



## SAP Customer Service (CS) ist abgekündigt – SAP S/4HANA Service als Nachfolgelösung

“

Der Wechsel von SAP CS zu S/4HANA Service ist mehr als ein technisches Upgrade. Er ist der Aufbruch in eine neue Service-Ära, in der Prozesse intelligenter, integrierter und zukunftsfähiger werden. Wer heute migriert, schafft sich Freiräume für Innovation statt für Workarounds. Und genau darin liegt die Chance: Service nicht länger zu verwalten, sondern ihn neu zu denken. Dieses Whitepaper zeigt, wie Unternehmen diesen Wandel mutig und strategisch nutzen können.



AUTOR  
**THOMAS PREKEL**  
thomas.prekel@abat.de

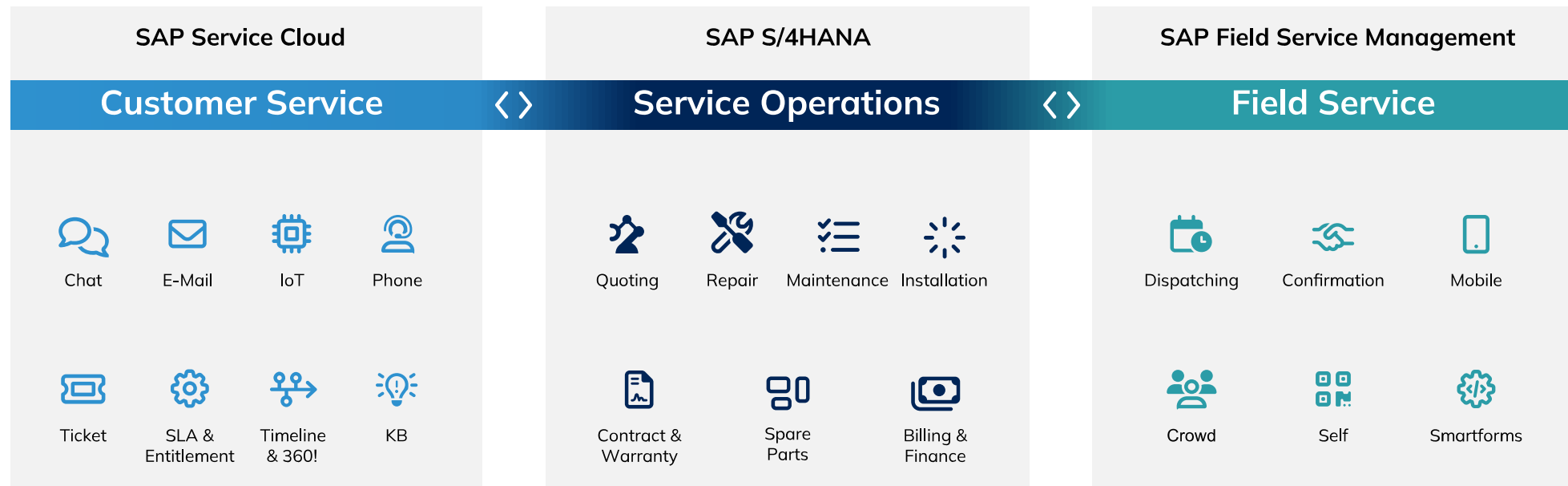
## SAP leitet einen Wandel in der Service-Welt ein

Der Bereich **Customer Service (CS)** in SAP-ERP-Systemen steht vor einem grundlegenden Wandel. Die klassische SAP CS-Lösung läuft derzeit noch im Kompatibilitätsmodus, aber dieser ist für das **Jahr 2030 abgekündigt**. Dabei verlieren Anwender des CS-Moduls dessen Nutzungsrechte. Unternehmen, die weiterhin auf eine zukunftssichere und innovative Serviceplattform setzen möchten, müssen sich mit der Nachfolgelösung SAP S/4HANA Service auseinandersetzen. Ziel ist es, Serviceprozesse zu modernisieren, die Kundenerfahrung zu verbessern und die Integration in die digitale Wertschöpfungskette zu sichern.

Der S/4HANA Service vereint Funktionen aus dem klassischen CS und dem ehemaligen CRM und ist sowohl On-Prem- als auch als Cloud-Variante samt Best-Practices der SAP verfügbar. Somit bietet der S/4HANA Service unmittelbar die Lösung für den Verlust der Nutzungsrechte am alten CS-Modul und bietet gleichzeitig die Gelegenheit, in das neue Service-Zeitalter zu wechseln.

Schließlich setzt SAP S/4HANA Service auf den neuesten SAP-Technologien wie CDS-Views, OData-Services, Extensibility Frameworks, Adobe Forms und viele Weitere auf. Damit ebnet SAP die Möglichkeit, auch im Service-Umfeld dem Clean Core

Ansatz zu folgen sowie Cloud Readiness zu erreichen. Kundeneigene Felder und Logik können über beispielsweise In-App-Extensibility mühelos und Clean Core konform ergänzt werden. Die Integration in aktuelle SAP Cloud Anwendungen wie SAP Service Cloud oder auch SAP Field Service Management wird dabei ebenfalls ermöglicht und verstärkt ausgebaut. Die SAP Road Map verspricht hier vielseitige Feature-Erweiterungen, die das Umdenken von alten Serviceprozessen lohnend machen. Unter anderem ist die Integration der SAP KI namens **SAP Joule** in den Service-Apps für die S/4HANA Cloud-Varianten eine vielversprechende Innovation.



Infografik zur SAP-Servicekette

## Was bedeutet und wie gelingt der Wechsel von CS zu S/4HANA Service?

Die Abkündigung von SAP CS zwingt Unternehmen in einem ersten Schritt dazu, das SAP-CS-Modul zu ersetzen und bestehende Serviceprozesse zu migrieren. Da die Datenbanktabellen, die Objekte und die UIs sich gänzlich ändern, kann es hier für erweiterte CS-Prozesse zu einem Mehraufwand bei der Umstellung kommen. Somit ist zunächst eine technische Analyse notwendig und die Entscheidung, ob ein Greenfield-Ansatz für S/4HANA Service oder ein Brownfield-Ansatz präferiert ist.

Allgemein umfasst der Migrationsprozess die folgenden Themenfelder:

- 1. Analyse der bestehenden Serviceprozesse:** Identifikation von Optimierungs- oder Einsparungspotenzialen
- 2. Datenmigration:** Entscheidung, ob und in welcher Form die alten Servicedaten wie Aufträge übernommen werden sollen und wie viele offene Belege berücksichtigt werden müssen
- 3. Integration:** Prüfung integrierter Add-Ons oder Zusatzlösungen und deren Kompatibilität mit dem S/4HANA Service
- 4. Customizing:** Anpassung der Standardprozesse an individuelle Anforderungen.
- 5. Test und Go-live:** Sicherstellung der Prozessqualität und reibungsloser Übergang in den Echtbetrieb

Aufgrund der individuellen Ausprägung der Service-Welten in den jeweiligen Unternehmen hat abat eine sogenannte SMARTsolution mit dem Titel „**abat CS Conversion Accelerator**“ aufgebaut. Mit dieser SMARTsolution kann zu einem Festpreis das Migrationsprojekt gestartet und abat als Partner kennengelernt werden. Folgende Vorgehensweise ist in dem Paket inbegriffen:

- Gemeinsame Status-quo-Aufnahme mit Ihrem Experten-Team
- Technische Analyse (Custom Code, Migrationsobjekte etc.) Ihres SAP CS-Moduls
- Bewertung der Ergebnisse und Ableitung von Umsetzungsschritten durch das abat Experten-Netzwerk

Aus dieser Vorgehensweise leiten sich folgende Ergebnisse ab:

- Bestätigung der technischen Machbarkeit Ihrer SAP CS Conversion
- Übersicht der Innovationspotenziale Ihrer SAP-Service-Systemlandschaft
  - Fit für SAP Service Cloud und
  - SAP Field Service Management
- Ihre persönliche Roadmap zur SAP CS Conversion inklusive detaillierter Zeit- und Kostenplanung
- Detaillierte Dokumentation Ihrer Ergebnisse inklusive Prozess-Masterliste

### Themenfelder des Migrationsprozesses



Analyse  
(der Serviceprozesse)



Datenmigration



Integration



Customizing

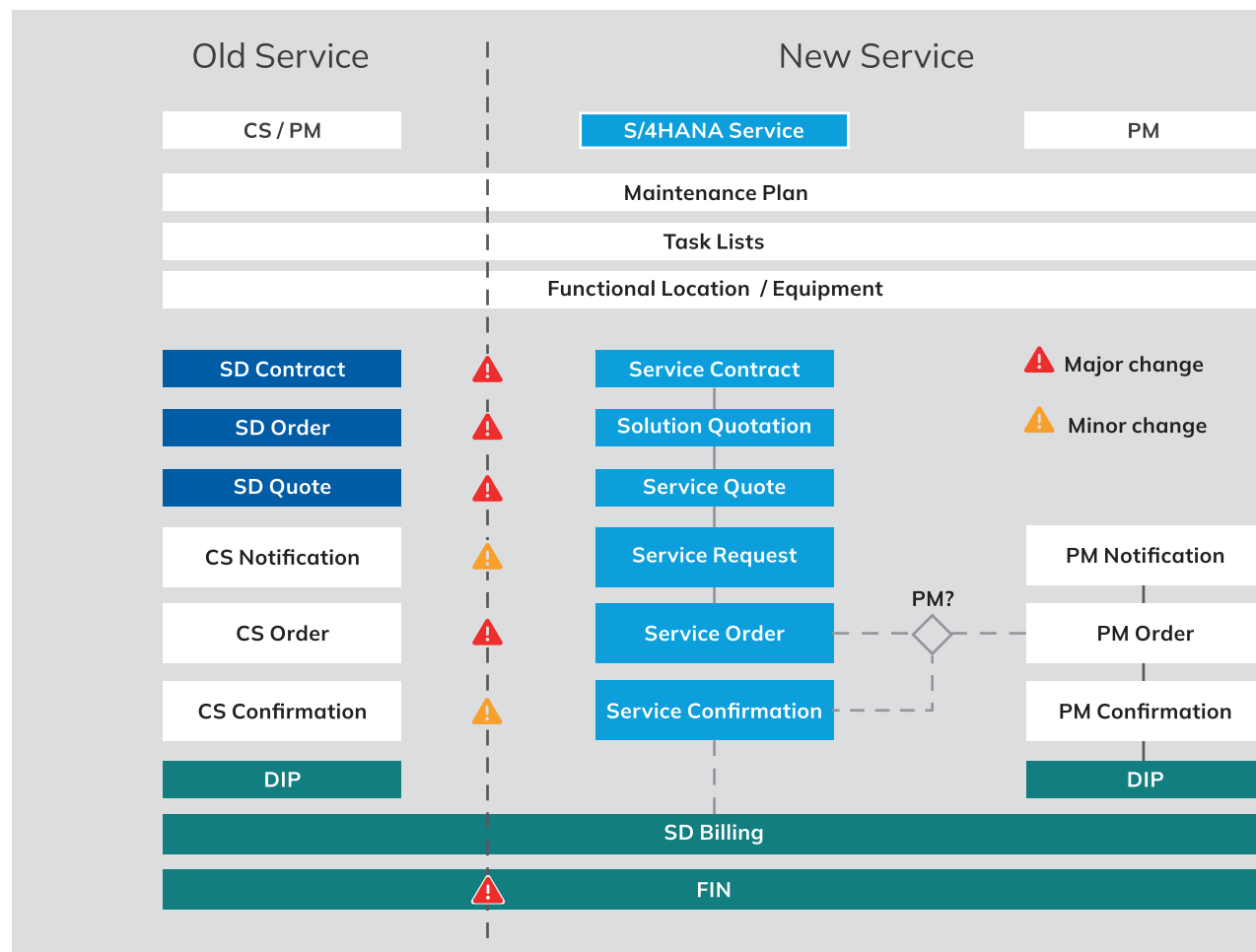


Test und Go-live

## Welche Unterschiede bestehen zwischen CS und S/4HANA Service?

Die wichtigsten Unterschiede liegen im Ablauf des Prozesses, zusätzlich zu den technischen und anwendungsbezogenen Abweichungen. SAP CS startete in der Vergangenheit mit Objekten im Sales (SD) wie beispielsweise dem SD-Vertrag oder dem SD-Angebot. Der neue S/4HANA Service hat dafür eigene neue Objekte erhalten, welche positionsbasiertes Controlling nutzen. Diese Objekte sind somit eigene Controlling-Objekte, die Kosten und Erlöse tragen können. Der Fokus auf Positionstypen im S/4HANA Service ermöglicht die Prozessaussteuerung und Logistikintegration für beispielsweise den Vorabversand von Ersatzteilen. Die Positionsebene kann durch Service- sowie Bewertungsarten und Berechnungsmotiven Einfluss auf die Erlösstrukturen nehmen. Die neue Finanz-Integration über die vorgangsbasierte Erlösrealisierung ist dabei ein großer Wandel. Derartige „Changes“ gibt es vielerlei, sodass eine direkte 1-zu-1-Migration nicht möglich ist. Das folgende Schaubild veranschaulicht den alten Belegfluss im Vergleich zum neuen S/4HANA Service Belegfluss und wo die großen „Changes“ liegen.

Im Migrationsfall vom alten CS zum neuen S/4HANA Service entstehen durch die SD-Objekte bereits Mehraufwände, sodass eine Migrationsstrategie im Voraus detailliert geplant werden sollte. Besonders offene SD-Verträge, die auf neue S/4HANA Serviceverträge umgemünzt werden müssen, stellen eine Herausforderung dar. Zur Verwendung der Wartungsplanung für wiederkehrenden Service sind zudem diese neuen S/4HANA Serviceverträge notwendig. Die CS- und S/4-Service-Datenbanktabellen sowie Strukturen unterscheiden sich ebenfalls grundsätzlich, wodurch ein Mapping der Felder erfolgen muss, da ein offizieller Migrationspfad der SAP fehlt.



Prozessübersicht zu SAP S/4HANA Service

Zusätzlich kann im neuen S/4HANA Service die Variante „erweiterte Ausführung“ verwendet werden, welche **Plant Maintenance (PM)** Objekte mit dem Service integriert. So lässt sich für komplexe Equipment-Strukturen fakturierbare Instandhaltung umsetzen, was für viele CS-Anwender ein

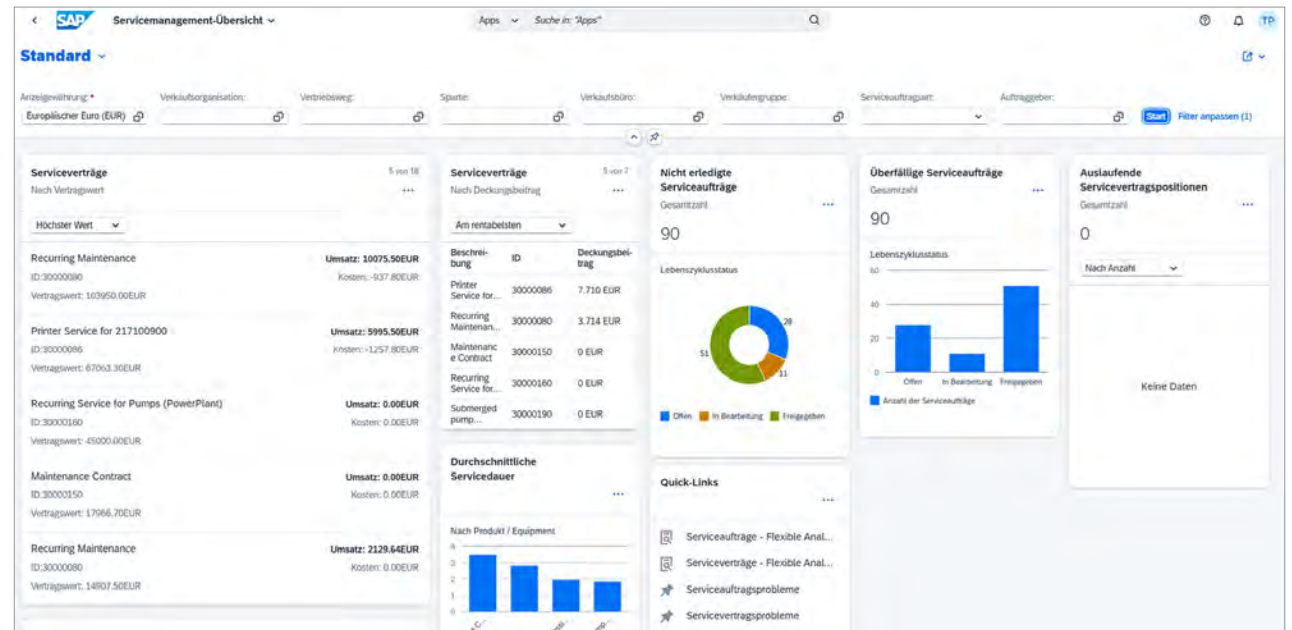
Anknüpfungspunkt in der Migration ist, da PM und CS auf der gleichen Technologie basieren. PM ist hingegen nicht von dem Auslauf der Nutzungsrechte betroffen. Trotz dieser Herausforderungen zeigt ein Blick nach vorn, welches Potenzial im neuen Servicemodell steckt.

## Ausblick in die Zukunft des S/4HANA Service

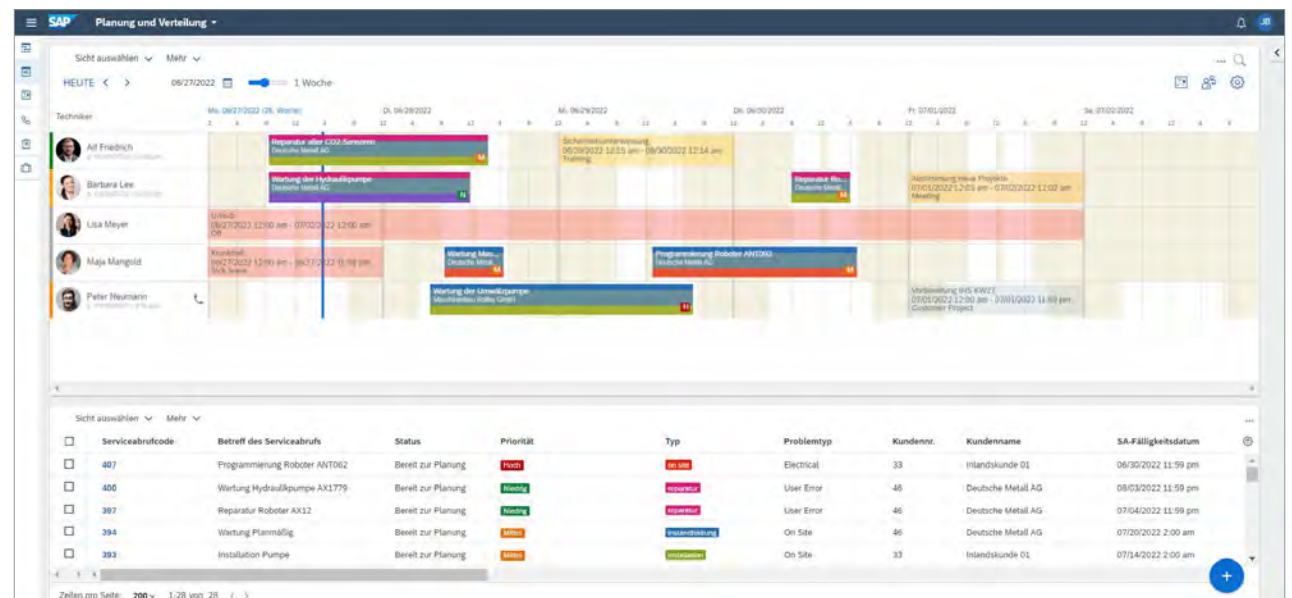
Nachdem die Migration und prozessuale Umstellung für CS-Bestandskunden gelungen ist, lassen sich durchaus große Innovationspotenziale seitens der SAP erwarten. Besonders Greenfield-Projekte im Servicebereich, die frisch Serviceprozesse der SAP adaptieren, profitieren von Cloud-Readiness und einer gefüllten Roadmap. Die neuen Fiori-Apps bieten ein modernes User-Interface und bringen durch anwendungsübergreifende Features wie die S/4HANA Situationsverarbeitung zeitgemäße Prozesse. Hier lassen sich Anwender im SAP Fiori mittels sogenannter Situationen via Workflow Benachrichtigen, sobald zum Beispiel ein Servicevertrag droht auszulaufen.

Derartige Features mussten bisher eigens definiert und implementiert werden, während heutzutage im S/4HANA durch die Modernisierung des Service viele Features Out-of-the-Box anwendbar sind. Diese Entwicklung betrifft ebenfalls die weiteren Cloud-Lösungen aus dem SAP-Kontext wie die SAP Service Cloud und das SAP Field Service Management, welches im folgenden Bild eine Techniker-Einsatzplanung zu Serviceaufträgen aus dem S/4HANA Service zeigt.

Um die SAP Ziel-Architektur im Service-Umfeld aus der Einleitungs-Beschreibung erreichen zu können, ist SAP S/4HANA Service als Basis zwingend erforderlich. Hierfür hat abt ebenfalls eine SMART-solution, den „[CRM Conversion Accelerator](#)“, entworfen, welcher den idealen Startpunkt für den Aufbau der SAP Service Cloud bietet. Die SAP Service Cloud startet über ein intelligentes Ticket-System den Serviceprozess, woraufhin aus dem Ticket im SAP S/4HANA via SAP Integration Suite aus der SAP Business Technology Platform (BTP) ein



SAP Fiori Dashboard zur Übersicht von Serviceverträgen, Aufträgen und Leistungskennzahlen



SAP Field Service Kalenderansicht mit Serviceeinsätzen, Abwesenheiten und Aufgabenübersicht

Serviceangebot oder ein Serviceauftrag als Folgebeleg erzeugt werden kann. Der First-Touch zum Kundenservice wird somit innerhalb der SAP Service Cloud behandelt, damit das SAP S/4HANA anschließend die Service-Integrationsprozess wie Finanzen, Controlling und Logistik abhandeln kann.

Die SAP hat mit dem S/4HANA Service leider noch keine Feature-Paarigkeit zum SAP CS geschaffen, was bedeutet, dass manche wichtigen Funktionen wie das Erstellen eines Serviceauftrages aus einem SD-Auftrag heraus noch fehlen. Stattdessen liegen die genannten anderen Innovationen bereits vor und die SAP Roadmap zeigt, dass SAP sich verpflichtet hat, die teilweise fehlenden SAP CS Features nachzuarbeiten.

Durch In-App-Extensibility, Developer-Extensibility und BTP Side-by-Side-Extensibility lassen sich außerdem nach Clean Core neue Anwendungen für den neuen Service via z.B. OData-Schnittstellen umsetzen, sodass die Erweiterungen zukunftsfähige Bausteine des Service darstellen.

## Fazit

Die Abkündigung des SAP CS-Moduls rückt näher und zwingt Unternehmen dazu, sich jetzt mit der Zukunft ihrer Serviceprozesse auseinanderzusetzen. Wer weiterhin auf bewährte Übergangslösungen setzt, riskiert nicht nur technische Komplikationen, sondern verliert auch wertvolle Zeit für strategische Weichenstellungen.

Denn der Wechsel zu SAP S/4HANA Service ist weit mehr als eine technische Pflichtaufgabe. Er eröffnet die Möglichkeit, Serviceprozesse vollständig zu modernisieren, Automatisierungspotenziale zu nutzen und die Integration in digitale Plattformen wie die SAP Business Technology Platform konsequent voranzutreiben.

Unternehmen, die frühzeitig handeln, sichern sich nicht nur Planungssicherheit, sondern schaffen die Basis für eine zukunftsfähige, cloudfähige Servicearchitektur. Ein erfolgreicher Umstieg beginnt daher mit einem klaren Plan und den richtigen Partnern. abt bringt nicht nur Tools, sondern auch die Erfahrung mit, um diesen Wandel zielsicher, zukunftsfähig und mit Blick auf das große Ganze zu gestalten.

## Key Benefits

Wesentliche Vorteile durch den Einsatz von S/4HANA Service:

-  Integriert in SAPs neue Standardtechnologien
-  Höheres Automatisierungspotenzial und SAP Best-Practices
-  Diverse Add-Ons aus der Servicewelt via Plug and Play
-  Beliebig erweiterbar:
  - Key-User-Extensibility
  - Developer-Extensibility
-  Innovations-Entwicklungen der SAP durch gefüllte Roadmap nutzbar
-  Service durch künstliche Intelligenz SAP Joule

## ÜBER UNS

# abat

Die abat-Gruppe, 1998 gegründet, ist SAP-Dienstleister, innovativer Softwareentwickler und Lösungsanbieter für softwaregestützte Geschäftsprozesse – vor allem in

den Kernbranchen Automotive, Diskrete Fertigung, Life Science, Aerospace, Defense & Security sowie für Unternehmen mit logistischen Prozessen oder Fertigungssteuerung. Mit unseren sechs Leistungsbereichen verschaffen wir Unternehmen den Freiraum, den sie für neue Ideen, effiziente Prozesse und zukunftsweisende Lösungen benötigen.

Im Leistungsbereich **consult** beraten und begleiten wir Sie in allen Phasen eines SAP-Projektes – von der Konzeption über die Implementierung bis zum Betrieb Ihres SAP-Systems. Dank abat **manufacture** erhalten Sie digitale Hochverfügbarkeitslösungen zur Produktionssteuerung im Bereich der komplexen Fertigungsindustrie. Mit abat **transform** bieten wir innovative und einzigartige Lösungen, die Sie besonders machen: von KI über Cloud-Services bis zu RPA. Der Bereich **plm** hält übergreifende Prozessberatung bereit, mit dem Ziel, einen durchgängigen Datenfluss über PLM, ERP und MES zu erreichen. Angebote aus dem Bereich **protect** helfen Kunden dabei, Informationen zu schützen sowie Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität in Geschäftsbeziehungen zu bewahren. Und schlussendlich beraten unsere Expert\*innen des Bereichs **sustain** u.a. dazu, wie sich Nachhaltigkeit sowie die Berichterstattung darüber strategisch und strukturell im Unternehmen verankern lassen.

### ANSPRECHPARTNER

**Thomas Prekel**  
Senior Consultant

thomas.prekel@abat.de

abat | An der Reeperbahn 10 | 28217 Bremen | +49 421 43 04 60 | www.abat.de