

Kundenservice (CS)



MYSAP.ROLES_S_CS

Release 4.6C



Copyright

© Copyright 2001 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Software-Produkte können Software-Komponenten auch anderer Software-Hersteller enthalten.

Microsoft[®], WINDOWS[®], NT[®], EXCEL[®], Word[®], PowerPoint[®] und SQL Server[®] sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM[®], DB2[®], OS/2[®], DB2/6000[®], Parallel Sysplex[®], MVS/ESA[®], RS/6000[®], AIX[®], S/390[®], AS/400[®], OS/390[®] und OS/400[®] sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

ORACLE[®] ist eine eingetragene Marke der ORACLE Corporation.

INFORMIX[®]-OnLine for SAP und Informix[®] Dynamic Server[™] sind eingetragene Marken der Informix Software Incorporated.

UNIX[®], X/Open[®], OSF/1[®] und Motif[®] sind eingetragene Marken der Open Group.

HTML, DHTML, XML, XHTML sind Marken oder eingetragene Marken des W3C[®], World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

JAVA[®] ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc.

JAVASCRIPT[®] ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.

SAP, SAP Logo, R/2, RIVA, R/3, ABAP, SAP ArchiveLink, SAP Business Workflow, WebFlow, SAP EarlyWatch, BAPI, SAPPHIRE, Management Cockpit, mySAP.com Logo und mySAP.com sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und vielen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Firmen.

Symbole

Symbol	Bedeutung
	Achtung
	Beispiel
	Empfehlung
	Hinweis
	Syntax
	Tip

Inhalt

Kundenservice (CS)	5
Anzeigen Installation	6
Bearbeiten Installation	7
Anzeigen Servicevereinbarungen, Kundenaufträge und Fakturen	8
Bearbeiten Servicevereinbarungen	9
Anzeigen Garantien.....	10
Bearbeiten Garantien	11
Customer-Interaction-Center (Front-Office)	12
Customer-Interaction-Center Administration	13
Kontakthistorie für Gruppen und Agenten	14
Anzeigen Servicemeldungen und Serviceaufträge.....	15
Bearbeiten Servicemeldungen und Serviceaufträge	16
Bearbeiten Lösungsdatenbank.....	17
Bearbeiten Kundenauftrag und Kundenreparaturauftrag	18
Bearbeiten Kundenauftragsabrechnung und Faktura.....	19

Kundenservice (CS)

Im folgenden sehen Sie die Einzelrollen der Komponente "Kundenservice (CS)".

Anzeigen Installation

Anzeigen Installation

Technischer Name: SAP_CS_IB_INSTALLED_BASE_DISPL

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Anzeige von Installationen benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für Installationen stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

- Installation anzeigen

Bearbeiten Installation

Technischer Name: SAP_CS_IB_INSTALLED_BASE_PROC

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Bearbeitung von Installationen benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für Installationen stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

- Installation anlegen
- Installation mit Bezug anlegen
- Installation ändern
- Verwendungsnachweis (Zeitpunkt; Zeitintervall)

Anzeigen Servicevereinbarungen, Kundenaufträge und Fakturen

Anzeigen Servicevereinbarungen, Kundenaufträge und Fakturen

Technischer Name: SAP_CS_AG_CUST_ORDER_DISPLAY

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Anzeige von Servicevereinbarungen, Kundenaufträge und Fakturen benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Anzeige von Servicevereinbarungen, Kundenaufträge und Fakturen stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

Anfragen

- Anfrage anzeigen
- Liste Anfragen
- Liste unvollständige Angebote

Angebote und Verträge

- Angebot anzeigen
- Kontrakt anzeigen
- Liste Kontrakte
- Anzeigen Faktura

Bearbeiten Servicevereinbarungen

Technischer Name: SAP_CS_AG_PROCESS

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für Bearbeitung von Servicevereinbarungen benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Bearbeitung von Servicevereinbarungen stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

Anfragen

- Anfragen anlegen, ändern, anzeigen
- Liste Anfragen
- Liste unvollständige Anfragen

Angebote

- Angebote anlegen, ändern, anzeigen
- Liste Angebote
- Liste unvollständige Angebote

Kontrakte

- Kontrakt anlegen, ändern, anzeigen
- Liste unvollständige Kontrakte
- Servicebelege zum Kontrakt
- Liste Kontrakte

Anzeigen Garantien**Anzeigen Garantien**

Technischer Name: SAP_CS_AG_WARRANTIES_DISPLAY

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Anzeige von Garantien benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Anzeige von Garantien stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

- Mustergarantie anzeigen

Bearbeiten Garantien

Technischer Name: SAP_CS_AG_WARRANTIES_PROCESS

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Bearbeitung von Garantien benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Bearbeitung von Garantien stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

- Mustergarantie anlegen
- Mustergarantie ändern

Customer-Interaction-Center (Front-Office)

Customer-Interaction-Center (Front-Office)

Technischer Name: SAP_CS_CI_AGENT

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für das Front-Office des Customer-Interaction-Center benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für das Front-Office stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

- Customer-Interaction-Center
- Kundenstammblatt

Customer-Interaction-Center Administration

Technischer Name: SAP_CS_CI_ADMIN

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Administration im Customer-Interaction-Center benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Administration im Customer-Interaction-Center stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

Agenten

- SAPphone: Eigene Telefonnummer
- Telefonie-Administration

SAPphone

- SAPphone: neue Systemadministration

CTI-Warteschleifen

- CTI Queuepflege

DNIS Einstellungen

- Zuordnung DNIS

Skripts festlegen

- Skripts pflegen
- Skripts: Texte zuordnen
- Skripts: Variablen pflegen

Archivierung

- Archivierung Logging
- Archivierung Infostore

Organisationsplan einstellen

- Organisation und Besetzung (Workflow) anlegen, ändern, anzeigen

Kontakthistorie für Gruppen und Agenten**Kontakthistorie für Gruppen und Agenten**

Technischer Name: SAP_CS_CI_INFOSYSTEM

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für das Infosystem des Customer-Interaction-Center benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für das Infosystem des Customer-Interaction-Center stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

Kontakthistorie und Belegfluß

- Kontakthistorie

Auswertungen auf Agentenebene

- Agenten Aktivitäten

Auswertungen auf Gruppenebene

- Organisation/Agent Zeitreport
- Organisation/Agent Call Vol. (DNIS)

Auswertung der Profile

- Agentenprofile
- Agentenprofil Übersicht

Anzeigen Servicemeldungen und Serviceaufträge

Technischer Name: SAP_CS_SE_DISPLAY_NOTIF_ORDERS

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Anzeige von Servicemeldungen und Serviceaufträge benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Anzeige von Servicemeldungen und Serviceaufträge stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

Servicemeldungen

- Anzeigen Servicemeldung
- Meldungsliste (mehrstufig)
- Servicemeldungen anzeigen (Liste)
- Maßnahmen anzeigen
- Meldungspositionen anzeigen
- Aktionen anzeigen

Serviceaufträge

- Anzeigen Auftrag
- Serviceaufträge anzeigen (Liste)
- Aufträge mehrstufig anzeigen (Liste)
- Vorgänge anzeigen (Liste)
- Auftrag Komponentenliste anzeigen
- Liste Belegfluß
- Materialverwendungsnachweis

Bearbeiten Servicemeldungen und Serviceaufträge

Bearbeiten Servicemeldungen und Serviceaufträge

Technischer Name: SAP_CS_SE_PROCESS_NOTIF_ORDERS

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Bearbeitung von Servicemeldungen und Serviceaufträge benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Bearbeitung von Servicemeldungen und Serviceaufträge stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung.

Servicemeldungen

- Anlegen Servicemeldung-Allgemein
- Anlegen Serviceanforderung
- Anlegen Servicemeldung-Störung
- Anlegen Tätigkeitsmeldung
- Ändern Servicemeldung
- Servicemeldungen ändern (Liste)
- Anzeigen Servicemeldung
- Meldungspositionen ändern (Liste)
- Aktionen ändern (Liste)
- Maßnahmen ändern (Liste)

Serviceaufträge

- Auftrag anlegen
- Auftrag zu Servicemeldung anlegen
- Unterauftrag anlegen
- Auftrag ändern
- Auftrag drucken
- Vorgänge ändern
- Serviceaufträge ändern (Liste)
- Auftrag Komponentenliste ändern
- Verwendungsnachweise Fertigungshilfsmittel (FHM)
- FHM: Verwendung Material Serviceauftrag
- FHM: Verwendung FHM-Stamm Aufträge
- FHM: Dokument Aufträge
- FHM: Verwendung Equipment Aufträge

Bearbeiten Lösungsdatenbank

Technischer Name: SAP_CS_CM_SOL_DATA_BASE_PROC

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Bearbeitung der Lösungsdatenbank benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Lösungsdatenbank stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

- Lösungsdatenbank anlegen/anzeigen/ändern
- Text-Indexing für Lösungsdatenbank
- Symptom/Lösung anlegen/anzeigen/ändern

Bearbeiten Kundenauftrag und Kundenreparaturauftrag**Bearbeiten Kundenauftrag und Kundenreparaturauftrag**

Technischer Name: SAP_CS_AG_CUST_ORDER_PROCESS

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Bearbeitung von Kundenauftrag und Kundenreparaturauftrag benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Bearbeitung von Kundenauftrag und Kundenreparaturauftrag stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

- Kundenauftrag anlegen, ändern, anzeigen
- Liste Aufträge
- Retourenlieferung zum Reparaturauftrag
- Selektion nach Objektstatus

Bearbeiten Kundenauftragsabrechnung und Faktura

Technischer Name: SAP_CS_AG_CUST_ORDER_COMPLETE

Aufgaben

Diese Rolle beinhaltet alle Funktionen, die Sie für die Bearbeitung der Kundenauftragsabrechnung und der Faktura benötigen.

Aktivitäten im Kundenservice (CS)

Die folgenden Aktivitäten für die Bearbeitung von Kundenauftragsabrechnung und Faktura stehen Ihnen mit dieser Rolle zur Verfügung:

Auftragsabrechnung

- Ist-Abrechnung: Auftrag
- Ist-Abrechnung: Innen-/Serviceaufträge
- Status 'Abgeschlossen' setzen

Zuschläge

- Ist-Zuschläge : Innenauftrag Einzelverarbeitung
- Ist-Zuschläge: Innenauftrag Sammelverarbeitung

Fakturaanforderung

- Aufwandsbezogene Faktura
- Sammelverarbeitung Aufwandsbezogene Faktura
- Berechnungsmotiv umbunchen

Faktura

- Faktura anlegen, ändern, anzeigen
- Stornieren Faktura
- Fakturavorrat bearbeiten
- Batchfakturierung
- Liste Fakturen
- Liste gesperrter Fakturen
- Protokoll des Sammelauflaufes

Ergebnisermittlung

- Ergebnisermittlung Auftrag
- Ist-Ergebnisermittlung Auftrag