

Das Intelligente Unternehmen für Dienstleistungsunternehmen

In der Umbruchphase mit Innovationen eine positive Customer Experience schaffen

Januar 2021

© 2021 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

THE BEST RUN



Eine Branche im Umbruch

Werden die größten Dienstleistungsunternehmen der Zukunft weniger Mitarbeiter und dafür mehr Freiberufler beschäftigen? Werden sie ihre Services nur noch digital anbieten? Viele Jahre lang legte die Branche höchsten Wert auf eigene Teams von hochqualifizierten Experten. Dieses Modell beginnt einem anderen Modell zu weichen, da Unternehmen die grundlegenden Aufgaben automatisieren, digitale wissensbasierte Produkte entwickeln und sich in zunehmendem Maß auf ein Netzwerk von externen Mitarbeitern stützen.

Der technologische Fortschritt bietet dieser Branche mehr Möglichkeiten zur Innovation und Transformation als je zuvor. Intelligente Technologien ermöglichen es, den Umsatz zu steigern, ohne neues Personal einzustellen. Als COVID-19 unsere Welt über Nacht zu einer virtuellen Welt gemacht hat, waren Dienstleistungsunternehmen gezwungen, mit den neuen Branchentrends Schritt zu halten.

Digitale Bereitstellung: Es ist für Anbieter unerlässlich geworden, auf ganz neue Geschäftsmodelle zu setzen und Services digital über Abonnementplattformen bereitzustellen, um Kunden und Mitarbeitern eine bessere Experience zu bieten. Bei diesem Ansatz ist weiterhin Expertenwissen erforderlich, um die Plattformen zu entwickeln und mit den richtigen Daten zu versorgen. Sie müssen außerdem skalierbar und standortübergreifend verfügbar sein. Diese Entwicklung ermöglicht Anbietern ein nicht-lineares Wachstum.

Virtuelles Unternehmen: In der globalen Pandemie ist das langfristige virtuelle Arbeiten zur Realität geworden. Viele Unternehmen bieten ihren Mitarbeitern an, dauerhaft im Homeoffice zu arbeiten. Neue Technologien wie KI und digitale Automatisierung sowie Plattformen zur globalen virtuellen Zusammenarbeit helfen den Unternehmen, ihre Produktivität zu steigern und mehr Freiberufler oder Zeitarbeitskräfte einzusetzen, um eine flexible Belegschaft aufzubauen.

Disruptive neue Wettbewerber: Wir stellen fest, dass die technologiebasierte Automatisierung die Kosten für die Servicebereitstellung verringert und die Art und Weise verändert, wie Kunden Services nutzen. Diese Veränderungen haben den Marktzugang für neue Wettbewerber erleichtert. Sie können Dienstleistungen anbieten, die effizienter, digital, virtuell und vollautomatisch zu deutlich geringeren Kosten erbracht werden können.

60 %

der Einnahmen stammen aus digitalen Services¹



Persönlich, lokal

Digital, global

140 Millionen

Wissensarbeiter könnten durch Automatisierung ersetzt werden²



Mitarbeiterpyramide

Freiberufler, Roboter und Mitarbeiter im Homeoffice

2,7 Billionen USD

um diese Summe könnte das globale BIP bis 2025 durch Talentplattformen gesteigert werden³



Traditionelle Akteure

Agile neue Wettbewerber

Die Regeln ändern sich

Kunden erwarten Dienstleistungen, die jederzeit und überall verfügbar sind und herausragende Erlebnisse ermöglichen – durch eine einfache und fehlerfreie Bereitstellung, eine intelligente und unsichtbare Technologie mit Datenschutz, Sicherheit und Vertrauenswürdigkeit als feste Basis. Kunden möchten nicht als Zielobjekt für Verkäufe angesehen oder in ihrem Einkaufsverhalten beeinflusst werden. Sie wünschen sich Inspiration, Anleitung, Information und Unterstützung. Und sie belohnen die Unternehmen, die ihnen personalisierte Erlebnisse und Ergebnisse ermöglichen, mit ihrer Treue.



1. „How Giant Accenture Learned to Run at Digital's Fast Pace“, Forbes, 17. Juli 2018.

2... 3. „Disruptive Technologies: Advances That Will Transform Life, Business, and the Global Economy“, McKinsey Global Institute, 1. Mai 2013.

Strategien für Dienstleistungsunternehmen für die Entwicklung zum Intelligenten Unternehmen

Dienstleistungsunternehmen werden oft als Speerspitze der digitalen Transformation bei ihren Kunden angesehen. Allmählich erkennen sie jedoch, dass die umwälzenden Veränderungen der Digitalisierung vor keiner Branche haltmachen – auch nicht vor ihrer eigenen. Sie spüren den Veränderungsdruck nun selbst. Verstärkt durch die COVID-19-Pandemie erleben sie starke Entwicklungen, die sich darauf auswirken, wie sie mit ihren Kunden interagieren, wie ihre Unternehmen strukturiert sind und wer die Wettbewerber sind. Dienstleister müssen die Dynamik des Marktes nutzen und ihre wichtigsten strategischen Prioritäten angehen, um in einem digitalen Umfeld neue Geschäftschancen zu entwickeln und zu ergreifen.

Ergebnisorientierte Kooperationen: Das einfache Geschäftsmodell auf Basis von Arbeitszeit und Material, das bisher für Dienstleistungsunternehmen sehr lukrativ war, wird durch ergebnisbasierte Modelle ersetzt. Die Kunden konzentrieren sich zunehmend auf die geschäftlichen Ergebnisse – der damit verbundene Aufwand ist eher zweitrangig. Dementsprechend handeln sie ihre Preise und Verträge aus. Sie streben nach einem optimalen Angebotsprozess, der präzise Vorschläge liefert, die eine Vorhersehbarkeit und Wiederholbarkeit der Ergebnisse gewährleisten und so die Lieferrisiken minimieren.

Talentnetzwerke: Die Digitalisierung der Talente hat neue Geschäftsmodelle ermöglicht, da sie ganz nach Bedarf auch über die Unternehmensgrenzen hinaus gefunden, klassifiziert und akquiriert werden können. Auf Basis leistungsfähiger Plattformen für virtuelles Lernen und Zusammenarbeit können sie effizient in ein bestehendes Team integriert werden.

Knowledge-as-a-Service: Dienstleistungsanbieter haben erkannt, dass sie über wertvolles Know-how und wichtige Inhalte verfügen, und dass ihre Kunden über die persönliche Geschäftsbeziehung hinaus davon profitieren. In der Vergangenheit war geistiges Eigentum nur für Kunden in formalen Kooperationen verfügbar, und das war ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal. Innovative Dienstleister entwickeln ihre Serviceleistungen zu Produkten weiter, schaffen Wissensspeicher und monetarisieren ihre Expertise. Dieses Modell hat sich in der COVID-19-Pandemie bewährt, um krisenfeste Einnahmequellen zu erschließen.

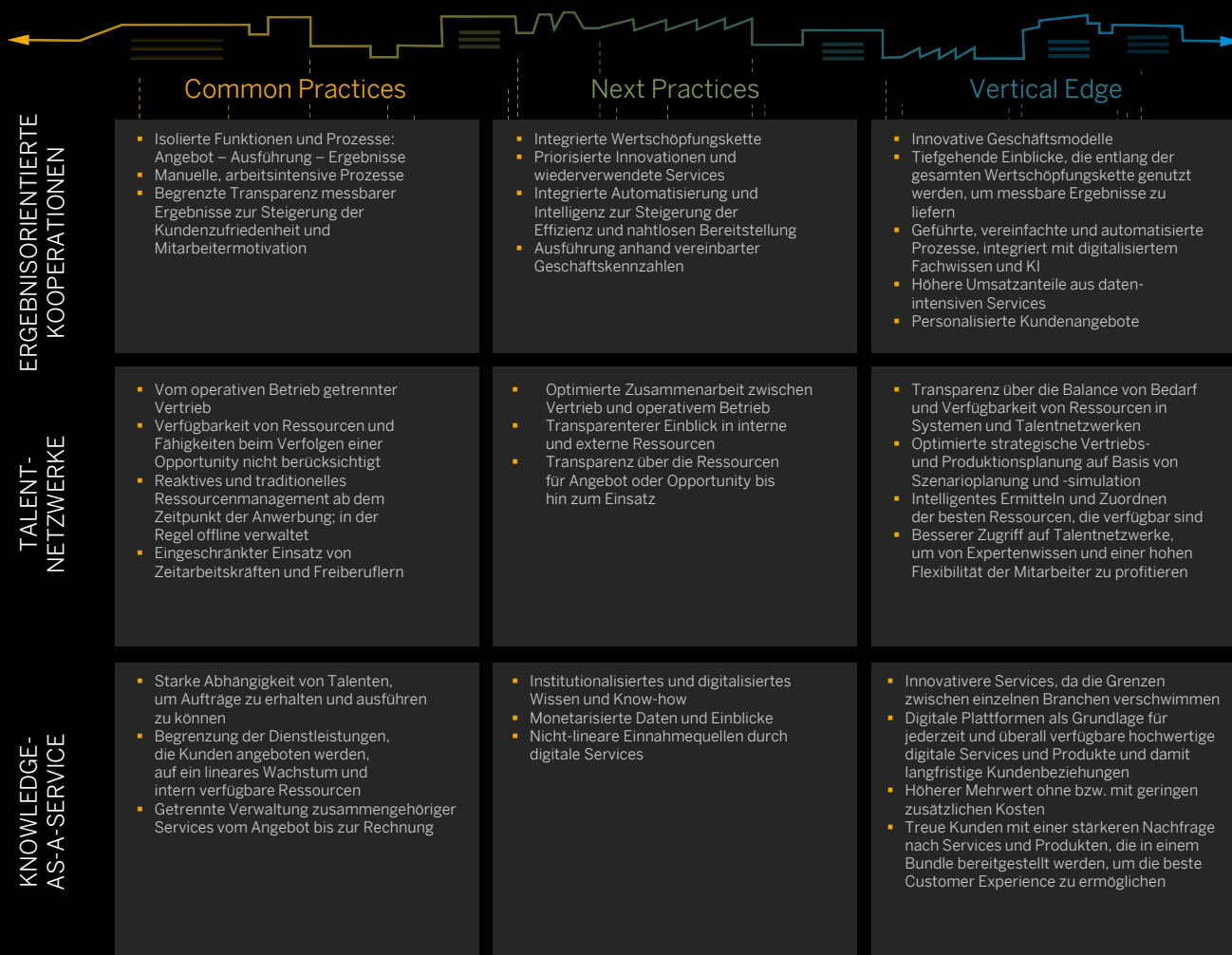
Den Weg für neue Geschäftsmodelle frei machen

Im Rahmen ihrer Transformation müssen Dienstleistungsunternehmen ihre Prozessinfrastruktur an neue Geschäftsmodelle anpassen und dabei den gesamten Lebenszyklus neuer Bereitstellungsmodelle sowie Strategien für die Personalverwaltung berücksichtigen.

[A.T. Kearney](#) entschied sich für SAP, um die vorhandenen veralteten ERP-Systeme zu ersetzen und das Finanzwesen sowie den operativen Betrieb radikal zu verändern. Nach der Implementierung von SAP®-Lösungen war Kearney in der Lage, seine wichtigsten Geschäftsprozesse zu transformieren und zu vereinfachen, um neue Geschäftsmodelle zu ermöglichen, Abläufe zu straffen, Kosten zu senken und die Effizienz zu steigern.

Von Common Practices zur Vertical Edge

In einer digitalen Welt fällt Innovation nicht mehr nur in den Aufgabenbereich von Forschungs- und Entwicklungsteams. Innovation muss zu einem integralen Bestandteil jeder Abteilung und jedes Bereichs werden, damit alle an der Weiterentwicklung von branchenüblichen Prozessen über Next Practices bis hin zur „Vertical Edge“ beitragen können. Auf diese Weise können funktionsübergreifende Teams mit neuen Möglichkeiten experimentieren, um einen einzigartigen Nutzen für Kunden zu schaffen und so Verbesserungen in Bezug auf Gesamtumsatz, Finanzergebnis und Ökologie zu erzielen.



Umgestaltung von Geschäftsmodellen

In der Dienstleistungsbranche werden sich innovative Geschäftsmodelle durchsetzen. Die führenden Dienstleistungsunternehmen nutzen tiefgehende, handlungsrelevante Erkenntnisse über Konsumenten, um messbare Ergebnisse zu liefern, und ein wachsender Prozentsatz ihrer Umsätze stammt aus datenintensiven Services. Wenn diese Unternehmen ihr Fachwissen in Form von digitalen Services monetarisieren, die sie über globale Plattformen und Netzwerke als Abonnement mit flexiblen Abrechnungsoptionen anbieten, können sie ein nicht-lineares Wachstum erzielen und sich deutlich von Wettbewerbern abheben.

Accenture – Wertschöpfung und Innovation in großem Umfang

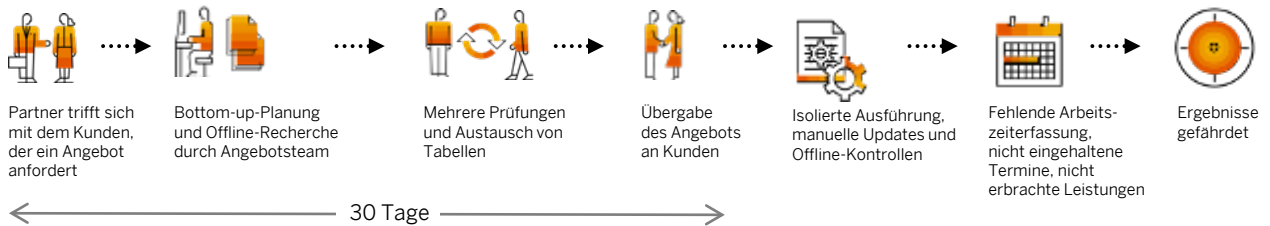
Accenture hat ein bahnbrechendes System entwickelt, mit dem das Unternehmen in der Lage ist, jeden Geschäftsbereich zu verändern und mit Transparenz, Agilität und Effizienz bei allen Aspekten der Arbeit Mehrwert zu schaffen und Innovationen zu fördern. [Sehen Sie sich das Video an.](#)

Ergebnisorientierte Kooperationen: Intelligente Angebote und hohe Servicequalität

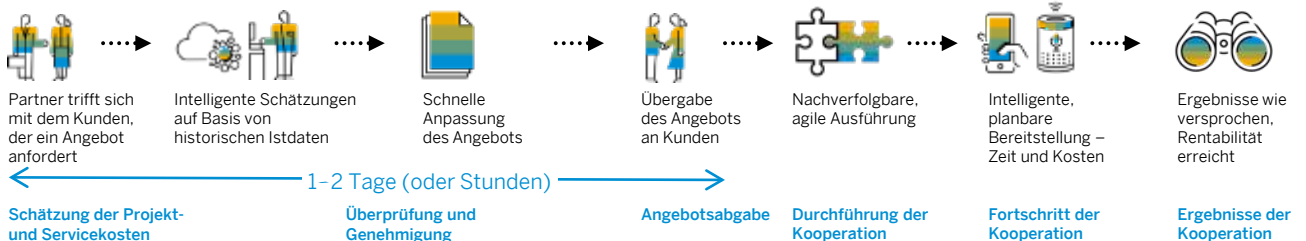
Wettbewerbsfähige Angebote für immer anspruchsvollere Kundenanforderungen zu erstellen und gleichzeitig eine erfolgreiche und profitable Kooperation zu gewährleisten, scheint in der beschleunigten Geschäftswelt von heute eine unlösbare Aufgabe zu sein.

Stellen Sie sich nun aber eine Plattform vor, auf der die wichtigsten Prozesse des Angebotsmanagements in der Wertschöpfungskette unterstützt und verbunden werden – perfekt koordinierte Ausführung sowie Bereitstellung und gewünschte Ergebnisse –, sodass sichergestellt ist, dass die Ergebnisse einer Kooperation zu den vom Kunden erwarteten Ergebnissen führen. Diese Plattform kann die unstrukturierten Anforderungen Ihrer Kunden verstehen und sie in Arbeitspakete umsetzen, die Sie auf Basis früherer Erfahrungen intelligent einschätzen können. Sie ist in der Lage, ähnliche frühere Angebote und Projekte sofort zu erkennen und geeignete Leistungen zu empfehlen, damit Sie Ihrem Kunden zeitnah ein Angebot unterbreiten können. Und darüber hinaus: Die Plattform empfiehlt die beste Kombination von Fähigkeiten, fragt die Ressourcenverfügbarkeit ab und rät Ihnen auf der Grundlage früherer Lernerfahrungen, was Sie tun oder vermeiden sollten, um die Leistung erfolgreich zu erbringen. Und zu guter Letzt kann sie Zeit, Aufwand und Kosten intelligent erfassen und eine reibungslose Ausführung sicherstellen.

COMMON PRACTICE



NEXT PRACTICE



Wichtigste Werttreiber*

10 %

höhere Erfolgsquote im Vertrieb

1 %

höhere Ressourcenauslastung, die sich erheblich auf die Gesamtrentabilität eines Unternehmens auswirkt

Verbesserte

Kundenzufriedenheit durch schnellere Reaktionen; schnellere Angebotserstellung

80 %

der Projektrentabilität entscheidet sich in der Angebotsphase, und über die Hälfte aller Projekte ist nicht so rentabel wie geplant.⁴

*Die Vorteile basieren auf den Erfahrungen von Erstanwendern von SAP S/4HANA oder sind konservative externe Schätzungen der Vorteile, die eine Umstellung eines herkömmlichen ERP-Systems auf ein erweitertes SAP-S/4HANA-System mit Funktionen für Geschäftsbereiche und für die Cloud mit sich bringt. Da Unternehmen unterschiedliche Reifegrade aufweisen, empfehlen wir für die Ermittlung des Wertversprechens für Ihr Unternehmen eine Zusammenarbeit mit uns.

⁴ Die Studie wurde vom Team des SAP-Value-Management-Programms durchgeführt.

Ermöglichen Sie **ergebnisorientierte Kooperationen**

Dienstleistungsunternehmen werden in der Lage sein, ihren Kunden neue Ansätze für die Preisfindung und die Bereitstellung von Services zu bieten, die auf flexiblen Ergebnissen basieren. Das bedeutet, dass die Serviceerbringung über herkömmliche aufwandsbasierte Modelle hinausgehen wird. Ergebnisbasierte Verträge ermöglichen ein ausgefeilteres Preismodell, das eine klare Ergebnisdefinition und eine Einschätzung der Wertschöpfung erfordert. Ergebnisbasierte Modelle verlagern einen Großteil des Projektrisikos vom Kunden auf den Dienstleistungsanbieter. So wird eine besser vorhersehbare Leistung für den Kunden ermöglicht, und der Anbieter kann seine nachgewiesene branchenspezifische Expertise nutzen. Ergebnisbasierte Verträge können vielerlei Formen annehmen: Es ist beispielsweise möglich, eine IT-Abteilung vollständig auszulagern oder die Buchhaltung eines Kunden von einem Unternehmen mit den entsprechenden Fähigkeiten ausführen zu lassen.

Next Practices für rentable ergebnisorientierte Kooperationen

Angebotserstellung

Aufgrund der durchgängigen Transparenz können Unternehmen:

- aus früheren Kooperationen lernen;
- vorhandene Angebote finden, um diese wiederzuverwenden;
- Opportunities erkennen, die eine hohe Erfolgswahrscheinlichkeit haben.

Belegschaft

Intelligente Einblicke in Bedarf, Fähigkeiten und Interessen ermöglichen es,

- eine Bedarfsprognose auf Basis der Auftragsbücher zu erstellen, um angemessen zu planen;
- in internen und externen Ressourcenpools nach verfügbaren Mitarbeitern mit den gewünschten Fähigkeiten und der passenden Gehaltsklasse zu suchen.

Bereitstellung

Das Erfassen von Ergebnissen, Aufwand und Kosten unterstützt:

- die Vermeidung und frühe Erkennung von Risiken;
- fundierte Entscheidungen auf Basis zuverlässiger Prognosen;
- eine pünktliche und genaue Abrechnung.

Abrechnung und Realisierung

Automatisierte und optimierte Finanzprozesse bieten:

- Unterstützung für verschiedene Modelle für Umsatzrealisierung und Abrechnung in Echtzeit ohne Abstimmung;
- eine einzige Rechnung für alle Abrechnungsarten für Dienstleistungen, Projekte und Produkte.

Positive Auswirkungen auf Ihr Unternehmen

Erfolgreiche Angebote

- Genauere Schätzungen
- Effiziente Angebotserstellung
- Höhere Erfolgsrate
- Geringere Vertriebskosten

Optimale Personalplanung

- Schnellere Zuweisung der passenden Mitarbeiter
- Bessere Auslastung
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

Termin- und budgetgerecht

- Geringeres Risiko
- Besseres Ausgabenmanagement
- Höhere Produktivität
- Rentablere Kooperationen

Präzise Rechnungen

- Verbesserte Compliance
- Weniger Einnahmeverluste
- Schnellere Abschlüsse
- Geringere Außenstandsdauer

Vorreiter bei der Standardisierung, der digitalen Transformation und der Automatisierung von durchgängigen Geschäftsprozessen

[Deloitte Africa](#) wollte seine isolierten Altsysteme durch eine einheitliche intelligente Lösung ersetzen, um die Geschäftsprozesse zu standardisieren, den Führungskräften konsolidierte Analysen und Einblicke zu bieten und die Benutzererfahrung zu digitalisieren. Die nun eingesetzte Lösung nutzt das Potenzial der Daten, um Intelligenz und Erkenntnisse zu liefern, die Benutzererfahrung zu verbessern, Kosten zu optimieren und manuelle Eingriffe bei der Konsolidierung und beim Reporting zu vermeiden.

„Die erfolgreiche Co-Innovation eines Intelligenten Unternehmens mit SAP für Deloitte Africa **stärkt unsere Position als unangefochtener Marktführer, wenn es darum geht, unseren Kunden zu helfen**, in ihren Märkten erfolgreich zu sein.“

Coenrad Alberts, COO, Deloitte Consulting Africa



SAP-Lösungen: Ergebnisorientierte Kooperationen ermöglichen

Wenn Sie auf rentable Weise ergebnisorientierte Kooperationen ermöglichen möchten, brauchen Sie neue Geschäftsfunktionen – diese werden über unseren Ansatz für das Intelligente Unternehmen mit unseren Lösungen für Dienstleistungsunternehmen bereitgestellt.

Business Development und Vertrieb

- Automatisches Bewerten und Priorisieren von Opportunities, um Vertriebsprozesse zu optimieren, die Planbarkeit der Pipeline zu verbessern und das Umsatzwachstum zu steigern
- Analysen und Einblicke aus früheren Projekten und die Möglichkeit, frühere Angebote wiederzuerwenden, ermöglichen eine schnellere und genauere Angebotserstellung

Umfassendes Talentmanagement

- Prognose des Ressourcenbedarfs auf Basis der Auftragsbücher, um zeitnah die passenden Mitarbeiter zuzuordnen und die Auslastung zu erhöhen
- Optimierte und intelligente Suche, Beschaffung und Verwaltung von Ressourcen in internen und externen Ressourcenpools für eine schnellere Zuweisung der passenden Mitarbeiter
- Einblick in die Stimmung der Mitarbeiter, um deren Motivation mit gezielten Aktionen zu steigern und die Fluktuation zu senken

Management von Kundenprojekten

- Integrierte Projektmanagement-Tools unterstützen Ihr Dienstleistungsunternehmen dabei, Projekte termin- und budgetgerecht abzuschließen
- Tätigkeitsbasierte Zeiterfassung auf jedem Gerät ermöglicht eine zeitnahe, genaue Abrechnung und Fakturierung
- Überwachung des Projektfortschritts für termin- und budgetgerechte Lieferung und Fertigstellung

Kernfunktionen des Finanzwesens

- Hochgradig automatisiertes Projektcontrolling, Verwaltung von Ware in Arbeit und vereinfachte Prozesse der Umsatzrealisierung ermöglichen eine verbesserte Projektleistung, zeitnahe Risikominderung und eine Kostensenkung im Projektmanagement
- Flexible Abrechnung für ergebnisbasierte Services ermöglicht die Transformation von Geschäftsmodellen
- Schnellere richtlinienkonforme Finanzabschlüsse, geringere Kosten und weniger Aufwand für mehr Transparenz und Kontrolle
- Automatisierter Abgleich auf Positionsebene für eine genauere Debitorenbuchhaltung

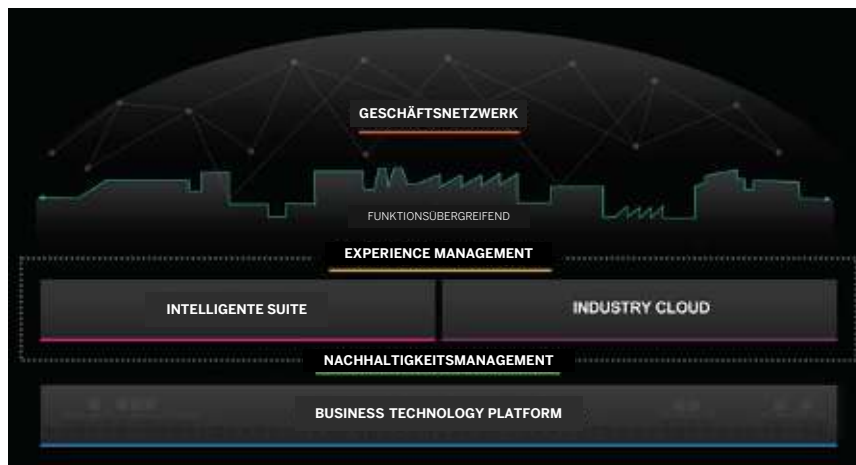
Die Architektur des Intelligenten Unternehmens für Dienstleistungsunternehmen kombiniert die Lösungen des SAP Business Network mit der intelligenten Suite von branchenspezifischen Cloud-Lösungen von SAP und unseren Partnern, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

SAP-Fieldglass®-Lösungen – für das Management von Zeitarbeitskräften

SAP-Concur®-Lösungen – für eine intelligente Reisekosten- und Spesenabrechnung

SAP S/4HANA® – für den Auftragsabwicklungsprozess und das Finanzwesen

SAP-SuccessFactors®-Lösungen – für das Personalwesen



Twenty5 iPE – für ein intelligentes Angebotsmanagement

Keytree, A Deloitte Business, Keytree ResourcePro – für die Service-, Absatz- und Produktionsplanung

SAP-S/4HANA-Cloud-Lösung für Projekte – für ein intelligentes Ressourcenmanagement

Replicon Time Tracking für Service-Organisationen – für eine flexible, intelligente Zeiterfassung

Mit auf Knopfdruck verfügbaren Echtzeitdaten dem Wettbewerb immer einen Schritt voraus sein

Als Anbieter von Beratungsleistungen für die geschäftliche Transformation verzeichnet [Beyond Technologies](#) ein rasantes Wachstum. Innerhalb nur eines Jahres verdoppelte das Unternehmen seine Mitarbeiterzahl. Es betreibt Niederlassungen in Kanada, den USA, Südafrika und Frankreich und plant eine weltweite Expansion. Beyond Technologies entwickelte sich zum Intelligenten Unternehmen, indem es SAP S/4HANA Cloud als digitale Grundlage für eine umfassende Cloud-Umgebung mit den Lösungen von SAP SuccessFactors, SAP Concur und SAP Analytics Cloud sowie SAP Sales Cloud bereitstellte.

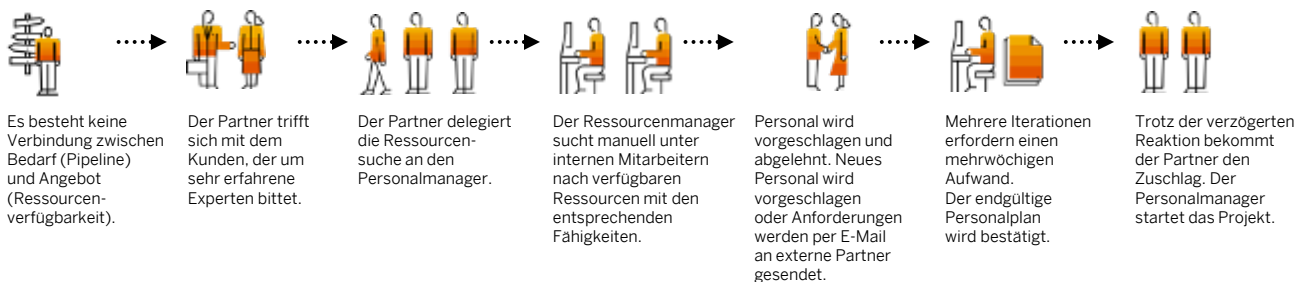


Talentnetzwerke: Von strategischer Planung zu intelligentem Ressourcenmanagement

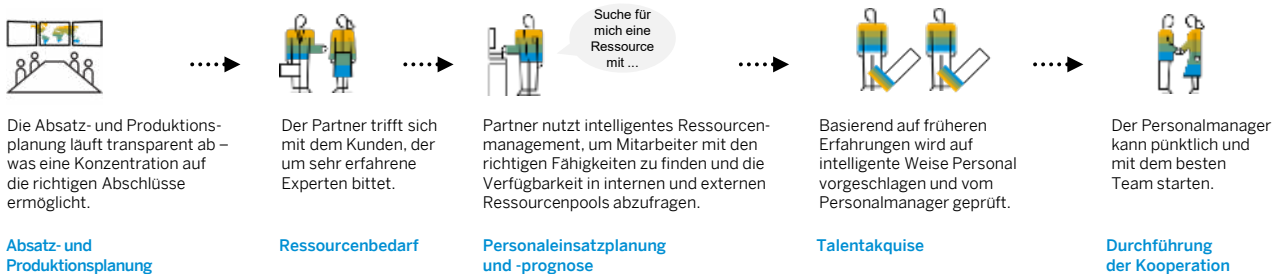
Die rechtzeitige Zuweisung der richtigen Fachkräfte zu Kundenprojekten sowie ein Überblick über die Personalpipeline sind bekannte Herausforderungen für die Dienstleistungsbranche.

Stellen Sie sich eine Plattform vor, die Sie dabei unterstützt, Ihre Strategie umzusetzen und die Lücke zwischen Opportunities und Lieferfähigkeiten zu schließen. Diese Plattform ist in der Lage, die digitalen Tätigkeiten Ihrer internen und sogar externen Mitarbeiter automatisch zu erfassen und bei ihrer täglichen Arbeit ein Kompetenzprofil zu erstellen. Dabei werden Schlüsselwörter und Beziehungen aus Unternehmenssystemen wie Collaboration Hubs, Projektmanagement und der Lern- und Karriereplanung erfasst. Die Mitarbeiter können ihr Profil mit zusätzlichen Fähigkeiten, Interessen und Lebensläufen erweitern. Die Technologie kann aus den Zuweisungen der Mitarbeiter zu Projekten sowie ihren Leistungen lernen, welche Zuweisungen sich bewährt haben. Die Technologie lernt weiter und kann zukünftige Suchen verbessern und Ressourcenmanager dabei unterstützen, auf Knopfdruck die richtigen Talente zu finden.

COMMON PRACTICE



NEXT PRACTICE



Wichtigste Werttreiber*

10 %

höhere Produktivität und Gesamteffizienz von Projektteams

40 %

geringerer Zeitaufwand für die Mitarbeiterakquise

17 %

niedrigere Kosten pro Einstellung für Unternehmen, die über einen Recruiting-Self-Service für Manager verfügen

*Die Vorteile basieren auf den Erfahrungen von Erstanwendern von SAP S/4HANA oder sind konservative externe Schätzungen der Vorteile durch die Umstellung eines herkömmlichen ERP-Systems auf ein erweitertes SAP-S/4HANA-System mit Funktionen für Geschäftsbereiche und für die Cloud. Da Unternehmen unterschiedliche Reifegrade aufweisen, empfehlen wir für die Ermittlung des Wertversprechens für Ihr Unternehmen eine Zusammenarbeit mit uns.

Knowledge-as-a-Service: Plattform zur Auftragsabwicklung für digitale Services

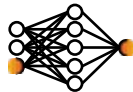
Die aufstrebenden Wirtschaftsformen – die Outcome Economy, die Sharing Economy und die Gig Economy – setzen Dienstleistungsunternehmen unter immensen Druck, ihre durchgängigen Prozesse in Echtzeit und zügig anzupassen.

Stellen Sie sich eine Plattform vor, mit der Sie Ihre dynamischen durchgängigen Prozesse modular, nahtlos und umgehend anpassen können – und zwar ausgehend vom Angebot für einen einfachen, als Produkt verkauften Service oder für komplexe Geschäftslösungen über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg: Preisfindung, Bereitstellung, Umsatzerfassung, Abrechnung und Fakturierung.

COMMON PRACTICE



Für jeden Service wird ein zeitaufwendiger manueller Prozess zur Preisgestaltung des Angebots einzeln durchgeführt; digitale Services werden nicht unterstützt.



Bei kombinierten Angeboten gibt es keine einheitliche Sicht auf alle bereitgestellten Serviceleistungen und prognostizierten Margen.



Abonnement-, nutzungs- und ergebnisbasierte Geschäftsmodelle werden nicht unterstützt.



Unterschiedliche Methoden zur Erlösrealisierung für die einzelnen Komponenten werden in regelmäßigen Abständen mithilfe von Batchprozessen ausgeführt.



Es gibt mehrere Rechnungen für eine Lösung. Es gibt keine Integration unterschiedlicher Bereitstellungskanäle.

NEXT PRACTICE



Schnelle, präzise und konsolidierte Angebote für komplexe Lösungen, einschließlich digitaler Services



Einheitliche Sicht auf alle zugehörigen Services, die Echtzeit-Transparenz in Bezug auf Umsatz und Margen sowie die Möglichkeit zur Ergebnisprognose bietet



Unterstützung von abonnement-, nutzungs- und ergebnisbasierten Geschäftsmodellen sowie digitalen Services



Modelle zur Umsatzerfassung in Echtzeit – von Festpreis bis hin zu abonnement- und nutzungsbasierten Modellen



Eine einzige Rechnung für alle Abrechnungsarten für Dienstleistungen, Projekte und Produkte

**Konfiguration,
Preis und Angebot**

Leistungserbringung

**Wiederkehrende
digitale Services**

Umsatzrealisierung

**Abrechnung
und Fakturierung**

Wichtigste Werttreiber*

Erzeugen Sie

neue Einnahmequellen

95 %

schnellere Auftragserteilung,
wenn Software für die
Angebotserstellung eingesetzt wird

46 %

weniger Kundenbeschwerden,
wenn Auftragserteilung,
Abrechnung und Fakturierung
in Echtzeit verfügbar sind

*Die Vorteile basieren auf den Erfahrungen von Erstanwendern von SAP S/4HANA oder sind konservative externe Schätzungen der Vorteile durch die Umstellung eines herkömmlichen ERP-Systems auf ein erweitertes SAP-S/4HANA-System mit Funktionen für Geschäftsbereiche und für die Cloud. Da Unternehmen unterschiedliche Reifegrade aufweisen, empfehlen wir zur Erstellung der Value Proposition für Ihr Unternehmen eine Zusammenarbeit mit uns.

Nicht-lineares Wachstum schaffen – mit digitalen Services

Dienstleistungsunternehmen erschließen neue Einnahmequellen durch innovative und neue digitale Services, die auf einer agilen digitalen Plattform umgehend verfügbar, zugänglich und kostengünstig sind.

Sie transformieren ihr kundenorientiertes Geschäft, um Angebote für das digitale Zeitalter erstellen zu können. Sie erbringen wichtige digitale Dienstleistungen, z. B. Steuer- oder Rechtsberatungen mithilfe einer intelligenten Verarbeitung von natürlicher Sprache. Technologien und Plattformen ermöglichen es Unternehmen, aufwärts oder abwärts zu skalieren. Dabei verschwimmen die Grenzen zwischen den Unternehmen, und die traditionellen Muster des Servicelebenszyklus werden aufgebrochen.

Next Practices für digitale Services

Umsatzstarker Vertrieb

Produktbasierte Services und auf große Mengen ausgerichtete Vertriebsprozesse erfordern:

- Bündelung und Konfiguration zwecks Standardisierung ohne Abstriche bei der Flexibilität
- Omnichannel-Vertrieb per Self-Service mit geringem Zeitaufwand zwecks Skalierbarkeit
- Fundiertes Management der Customer Experience für Kundennähe und -treue
- Einheitlicher Angebotsprozess für Servicepakete



Koordinierte Bereitstellung

Eine effiziente, koordinierte und skalierbare Bereitstellung erfordert:

- Echtzeiteinblick in Umsätze, Margen und Verpflichtungen (z. B. SLAs) auf Basis einer einheitlichen Sicht auf alle zugehörigen Services
- Transparente Kundenansprüche



Abrechnung und Realisierung

Kompatible und genaue Abrechnung und Buchhaltung erfordert:

- Unterstützung herkömmlicher Modelle sowie abonnement-, nutzungs- und ergebnisbasierter Abrechnungsmodelle
- Eine einzige Rechnung für alle Abrechnungsarten für Dienstleistungen, Projekte und Produkte
- Automatischer, intelligenter Abgleich von Eingangszahlungen

Positive Auswirkungen auf Ihr Unternehmen

Nicht-linearer Umsatz

- Höhere Reichweite und bessere Skalierung für schnelles Umsatzwachstum
- Geringere Umsatzkosten durch Prozesse, die wenig Zeitaufwand erfordern
- Positive Customer Experience und enge Kundenbindung

Transparenz und Agilität

- Strengere Einhaltung von SLAs
- Besseres Ausgabenmanagement
- Höhere Produktivität
- Rentablere Services
- Konsistentere Prozesse

Präzise Rechnungen

- Verbesserte Compliance
- Weniger Einnahmeverluste
- Schnellere Abschlüsse
- Weniger Klärungsfälle und geringere Außenstandsdauer

Neue Geschäftsmöglichkeiten entdecken

[Hewlett Packard Enterprise](#) konnte mit SAP S/4HANA die geschäftliche Agilität steigern und die IT-Landschaft vereinfachen. Die neuen digitalen Funktionen für die Auftragsverwaltung und den Quote-to-Cash-Prozess ermöglichen eine Infrastruktur und Services der nächsten Generation.

„SAP S/4HANA bietet eine einmalige Gelegenheit für einen Paradigmenwechsel und eine damit einhergehende komplette **Neudefinition der gebotenen Experience sowie der angewendeten Prozesse und Arbeitsweisen.**“

Dave Carlisle, HPE IT CTO, Hewlett Packard Enterprise



SAP Solutions: Digital Services

Wenn Sie in großem Maßstab digitale Services bereitstellen möchten, brauchen Sie neue Geschäftsfunktionen – diese erhalten Sie mit unseren Lösungen für Dienstleistungsunternehmen im Rahmen unseres Ansatzes für das Intelligente Unternehmen.

Business Development und Vertrieb

- Omnichannel-Commerce-Funktionen für Interaktionen und Kaufabwicklungen mit Ihren modernen Kunden über alle Kanäle und Kontaktpunkte hinweg
- Servicepakete und abonnementbasierte Geschäftsmodelle, um neue Einnahmequellen zu erschließen und den Gewinn zu maximieren
- Geführte Abläufe für Konfiguration, Preis und Angebot, um in Sekundenschnelle Vorschläge zu erstellen, Vertriebszyklen zu beschleunigen und mehr Abschlüsse zu erzielen
- Flexible Preismodelldefinition, um den Kunden schneller attraktive Angebote zu unterbreiten und im Wettbewerb führend zu bleiben

Bereitstellung digitaler Services

- Kombination von Produkten und Services in einem Angebot, um die Transformation von Produkten zu Services und Lösungen mit einer höheren Marge zu unterstützen
- Verwaltung von Servicevereinbarungen in einem integrierten Repository, um eine ganzheitliche Sicht auf die Ansprüche der Kunden zu ermöglichen
- Automatische Kategorisierung, Zuordnung und Beantwortung von Servicetickets über verschiedene Kanäle, um die SLA-Einhaltung zu verbessern und die Service- und Supportkosten zu senken
- Einblick in die Stimmung der Kunden, früheres Feedback und bisherige Transaktionen, sodass Mitarbeiter besser auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren können, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Anzahl der Vertragsverlängerungen zu erhöhen

Kernfunktionen des Finanzwesens

- Automatisierte Verarbeitung von Abonnement-, Einzel- und nutzungsabhängigen Abrechnungen, um Geschäftsmodelle für digitale Services zu ermöglichen
- Automatisierte interne Verrechnung, um Einnahmeverluste zu verringern
- Flexible Abrechnung für ergebnisbasierte Services zur Transformation von Geschäftsmodellen
- Schnellere richtlinienkonforme Finanzabschlüsse, geringere Kosten und weniger Aufwand für mehr Transparenz und Kontrolle
- Automatisierter Abgleich auf Positionsebene für eine genauere Debitorenbuchhaltung

Die Architektur des Intelligenten Unternehmens für Dienstleistungsunternehmen kombiniert die Lösungen des SAP Business Network mit der intelligenten Suite von branchenspezifischen Cloud-Lösungen von SAP und unseren Partnern, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

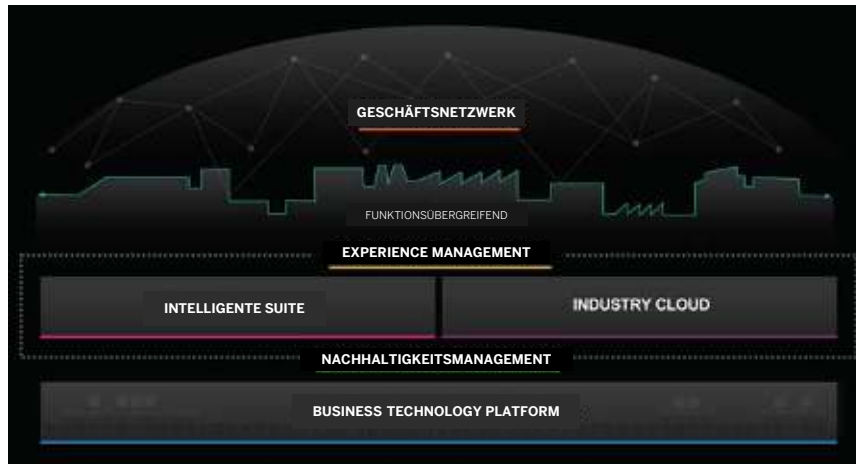
SAP Ariba – für effiziente Beschaffungsprozesse

SAP S/4HANA – für Prozesse in der Auftragsabwicklung und im Finanzwesen

SAP Commerce Cloud – für reibungslose Omnichannel-Einkaufserlebnisse

SAP CPQ – für eine fortschrittliche Servicekonfiguration

Experience-Management-Lösungen von SAP und Qualtrics



Twenty5 iPE – für ein intelligentes Angebotsmanagement

Keytree, A Deloitte Business, Keytree ResourcePro – für die Service-, Absatz- und Produktionsplanung

SAP S/4HANA Cloud für Projekte – für ein intelligentes Ressourcenmanagement

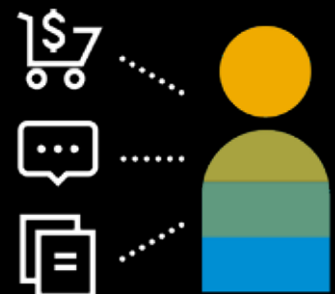
Replicon Time Tracking für Serviceorganisationen – zur flexiblen, intelligenten Zeiterfassung

Neue, vollständig integrierte E-Commerce-Plattform für intelligente IT-Lösungen

[Insight Enterprises](#) hilft Unternehmen jeder Größe dabei, intelligente IT-Lösungen zu finden und bereitzustellen. Um das Einkaufen und Verwalten von Produkten, Abonnements und Lizenzen für Kunden weiter zu vereinfachen und zu beschleunigen, benötigt Insight eine vollständig integrierte E-Procurement-Plattform. Nun profitieren die Kunden von einer einheitlichen, anpassbaren Beschaffungslösung, die den Einkaufsprozess optimiert und eine schnellere Wertschöpfung ermöglicht.

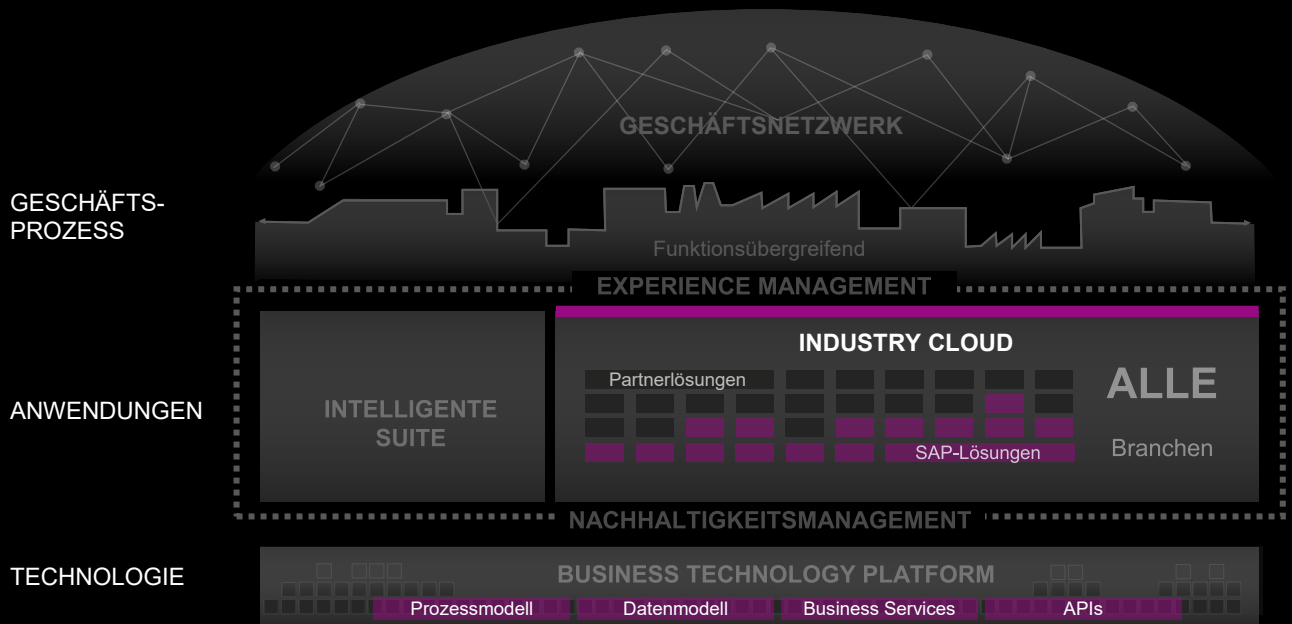
„Unsere Vertriebs- und Servicemitarbeiter bilden den Kern unseres Unternehmens. Dass unsere Kunden ihre **Abonnements und Lizenzen jetzt online verwalten**, bedeutet für sie eine schnellere Wertschöpfung und für uns eine größere Skalierbarkeit. SAP-Customer-Experience-Lösungen machen dies möglich.“

Sharif Aly, Director, Global Transformation, Insight Enterprises Inc.



Die Industry Cloud von SAP: Ein gemeinsamer Innovationsraum

Geschäftsinnovationen werden von allen Beteiligten – Kunden, Partnern und SAP – vorangetrieben. Alles beginnt mit Ideen – wie ein Problem gelöst werden kann, wie man neuen Nutzen entdecken und erschließen kann, wie neue Geschäftsergebnisse erzielt werden können. Die Umsetzung einer Idee in einen Geschäftsprozess oder eine Lösung erfordert einen Innovationsraum mit digitalen Tools und Inhalten, um schnell und planbar Ergebnisse liefern zu können. So können Entwickler und Geschäftsanwender sich darauf konzentrieren, die Bereitstellung neuer Lösungen voranzutreiben.



Branchenspezifische Innovationsräume

Aus Stand-alone-Anwendungen lässt sich kaum ein relevanter geschäftlicher Nutzen ziehen. Unternehmensanwendungen benötigen immer Zugriff auf wichtige Geschäftsbereiche wie Produkte, Kostenstellen, Mitarbeiter und Kunden. Die Industry Cloud von SAP bietet über APIs in der intelligenten Suite direkten Zugriff auf Geschäftsbereiche und Prozesse. Die Geschäfts- und Technologieservices stellen dabei die Tools und die Infrastruktur für die Entwicklung und Ausführung innovativer Industry-Cloud-Lösungen bereit.

Intelligente Technologie auf Knopfdruck

Geschäftliche Innovationen benötigen digitale Technologien, die umgehend einsatzbereit sind, um ein Problem zu lösen.

Die Industry Cloud von SAP auf Basis von SAP Cloud Platform bietet umfassende Technologien, die von Benutzungsoberflächen über robotergesteuerte Prozessautomatisierung bis hin zu künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen reichen.

Offene Innovationsplattform und Ökosystem

Über die Industry Cloud von SAP können wir und unsere Partner den Kunden Industry-Cloud-Lösungen bereitstellen, die effizienter sind, die End-to-End-Prozesse abbilden und innovative Geschäftsmodelle ermöglichen.

SAP-Partner finden in unserer Industry Cloud eine einzigartige Umgebung vor, in der die Datendomänen und Geschäftsprozesse der intelligenten Suite und unseres Geschäftsnetzwerks über offene APIs leicht zugänglich sind. Dadurch können unsere Partner Innovationen beschleunigen, indem sie sich auf die Geschäftsfunktionen konzentrieren, die sie entwickeln und unseren gemeinsamen Kunden zur Verfügung stellen möchten.

Dies ermöglicht ein breites Spektrum von Partnerschafts- und Innovationsmodellen. Diese reichen von einer engen Co-Innovation über identifizierte White Spaces bis hin zu vollständig offenen Innovationsräumen mit freiem Wettbewerb, um den Nutzen für den Kunden zu steigern.

Die Innovationsmodelle werden durch eine Reihe von Vermarktungsmodellen ergänzt, die sich stark an dem Wert orientieren, den die Lösungen dem Kundenunternehmen bieten.

Die Wahlfreiheit spielt beim Nutzen eine wichtige Rolle. So können Kunden jeden beliebigen Partner oder Hyperscaler für die Implementierung ihrer Industry-Cloud-Lösungen auswählen.

Offene Geschäftsnetzwerke bieten mehr Innovationen

Offene Plattformen, die dem gesamten Kunden- und Partnernetzwerk zur Verfügung stehen, bieten den Kunden fortlaufend mehr Innovationen und Wahlmöglichkeiten. Daher können unsere Industry-Cloud-Lösungen von den wichtigsten IaaS-Anbietern (Infrastructure as a Service) betrieben werden, was unseren Kunden die Freiheit bietet, ihre eigene Plattformstrategie zu verfolgen.

Delaware: Einblicke in Geschäftsprozesse, die über mehrere Cloud-Anwendungen hinweg ausgeführt werden

[Delaware Consulting](#) ist ein schnell wachsendes globales Unternehmen, das fortschrittliche Lösungen und Services für Organisationen bietet, die sich dauerhaft Wettbewerbsvorteile sichern möchten. Delaware entwickelt in über zehn Branchen Innovationen und konnte sein Cloud-Geschäft 2019 um 487 % steigern.



Das umfassende SAP-Geschäftsnetzwerk für Partnerinnovation

SAP ist stolz darauf, seit fast fünf Jahrzehnten als Lösungsanbieter für die Dienstleistungsbranche tätig zu sein – von bescheidenen Anfängen bis hin zu einer Position, die das Kerngeschäft unserer Kunden unterstützt.

Die Industry Cloud von SAP öffnet Türen für ein neues Niveau an Co-Innovation mit Kunden und Partnern. Sie ermöglicht Next Practices und neue Geschäftsmodelle, die unseren Kunden dabei helfen, die Geschäftschancen der Zukunft für sich zu nutzen.

Unsere Strategie für offene Partnerschaften sieht vor, dass unsere Kunden die Wahl haben, mit wem sie die Geschäftsmodelle der Zukunft gestalten, mit wem sie Geschäftsprozesse für mehr Effizienz und Wachstum definieren und implementieren und wem sie den Betrieb ihrer Infrastruktur anvertrauen möchten.

Es gibt viele Wege für Dienstleistungsunternehmen, sich in der digitalen Wirtschaft zu intelligenten Unternehmen zu entwickeln. Unabhängig davon, welchen Weg sie wählen, sind unsere Skalierbarkeit, unsere Sicherheit, unsere globale Reichweite, unsere dynamischen Geschäftsnetzwerke und unser Know-how zu Geschäftsprozessen in der gesamten Dienstleistungsbranche und in den benachbarten Branchen entscheidende Erfolgsfaktoren für unsere Kunden, für unsere Partner und für SAP.

Zu unserem Partnernetzwerk gehören unter anderem:



Kooperationsmodell

SAP ist langfristig der Partner für die Dienstleistungsbranche. Wir haben mit vielen unserer Kunden ein Modell für gemeinsame Innovationen und Zusammenarbeit entwickelt, das auf gegenseitigem Vertrauen und langfristigen, wertorientierten Beziehungen basiert.

Dies ist die Basis für den Aufbruch in die neue Welt der Customer Experience und der Startpunkt, um die Chancen der digitalen Wirtschaft zu nutzen und deren Risiken zu bewältigen.

SAP folgen auf



www.sap.com/germany/contactsap

Studio SAP | 49165deDE (21/02)

© 2021 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. 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 SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit.

Weitere Hinweise und Informationen zum Markenrecht finden Sie unter <https://www.sap.com/germany/about/legal/trademark.html>.

Die von SAP SE oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere sind die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der SAP SE oder ihrer Konzernunternehmen können von der SAP SE oder ihren Konzernunternehmen jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getätigt wurden. Dem Leser wird empfohlen, diesen Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.