|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Stammdatenskript  SAP S/4HANA - 20-08-20 | public |
| Geschäftspartner-Stammdaten für Service anlegen (47X) |

Inhaltsverzeichnis

[1 Zweck 2](#_Toc52287279)

[2 Voraussetzungen 3](#_Toc52287280)

[2.1 Systemzugriff 3](#_Toc52287281)

[2.2 Rollen 3](#_Toc52287282)

[2.3 Vorbereitende Schritte 4](#_Toc52287283)

[2.4 Erforderliche Organisationseinheiten 4](#_Toc52287284)

[2.5 Wesentliche Parameter für die Datenerstellung 4](#_Toc52287285)

[2.5.1 Kontengruppe 5](#_Toc52287286)

[2.5.2 Geschäftspartnerrolle 5](#_Toc52287287)

[2.5.3 Gruppierungen und Nummernkreise 5](#_Toc52287288)

[3 Übersichtstabelle 6](#_Toc52287289)

[4 Vorgehensweisen 7](#_Toc52287290)

[4.1 Anpassen von Geschäftspartnern 7](#_Toc52287291)

[4.1.1 Zuordnen der Auftraggeberrolle zum Geschäftspartner 7](#_Toc52287292)

[4.1.2 Zuordnen von Beziehungen zu Kunden (Accounts) 8](#_Toc52287293)

[4.1.3 Pflegen von Kommunikationsdaten von Geschäftspartnern 9](#_Toc52287294)

# Zweck

Ein Kunde ist ein Geschäftspartner, für den Waren verkauft und Services erbracht werden. Ein Geschäftspartner kann gleichzeitig Kunde und Lieferant sein, z.B. wenn Ihr Kunde auch Waren an Sie verkauft. Ein Kundenstamm enthält Informationen zu dem Kunden, z.B. den Namen, die Adresse, die Bankverbindung, Steuerdetails sowie Liefer- und Rechnungspräferenzen. Diese Kundeninformationen werden in Transaktionen wie Kundenaufträgen, Lieferungen und Rechnungen verwendet und gespeichert. Einige Kundeninformationen sind für ein bestimmtes Unternehmen (Buchungskreis) oder eine bestimmte Verkaufsabteilung (Vertriebsbereich) in Ihrer Organisation spezifisch.

Geschäftspartner-Stammdaten für S/4HANA-Serviceprozesse anpassen:

In diesem Dokument finden Sie eine Beschreibung, wie Sie einen Stammdatensatz für Geschäftspartner-Stammdaten anpassen können, damit Sie diesen für die Umfangsbestandteile Servicevertragsmanagement OP (426), Presales Management OP (41V), Serviceauftragsabwicklung OP (41Z), Serviceanforderungsmanagement im Interaction Center OP (41W) verwenden können.

# Voraussetzungen

## Systemzugriff

|  |  |
| --- | --- |
|  | Details |
| SAP S/4HANA | Erreichbar über SAP Fiori Launchpad. Ihr Systemadministrator stellt Ihnen die entsprechende URL zur Verfügung.  Hinweis Für das Kapitel Fakturaanforderungen anlegen müssen Sie auf SAP GUI zugreifen. Alternativ können Sie auch Ihren Systemadministrator bitten, dieses Kapitel für Sie auszuführen. |

## Rollen

Weisen Sie Ihren einzelnen Testbenutzern folgende Benutzerrollen zu. Alternativ können Sie, falls verfügbar, Benutzerrollen und vordefinierten Apps für das SAP Fiori Launchpad anlegen und die Benutzerrollen Ihren individuellen Testbenutzern zuordnen.

Diese Rollen sind Beispiele, die von SAP bereitgestellt werden. Sie können diese Rollen als Vorlagen zum Anlegen Ihrer eigenen Rollen verwenden.

Weitere Informationen zu Benutzerrollen finden Sie unter Benutzerrollen zuordnen im [Administrationsleitfaden für die Implementierung von SAP S/4HANA mit SAP Best Practices](https://help.sap.com/viewer/S4HANA2020_AdminGuide).

Fiori-Frontend-Rollen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Name (Rolle) | ID (Rolle) | Beschreibung (Bereich) | ID (Bereich) | Anmelden |
| Kundenserviceleiter (Kundenmanagement) | SAP\_BR\_CUSTOMER\_SERVICE\_MGR | Nicht verfügbar | – |  |

Anwendungsbenutzerrollen

Die Benutzerrollen in der folgenden Tabelle enthalten spezifische Berechtigungs- und Navigationsobjekte für die Anwendung SAP S/4HANA Service. Ihr Systemadministrator kann sie als Vorlage verwenden, um kundenspezifische Benutzerrollen mit den entsprechenden Berechtigungen anzulegen.

|  |  |
| --- | --- |
| Name (Rolle) | ID (Rolle) |
| S4CRM UIU - Serviceexperte | SAP\_S4C\_UIU\_SRV\_PRO |
| CRM-Rolle für UIU-Framework | SAP\_CRM\_UIU\_FRAMEWORK |

Zusätzlich zu diesen servicespezifischen Berechtigungen muss Ihr Systemadministrator generischen SAP-Anwendungszugriff gewähren. Der Systemadministrator ordnet Ihrem Systembenutzer alle erforderlichen Anwendungsbenutzerrollen zu.

Hinweis Detaillierte Informationen zu Rollen und Berechtigungen finden Sie im SAP-S/4HANA-Sicherheitsleitfaden unter <https://help.sap.com/viewer/product/SAP_S4HANA_ON-PREMISE> > Implementieren.

## Vorbereitende Schritte

Die Geschäftspartner der Kunden müssen bereits angelegt sein.

Eine SAP-Best-Practices-Dokumentation (Stammdatenskript) zum Anlegen von Kundendaten finden Sie hier: <https://rapid.sap.com/bp/BP_OP_ENTPR> → Implementierung: Anlegen eigener Stammdaten → BND Kundenstamm anlegen – SDS.

## Erforderliche Organisationseinheiten

Mit Klammern gekennzeichnete Werte, z.B. 1710, stellen Werte dar, die verfügbar sind, wenn Sie den SAP-Best-Practices-Inhalt der US-Version für diesen Umfangsbestandteil implementiert haben. Wenn Sie eine andere Länderversion aktiviert haben, werden in Ihrem System andere Werte angezeigt, z.B. 1010 für Deutschland.

## Wesentliche Parameter für die Datenerstellung

In diesem Abschnitt werden einige Basisparameter erläutert, die das Verhalten eines Stammsatzes beeinflussen und zum Anlegen eines Debitorenstammdatensatzes immer erforderlich sind.

### Kontengruppe

Kontengruppen sind führende Steuerungsparameter zum Anlegen der ERP-Datensegmente eines Debitorenstammsatzes. Derzeit ist CUST die einzige unterstützte Kontengruppe für Debitorenstammdaten. Für Konsumentenstammdaten ist die Kontengruppe 0170.

### Geschäftspartnerrolle

Für die Klassifizierung eines Geschäftspartners werden Geschäftspartnerrollen verwendet. Ein Geschäftspartner kann verschiedene Rollen haben. Die Rollen, die Sie einem Geschäftspartner zuordnen, spiegeln die Funktionen wider, die er in einem Geschäftsvorgang hat.

### Gruppierungen und Nummernkreise

Geschäftspartnergruppierungen legen die Nummernkreise für die Geschäftspartner-IDs fest. Sie können anschließend die Zuordnung oder die IDs nicht mehr ändern. Wenn eine Geschäftsgruppierung einem internen Nummernkreis zugeordnet ist, können Sie die Geschäftspartner-ID nicht manuell eingeben. Lassen Sie das Feld in diesem Fall leer, da das System automatisch eine Nummer aus dem zugeordneten numerischen Nummernkreis wählt.

Informationen zu den Geschäftspartnergruppierungen und den entsprechenden Nummernkreisen, die für Geschäftspartner (Kunden, Lieferanten, Ansprechpartner, Mitarbeiter usw.) definiert sind, finden Sie im Stammdatenskript BND.

Für den Geschäftspartnerkonsument wurde eine spezifische Gruppierung angelegt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gruppierung | Bereich/IDs | Kommentare |
| S170 | Interner nummerischer Nummernkreis für Standardverwendung: 1000000 - 9999999 |  |

# Übersichtstabelle

Dieser Stammdatensatz umfasst mehrere Segmente, die in der nachfolgenden Tabelle genannt sind.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Segment | Anwendungsrolle | App/Transaktion | Erwartete Ergebnisse |
| [Zuordnen der Auftraggeberrolle zum Geschäftspartner](#unique_11) [Seite ] 7 | Servicemitarbeiter | WebClient UI: Konten | Rolle ist Geschäftspartner zugeordnet |
| [Zuordnen von Beziehungen zu Kunden (Accounts)](#unique_12) [Seite ] 8 | Servicemitarbeiter | WebClient UI: Konten | verantwortlicher Geschäftspartner ist dem Kunden zugeordnet |
| [Pflegen von Kommunikationsdaten von Geschäftspartnern](#unique_13) [Seite ] 9 | Servicemitarbeiter | WebClient UI: Ansprechpartner | Kommunikationsdaten für Ansprechpartner sind gepflegt |

# Vorgehensweisen

## Anpassen von Geschäftspartnern

### Zuordnen der Auftraggeberrolle zum Geschäftspartner

Zweck

In dieser Aktivität ordnen Sie die Geschäftspartnerrolle Auftraggeber den Geschäftspartnern zu, die Kunden darstellen. Diese Rolle ist für alle Kunden obligatorisch, die für Serviceprozesse relevant sind.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad mit der Rolle Kundenserviceleiter an. | Das SAP Fiori Launchpad mit Zugriff auf die Anwendung Accounts suchen wird angezeigt. |  |
| 2 | App aufrufen | Wählen Sie Accounts suchen (Unternehmens- oder Privat-Accounts). | Das Bild Suche: Accounts wird geöffnet. |  |
| 3 | Kunden suchen | Wählen Sie: Suche  Markieren Sie die Zeile mit dem Kunden, dem Sie die Rolle "Auftraggeber" zuordnen möchten. | Das Bild Accounts suchen (Unternehmens- oder Privat-Accounts) wird angezeigt. |  |
| 4 | Rollen bearbeiten | Wechseln Sie zum Zuordnungsblock Rollen, und wählen Sie Liste bearbeiten. | Eine Liste der Anwendungsrollen wird angezeigt. |  |
| 5 | Rolle auswählen | Wählen Sie die Rolle Auftraggeber. |  |  |
| 6 | Einstellungen sichern | Wählen Sie Sichern. | Die Rolle wurde erfolgreich gesichert. |  |

Wiederholen Sie die Schritte 2.-6. für alle relevanten Kunden.

### Zuordnen von Beziehungen zu Kunden (Accounts)

Zweck

In diesem Kapitel ordnen Sie einem Kunden (Account) einen Servicemitarbeiter (den Sie mit dem Stammdatenskript 47Y angelegt haben) als zuständigen Mitarbeiter zu.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad mit der Rolle Kundenserviceleiter an. | Das SAP Fiori Launchpad mit Zugriff auf die Anwendung Accounts suchen wird angezeigt. |  |
| 2 | App aufrufen | Wählen Sie Accounts suchen (Unternehmens- oder Privat-Accounts). | Das Bild Suche: Accounts wird geöffnet. |  |
| 3 | Nach Kunden suchen | Wählen Sie Suchen.  Markieren Sie die Zeile mit dem Kunden, für den Sie Beziehungen zuordnen möchten. | Das Bild Accounts - Unternehmens-Geschäftspartner wird angezeigt. |  |
| 4 | Neue Beziehung hinzufügen | Wechseln Sie auf der Detailseite zum Zuordnungsblock Beziehungen, und wählen Sie Neu. | Das Bild Beziehungen wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. |  |
| 5 | Beziehungsdaten hinzufügen | Geben Sie folgende Daten ein:  Beziehungen: Hat den zuständigen Mitarbeiter  Partner: Wählen Sie den relevanten Mitarbeiter aus, z.B. Barbara Lee.  Wählen Sie Zurück. | Die Daten werden erfolgreich hinzugefügt. |  |
| 6 | Verkaufsdaten überprüfen | Navigieren Sie zum Zuordnungsblock Vertriebsbereichsdaten, und prüfen Sie, ob die Vertriebsbereichsdaten gepflegt sind.  Beispiel:  Verkaufsorganisation: Verkaufsorganisation 1710  Vertriebsweg: Vertriebsweg 10  Sparte: Produktsparte 00 |  |  |
| 7 | Sichern | Wählen Sie Sichern. |  |  |

Wiederholen Sie die Schritte 2.-6. für alle relevanten Kunden.

### Pflegen von Kommunikationsdaten von Geschäftspartnern

Zweck

Wenn Sie die E-Mail-Kommunikation für das Interaction Center aktiviert haben, stellen Sie sicher, dass den Ansprechpartnern, die Sie für den E-Mail-Versand verwenden möchten, eine gültige E-Mail-Adresse zugeordnet ist. Ordnen Sie zu Testzwecken einem Ansprechpartner Ihre eigene E-Mail-Adresse zu.

Optional können Sie auch eine Telefonnummer für den Ansprechpartner pflegen. Dies ist nur obligatorisch, wenn Sie die Integration in ein CTI-System eingerichtet haben. Die Integration in CTI ist nicht Teil des SAP-Best-Practices-Umfangs.

Achtung Die E-Mail-Adresse (und Telefonnummer) muss eindeutig sein. Ordnen Sie dieselbe E-Mail-Adresse (und Telefonnummer) nicht mehr als einem Geschäftspartner zu.

Vorgehensweise

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Testschrittnummer | Bezeichnung des Testschritts | Anweisungen | Erwartetes Ergebnis | Kommentare |
| 1 | Anmelden | Melden Sie sich am SAP Fiori Launchpad mit der Rolle Kundenserviceleiter an. | Das SAP Fiori Launchpad mit Zugriff auf die Anwendung Ansprechpartner suchen wird angezeigt. |  |
| 2 | App aufrufen | Wählen Sie Ansprechpartner suchen. | Das Bild Suche: Ansprechpartner wird angezeigt. |  |
| 3 | Ansprechpartner suchen | Wählen Sie Suchen.  Markieren Sie die Zeile mit dem Ansprechpartner, für den Sie Kontaktdaten pflegen möchten. | Das Bild Ansprechpartner: Details wird angezeigt. |  |
| 4 | Kontaktinformationen für einen Benutzer aktualisieren | Wählen Sie einen Ansprechpartner aus der Liste aus, und aktualisieren Sie die folgenden Felder:  Geben Sie im Arbeitsbereich die folgenden Daten ein:  Telefon: Telefonnummer  E-Mail: Gültige E-Mail-Adresse (beispielsweise Ihre eigene E-Mail-Adresse oder eine E-Mail-Adresse, die Sie zu Testzwecken angelegt haben) |  |  |
| 5 | Sichern | Wählen Sie Sichern. | Die Ansprechpartnerdetails werden erfolgreich gesichert. |  |

Typographic Conventions

|  |  |
| --- | --- |
| Type Style | Description |
| Example | Words or characters quoted from the screen. These include field names, screen titles, pushbuttons labels, menu names, menu paths, and menu options.  Textual cross-references to other documents. |
| Example | Emphasized words or expressions. |
| EXAMPLE | Technical names of system objects. These include report names, program names, transaction codes, table names, and key concepts of a programming language when they are surrounded by body text, for example, SELECT and INCLUDE. |
| Example | Output on the screen. This includes file and directory names and their paths, messages, names of variables and parameters, source text, and names of installation, upgrade and database tools. |
| Example | Exact user entry. These are words or characters that you enter in the system exactly as they appear in the documentation. |
| <Example> | Variable user entry. Angle brackets indicate that you replace these words and characters with appropriate entries to make entries in the system. |
| EXAMPLE | Keys on the keyboard, for example, F2 or ENTER. |

|  |
| --- |
|  |
| www.sap.com/contactsap |
| © 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.  No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company. The information contained herein may be changed without prior notice.  Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.  These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.  SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.  See [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) for additional trademark information and notices. |

