

**Wer im Service arbeitet, kennt diese Situation:** Man hat gerade einen Auftrag abgeschlossen und hält einen unleserlichen Servicebericht in den Händen. Da fragt man sich doch, ob es nicht eine einfachere, digitale Lösung geben könnte.

Das SAP Field Service Management (SAP FSM) unterstützt Sie bei der effizienten Planung von Technikern, Fahrzeugen, Material und Werkzeugen - und das beim gesamten Prozess. Wie dieser aussieht, haben wir für Sie skizziert:

### 1. Der Kunde meldet ein Problem

Im Self Service-Portal haben Kunden die Möglichkeit, Probleme oder Service-Anfragen selbst zu erfassen. Dabei können Sie auch direkt Informationen übermitteln, z.B. eine Schadensbeschreibung. Anschließend können sie mittels QR-Code Scan am mobilen Endgerät oder per Weboberfläche am PC den Echtzeit-Stand der aktuellen Aufträge einsehen. Auch vergangene Einsätze lassen sich einsehen.

### 2. Auftragsplanung und Disposition

Mit der cloudbasierten Innendienstlösung lässt sich bei der Einsatzplanung ein genauer Überblick behalten, wer wann verfügbar ist. Auch eine Skill-Matrix für die Qualifikationen der Techniker vereinfacht die Planung. Auf der Plantafel lässt sich der Status der Bearbeitung mit Symbolen

und farblichen Veränderungen darstellen. Abgerundet wird die digitale Planung durch Routenoptimierung und einer KI-basierten halb-/vollautomatischen Einplanung offener Einsätze.

### 3. Durchführung des Auftrags

Nun fährt der Techniker zum Service-Einsatz. Dank einer mobilen App, die auch offline erreichbar ist, ist er auf den Außendienst bestens vorbereitet. Mit digitalen Checklisten lassen sich erbrachte Leistung, verbaute Ersatzteile oder die zurückgelegte Fahrtstrecke erfassen und es sind keine händisch auszufüllenden Serviceberichte mehr nötig. Nach abschließender Unterschrift auf dem Endgerät, wird der Bericht in Echtzeit generiert und kann per E-Mail versendet oder ausgedruckt werden.

### 4. Nachbereitung

Auch die Nachbereitung des Auftrags lässt sich schnell und einfach erledigen. Alle erfassten Leistungen, Materialien und aufwände werden digital in das ERP importiert und können automatisch an den Kunden fakturiert werden. Das Zusammenspiel aus ERP-System, Disposition und Service-Working beschleunigt den ganzen Service. - ohne Papier oder Stift in die Hand nehmen zu müssen.

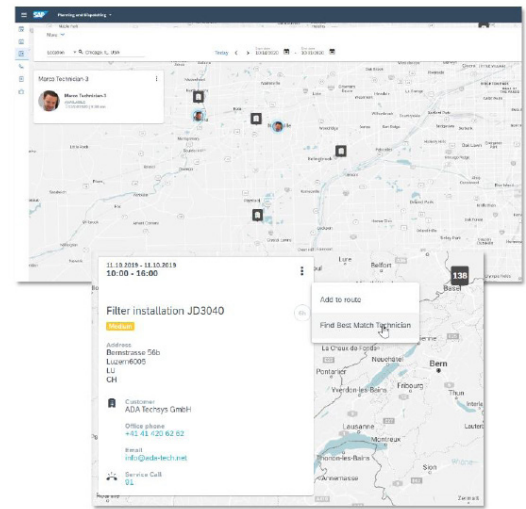


Abbildung: Service Map

### Vorteile auf einen Blick

- Übersichtliche Planung Ihrer Techniker inkl. Skill-Management
- Abwicklung des gesamten Serviceprozesses durch mobile App
- Automatisierte Planung nach festgelegten Regeln (Entfernung, Qualifikation etc.)
- Offlinefähige Abarbeitung durch Techniker - jederzeit Zugriff auf historische Daten und Stammdaten im Feld
- Genauerer Lagerbestand auf Technikerfahrzeugen
- Digitale Rückmeldung in ERP-Systeme
- Schnellere Rückmeldung und Abrechnung der Einsätze
- Crowd Service Management (buchbare Leistung) - den Service über Drittanbieter ganz einfach abwickeln