



SAP SERVICE CLOUD
SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT (FSM)
 Begeistern Sie Ihre Kunden mit intelligentem Service!

UHRZEIT	THEMA	UNIORG WORKSHOP
13:30 – 14:00	Eintreffen der Teilnehmer und Snacktime	
14:00 – 14:15	Begrüßung	
14:15 – 15:00	Überblick C/4HANA Suite <ul style="list-style-type: none"> - Funktionen und Prozesse - Technische Eckdaten und Sicherheit - Lizenzen und Wartung - Integration ERP Backend 	
15:00 – 15:15	Pause	
15:15 – 16:45	Live-Demo Serviceprozesse mit SAP C/4HANA <ul style="list-style-type: none"> - Vorstellung Prozess, beteiligte Systeme und Rollen - Ticketerfassung in der SAP Service Cloud <ul style="list-style-type: none"> o Manuelle Ticketanlage durch Innendienst o Automatisierte Ticketanlage durch klassische Eingangskanäle wie Telefon und Email o Automatisierte Ticketanlage durch IoT Prozess oder intelligentem Chatbot - Disposition der Servicemitarbeiter im SAP FSM <ul style="list-style-type: none"> o Graphischer Ressourcenplaner o Skill-Management - Serviceauftragsbearbeitung SAP FSM <ul style="list-style-type: none"> o Ersatzteilabwicklung o Zeiterfassung / Reisekosten o Digitale Unterschrift Servicebericht o Rückmeldung - Berichtswesen und Dashboards in der SAP Service Cloud und dem SAP FSM - Serviceauftragsverarbeitung im SAP Backend <ul style="list-style-type: none"> o Rückmeldung o Verbuchung der Aufwände 	
16:45 – 17:15	Zusammenfassung und Diskussion <ul style="list-style-type: none"> - Vorteile und Chancen: <ul style="list-style-type: none"> o SAP Field Service Management o SAP Service Cloud - Feedback 	
17:15	Ende der Veranstaltung	

