

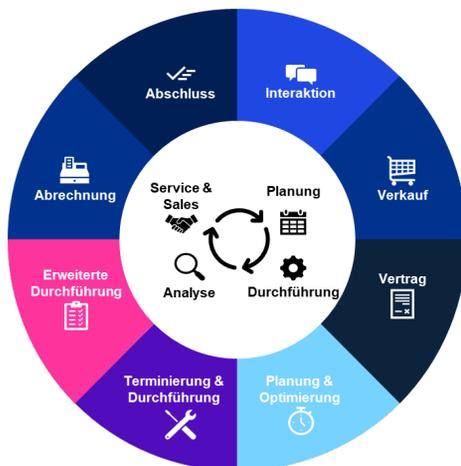
Zukunftssicherer Kundenservice mit SAP S/4HANA Service

Businessprozesse und Migration

Viele Unternehmen nutzen seit Jahren das SAP Customer Service (CS) Modul im SAP ECC-System zur Abwicklung ihrer Service- und Wartungsprozesse. Mit der angekündigten Einstellung des SAP CS Supports im Jahr 2027 – und einem optionalen kostenpflichtigen Extended-Support bis 2030 – ist jetzt der richtige Zeitpunkt, die Weichen für die Zukunft zu stellen.

Integrative Prozesse mit SAP S/4HANA Service

S/4HANA bietet mit dem SAP S/4HANA Service eine moderne Lösung, die eine durchgängige End-to-End-Prozessabbildung und eine nahtlose Integration in die Gesamtarchitektur ermöglicht. Zahlreiche Unternehmen haben den Umstieg auf SAP S/4HANA bereits vollzogen oder befinden sich in der Migrationsplanung – und profitieren von einer zukunftsfähigen Serviceplattform, die Effizienz, Transparenz und Kundenzufriedenheit steigert.



Integrative Businessprozesse mit SAP S/4HANA Service
Quelle: KPMG in Deutschland, 2025

Neue Maßstäbe im Service-Management

Mit SAP S/4HANA Service steht Ihnen eine moderne, leistungsstarke Service-Management-Lösung zur Verfügung, die als Nachfolger des klassischen SAP CS entwickelt wurde.

Die neue Anwendung vereint bewährte Funktionen aus SAP CS und SAP Customer Relationship Management (CRM) mit innovativen Erweiterungen – und ist sowohl On-Premise als auch in der Cloud verfügbar.

Dank der intuitiven SAP-Fiori-Oberfläche profitieren Anwender:innen von einer hohen Benutzerfreundlichkeit. Die Nutzung von Echtzeitdaten auf Basis der In-Memory-Technologie ermöglicht schnellere, datenbasierte Entscheidungen und sorgt für mehr Effizienz im gesamten Serviceprozess.

Folgende Prozesse lassen sich mit SAP S/4HANA Service nahtlos und integrativ abbilden:

- Vertragsmanagement (inklusive Service Agreement und Garantieverwaltung)
- Bearbeitung von Serviceanfragen
- Erstellung und Verwaltung von Serviceangeboten
- Abwicklung von Serviceaufträgen
- In-House-Reparaturen
- Wiederkehrende Serviceleistungen
- Workforce-Management (inklusive Field-Service-Management)

Mit diesem breiten Funktionsspektrum schafft SAP S/4HANA Service die Grundlage für eine durchgängige Integration operativer und kaufmännischer Prozesse.

Das Ergebnis:

- mehr Transparenz,
- bessere Nachvollziehbarkeit und
- ein zukunftssicheres Service-Ökosystem.

Beschleunigter Transformationsansatz

Mit unserem **Powered-Enterprise-Ansatz** bieten wir vordefinierte End-to-End-Geschäftsprozesse und eine Vielzahl weiterer bewährter Assets, die eine deutliche schnellere Implementierung und einen früheren Return on Investment (ROI) bewirken können.

Auswirkungen der Migration

Im Vergleich zur Migration von SAP PM auf S/4HANA Asset Management gestaltet sich der Übergang von SAP CS auf SAP S/4HANA Service deutlich komplexer.

Der Grund: SAP S/4HANA Service ist nicht nur eine technische Weiterentwicklung, sondern eine neue, eigenständige Applikation mit einem erweiterten Funktionsumfang und einer veränderten Systemarchitektur.

Je stärker die bestehenden Prozesse für Verträge, Meldungen und Aufträge im SAP CS individualisiert worden sind, desto aufwändiger kann die Migration ausfallen. Die Herausforderung liegt dabei nicht nur in der technischen Umsetzung, sondern auch in der Prozessharmonisierung und -neugestaltung.

Um diesen Übergang effizient zu gestalten, bieten wir **spezialisierte Migrationsobjekte** an, die gezielt auf die relevanten Serviceprozesse zugeschnitten sind. Damit ermöglichen wir eine strukturierte und nachvollziehbare Transition mit dem Ziel, Ihre bestehenden Daten und Prozesse sicher und zukunftsfähig in die neue SAP S/4HANA Service-Welt zu überführen.

Migrationsstrategien

Die Transformation auf SAP S/4HANA Service erfordert eine sorgfältige Planung. Dabei können Sie zwischen verschiedenen Migrationsstrategien abhängig von Ihrer bestehenden Systemlandschaft und Ihren strategischen Zielen wählen.

Greenfield-Ansatz – Der komplette Neustart

Beim Greenfield-Ansatz wird ein völlig neues SAP S/4HANA System aufgebaut. Bestehende Prozesse werden neu gestaltet und optimiert. Diese Strategie eignet sich besonders für Unternehmen, die

- mehrere Systeme konsolidieren möchten,
- ihre Prozesse grundlegend modernisieren wollen,
- oder eine klare Trennung von Altlasten anstreben.

Kontakt

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Thomas Keil
Partner, Consulting
M +49 151 14295029
tkeil@kpmg.com



Stephan Eilers
Senior Manager, Consulting
M +49 151 22443028
stephaneilers@kpmg.com

Brownfield-Ansatz – Die Systemkonvertierung

Hierbei wird das bestehende SAP ECC-System zunächst technisch auf die neueste Version der SAP Business Suite aktualisiert. Die eigentliche Transformation von SAP CS zu SAP S/4HANA Service erfolgt anschließend direkt im neuen System. Diese Methode ist ideal für Unternehmen, die

- ihre bestehenden Prozesse weitgehend beibehalten möchten,
- eine schnellere Migration anstreben, oder
- bereits stark in ihre aktuelle Systemlandschaft investiert haben.

Selektiver Ansatz – Der modulare Mittelweg

Immer mehr Unternehmen entscheiden sich für einen maßgeschneiderten, selektiven Ansatz, bei dem einzelne Geschäftsbereiche oder Prozesse schrittweise migriert werden. Diese modulare Strategie bietet

- maximale Flexibilität,
- geringere Risiken durch schrittweise Umsetzung,
- die Möglichkeit, Innovation gezielt dort einzuführen, wo sie den größten Mehrwert bringt.

Empfehlung: Unabhängig vom gewählten Ansatz ist es entscheidend, frühzeitig ein klares Zielbild für die zukünftigen Serviceprozesse zu entwickeln. Wer die neuen Möglichkeiten von SAP S/4HANA Service strategisch nutzt, kann bestehende Abläufe modernisieren und neue Potenziale erschließen.

Basierend auf unserer Erfahrung und eigens entwickelten Migrationsobjekten leisten wir einen wertvollen Beitrag zur strukturierten Durchführung von Transformationsprojekten.

Nicht jeder Anbieter erfüllt die spezifischen Anforderungen komplexer Transformationsprojekte – eine fundierte Entscheidung ist daher essenziell.

www.kpmg.de

www.kpmg.de/socialmedia



Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

© 2025 KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, eine Aktiengesellschaft nach deutschem Recht und ein Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Limited, einer Private English Company Limited by Guarantee, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Der Name KPMG und das Logo sind Marken, die die unabhängigen Mitgliedsfirmen der globalen KPMG-Organisation unter Lizenz verwenden.