

WIE SIE MIT DIGITALISIERUNG IM FIELD SERVICE IHRE WETTBEWERBSVORTEILE SICHERN

EMANUELE PARLATO & JOHANNES MÜHLHÖFER
22.06.2023



all for one
Group



ONE DAY
FERTIGUNGSINDUSTRIE



BLUEZONE



KONTAKT

EMANUELE PARLATO

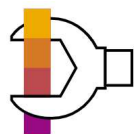
DIRECTOR SALES & MARKETING
BLUE-ZONE GMBH

T +49 8031 6192926

emanuele.parlato@blue-zone.de



all for one
Group



**SAP FIELD SERVICE
MANAGEMENT**



KONTAKT

JOHANNES MÜHLHÖFER

CLUSTER LEAD SERVICE
ALL FOR ONE GROUP SE

T +49 89 1490 22633

M +49 160 969 84869

Johannes.muehlhoefer@all-for-one.com

AA0 Karla, bitte nur das Logo von All for One verwenden. Das wird sonst viel zu verwirrend für die Zuhörer

Abendroth, Anke; 2023-01-30T06:35:22.137

AA1 Die All for One Group steigert die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen in einer digitalen Welt. Dafür vereint die Gruppe Strategie- und Managementberatung, Prozessberatung, Branchen-Expertise und Technologie-Know How in Kombination mit IT-Beratung und –Services unter einem Dach und orchestriert mit 2.700 Expertinnen und Experten und der Umsetzungspower führender Business-IT von SAP, Microsoft und IBM das Zusammenspiel aller Facetten der Wettbewerbsstärke: Strategie, Geschäftsmodell, Customer & Employee Experience, New Work, Big Data & Analytics genauso wie IoT, Artificial Intelligence oder Cybersecurity & Compliance und dem intelligenten ERP als digitaler Kern. Die führende Consulting- und IT-Gruppe begleitet und unterstützt dabei mehr als 3.000 Kunden aus Deutschland, Österreich, Polen und der Schweiz bei der Unternehmenstransformation.

Abendroth, Anke; 2023-01-30T08:17:37.234

AGENDA

01 – EINFÜHRUNG FIELDSERVICE

Definition, Mehrwerte, Zielgruppe, Software
Auswahl & Prozessvorstellung

02 – LIVE DEMO

Vorstellung & Live Demo SAP FSM und POLUMANA
Service

03 – FAZIT & EMPFEHLUNG

Handlungsempfehlung für Entscheider

04 – Q & A

Besprechung von Fragen und offenen Punkten



FIELD SERVICE MANAGEMENT – DEFINITION



Field Service Management (FSM) ist ein eigenständiger Markt innerhalb des breiteren Marktes für Kundendienst- und Support-Software. FSM unterstützt Unternehmen, die im Außendienst tätig sind und in der Regel Techniker an entfernte Standorte entsenden, um Installations-, Reparatur- oder Wartungsdienste für Geräte oder Systeme zu erbringen.

QUELLE: GARTNER

MEHRWERTE FÜR UNTERNEHMEN



BESSERE KUNDENBINDUNG

schneller, reibungsloser
und unkomplizierter Service durch
Einsatz digitaler Tools



EFFIZIENTERE SERVICEPROZESSE

Unternehmen mit digitalen Service-
und Instandhaltungsprozessen verzeichnen eine Produktivitäts-
& Effizienzsteigerung von 30%

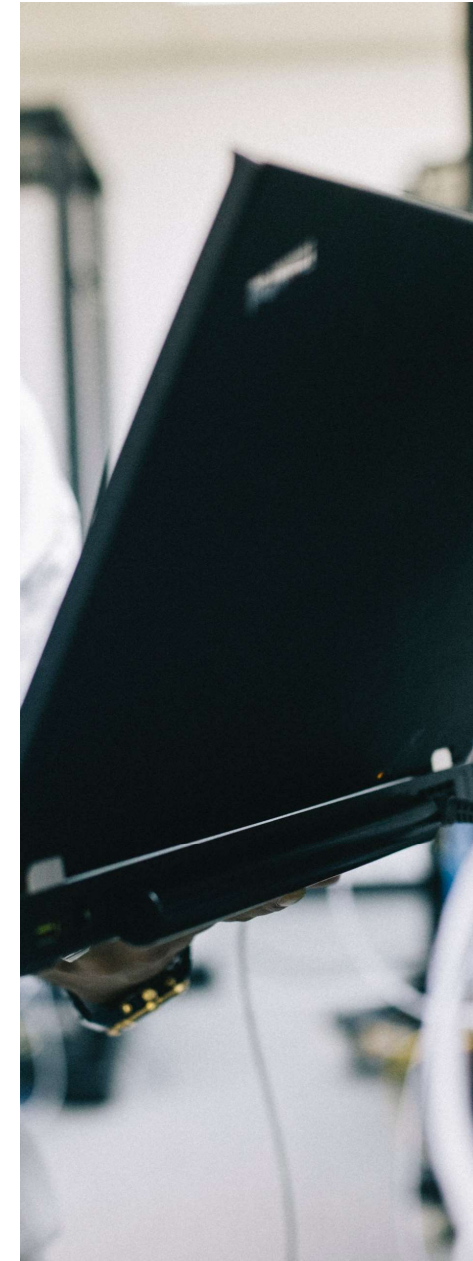


HÖHERE FIRST-TIME-FIX-RATE

hohe Erstlösungsrate beim Vor-Ort-
Termin, Technikerauswahl (Skills,
Verfügbarkeit, etc.)

ZIELGRUPPE

- Hersteller von Industrie- und Investitionsgütern
- Telekommunikationsunternehmen
- Versorgungsunternehmen
- Gebäudemanagement
- Versicherungen
- Einzelhandel
- Uvm.





SOFTWARE-AUSWAHL

MARKTÜBERSICHT

- Weltweit existieren über 400 Anbieter von FSM-Software, aber die meisten von ihnen unterstützen in erster Linie Anwendungen im Bereich der Fehlerbehebung im B2C.
- Die meisten CRM- und großen ERP-Anbieter bieten FSM auch als eigenständiges Produkt an,
- Es gibt über 100 Anbieter, die auch geplante oder prädiktive Wartungsszenarien in B2B-Umgebungen oder Szenarien unterstützen, bei denen die Dienstleistung für das eigene Unternehmen erbracht wird.
- Viele Anbieter haben einen Jahresumsatz von weniger als 25 Mio. USD, bieten ihre Dienste hauptsächlich in einer Region (z.B. DACH) an oder konzentrieren sich auf eine bestimmte Branche

SOFTWARE-AUSWAHL – ANWENDUNGSFÄLLE

TERMINORIENTIERT

Volatilität im Zeitplan - Es gibt viele Termine pro Tag und Techniker. Die Optimierung des Zeitplans und die Effizienz der Techniker sind oft am wichtigsten.

ANLAGENORIENTIERT

Komplexer Service und Support - Einzelne Techniker sind sehr spezialisiert und die Unterstützung der Techniker durch mobile Apps ist oft sehr wichtig.

ERGEBNISORIENTIERT

Equipment as a Service — Die Organisation ist für die Ergebnisse verantwortlich, nicht nur für die Ausführung vorgeschriebener Aufgaben, und die Diagnose der angeschlossenen Geräte ist oft am wichtigsten.

FIELDSERVICE PROZESS



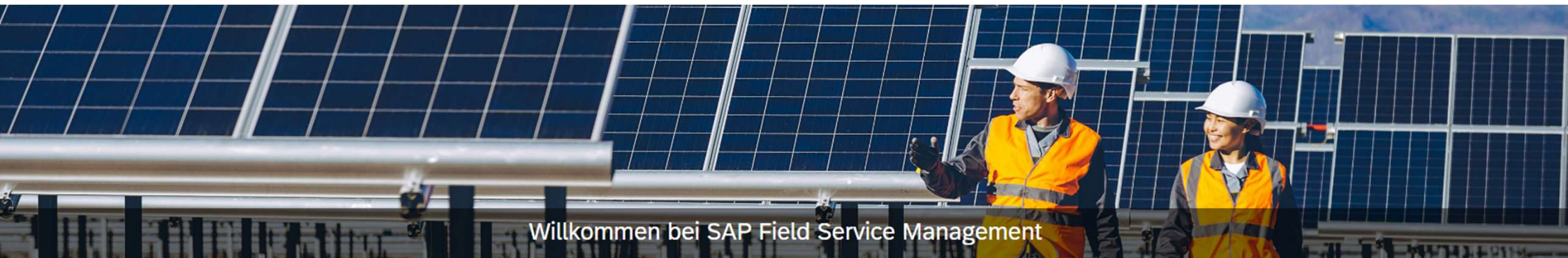
02

LIVE DEMO

SAP FSM & POLUMANA SERVICE



SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT



Willkommen bei SAP Field Service Management

Self-Service für
Kunden



Planung und
Verteilung



Crowd Workforce



Smartforms und
Feedback



Analysen und
Berichte



Stammdaten



Grundlegende
Services



Einstellungen und
Konfiguration



Partner-Portal



SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT



ZIELGRUPPE: Mittelstand & Large Enterprise mit SAP ERP

PROZESSFOKUS: End-To-End in Kombination mit SAP ERP und Dispatch & Mobile Techniker

USPS:

- Offlinefähigkeit
- „Standardintegration“ ins S/4HANA Service, weitere Schnittstellmöglichkeiten z.B. SAP Service Cloud
- Regelmäßige Updates in der Cloud-Schnittstelle
- Crowd Services – Steuerung von Dienstleistern u. externen Service-Subunternehmern
- Multimedia: Foto- / Videodokumentation, etc.
- SAP FSM – extrem anpassbar auf die individuellen Kundenprozesse

SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT



STAMMDATEN

Geschäftspartner (Kunde)

Ansprechpartner

Serviceverträge

Equipment

Tools

Artikel (Materialien)

Personen (Mitarbeiter)

Qualifikationen

The screenshot displays the SAP Field Service Management interface. The top section shows the 'Stammdaten' (Master Data) for 'Meier GmbH'. It includes a search bar with 'Meier', a view selector set to 'Inaktiv (1)', and a list of records for 'Max Meier KG' and 'Meier GmbH'. The main area is divided into several panels: 'Allgemeine Informationen' (General Information) with fields for 'Geschäftspartner-ID' (25) and 'Externe ID' (1000262); 'Adressen' (Addresses) for 'Meier GmbH'; 'Ansprechpartner' (Contacts) for 'Peter Schmidt' and 'Max Master'; 'Angehänge' (Attachments) with a logo and 'DATEIEN HIER ABLEGEN'; 'Notizen' (Notes) with a 'Bemerkungen' field; 'Standort' (Location) with a map and address 'Amstetter Str.'; 'Geschäftspartner' (Business Partners) for 'Fachhändler PREMIUM (PGA)'; 'Angehänge' (Attachments) with 'DATEIEN HIER ABLEGEN'; 'Qualifikationen' (Qualifications) for 'Elektrotechnik...' and 'Rollladenschutztechniker...'; and 'Ungelöste Serviceabrufe' (Unresolved Service Calls) for 'Dringende Reparatur'.

PLANUNG & VERTEILUNG



DISPATCHING

The screenshot shows the SAP Planning and Distribution interface. The top part displays a calendar view for technicians, with columns for dates from Monday, October 25, 2021, to Friday, October 29, 2021. Below the calendar is a table with columns for Service Code, Service Name, Status, Priority, and Type. A row is highlighted with a red box, and an arrow points to the 'Geeignete Techniker finden' button. The bottom part of the screenshot shows a map view of a region, with a search bar and various filters.

ANALYSEN

The screenshot shows the SAP Analysis and Reporting interface. It features several dashboards and charts. The top left dashboard shows a pie chart for 'Serviceabrufe nach Herkunft' (Service Calls by Origin) with segments for Telefonat (26.1%), Brief (3.1%), and Bsp. Portal (68.8%). The top right dashboard shows a bar chart for 'Offene Einträge nach den 10 besten Kunden' (Open Entries by Top 10 Customers). The bottom dashboard, titled 'My First Dashboard', contains multiple charts: 'Service Calls per Region' (stacked area chart), 'Average Reaction Time Compared to Last Year' (line chart), 'Web Browser' (pie chart), 'Average Travel Distance' (line chart), 'Spending per Department' (radar chart), and 'Revenue' (summary card showing CHF 1'245'450).

SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT





POLUMANA SERVICE APPS

POLUMANA

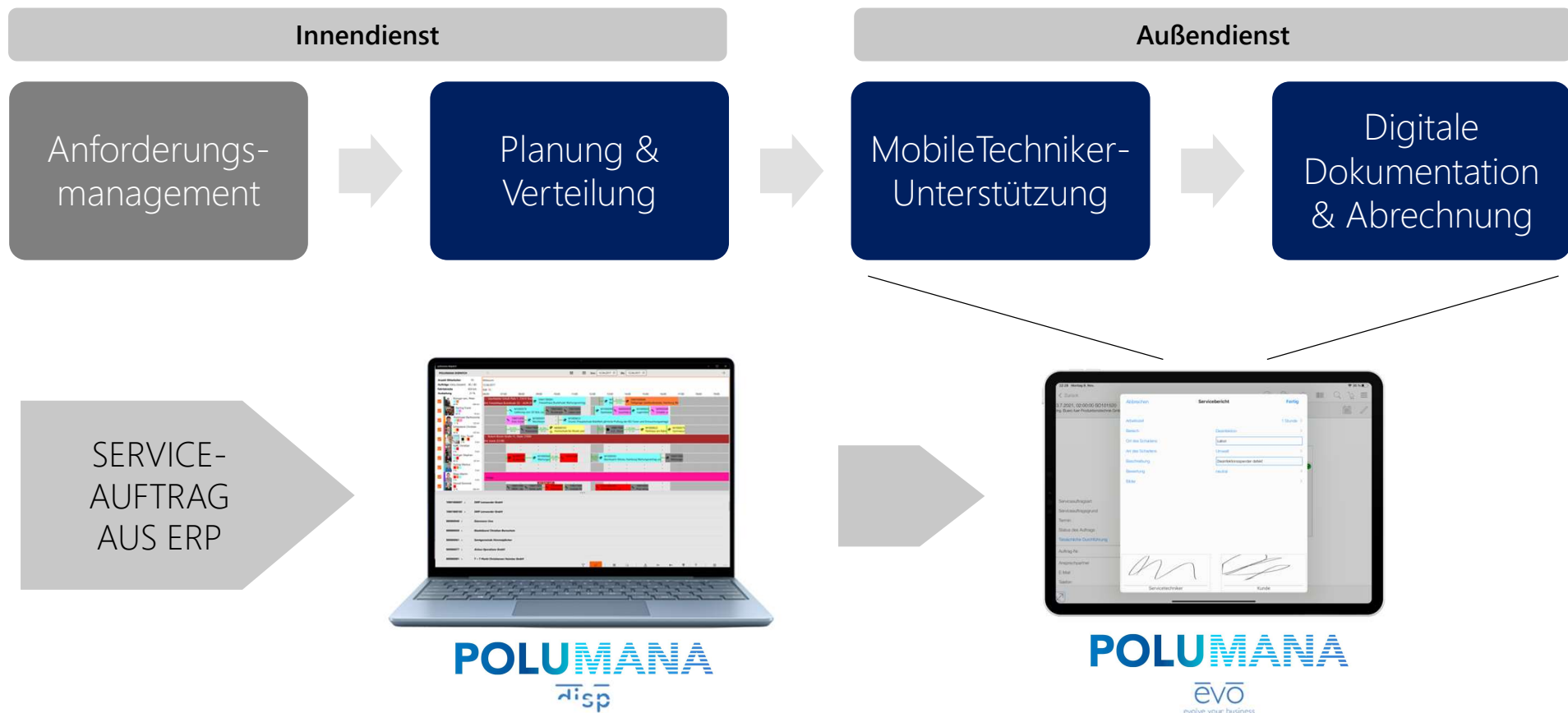
ZIELGRUPPE: KMU

PROZESSFOKUS: Dispatch & Mobile Techniker

USP:

- Cloud-Produkt aus dem AppStore (Windows, iOS, Android)
- Kurze Implementierungszeit (Cloud-Standardprodukt)
- Herstellerunabhängige Integrationen zu zahlreichen ERP-Systemen
- Erweiterte Funktionen in der mobilen App dank Standardschnittstellen zu weiteren Bestandssystemen (CRM, PIM, GIS)
- 100% Offlinefähigkeit
- In 18 Sprachen erhältlich

POLUMANA SERVICE APPS



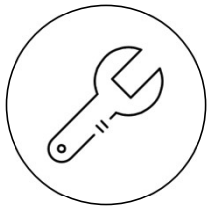
03

FAZIT & EMPFEHLUNG

HANDLUNGSEMPFEHLUNG FÜR ENTSCHEIDER



FAZIT & EMPFEHLUNG



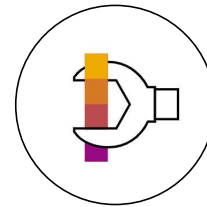
FSM SOFTWARE

=> Genereller Einsatz einer FSM Software, Digitalisierung im Service ist heutzutage unabdingbar für gesteigerte Kundenzufriedenheit



HAUPTBENEFITS

- x Stärkere Kundenbindung
- x Verbesserte Serviceprozesse
- x Zusätzlicher Umsatz
- x Abgrenzung vom Wettbewerb



SAP FSM

- x Mittelstand & Large Enterprise
- x SAP ERP (S/4HANA Service) im Einsatz
- x kundenspezifische Anpassungen



POLUMANA

- x kleine und mittlere Unternehmen
- x Off-The-Shelf Produkt
- x Integration non-SAP-Systeme möglich

VIELEN DANK!

IHRE

FRAGEN?



HIER FINDEN SIE:

- die Präsentationsunterlagen
- ab morgen die Aufzeichnung des Vortrags
- weiterführende Informationen

Sie erhalten den Link am Freitag auch nochmals per E-Mail.

www.all-for-one.com/oneday-vortraege

