lieferungssteuerung auf einfache Weise übermitteln. Sie haben auch die Möglichkeit, den Informationsaustausch zu standardisieren, indem Sie Vorlagen für Standardgeschäftsdokumente und Formulare, z. B. für Streckenabrufe, erstellen. Für den Druck dieser Informationen können entsprechende Regeln eingerichtet werden. Darüber hinaus können Sie Kommunikationsvorgänge mit anderen Unternehmen über XML oder durch elektronischen Datenaustausch (EDI) ausführen.



## Produktion, Lagerhaltung und Logistik

Fertigen Sie Produkte, die den Anforderungen und hohen Qualitätsansprüchen Ihrer Kunden entsprechen, und steigern Sie gleichzeitig die Effizienz in der Herstellung und Logistik. Mit SAP Business ByDesign können Sie die Produktion und Auslieferung sowie Retouren, Bestände und Umlagerungen verwalten. Die Ausführungsdaten der Beschaffung, wie Ware in Arbeit und Materialbestandsbuchungen, werden mit den Finanzdaten synchronisiert. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Überwachungs- und Verfolgungsvorgänge unterstützen, indem der identifizierte Bestand (Chargen oder Lose) und die Kennzeichnung und Logistik berücksichtigt werden
- Qualitätssicherungsaufgaben integrieren, z. B. Finanzprüfungen, und ermitteln, ob ein Produkt die vordefinierten Qualitätsanforderungen erfüllt
- Prozesse für den Wareneingang, Warenausgang und die Produktion automatisieren und entscheiden, wo Barcode- oder RF-Lesegeräte, Mobilgeräte oder elektronische Anweisungen eingesetzt werden sollen

## Funktionsumfang

### Wareneingang und Warenausgang

- **Wareneingangsprozesse**  
Steigern Sie die Effizienz beim Warenempfang am Lager und bei Umlagerungen. Die Unterstützung beim Wareneingang erleichtert Ihnen die Bearbeitung von Anlieferungen sowie die Verwaltung der entsprechenden Ablade- und Einlagerungsaktivitäten. Sie können festlegen, wie viele Aufgaben der Eingangsprozess umfassen soll, oder einen Eingangsprozess ohne Aufgaben definieren, indem Sie mindestens ein Logistikmodell auswählen. Darüber hinaus können Sie parallele Eingangsprozesse mit oder ohne Aufgaben ausführen.
- **Retourenabwicklung**  
Verwalten Sie Kundenretouren und nicht verwendete Ersatzteile, und senden Sie Produkte zurück an Lieferanten. Mit der Lösung können Sie Retouren ganz einfach bearbeiten und Folgeaufgaben wie Retoureneinlagerung, Abladen von Retouren oder Retourenabholung und -verladung verwalten. Sie können festlegen, wie viele Aufgaben der Retourenbearbeitungsprozess umfassen soll, oder einen Retourenprozess

ohne Aufgaben definieren, indem Sie mindestens ein Logistikmodell auswählen. Darüber hinaus können Sie parallele Retourenprozesse mit oder ohne Aufgaben ausführen.

- **Versand**  
Steigern Sie die Effizienz beim Versand vom Lager an den Kunden und bei Umlagerungen. Die Unterstützung beim Warenausgang erleichtert Ihnen die Bearbeitung von Auslieferungen und die Verwaltung der entsprechenden Abhol- und Verladeaktivitäten. Sie können festlegen, wie viele Aufgaben der Versandprozess umfassen soll, oder einen Versandprozess ohne Aufgaben definieren, indem Sie mindestens ein Logistikmodell auswählen. Darüber hinaus können Sie parallele Versandprozesse mit oder ohne Aufgaben ausführen.
- **Abholung**  
Geben Sie Ihren Außendiensttechnikern die Möglichkeit, Ersatzteile an einem bestimmten Lager abzuholen, um die Effizienz des Serviceprozesses zu steigern. Mit der Lösung können Sie die Ausgabe von Ersatzteilen für Serviceaufträge flexibel gestalten und die anschließenden Abhol- und Beladevorgänge verwalten.



Sie können festlegen, ob die Abholungsprozesse mit oder ohne Aufgaben ausgeführt werden sollen, indem Sie mindestens ein Logistikmodell ausgewählt. Darüber hinaus können Sie parallele Prozesse mit oder ohne Aufgaben ausführen.

#### ■ Kommunikation

Der Austausch von Informationen ist entscheidend, damit Ihre Lieferkettenvorgänge problemlos ausgeführt werden können. Mit der Lösung lassen sich wichtige Informationen für die An- und Auslieferung ganz leicht übermitteln. Sie können diese Informationen auch standardisieren, indem Sie Vorlagen für Geschäftsdokumente wie Kommissionierlisten, Einlagerungslisten, Belade- und Entladelisten sowie Lieferscheine erstellen. Für den Druck dieser Dokumente können entsprechende Regeln eingerichtet werden. Darüber hinaus können Sie für die Übermittlung von Lieferavisen an andere Unternehmen XML oder elektronischen Datenaustausch (EDI) nutzen.

#### Interne Logistik

##### ■ Interner Nachschub

Sorgen Sie für mehr Effizienz bei der Umlagerung von Produkten sowie bei der Verwaltung von internen Nachschubanforderungen und Aufstockungen. Sie können entscheiden, ob Aufstockungsaufgaben automatisch oder manuell erstellt werden sollen, oder die entsprechenden Prozesse durch Auswahl eines Logistikmodells ausführen. Außerdem können Sie Umlagerlisten ausdrucken und Regeln für den Druck dieser Informationen einrichten.

##### ■ Rücklagerung

Sie können Prozesse für den Transport von Komponenten und Waren zwischen Lagern, Produktionsbereichen, Kommissionierbereichen, Bereitstellungszonen und anderen

Standorten einrichten und alle zugehörigen Rücklagerungsvorgänge verwalten. Dabei haben Sie die Möglichkeit, Rücklagerungsvorgänge automatisch oder manuell auszuführen oder ein Logistikmodell auszuwählen. Außerdem können Sie Umlagerlisten ausdrucken und Regeln für den Druck dieser Informationen einrichten.

#### Bestandsführung

##### ■ Bestandsbuchungen

Geben Sie Ihren Bestandsverwaltern die Möglichkeit, die Anforderungen für Bestandsbuchungen bei der Ein- und Auslagerung von Waren im Lager zu definieren. Mit der Lösung können Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit Bestandsaktualisierungen verwalten, z. B. Versand, Wareneingang und ungeplante Warenbewegungen.

##### ■ Inventur

Mindestens einmal im Geschäftsjahr sollten Sie eine Inventur durchführen, um zu ermitteln, ob der Buchbestand dem tatsächlichen Bestand entspricht. Dies ist nicht nur eine sinnvolle Geschäftspraxis, sondern in den meisten Ländern auch gesetzlich vorgeschrieben. Mit der Lösung können Sie die Parameter für Bestandszählungen definieren, z. B. Stichtagsinventuren und regelmäßige Inventuren.

#### Produktion

##### ■ Produktionsvorbereitung und -planung

Schaffen Sie optimale Voraussetzungen für eine flexible Vorbereitung und Planung der Produktion. Mit der SAP-Lösung können Ihre Fertigungssteuerer diese Schritte effizienter verwalten, indem sie Produktionsaufträge bereits unmittelbar nach Erhalt einer Produktionsanforderung anlegen und freigeben. Alternativ können Produktionsaufträge

auch auf der Grundlage eines Zeitplans oder manuell angelegt und freigegeben werden. Ferner können Sie den Horizont festlegen, innerhalb dessen Produktionsaufträge angelegt werden. Für welche Konfiguration Sie sich entscheiden, hängt von dem Volumen der bearbeiteten Produktionsaufträge ab und davon, inwieweit Sie das Anlegen und Freigeben von Produktionsaufträgen selbst steuern möchten.

##### ■ Produktionsteuerung und -rückmeldung

Geben Sie Ihren Produktionsmitarbeitern ein angemessenes Maß an Kontrolle über den physischen Produktionsprozess. Sie erreichen das unter anderem dadurch, dass Sie fertige Produktionslose sofort rückmelden und von der Lösung abschließen lassen. Dies ist eine mögliche Konfigurationsoption der Lösung. Alternativ können Sie den Abschluss von Produktionslosen auch nach einem Zeitplan ausführen lassen – mit einer Option zum manuellen Abschluss der Produktionslose. Zusätzlich können Sie den Horizont festlegen, innerhalb dessen Produktionsaufträge abgeschlossen werden sollen. Für welche dieser Konfigurationsoptionen Sie sich entscheiden, hängt vom gewünschten Maß an Kontrolle und vom Volumen der zu bearbeitenden Produktionslose ab.

#### Qualitätssicherung

##### ■ Qualitätslenkung

Durch konsequente Qualitätsprüfungsprozesse sorgen Sie dafür, dass die von Ihrem Unternehmen hergestellten Produkte die internen Qualitätsstandards und die Kundenerwartungen erfüllen. Mit der Lösung können Sie Techniken und Aktivitäten zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen auswählen. Sie können entscheiden, welche Produkte

mit welchen Prozessen zu prüfen sind und wie die Prüfungen genau auszuführen sind. Außerdem können Sie Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen festlegen.

#### ■ Qualitätsplanung

Definieren Sie die Qualitätsanforderungen, die ein Produkt erfüllen muss. Mit der Lösung können Qualitätsmanager alle relevanten Stammdaten verwalten, z. B. Prüfpläne und Qualitätskataloge sowie die grundlegenden Daten für Qualitätsstandards, die zum Planen und Durchführen von Qualitätsprüfungen nötig sind. Zu diesen Daten gehören auch die Anforderungen, die bestimmte Produkte erfüllen müssen, und die Regeln zur Erfassung der Prüfergebnisse.

#### ■ Probenverwaltung

Legen Sie die Einzelheiten zur Probenahme sowohl für Annahmestichproben als auch für adaptive Stichproben fest. Zur Durchführung von Annahmestichproben bietet die Lösung Stichprobenpläne mit Vorlagen, anhand derer Sie eine Reihe von Stichprobenanweisungen erstellen können. Diese berücksichtigen von Hause aus internationale Standards für die Stichprobenahme, z. B. ISO 2859. Außerdem bietet die Standardausführung der Lösung auch andere Typen von Annahmestichproben: fester Stichprobenumfang, Stichprobenumfang in Prozent sowie einhundertprozentige Prüfung. Bei adaptiven Stichproben können Sie die Prüfhäufigkeit und den Stichprobenumfang auf der Basis der vorherigen Prüfergebnisse anpassen. Darüber hinaus können die Prüfhäufigkeit auch unabhängig nach Zufallswahrscheinlichkeit anpassen.

#### ■ Kommunikation

Der Austausch von Informationen ist entscheidend, damit die Qualitätssicherung auf hohem Niveau durchgeführt werden kann. Nutzen Sie verschiedene Arten von Druckformularen, um einen solchen Informationensaustausch problemlos zu organisieren. Die Lösung bietet Ihnen vordefinierte Formulare für Prüfanweisungen, Prüfergebnisse und Stichprobenentnahmeanweisungen, damit Sie mit standardisierten Informationen arbeiten können. Für den Druck dieser Informationen können entsprechende Regeln eingerichtet werden.

#### Identifikation und Verfolgung von Beständen

##### ■ Handling Units und Logistikeinheiten verwalten

Erhöhen Sie die Transparenz in Ihrer Lieferkette. Sie erreichen das zum Beispiel, indem Sie mit Handling Units und Logistikeinheiten arbeiten, um die Lagerung von Produkten und Lagerbewegungen zu erleichtern. Die Lösung unterstützt Sie beim Definieren von Logistikeinheiten wie z. B. Containern oder Paletten. Logistikeinheiten stehen für Waren und stellen eine alternative Methode zum Kontrollieren und Überwachen der Bestände dar. Außerdem können Sie pro Material feststellen, ob Logistikeinheiten verwendet werden.

##### ■ Identifizierten Bestand verwalten

Integrieren Sie Funktionen zur Überwachung und Verfolgung in Ihre Lieferkette. Die Software bietet Ihnen die Möglichkeit, Chargen und Lose durch identifizierten Bestand zu verwalten, und zwar optional oder obligatorisch. (Ein identifizierter Bestand wird separat geführt und über die gleichen Merkmale eindeutig identifiziert.) Sie können identifizierten Bestand anlegen oder die Details von

vorhandenem identifizierten Bestand ändern, wie Produktions- und Ablaufdatum sowie die Kunden- oder Lieferantenummer. Außerdem können Sie spezielle Anhänge für den identifizierten Bestand hinzufügen, wie ein Bild oder Notizen.

##### ■ Etiketten und Seriennummern verwalten

Schaffen Sie für Ihre Lagerarbeiter die Möglichkeit, Produkte zu identifizieren, zu überwachen und zu verfolgen. Die Lösung unterstützt verschiedene Arten von Inhaltsetiketten, die Informationen über Produkte oder IDs für identifizierten Bestand enthalten. Zum Beispiel können Sie Etiketten für unbestimmten Inhalt an Logistikeinheiten kleben – an Pakete oder Kartons, die verschiedene Produkte enthalten. Die Produkte müssen dabei nicht angegeben werden. Etiketten für einheitlichen Inhalt werden an Logistikeinheiten geklebt, die nur eine Art von Produkten enthalten. Etiketten für serialisierte Produkte werden für einzelne und eindeutig identifizierbare Produkte verwendet.

#### Ausführung und Automatisierung von Aufgaben

##### ■ Aufgabenausführung und Ordnerverwaltung

Erhöhen Sie die Effizienz in Ihrer Lieferkette, und ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Aufgaben in der Produktion, der Lagerwirtschaft oder Qualitätssicherung effektiver auszuführen. Wenn Sie Aufgaben generieren, werden sie von der Lösung in Ordnern zusammengefasst. Dabei werden die von Ihnen festgelegten Regeln befolgt und z. B. alle Aufgaben für einen Produktionsbereich oder für eine Benutzergruppe in einen Ordner einsortiert. Sie können

diesen Ordnern neben den Aufgaben auch mobile Endgeräte oder Benutzer zuordnen. Sie können detaillierte Aufgabenbeschreibungen anzeigen, die Aufgaben anderen Ordnern zuordnen und die Ausführung der Aufgaben bestätigen lassen. Sie können Detail- oder Zusatzinformationen in die Aufgaben einbetten, z. B. Arbeits- und Sicherheitsanweisungen oder technische Zeichnungen. Auf diese Weise erhalten die Mitarbeiter immer alle Informationen, die sie für ihre Aufgaben benötigen.

#### ■ Mobile Endgeräte verwalten

Automatisieren Sie Ihre Logistikprozesse noch weiter, indem Sie stabile und flexible Anwendungen zur Transaktionsverarbeitung auf mobilen Endgeräten bereitstellen. So können Ihre Mitarbeiter mit mobilen Endgeräten (z. B. PDAs und Scannern) ihre Logistikaufgaben erfüllen und rückmelden.

#### ■ Automatische Identifizierung

Sorgen Sie durch Automatisierung für eine effizientere Logistik. Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, Fehler zu vermeiden, wie sie z. B. bei manueller Dateneingabe entstehen. Die Lösung bietet Funktionen, mit denen Sie Ihre Logistikdaten mittels Barcodes und RFID-Etiketten (Radiofrequenz-Identifikation) leichter verwalten können. Sie unterstützt die gängigen Barcode- und RFID-Standards.

# PROJEKTERFOLG SICHERN

## PROJEKTMANAGEMENT



Verbessern Sie die Effizienz und Transparenz Ihrer Projekte mit dem integrierten Projektmanagement in SAP Business ByDesign. Projektmanager können ihre Projekte mit grafischen Tools wie Balken- und Netzplandiagrammen planen und verfolgen. Die Zusammenarbeit der Projektteams wird durch gemeinsam genutzte Informationen und die workflowgesteuerte Aufgabenverwaltung vereinfacht. Im gesamten Unternehmen sind aktuelle Projektdaten verfügbar, sodass die Kosten, Einkäufe und Arbeitszeiten der Mitarbeiter und Dienstleister einfach überwacht werden können.

### Projektmanagement

Verbessern Sie die Genauigkeit Ihrer projektbezogenen Daten für die Buchhaltung, das Controlling, den Einkauf und das Personalwesen. Mit SAP Business ByDesign können Sie Projekte beliebigen Umfangs verwalten, egal wie klein oder groß sie sind. Und dabei binden Sie alle wichtigen Abteilungen in das Projektmanagement ein – alle sind immer ausreichend informiert. Die Projektteams können bei Projektdokumenten zusammenarbeiten und gemeinsam auf projektbezogene Informationen zugreifen. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Projektdaten mit grafischen Darstellungstools, einschließlich Balkendiagrammen, Projektstrukturplänen und Netzplandiagrammen anzeigen
- Support von Drittanbietern zukaufen, z. B. Beratungsservices, sowie Arbeitszeiten erfassen und die Zeiterfassung genehmigen
- den Projektfortschritt ständig überwachen, Abweichungen gesondert verfolgen und bei wichtigen Problemen in den Eskalationsmodus wechseln

### Funktionsumfang

#### Projektplanung und -ausführung

- **Projektplanung und Terminierung**  
Sie können Projekte aller Arten und Umfänge planen, ausführen und überwachen und dabei die Kosten systematisch erfassen. Dazu erstellen Sie einen Gesamtprojektplan, erarbeiten anschließend einen detaillierten Projektplan sowie einen Zeitplan und suchen nach geeigneten Mitarbeitern und ordnen sie dem Projekt zu. Außerdem beschaffen Sie alle Waren und Dienstleistungen für das Projekt über die entsprechenden Projektmanagementfunktionen. Dabei stehen Ihnen je nach Planungsaktivität eine Reihe von grafischen Ansichten zur Verfügung. Beim Planen von prozessorientierten Projekten können Sie z. B. Netzplandiagramme verwenden, während Balkendiagramme den Projektzeitplan und die Abhängigkeiten zwischen den Aufgaben sehr gut veranschaulichen.

#### ■ Änderungsmanagement

Wenn der Projektumfang nach dem Projektstart geändert wird, steht der Gesamterfolg des Projekts auf dem Spiel. Trotzdem ist dieses Szenario nicht ungewöhnlich. Deshalb unterstützt die Lösung ein

Änderungsmanagement und bietet einen systematischen Ansatz zum Umgang mit Änderungsanforderungen während der Projektdurchführung. Nach einer Änderungsanforderung können die Projektmanager einen neuen Projektbasisplan generieren lassen. Dieser neue Basisplan wird aktiv gesetzt, während die vorherigen Basispläne zu Vergleichszwecken zugänglich bleiben. Außerdem können Sie festlegen, dass der neue Basisplan genehmigt werden muss. Zur Dokumentation und Trendanalyse können Sie Momentaufnahmen des Projektstands erstellen – entweder automatisch nach einem Zeitplan oder bei Bedarf manuell.

#### ■ Projektressourcenmanagement

Die Besetzung von Projekten ist entscheidendes Element beim Anlegen von Projekten. Durch einen Onlinezugriff auf die Personaldaten können die Ressourcenmanager nach geeigneten internen und externen Mitarbeitern mit den nötigen Qualifikationen suchen und sie dem Projekt zuordnen. Wenn die Teammitglieder für das Projekt bestimmt sind, kann der Projektmanager ihnen Arbeitspakete zuweisen. Die Mitglieder des Projektteams können auf alle Projektaufgaben zugreifen, für die sie verantwortlich sind. Außerdem können sie alle ihnen zugewiesenen Arbeitspakete anzeigen und bearbeiten. Anhand der Aufgabenliste der einzelnen Mitarbeiter werden automatisch personenbezogene

Arbeitszeitblätter generiert. Mithilfe dieser Arbeitszeitblätter können die Projektmanager und die Mitarbeiter verfolgen, wie lange die Erfüllung bestimmter Aufgaben dauert.

#### ■ Beschaffung für Projekte

Bestellen Sie die Dienstleistungen für Ihr Projekt online und direkt aus der Projektmanagementumgebung. Sie können die Beschaffungsprozesse für Ihr Projekt auch noch weiter vereinfachen, indem Sie Ihren Teammitgliedern Zugang zu den Mitarbeiter-Self-Services für den Einkauf von Material oder Dienstleistungen gewähren. Falls Sie das nicht möchten, können Sie Material und Dienstleistungen auch über die normalen Einkaufsfunktionen der Lösung bestellen und die Bestellung beim Buchen dem entsprechenden Projekt zuordnen. Die Einkaufsbelege werden automatisch den entsprechenden Projektaufgaben zugeordnet, und gleichzeitig wird ein vollständiges Protokoll erstellt.

Außerdem können die daraus resultierenden Bestellungen direkt an die Lieferanten oder an andere verantwortliche Stellen in Ihrem Unternehmen gesandt werden. Die Projektmanager können den Erfüllungsstatus aller projektbezogenen Einkäufe auf einfache Weise überwachen.

#### ■ Zeiterfassung

Eine genaue Zuordnung der tatsächlichen Arbeitsstunden zu einem Projekt ist die Basis für die Projektüberwachung sowie für die Projektabrechnung, die Personalabrechnung und die Projektkostenverwaltung. Interne und externe Mitglieder des Projektteams können ihre Arbeitszeiten für die zugeordneten Projektaufgaben oder Arbeitspakete genau erfassen und bestätigen. Die Arbeitszeitdaten aller Teammitglieder werden zusammengefasst und dem

Projektmanager angezeigt. Das Projektmanagement kann dann die Istzeiten mit den geplanten Zeiten vergleichen, Trends analysieren und potenzielle Probleme rechtzeitig erkennen.

#### ■ Reisekostenerfassung

Die Mitglieder des Projektteams sollten ihre Zeit den Projektzielen widmen und nicht dem Erledigen von Routineaufgaben. Deshalb unterstützt die Lösung die Teammitglieder beim Abrechnen von Reisekosten und Spesen. Diese können automatisch dem Gesamtprojekt oder auch einzelnen Projektaufgaben zugeordnet werden. Die dabei eingegebenen Daten können ohne weitere Bearbeitungsschritte auch für die nachfolgenden Prozesse verwendet werden, z. B. für die Erstattung, die Fakturierung und die Projektkostenverwaltung. Sie können die Ausgaben flexibel als Prozentsatz der gesamten Reisekosten- und Spesenabrechnung zuordnen oder nach einzelnen Belegen. Integrierte Compliance-Funktionen unterstützen außerdem die Einhaltung nationaler oder unternehmensspezifischer Auflagen. Mithilfe dieser Funktionen können Sie auch Genehmigungsabläufe festlegen und verantwortliche Prüfer und Manager festlegen.

#### Projektabrechnung

##### ■ Verwaltung von Projektkosten und -erlösen

Gleichen Sie die geplanten mit den tatsächlichen Projektkosten und -erlösen ab – und verfolgen Sie sie bis hinunter auf Projektaufgabenebene. SAP Business ByDesign berücksichtigt geschätzte Projektkosten auf Basis der voraussichtlichen Arbeit und Ausgaben, tatsächliche Kosten, die sich aus Zeit- und Ausgabenberichten, Lieferantenrechnungen und Materialverbrauch ergeben, sowie ggf. tatsächliche Erlöse aus

Kundenrechnungen, die mit einem Projektbezug erstellt wurden. Dabei entscheiden Sie selbst, wie Sie mit den Gemeinkosten umgehen wollen: ob diese Kosten den Projekten oder Projektaufgaben zugeschlagen werden sollen und welche Absorptions- und Umlagemethode verwendet wird.

#### ■ Projektkalkulation

Mithilfe der Daten aus der Bewertung von Planarbeit und Planausgaben können Sie die Kosten eines Projekts viel genauer einschätzen und dabei auch die Gemeinkosten berücksichtigen. Präzise Kosteneinschätzungen helfen Projektmanagern, ihre Projekte zuverlässig innerhalb der Plan- und Budgetgrenzen abzuwickeln, weil sie die geschätzten und die tatsächlichen Projektkosten immer wieder neu beurteilen können. Dank dieser Projekttransparenz gelangen Ihre Manager zu faktenbasierten Entscheidungen und können bei Bedarf zügig Anpassungen vornehmen, um Verluste rechtzeitig abzuwenden.

# EINKAUFSPROZESSE INTELLIGENT UNTERSTÜTZEN

## SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT



Verbessern Sie Ihre Lieferantenbeziehungen und die Effizienz der Beschaffungsprozesse, um Kosten zu senken und Lieferanten als Wettbewerbsvorteil zu nutzen. Mit SAP Business ByDesign können Sie die besten Anbieter für Materialien und Services ermitteln und verwalten. Behalten Sie stets den Überblick über den Stand der Auftragsverwaltung, Lieferantenrechnungen und Bestellanforderungen. Ermöglichen Sie einzelnen Mitarbeitern, Self-Service-Beschaffung durchzuführen und Abläufe zu optimieren.

### Strategischer Einkauf

Erstellen und verwalten Sie ein umfassendes Portfolio mit Lieferanten- und Produktinformationen, das als zentrale Grundlage für alle lieferantenbezogenen Informationen dient. Mit SAP Business ByDesign können Sie Ihre Bestandsfindungsaktivitäten automatisieren, so dass Ihre Mitarbeiter schneller die besten Lieferanten und Preise finden können. Weiterhin können Sie mit der Software:

- die besten Bezugsquellen ermitteln, verhandeln und dokumentieren sowie den gesamten Kontraktlebenszyklus verwalten
- die Leistung Ihrer Lieferanten verfolgen und mit den Berichtsfunktionen der Lösung die Top-Performer ermitteln
- mehrere Bestellanforderungen zu einem Auftrag vereinen und dadurch Mengenrabatte erzielen

### Funktionsumfang

#### Lieferantenmanagement

- Lebenszyklusmanagement für Lieferanten

Verwalten Sie den gesamten Lebenszyklus Ihrer Lieferanten, und profitieren Sie von einer aktuellen Lieferantenbasis. Sie können alle Lieferantendaten zentral an einem Ort ablegen, auch unstrukturierte Informationen wie Notizen und Börsendaten. Wenn diese Informationen leicht verfügbar sind, können Sie bei künftigen Verhandlungen fundierte Entscheidungen über aktuelle und potenzielle Lieferanten treffen. Außerdem ist es einfacher, Lieferanten hinzuzufügen oder zu entfernen – sogar für ganze Produktkategorien. Das Beenden von Lieferantenverhältnissen macht also weniger Schwierigkeiten. Mithilfe von Standardberichten können Sie die Lieferantenleistung überwachen sowie Preise, Rechnungen und Bestellungen analysieren. So sorgen Sie für eine optimale Lieferantenbasis.

#### ■ Lebenszyklusmanagement für Dienstleister

Verwalten Sie den gesamten Lebenszyklus Ihrer Dienstleister, z. B. den Lebenszyklus von unabhängigen Auftragnehmern, Leih- und Vertragsarbeitern und auf Abruf beschäftigten Arbeitskräften. Profitieren Sie dabei von einer stets aktuellen Dienstleister-Datenbank. Sie können alle Daten über Ihre Dienstleister zentral an einem Ort ablegen, auch unstrukturierte Informationen wie Notizen und Anlagen. Wenn diese Informationen leicht verfügbar sind, können Sie beim Vergeben von Aufträgen oder beim Besetzen von Projekten fundierte Entscheidungen treffen.

#### Ausschreibungen und Kontrakte

##### ■ Bezugsquellenfindung

Automatisieren und optimieren Sie Ihre Prozesse zur Findung des am besten geeigneten Lieferanten – und berücksichtigen Sie dabei Preise, Rabatte und Lieferzeiten. Die Lösung unterstützt die manuelle wie die automatisierte Bezugsquellenfindung und trägt so zur Verschlan-  
kung Ihrer Einkaufsprozesse bei. Sie kann die Bezugsquelle automatisch bestimmen und anschließend eine Bestellung an den Lieferanten senden. Anhand vordefinierter Kriterien können mehrere Bestellanforderungspositionen zu einem Dokument zusammengefasst werden, um Preisvorteile durch Mengenrabatte zu erzielen. Wenn Sie eine Bestellanforderung manuell bearbeiten müssen, kann die Lösung die am besten geeigneten Lieferanten vorschlagen. Wenn keiner der vorgeschlagenen Lieferanten passt, können Sie eine Ausschreibung versenden.

##### ■ Ausschreibungsanforderungen verwalten

Manchmal ist es nicht leicht, Lieferanten für Produkte und Dienstleistungen zu finden, die Ihren Ansprüchen und Ihren Preisvorstellungen entsprechen. Wenn Sie Ihre Anforderungen für die Beschaffung in Ausschreibungen klar definieren, vereinfachen Sie den Gesamtablauf und finden die besten Bezugsquellen leichter. Mit einer Verwaltung der Anforderungen in den Ausschreibungsprozessen gestalten Sie Ihre Ausschreibungsprozesse effizienter und vermeiden eine doppelte Eingabe von Daten. Ihre Einkäufer können dann beim Bearbeiten von Bestellanforderungen oder bei ablaufenden Einkaufskontrakten auf einfache Weise Ausschreibungen anstoßen. Außerdem lassen sich ähnliche Produkte oder Produktkategorien in einer Ausschreibung zusammenfassen, und Sie können durch geschicktes Einholen von Angeboten Einsparungen erzielen.

##### ■ Ausschreibungsdokumente verwalten

Profitieren Sie vom Preiswettbewerb, indem Sie mit Ausschreibungen arbeiten. In Ausschreibungsdokumenten können Ihre Einkäufer die Anforderungen Ihres Unternehmens in Bezug auf Preise, Rabatte, Lieferzeiten und Produktqualität festlegen. Anhand dieser Dokumente lassen sich die Angebote mit weniger Aufwand bewerten – Sie finden schneller die richtigen Lieferanten und die richtigen Produkte. Mehrere Bedarfe lassen sich über Ausschreibungsanforderungen zu einer Ausschreibung bündeln. Außerdem können die Einkäufer die Ausschreibungen zum Neuverhandeln ablaufender Kontrakte nutzen.

##### ■ Einkaufskontrakte verwalten

Automatisieren Sie Ihre operativen Einkaufsprozesse, indem Sie mit festen Einkaufskontrakten Ihre Bezugsquellen definieren. Sie profitieren von wettbewerbsfähigen Preisen, indem Sie Bedarfe zusammenfassen und bei einem Lieferanten zu den im Einkaufskontrakt vereinbarten Konditionen bestellen. Sie verwalten den gesamten Lebenszyklus der Kontrakte, von den ersten Verhandlungen und dem Anlegen des Kontrakts bis hin zur Pflege und Überwachung der Kontrakt-details. Sie können Angebote direkt in Kontrakte umwandeln, und die Einkäufergruppen können Qualitätsprüfungsbelege als Anhang zu den Kontrakten hinzufügen. Dadurch verschlanken Sie Ihre Einkaufsprozesse.

##### ■ Kommunikation

Sparen Sie Zeit und Verwaltungsaufwand, indem Sie vordefinierte Standardvorlagen für Ihre geschäftlichen Dokumente verwenden, z. B. für Ausschreibungen und Einkaufskontrakte. Sie und auch Ihre Kunden profitieren von Dokumentvorlagen, die auf bewährten Verfahren für Ausschreibungen und Kontrakte beruhen. Bei Bedarf können Sie diese Dokumente so anpassen, wie es für Sie und Ihre Kunden am günstigsten ist.

#### Portfoliomanagement für Einkaufsprodukte

##### ■ Materialinformationen verwalten

Schaffen Sie ein zentrales Archiv, in dem sich Ihre Mitarbeiter umfassend und schnell über alle Produkte informieren können, die Ihr Unternehmen kauft, verkauft oder mit denen es anderweitig befasst ist. Die Informationen aus diesem Archiv kommen Kollegen in verschiedenen Bereichen zugute – Marketing, Verkauf, Einkauf und Projektmanagement



profitieren bei allen produktbezogenen Vorgängen. Das Anlegen von Kundenaufträgen für Bestandskunden geht schneller, und Produktinformationsblätter oder Onlineproduktkataloge lassen sich leichter zusammenstellen. Und auch die Servicemitarbeiter freuen sich über detaillierte Spezifikationen.

■ **Serviceinformationen verwalten**

Schaffen Sie ein solides Fundament für genau eingehaltene Arbeits- und Kommunikationsabläufe in den Bereichen Einkauf, Marketing, Kundendienst und Projektmanagement: mit einem zentralen Informationsspeicher, in dem alle Services definiert sind, die Ihr Unternehmen anbietet oder in Anspruch nimmt. Alle Mitarbeiter nutzen dann dieselben Serviceinformationen, egal ob sie sich gerade für einen Kundenbesuch vorbereiten, einen Kontrakt vorbereiten oder Marketingmaterial erarbeiten. Ihre Mitarbeiter reagieren schneller auf Informationsanfragen und nutzen zuverlässige, konsistente und aktuelle Informationen.

■ **Kataloge verwalten**

Automatisieren Sie den Einkaufsprozess, und senken Sie den Arbeitsaufwand für Ihre Einkäufer mit standardisierten und online verfügbaren Lieferantenkatalogen. In den Lieferantenkatalogen können die Einkäufer Bezugsquellen für Produkte definieren, für die bereits Preise mit bevorzugten Lieferanten ausgehandelt wurden. Außerdem können Sie auch Kataloge von Drittanbietern einbinden – entweder indem Sie sie direkt in die Software laden oder indem Sie eine Verknüpfung zu extern gespeicherten Katalogen herstellen. Sie können also aktuelle Produktinformationen bereitstellen, ohne extern verfügbare Informationen zu duplizieren. Nachdem Sie die

Kataloge von Drittanbietern geladen oder verknüpft haben, können Sie sie im Rahmen eines Mitarbeiter-Self-Services-Prozesses für den Einkauf zur Verfügung stellen.

■ **Listenpreise verwalten**

Optimieren Sie Ihre Einkaufsvorgänge und nutzen Sie konsequent die Preisvorteile, die der Wettbewerb Ihnen bietet: Unsere Lösung nutzt die Preislisten Ihrer Lieferanten, um Beschaffungsvorgänge zu automatisieren und Bestellungen anzulegen. Diese Preislisten lassen sich leicht einlesen und verwalten.



## Operativer Einkauf

Gestalten Sie die Einkaufsaktivitäten in Ihrem Unternehmen so schlank wie möglich – nutzen Sie die Möglichkeiten der Automatisierung für das Anlegen von Bestellungen, für die Rechnungsprüfung und das Finden von Duplikaten oder Abweichungen in Rechnungen. SAP Business ByDesign versorgt Ihre Einkäufer mit allen Einkaufsinformationen per Mausklick und sorgt so für bestmögliche Einkaufsentscheidungen in Ihrem Unternehmen. Weiterhin können Sie mit der Software:

- den Status aller Einkaufsvorgänge mit speziellen Überwachungs- und Steuerungsfunktionen analysieren
- durch Self-Service-Beschaffung Einkaufsprozesse optimieren und beschleunigen sowie den Umfang routinemäßiger Einkaufsaufgaben verringern
- Rechnungen mit oder ohne Referenz zu einer Bestellung anlegen und Rechnungen im Namen Ihrer Lieferanten anhand von vorliegenden Wareneingangs- und Leistungserbringungsbelegen automatisch anlegen

## Funktionsumfang

### Self-Service-Beschaffung

#### ■ Katalogsuche

Unterstützen Sie Ihre Einkäufer und andere Mitarbeiter mit Katalogen für einen schlanken Einkaufsprozess. Wenn Ihre Mitarbeiter mit Einkaufswagen, Bestellungen oder Ausschreibungen arbeiten, können sie über die ausgefeilten Funktionen zur Katalogsuche die gesuchten Artikel in den verschiedenen Katalogen finden. Außerdem können Sie die Suchfunktionen für Mitarbeiter auf genehmigte Lieferanten beschränken, damit sie eine bessere Kontrolle über Ihre Einkäufe gewinnen.

#### ■ Einkaufswagen verwalten

Sparen Sie Transaktionskosten und automatisieren Sie fast den gesamten Einkaufsprozess mit einem Verfahren, das dem Einkaufen im Internet weitgehend entspricht. Ihre Mitarbeiter können elektronische Anforderungen für Waren und Dienstleistungen stellen – für sich selbst oder für andere Mitarbeiter. Diese Anforderungen können automatisch zur Genehmigung an den jeweiligen

Manager des Mitarbeiters weitergeleitet werden, z. B. wenn Ausgabenlimits überschritten werden. In jedem Fall kann die Software genehmigte Bestellungen automatisch an Lieferanten senden. Ihre Mitarbeiter können den Genehmigungsprozess überwachen, ihren Einkaufswagen jederzeit verfolgen und den Eingang eines Produkts bzw. die Erbringung einer Leistung bestätigen. Dabei können Sie über elektronische Kataloge für genehmigte Lieferanten jederzeit steuern, mit welchen Bezugsquellen Sie arbeiten.

### Bestellungs- und Bestellanforderungsverwaltung

#### ■ Bestellanforderungen verwalten

Bündeln Sie Bestellanforderungen aus verschiedenen Abteilungen, kanalisieren Sie die zusammengefassten Bedarfe an zuvor festgelegte Lieferanten, und profitieren Sie von optimierten Bestellmengen und Mengenrabatten. Wenn Ihre Einkäufer mit zentralisierten Bestellanforderungen arbeiten, können sie die Vereinbarungen mit den Bezugsquellen optimal ausschöpfen. Wo keine passende Bezugsquelle oder kein genehmigter Lieferant für einen

bestimmten Artikel vorhanden ist, können die Einkäufer Bestellanforderungen in Ausschreibungen umwandeln. Das erleichtert es ihnen, neue Lieferanten zu finden und Kontrakte auszuhandeln.

#### ■ Bestellungen verwalten

Optimieren Sie Ihre Einkaufsprozesse, und senken Sie Ihre Beschaffungskosten durch verstärkte Automatisierung. Für jede Bestellung wird den Einkäufern automatisch eine Bezugsquelle aus einem zuvor festgelegten Pool vorgeschlagen. Sie können selbst festlegen, wann neue Bestellungen manuell durch einen Einkäufer oder automatisch als Folgedokument zu Angeboten oder Bestellanforderungen erstellt werden. Um die Arbeit zu erleichtern, können Ihre Verkäufer in derselben Bestellung Lagermaterial, Nichtlagermaterial und Services bestellen. Die Funktionen können so konfiguriert werden, dass unter bestimmten Umständen eine Genehmigung durch einen Manager erforderlich ist. Darüber hinaus können Sie Bestätigungen von Lieferanten anfordern und verwalten.

#### ■ Bestellbestätigung

Die Lieferanten bestätigen in aller Regel Ihre Bestellungen, das heißt, sie sagen das Lieferdatum, die Liefermenge und den Preis zu. Die Lösung nutzt diese Bestätigungen, um eine pünktliche Lieferung der bestellten Mengen zum richtigen Preis zu sichern und Engpässe in den eigenen Lagern zu vermeiden. Der gesamte Austausch von Dokumenten und Belegen zu den Bestellungen kann elektronisch mithilfe von interaktiven Formularen oder XML-Dokumenten abgewickelt werden – Ihre Abläufe werden effizienter und schneller.

#### ■ Wareneingang und Leistungserbringung

Ermöglichen Sie es Ihren Mitarbeitern, den Eingang von Nichtlagermaterial oder die Erbringung von Leistungen schnell und problemlos zu bestätigen. Ihre Mitarbeiter können auch die Rücklieferung von Nichtlagermaterial an den Lieferanten bestätigen (z. B. bei fehlerhaften Artikeln). Da die Wareneingänge und die Erbringung von Leistungen in der Lösung erfasst werden, können die Folgevorgänge optimiert werden, z. B. die Prüfung der Lieferantenrechnungen. Außerdem können die Einkäufer prüfen, ob die bestellten Waren pünktlich eintreffen. Und falls bei einer Lieferung Probleme auftreten, können sie eingreifen.

#### ■ Beschaffung von Lagermaterial

Erhöhen Sie die Effizienz bei täglich anfallenden operativen Beschaffungsaufgaben, und nutzen Sie die gewonnene Zeit für die strategische Beschaffung. Die Lösung ist dafür ausgelegt, ein hohes Volumen an alltäglichen Beschaffungsaufgaben abzuwickeln. Unterstützen Sie Ihre Einkaufsabteilung beim Beschaffen von Lagermaterial, indem Sie online verfügbare Lieferantenkataloge bereitstellen und den Informationsaustausch mit den Lieferanten in kritischen Phasen des Beschaffungsprozesses vereinfachen.

#### ■ Beschaffung von Dienstleistungen und Nichtlagermaterialien

Nutzen Sie die Möglichkeiten der Automatisierung, um die Effizienz Ihrer operativen Beschaffungsaktivitäten zu steigern. Ihre Einkäufer steuern und überwachen die Beschaffung von Dienstleistungen und von Waren, die nicht eingelagert werden. Anschließend ordnen sie die entsprechenden Kosten für diese Dienstleistungen und Artikel

einer Kostenstelle oder einem Projekt zu. Um die Bezugsquellenfindung zu vereinfachen und zu standardisieren, können Sie den Einkäufern und allen anderen Mitarbeitern über den Mitarbeiter-Self-Service Lieferantenkataloge zur Verfügung stellen.

#### ■ Kommunikation

Nutzen Sie die Vorteile standardisierter und auf Vorlagen beruhender Geschäftsbelege, z. B. bei Bestellungen, Ausschreibungen, Rechnungen im Gutschriftverfahren und Gutschriften. Diese vordefinierten Belegvorlagen entsprechen bewährten Verfahren und decken alle einkaufsrelevanten Prozesse ab. Bei Bedarf können Sie diese Vorlagen für Einkaufsbelege so anpassen, wie es für Ihr Unternehmen erforderlich ist.

#### Rechnungsprüfung

##### ■ Lieferantenrechnungen und Gutschriften verwalten

Rechnungsprüfer bearbeiten jeden Tag eine große Anzahl von Belegen. Die Software vereinfacht das Entgegennehmen und Prüfen von Lieferantenrechnungen und Gutschriften, indem sie die Anzahl der manuellen Eingriffe minimiert. Sie vergleicht die Lieferantenrechnungen automatisch mit den vorhergehenden Belegen, z. B. Bestellungen und Kontrakten. Diese lassen sich mit den hochentwickelten Suchfunktionen auch manuell leicht finden und zuordnen. Die Rechnungsprüfer profitieren von einer schnelleren Dateneingabe, weil ihnen die zugeordneten Auftragsdaten automatisch vorgeschlagen werden. Dabei wächst auch die Genauigkeit. Eine zeitnahe Bearbeitung von Lieferantenrechnungen ermöglicht es Ihnen, bestehende Skontoregelungen voll auszuschöpfen.

- **Rechnungsausnahmen bearbeiten**  
Einkäufer und Buchhalter benötigen viel Zeit, um falsche oder nicht erwartungsgemäße Lieferantenrechnungen zu bearbeiten: Bei Preisen, Mengen oder Steuern sind Fehler nicht selten. Ihre Mitarbeiter haben nun die Werkzeuge in der Hand, um mit solchen Ausnahmen effizient umzugehen. Alle Beteiligten, die Einkäufer, Lieferanten und Rechnungsprüfer, sind über einen kooperativ aufgebauten Ausnahmebehandlungsprozess miteinander verbunden. Sie können bei wichtigen Prozessschritten miteinander kommunizieren und alle offenen Fragen schnell klären.

- **Automatische Abrechnung**  
Automatische Abrechnungen ersparen Ihnen Zeit und Kosten, denn die Lieferantenrechnungen werden automatisch angelegt und gebucht. Sie können die Vorteile des Gutschriftverfahrens nutzen. Das heißt, dass Sie anhand von bestehenden Bestellungen und Wareneingängen automatisch Lieferantenrechnungen anlegen und den Aufwand bei der manuellen Rechnungseingabe drastisch senken. Außerdem können Sie Rechnungspläne einrichten. Die Lieferantenrechnungen werden dann auf Grundlage eines vereinbarten Zahlungsplans automatisch erstellt, z. B. für monatliche Mietzahlungen.

- **Kommunikation**  
Standardisieren Sie Ihre Geschäftsbelege mit Vorlagen, die auf bewährten Geschäftsverfahren beruhen, z. B. für Rechnungen im Gutschriftverfahren, Gutschriften und Rückfragen bei Ausnahmen. Sie können die Standardvorlagen ergänzen oder ändern, um die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen. Außerdem stehen Ihnen interaktive Formulare zur Verfügung,

damit sie klarer und effizienter mit Ihren Lieferanten kommunizieren können. Das erleichtert die Rechnungsprüfung, insbesondere bei Rechnungsausnahmen.

# GESETZE UND STANDARDS ERFÜLLEN

## COMPLIANCE MANAGEMENT



Halten Sie sich auf dem Laufenden über Änderungen bei Gesetzen und Vorschriften – und halten Sie neue Vorschriften sicher ein. Sie erhalten SAP Business ByDesign vorkonfiguriert – die Lösung ist speziell auf Ihre Rechnungslegung, die geltenden Steuerstrukturen und die relevanten arbeitsrechtlichen Bestimmungen abgestimmt. Durch häufige und automatische Aktualisierungen wird sichergestellt, dass die Finanzbuchhaltung und das Berichtswesen stets die gesetzlichen Auflagen erfüllen.

### Compliance Management

SAP Business ByDesign bietet eingebaute Analyse- und Berichtsfunktionen, mit deren Hilfe Sie geschäftsrelevante Gesetze und Standards einfach und sicher berücksichtigen. Bei Gesetzesänderungen wird die Lösung automatisch aktualisiert. Darüber hinaus bietet die Lösung ein transparentes Protokoll, das Änderungen an den Unternehmensdaten erfasst – sowohl auf Ebene der aggregierten Zahlen als auch auf Ebene einzelner Buchungen. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Ihr Finanzwesen so einrichten, dass für jedes Land, in dem Sie tätig sind, die jeweils geltenden Rechnungslegungsvorschriften angewendet werden
- interne Kontroll- und Prüfprozesse integrieren, damit unbefugte Zugriffe und Änderungen unterbunden werden – zum Beispiel bei der Dateneingabe, bei Plausibilitätsprüfungen und automatisierten Workflows
- alle Prozessschritte in der Fertigung und Logistik überwachen, auch über Standorte und Unternehmensgrenzen hinweg

### Funktionsumfang

#### Unternehmensführung

##### ■ Prozessdokumentation

Mit SAP Business ByDesign können Ihre Mitarbeiter die Belege ihres Zuständigkeitsbereiches nachverfolgen. Der Belegfluss wird transparent und die Vollständigkeit der Prozessketten überprüfbar. Diese Funktion steht für alle relevanten Bereiche der Lösung zur Verfügung. Es ist auch möglich, auf die einzelnen Belege und die zugrunde liegenden Daten zuzugreifen.

##### ■ Datenhaltung

Bei der Datenhaltung sind zahlreiche äußere Faktoren (gesetzliche Anforderungen, Produkthaftung, Steuermeldungen und -prüfungen) sowie innere Faktoren (Hardwarekosten, Richtlinien, Service-Level-Agreements und firmenspezifische Prozesse) zu beachten. Die Lösung berücksichtigt die gesetzlichen Vorgaben und Datenschutzrichtlinien und Ihre Wirtschaftlichkeits- und Informationsinteressen gleichermaßen. Auf dieser Basis werden Verweildauer, Datenformate, zulässige Speichermedien, Zugriffs- und Verschlüsselungsmethoden festgelegt.

#### ■ Funktionstrennung

Der Datenmissbrauch aufgrund mangelnder Funktionstrennung kann für ein Unternehmen zu einem unkalulierbaren Risiko werden. Durch das Einrichten von Benutzern und Rollen in der Software lässt sich dieses Risiko eindämmen. Denn im Hintergrund werden die Daten anhand umfassender Regeln, die von den Richtlinien der Funktionstrennung abgeleitet sind, automatisch überprüft. Sie werden über Regelverletzungen informiert und erhalten von der Software Tipps, wie Sie die Risiken eindämmen können.

#### Finanz- und Handelsberichtswesen

##### ■ Meldungen im

##### Außenwirtschaftsverkehr

In Deutschland und Frankreich ansässige Unternehmen sind verpflichtet, am Ende jeden Monats eine statistische Meldung an die Zentralbank zu übermitteln, damit sich die Finanzbehörden einen Überblick über den Außenwirtschaftsverkehr verschaffen können. Sie können Ihre Auslandstransaktionen ohne zusätzlichen Aufwand melden, da die Daten bei Ausführung der entsprechenden Transaktionen im Hintergrund gesammelt werden – so zum Beispiel bei der Ausstellung von Rechnungen an Auslandskunden.

##### ■ Intrastat-Meldungen

Die Europäische Union (EU) fordert, dass Sie Ihren Warenverkehr mit anderen Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft monatlich an die Statistikbehörden des jeweiligen Landes melden. Die Daten von innergemeinschaftlichen Transaktionen werden mit der SAP-Lösung automatisch erfasst. Dies geschieht während der Verarbeitung der entsprechenden Geschäftsbelege, wie

Bestellungen, Wareneingänge und Lieferantenrechnungen. So können Sie die Intrastat-Meldungen schnell anlegen und auf elektronischem Wege an die Behörde übermitteln.

##### ■ Rechnungslegungsvorschriften einhalten

Die Einhaltung der gesetzlichen Rechnungslegungsvorschriften ist eine grundlegende Aufgabe, die mit den innovativen Funktionen hochautomatisiert und zeitsparend erledigt wird. Sie können den Zeitaufwand für Monats-, Quartals- und Jahresabschlüsse bedeutend reduzieren. Gleichzeitig sind Sie sicher, dass Sie alle Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung einhalten, da die Software die Anforderungen der Rechnungslegungsvorschriften sowie das Konzept „Rechnungslegungswerk“ berücksichtigt.

#### Verwaltung der Steuern

##### ■ Steuern auf Waren und

##### Dienstleistungen berechnen

Werden Steuern nicht rechtzeitig und korrekt angemeldet und entrichtet, können empfindliche Bußgelder und Strafen die Folge sein. SAP Business ByDesign unterstützt Sie bei der Bearbeitung von Steuererklärungen für Waren und Dienstleistungen und bei der Kontobestimmung für entsprechende Buchungen. Sie enthält länderspezifische Funktionen zum Berechnen, Anmelden und Entrichten von Steuererklärungen sowie für die Kommunikation mit den Steuerbehörden. Ihre Steuerbuchhaltung kann Steuererklärungen auf Grundlage von steuerpflichtigen Rechnungsbeträgen ausführen oder bei Bedarf Einträge manuell vornehmen. Zum Prüfen und Nachverfolgen der Prozessschritte gibt es eine Überwachungsfunktion.

##### ■ Quellensteuer verwalten

Zur Einhaltung der Steuervorschriften und -gesetze gehört auch die Fähigkeit, Quellensteuer zu verarbeiten, wenn nötig auch auf Bundesstaatenebene. In Ihrem Steuernebenbuch werden alle relevanten Transaktionen auf Grundlage vordefinierter Regeln erfasst. Dadurch sind Sie in der Lage, pünktlich und genau Quellensteuermeldungen auszustellen (z. B. US-Formulare des Typs W-2 für Mitarbeiter und des Typs 1099 für Vertragspartner).

##### ■ Lohn- und Einkommensteuer verwalten

Nutzen Sie die Vorteile des Outsourcing-Modells, um die Einkommensdaten Ihrer Mitarbeiter gesetzeskonform und nach den Anforderungen der Steuerbehörden von externen Dienstleistern bearbeiten zu lassen. Die Stammdaten Ihrer Mitarbeiter einschließlich der Daten für Steuern, Sozialversicherungen, Arbeitgeberleistungen und Arbeitszeiten werden von der Software gespeichert. Diese Daten können Sie zu einem Anbieter übertragen, der dann nach den geltenden Bestimmungen die Lohn- und Gehaltsabrechnung übernimmt.

#### Einhaltung der Sozial- und Arbeitsgesetze

##### ■ Barrierefreie Software bereitstellen

Bei der täglichen Arbeit erweist sich die Lösung als produktiv und anwenderfreundlich für Ihre Mitarbeiter – besonders auch für Personen mit Behinderungen. Um SAP Business ByDesign für eine große Anzahl von Anwendern zugänglich zu machen, wurde die Software nach dem SAP Accessibility Standard entwickelt. Dieser Standard für Software und Webanwendungen beruht auf den entsprechenden Anforderungen der Zugänglichkeitsrichtlinien für Webinhalte der WCAG 1.0 (Section 508,

Check Points mit Priorität 1) sowie auf den Erfolgskriterien der WCAG 2.0 (Level AA). SAP engagiert sich für die Einhaltung der ständig weiterentwickelten Anforderungen von Betriebswirtschaftlern und weltweiter Standards für Barrierefreiheit.

#### ■ Datenschutzmanagement

Die Datenschutzgesetze der Europäischen Union sollen die Rechte des Einzelnen schützen. Die Lösung unterstützt Sie bei der Einhaltung der EU-Datenschutzrichtlinien. Sie integriert – neben den Sicherheitsvorkehrungen für die Netzwerkinfrastruktur – Funktionen zur Benutzernamen- und Kennwortverwaltung und Autorisierungsaspekte. Die persönlichen Daten von Mitarbeitern – wie Namen, Adressen und Bankkonten – werden geschützt und sind auch mit Standardprogrammiermethoden nicht direkt zugänglich. Damit der Datenschutz in Ihrem Unternehmen sichergestellt ist, müssen Sie für die Eingabe und Verarbeitung persönlicher Daten einen ausdrücklichen und legitimen Zweck angeben.

#### Produktion und Logistik

##### ■ Produktionsprinzipien einhalten

Die Komplexität gesetzlicher Vorschriften nimmt in Zeiten der Globalisierung deutlich zu. Um sie einzuhalten, sind interne Kontrollen und Prozesse erforderlich. Mit SAP Business ByDesign überwachen Sie alle Prozessschritte im gesamten Unternehmen und verfolgen Chargen oder Lose, die Ihre Bestände durchlaufen – sogar über Standortgrenzen hinweg. Kontrollieren Sie die einzelnen Prozessschritte wie Planung und Vorbereitung, Überwachung und Steuerung sowie Produktionsrückmeldung. Darüber hinaus können Sie mit der Lösung sicherstellen, dass Ihre Produkte den Qualitätserwartungen Ihrer Kunden entsprechen.

# TRANSPARENZ FÖRDERN

## UNTERNEHMENSANALYSEN UND ZUSAMMENARBEIT



Verschaffen Sie sich einen besseren Überblick über Ihr Unternehmen, und reagieren Sie angemessen auf veränderte Marktsituationen. Mit SAP Business ByDesign können Ihre Mitarbeiter jederzeit Berichte erstellen, verschiedene Szenarien analysieren und komfortabel auf die zugrunde liegenden Detailinformationen zugreifen. Mit den eingebetteten Analyse- und Berichtsfunktionen finden Sie neue Wege, Geld zu sparen und Umsatzpotenziale aufzudecken.

### Eingebettete Unternehmensanalysen

Nutzen Sie die umfassenden, zeitnahen und voll integrierten Analysewerkzeuge für alle Bereiche Ihres Unternehmens – vom Kundenbeziehungsmanagement bis zum Finanzwesen. Mit SAP Business ByDesign haben Ihre Mitarbeiter direkten Zugriff auf die gerade benötigten Daten und können Berichte erstellen, ausdrucken, herunterladen oder per E-Mail verschicken. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Geschäftssituationen besser verstehen, indem sie Berichte per Drill-Down auf die zugrunde liegenden Detailinformationen herunterbrechen und durch leicht verständliche Grafiken ergänzen
- vordefinierte und formatierte Berichtsinhalte an die Anforderungen Ihres Unternehmens und die individuellen Aufgaben anpassen
- maßgeschneiderte Berichte auf On-Demand-Basis von SAP oder einem SAP-Partner über das Service-Center anfordern

### Funktionsumfang

#### Einsatzbereite Berichtsfunktionen

- **Formatierte Berichte**  
Mit den vordefinierten, vorformatierten Managementberichten, die bereits in der Lösung integriert sind, sparen Sie Zeit und beschleunigen die Entscheidungsprozesse. SAP setzt hier Standardberichte von Crystal Reports® ein. Mit der bereitgestellten Software Crystal Reports Viewer können Sie die vordefinierten Berichte anzeigen und drucken. Wenn Sie die Software Crystal Reports besitzen, können Sie die Standardberichte verändern oder selbst formatierte Berichte erstellen.
- **Unternehmensplanung**  
Verschaffen Sie sich Einblicke in die Ergebnisse Ihrer Vertriebsmitarbeiter, und fördern Sie Ihre Mitarbeiter durch leistungsstarke Planungswerkzeuge zur Vorgabe und Messung von Umsatzzielen, Prognosen und aktuellen Umsätzen. Vertriebsleiter können die Vertriebsziele für jeden Mitarbeiter auf verschiedenen



Ebenen nach Produkt und Produktkategorie planen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, jederzeit den Umsatz im gesamten Verkaufszyklus zu überwachen und die Vertriebspläne entsprechend anzupassen.

#### ■ Berichte zur operativen Performance

Mit zeitnahen Berichten zur operativen Performance verschaffen Sie sich jederzeit Einblicke in die Performance Ihres Unternehmens. Sie haben Zugriff auf aktuelle Listen zu den anfallenden Aufgaben, für die Sie verantwortlich sind. Hier erkennen Sie auch, welche Aktivitäten überfällig oder in einem kritischen Zustand sind. Mit den Informationen der Performance-Berichte können Mitarbeiter und Vorgesetzte die operative Leistung des Unternehmens verbessern.

#### ■ Analytisches Berichtswesen

Profitieren Sie von den umfassenden, auf die Minute genauen und voll integrierten analytischen Berichten für alle Bereiche Ihres Unternehmens – vom Kundenbeziehungsmanagement, über das Finanzwesen bis hin zur Planung der Lieferkette. Ihre Mitarbeiter haben von ihren individuellen Arbeitsbereichen aus direkten Zugriff auf Berichte (z. B. über Verkaufsaktivitäten und Finanzbuchungen), die sie mit bereits vertrauten Tabellenfunktionen anzeigen und ändern können. Per Drill-Down lassen sich die dazugehörigen Detailinformationen anzeigen. Um die Kommunikation mit anderen Gruppen oder Abteilungen zu vereinfachen, können die Berichte auch ausgedruckt oder heruntergeladen werden.

#### ■ Kennzahlen überwachen

Ein integrierter Monitor, der Management-by-Exception unterstützt, ermöglicht Ihnen den Überblick über die Performance in Ihrem Verantwortungsbereich und ein entsprechendes Eingreifen. Anhand der Kennzahlen aus dem KPI-Katalog vergleicht die Software jeden KPI-Wert mit den Zielvorgaben. Anhand farbiger Symbole lässt sich auf dem Kennzahlenmonitor sofort ablesen, wenn Zielvorgaben verpasst wurden. Um die Ursachen dafür zu analysieren, können Sie sich auch historische Daten zu der ausgewählten Kennzahl anzeigen lassen.

#### ■ Informationen in Dashboards visualisieren

Mit einer Momentaufnahme der wichtigsten Kennzahlen helfen Sie vielbeschäftigten Führungskräften, in kritischen Situationen schnell fundierte Entscheidungen zu treffen. SAP Business ByDesign stellt vordefinierte Dashboards bereit, die auf Xcelsius®-Software basieren. Hier können Führungskräfte ihre Antworten auf entscheidende Unternehmensfragen auf einen Blick ablesen. Die Daten werden in anspruchsvollen interaktiven Grafiken visualisiert.

#### Benutzerdefinierte Berichte

##### ■ Berichte anlegen und konfigurieren

Für Ihre eigenen geschäftsspezifischen Anforderungen können Sie individuelle Berichte erstellen und anhand der Daten aus dem SAP NetWeaver® Business Warehouse komplexe Analysen durchführen. Verteilen Sie Ihre benutzerdefinierten Berichte aus einer zentralen Berichtsumgebung in der gesamten Organisation. Für die Berichte steht Ihnen das Design- und Analysewerkzeug SAP Business Explorer zur Verfügung, das auf Microsoft Excel aufsetzt. Mit dem Werkzeug können

Sie neue Berichte erstellen und vorhandene an Ihre Anforderungen anpassen. Bei der Datenanalyse haben Sie die Möglichkeit, die Formatierungs- und Formelfunktionen von Microsoft Excel zu nutzen.

##### ■ Im Microsoft-Excel-Format exportieren und interaktiv arbeiten

Mit SAP Business ByDesign vereinfachen Sie die Datenanalytik und das Berichtswesen in Ihrem gesamten Unternehmen, da Ihre Mitarbeiter mit den Daten weiterhin in der vertrauten Microsoft-Excel-Umgebung arbeiten können. Die Geschäftsdaten lassen sich aus der Lösung in lokale Excel-Tabellen am Desktop oder Laptop exportieren. Darüber hinaus können Sie lokale Tabellen mit den aktuellen Daten aus der Lösung aktualisieren – oder umgekehrt: Tabellen lokal aktualisieren und die Daten in die Lösung zurückführen.

##### ■ Anwenderspezifische Berichte bestellen

Über ein integriertes Verfahren können Sie bei SAP anwenderspezifische Berichte anfordern. Sie nehmen dabei direkt aus der Lösung Kontakt mit SAP Global Service Center auf. Das SAP Global Service Center liefert Ihnen dann über zuverlässige Qualitätsdienste die entsprechenden Inhalte für Ihre besonderen Analysewünsche.



## Kommunikation und Informationsaustausch

Zusammenarbeit, Kommunikation und Informationsaustausch im Unternehmen und mit Ihren Geschäftspartnern werden durch SAP Business ByDesign erleichtert. Sie können Ihre Desktop-Anwendungen, Instant Messaging und Ihr Telefonsystem in die Unternehmenssoftware integrieren. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Ihre eigenen Geschäftsdaten durch Internetdienste zu ergänzen. Weiterhin können Sie mit der Software:

- durch eine integrierte Aufgabenzuordnung und -überwachung sicherstellen, dass Aufgaben rechtzeitig erledigt werden
- neue Suchtechnologie einsetzen, um die benötigten Informationen schnell und einfach in den Unternehmensdaten und -dokumenten zu finden
- die Kommunikation mit Geschäftspartnern verbessern – mit elektronischen Geschäftsdokumenten, die von den Partnern ausgefüllt und zur Weiterverarbeitung zurückgeschickt werden

## Funktionsumfang

### Geschäftsprozesssteuerung

- **Aufgabensteuerung**  
Unterstützen Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter, indem Sie ihnen ermöglichen, ihre Aufgaben einfach und rechtzeitig zu empfangen und zu erledigen. Die Geschäftsaufgaben verfügen über einen integrierten Zeitrahmen sowie einen Eskalationsmechanismus, der automatisch angesprochen wird, wenn die betreffende Aufgabe nicht rechtzeitig abgeschlossen wird. Die Aufgabensteuerung verwaltet aufgabenbezogene Vertretungen. Für jede Aufgabe eines Mitarbeiters kann ein anderer Mitarbeiter als Vertretung vorgesehen werden.
- **Automatisierte Aufgabenverteilung**  
Automatisieren Sie die Aufgabenverteilung durch automatische Auswertung der festgelegten Zuständigkeiten. Mit den von Ihnen definierten Regeln findet die Lösung die zuständigen Organisationseinheiten und Mitarbeiter. Sie können die Findungsregeln anhand von Kriterien wie Land, Region, Kunde oder Produktkategorie definieren.

- **Prozessintegrierte Ein- und Ausgabeverwaltung**  
Beschleunigen Sie den Informationsfluss, indem Sie die automatische Belegausgabe in Ihre Geschäftsprozesse einbinden. Sie können die Geschäftsbelege mühelos drucken, faxen oder per E-Mail verschicken. Um Layout und Inhalt der einzelnen Geschäftsbelege festzulegen, verwenden Sie die abrufbaren Formularvorlagen. Die Vorlagen unterscheiden sich bei bestimmten Ländern. Manche Formularvorlagen sind in mehreren Sprachen verfügbar.
- **Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern**  
Verbessern Sie Ihre Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern durch elektronischen Datenaustausch – zum Beispiel mit EDI. Die Lösung unterstützt die direkte Kommunikation auf der Grundlage von Industriestandards. Alternativ dazu können Sie auch Kommunikationsdienste wie EDI über externe Anbieter nutzen.

## Zusammenarbeit und Intranetdienste

### ■ Dokumenten- und Webdienst-Management

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern den Zugriff auf Neuigkeiten, Informationen und Dateninhalte sowie auf eine Dokumentenmanagementfunktion, mit der sie gespeicherte Datenmengen reduzieren können. Ihre Mitarbeiter haben die Möglichkeit, auf ihrer eigenen Startseite Neuigkeiten zu veröffentlichen und sowohl unstrukturierte als auch geschäftsbezogene strukturierte Inhalte hochzuladen. Ihre Mitarbeiter erhalten Zugriff auf externe Webdienste, die von Partnern angeboten werden. Dazu gehören zum Beispiel Internet-Suchmaschinen, Karten und Wegbeschreibungen, Adressen-, Lieferanten- und Produktverzeichnisse, Unternehmens- und Brancheninformationen und Nachrichten aus der Geschäftswelt. Die Mitarbeiter können auf diese Webdienste einfach über Links zugreifen, die in den Bildschirmen der Software integriert sind.

### ■ Unternehmenssuche

Finden Sie schneller Ihre Belege, Berichte und sonstigen Geschäftsobjekte, und verbessern Sie die Relevanz der Suchergebnisse. Die Suchfunktion finden Sie im Kopfbereich der Anwendung sowie im Kooperationsfenster. Sie können alle Kategorien durchsuchen oder Ihre Suche auf bestimmte Kategorien einschränken – zum Beispiel Kundenaufträge, Manager oder Berichte. Die Suchergebnisse werden in einem separaten Fenster angezeigt. Wenn Sie detaillierte Informationen benötigen, navigieren Sie direkt zum Zielobjekt.

■ **Integrierte Kommunikationskanäle**  
Ihre Mitarbeiter finden direkt in SAP Business ByDesign verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten. Beispiel: Durch Integration des Telefonsystems in die Benutzeroberfläche und Zugriff auf Anwendungsdaten können die Mitarbeiter im Call Center bei eingehenden Anrufen die automatische Kunden- bzw. Lieferantenerkennung nutzen. Über klar definierte Schnittstellen kann Kommunikationssoftware von Drittanbietern integriert werden. – Die SAP-Partner helfen Ihnen gern bei der Integration.

## Office- und Desktop-Integration

### ■ Microsoft Office einbinden

Binden Sie die vertrauten Microsoft-Office-Anwendungen Word, Excel und Outlook in die Arbeitsumgebung Ihrer Mitarbeiter ein. Die Interaktion mit den Daten aus SAP Business ByDesign ist gleichzeitig möglich. So können sie können auf die Funktionen von Microsoft Office zugreifen, ohne die Arbeitsumgebung zu verlassen. Darüber hinaus werden sie durch ein Active-Desktop-Element über Warnmeldungen und Aufgaben informiert, die in der Lösung generiert wurden – während sie mit der Office-Anwendung arbeiten.

### ■ Interaktive Formulare

Vereinfachen und beschleunigen Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden. Versenden Sie elektronische Formulare, die bestimmte Belege in Ihrem System repräsentieren. Der Kunde gibt die erforderlichen Daten ein und sendet den ausgefüllten Beleg an Sie zurück. Diese Daten können anschließend in den Datenbestand der Lösung geladen werden. Interaktive Formulare können lokal abgelegt werden, damit Sie immer auf die aktuellsten Geschäftsinformationen zugreifen können, selbst wenn Sie gerade offline arbeiten.

### ■ Groupware-Integration

Schließen Sie die Lücke zwischen Ihren Groupware-Anwendungen und Geschäftsprozessen. Die Groupware-Integration erleichtert den Informationsaustausch zwischen einem Groupware-Client wie Microsoft Outlook und SAP Business ByDesign. Mit dieser Funktion können Sie E-Mails, Termine und Aufgaben zwischen Ihrem Groupware-Client und der Lösung synchronisieren. Laden Sie die relevanten Konten- und Kundeninformationen in Ihren Groupware-Client. Nach dem Synchronisieren sind alle Informationen verfügbar, auch wenn Sie gerade „offline“ sind.

### ■ Desktopintegration über den Kommunikationsassistenten

Der Kommunikationsassistent erweitert Ihre Möglichkeiten der Kommunikation und Zusammenarbeit. Mit diesem Desktop-Werkzeug können Sie direkt Kontakt mit Kunden, Lieferanten, Kollegen und anderen Geschäftspartnern aufnehmen. Dazu stehen Ihnen verschiedene Kommunikationskanäle wie Telefon und E-Mail zur Verfügung. Wenn zum Beispiel ein Anruf eingeht, können Sie Informationen zu Ihrem Gesprächspartner anzeigen und über Navigationspunkte bestimmte Aktionen aufrufen. Zudem können Sie Benachrichtigungen und Warnmeldungen am Desktop empfangen – auch wenn Sie gerade nicht direkt mit Business ByDesign arbeiten.

# IT VEREINFACHEN

## INTEGRIERTE SERVICES UND SUPPORT



Vereinfachen Sie Ihre IT durch integrierte IT-Services, die Automatisierung von Wartung und Support sowie ein qualitätsgesichertes Servicemodell. Ihre SAP-Business-ByDesign-Lösung wird ständig von SAP-Experten betreut, die Ihr On-Demand-System überwachen und warten. Mit den integrierten Lern- und Hilfefunktionen haben Ihre Mitarbeiter rund um die Uhr Zugriff auf die Ressourcen und die SAP-Business-ByDesign-Community. Sie erhalten die richtigen Informationen zur richtigen Zeit und können jederzeit Hilfe in Anspruch nehmen.

### Integrierte Services und Support

Vertrauen Sie auf die Funktionen, die für die Integrität und Sicherheit Ihrer wertvollen Unternehmensdaten sorgen. Mit den automatischen Health Checks wird die Systemleistung permanent überwacht und gesteuert. SAP Business ByDesign kann jederzeit mit der integrierten betriebswirtschaftlichen Konfigurationsfunktion durch Fine-Tuning und Anpassung personalisiert werden. Weiterhin können Sie mit der Software:

- Supportanfragen Ihrer Mitarbeiter zentral verwalten, häufige Anwenderprobleme lösen und ungelöste Supportanfragen zu SAP weiterleiten
- in virtuellen Klassenräumen auf integrierte Kurse zugreifen, bei denen Sie das Lerntempo selbst bestimmen können, oder mit der Online-Hilfe neue Aufgaben direkt in der Software erlernen
- firmenspezifische Datenfelder hinzufügen und dadurch die speziellen Datenanforderungen Ihres Unternehmens erfüllen

### Funktionsumfang

#### Integrierter Support

- **Probleme lösen**  
Softwareprobleme werden normalerweise am schnellsten behoben, wenn die Benutzer selbst nach Lösungen suchen. Vor der Übermittlung von Supportanfragen werden die Endbenutzer deshalb systematisch dazu angehalten, in den präsentierten Informationsquellen nach Lösungen zu suchen. Anschließend können sie mit bedienungsfreundlichen Funktionen ihre eigenen Supportanfragen absenden und nachverfolgen. Die Anwendungsexperten können außerdem die Abläufe bei der Problemlösung verwalten und mit dem SAP-Support-Center zusammenarbeiten.
- **Health Checks**  
Selbstüberwachungsfunktionen, sogenannte Health Checks, gewährleisten Ihnen kontinuierlich einen störungsfreien Betrieb. Sie machen die Leistung Ihrer Lösung vollständig transparent und erfordern keinerlei Eingriffe Ihrerseits. Health Checks sind in die Lösung integriert und

überwachen automatisch die Prozesse, um kritische Situationen schon im Vorfeld zu beheben. Von dieser vorbeugenden Selbstüberwachung profitiert SAP ebenso wie Sie.

#### Integrierte Lern- und Hilfefunktionen

##### ■ Integrierte Lernfunktionen

Mit den Lernfunktionen verkürzen Sie die Lernkurve, da Ihre Mitarbeiter während der normalen Arbeit den Umgang mit dem System erlernen. Das Lernen am Arbeitsplatz ersetzt die traditionelle Schulung im Klassenraum. Die Benutzer greifen im Learning Center auf Lerninhalte zu, die auf ihre Aufgaben im Unternehmen zugeschnitten sind. Sie können ihre Schulungen selbst planen und absolvieren keine festgelegten Lehrpläne mehr. Sie können die Inhalte jeweils auf den Bedarf im Ihrem Unternehmen anpassen. Darüber hinaus können Sie die Lernfortschritte Ihrer Mitarbeiter in Berichten verfolgen.

##### ■ Integrierte Hilfe

Ihre Mitarbeiter werden bei der Arbeit von den integrierten Hilfefunktionen unterstützt: primäre Hilfe und Help Center. Über die primäre Hilfe werden dem Benutzer Bildschirmerklärungen sowie Quick-Info-Texte zu einem Bild oder einem Bildschirmelement angezeigt. Im Help Center kann sich der Benutzer detailliert über die einzelnen Themen zu seiner Arbeit mit der Lösung informieren. Ein „Quick Guide“ führt Sie zum Beispiel zu sämtlichen Informationen, die zu einem bestimmten Thema vorliegen. Sie können im Help Center auch Ihre eigenen Inhalte hinterlegen, um die Benutzer mit unternehmens- oder branchenspezifischen Informationen zu unterstützen.

#### Integrierte betriebswirtschaftliche Konfiguration

##### ■ Geschäftsabläufe einrichten

Mit zwei zentralen Prozessen konfigurieren Sie die Lösung nach Ihren Anforderungen: Festlegung des Lösungsumfangs und Fine-Tuning. Bei der Festlegung des Lösungsumfangs wählen Sie die vordefinierten Funktionen für Ihre Lösung aus. Beim Fine-Tuning passen Sie die Konfigurationseinstellungen der ausgewählten Funktionen an. Um die Konfiguration zu erleichtern, wird kein Fachjargon verwendet, sondern betriebswirtschaftliche Sprache. Sie können sich ganz auf Ihre Unternehmensprozesse, Organisationsstrukturen und Geschäftsanforderungen konzentrieren. Für das Einrichten Ihrer Lösung steht Ihnen ein zentraler Bereich zur Verfügung.

##### ■ Laufende Anpassungen erleichtern

Lösungsumfang und Fine-Tuning können Sie vor und nach dem Produktivstart mit den integrierten Funktionen und Werkzeugen ändern. Ihre Änderungen können Sie im Work Center „Betriebswirtschaftliche Konfiguration“ über eine Aufgabenliste verarbeiten.

##### ■ Erweiterbarkeit

Passen Sie die Lösung genau auf die Anforderungen Ihres Unternehmens an. Aktivieren Sie vordefinierte Datenfelder, um die gewünschten Bildschirme, Formulare und Berichte in Ihre Lösung einzubinden. Bei besonderen Wünschen wenden Sie sich an SAP. Wenn Sie komplexe, kundenspezifische Felder in Bildschirmen, Formularen oder Berichten verwenden möchten, können wir Ihnen die Elemente nach Bedarf erstellen oder ändern.

Dieses Dokument basiert auf Version 2.20 der Business Map für SAP® Business ByDesign™.

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern weltweit. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

[www.sap.de/contactsap](http://www.sap.de/contactsap)

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

