



**all for one**  
Group

# MITTELSTANDSFORUM 2020

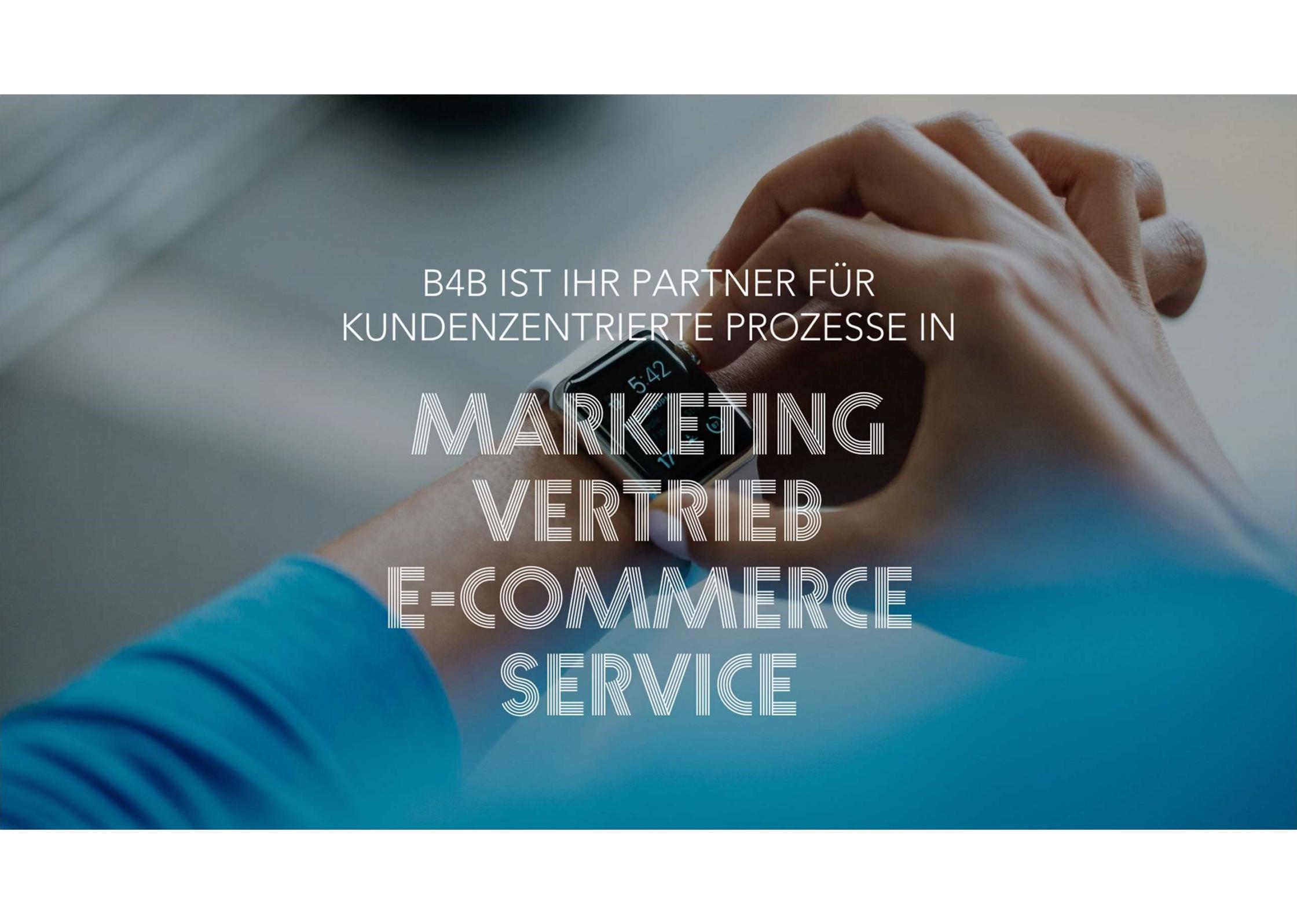
Perfekte Servicemomente schaffen  
mit SAP Field Service Management

Marta Tracz-Fox & Lucas Hubacher - SAP  
Stephan Otto - Senior Consultant, B4B Solutions GmbH



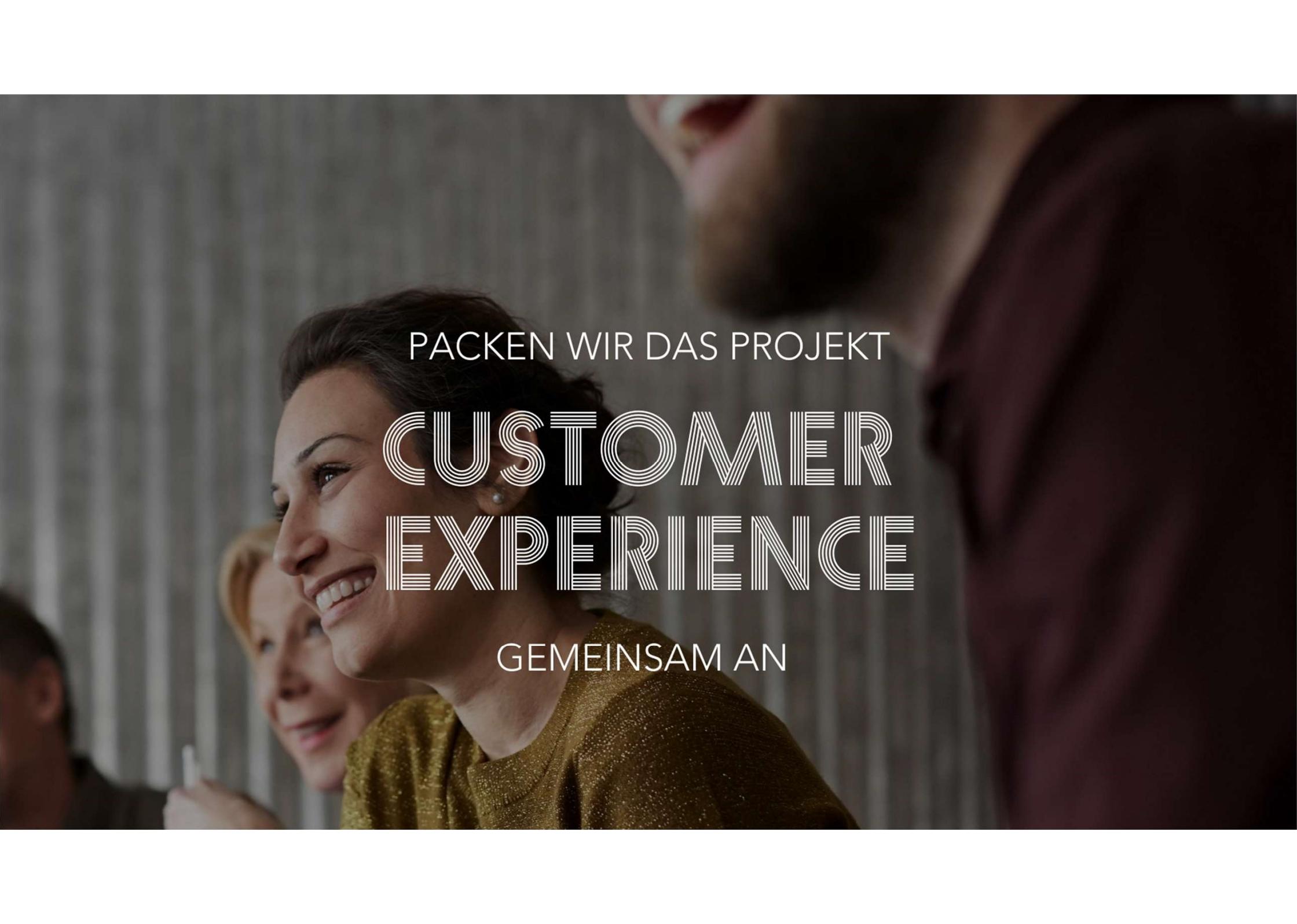
WIR SCHAFFEN IDEALE  
KUNDENERLEBNISSE UND  
FÖRDERN DIE NACHHALTIGE  
KUNDENBINDUNG IN EINER  
DIGITALEN, VERNETZTEN WELT.

LUKAS KERSCHBAUM, GF B4B SOLUTIONS

A close-up photograph of a person's hands holding a smartwatch. The watch face is visible, showing the time 5:42 and a battery icon. The background is a soft-focus blue gradient. The text is overlaid on the image in a white, outlined, sans-serif font.

B4B IST IHR PARTNER FÜR  
KUNDENZENTRIERTE PROZESSE IN

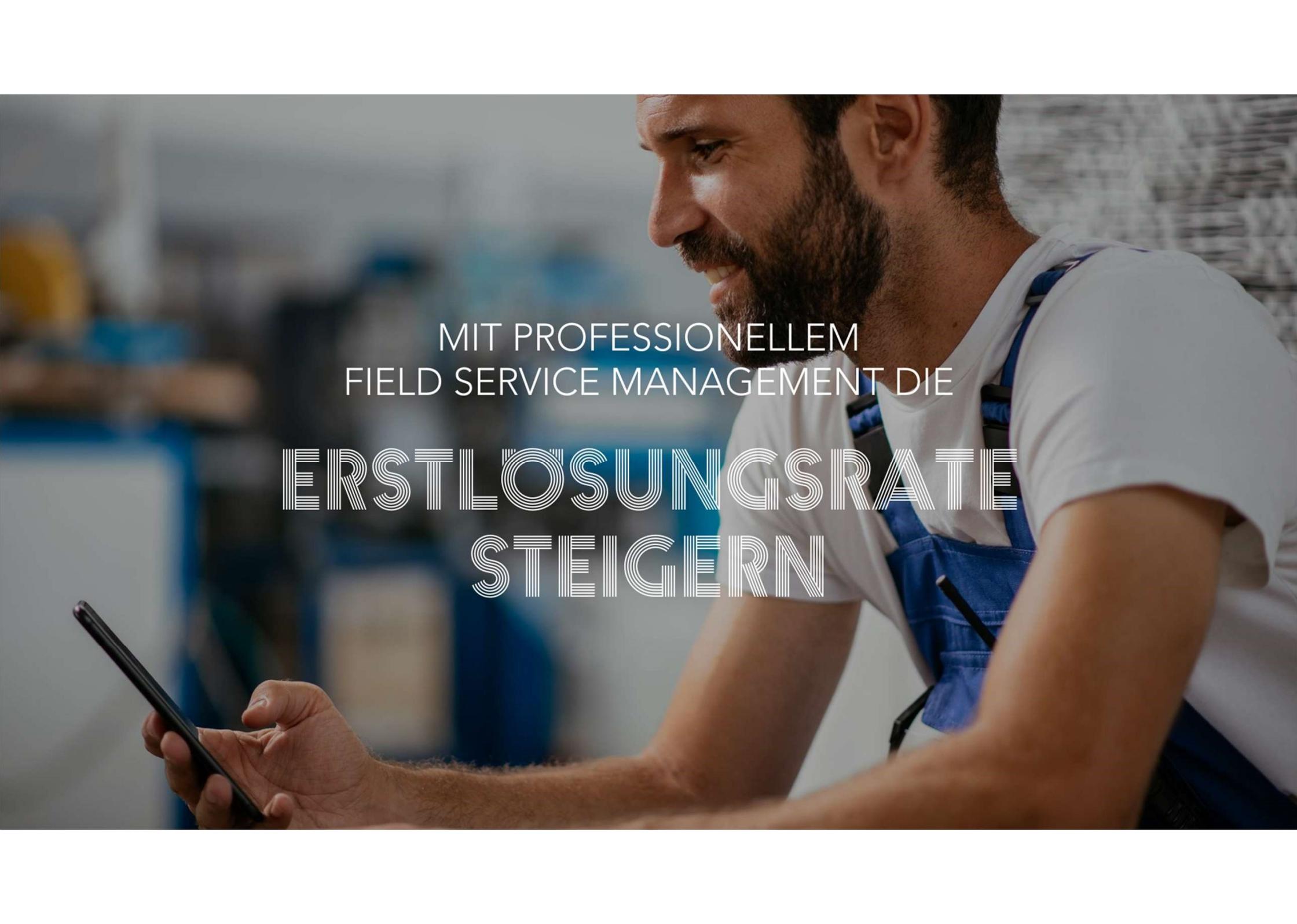
MARKETING  
VERTRIEB  
E-COMMERCE  
SERVICE



PACKEN WIR DAS PROJEKT

# CUSTOMER EXPERIENCE

GEMEINSAM AN

A man with a beard, wearing a white t-shirt and blue overalls, is shown in profile, looking at a smartphone he is holding in his right hand. He is smiling slightly. The background is a blurred workshop or factory setting with blue and white elements.

MIT PROFESSIONELLEM  
FIELD SERVICE MANAGEMENT DIE

ERSTLÖSUNGSRATE  
STEIGERN



## Facts B4B Solutions

**2012**

Cloud born company

**2016**

Einstieg  
All for One Group

**50**

Cloud Enthusiasten  
CX Competence  
Center

**SAP**

Platinum Partner  
Key Strategic Partner

**>80**

Begeisterte CX Kunden



Internationale  
CX & Cloud Awards

Experience data

Operational data

# b4b solutions

Customer Experience

Marketing, Automation & Personalisierung



Service-management



O DATA

X DATA

O DATA

X DATA



Commerce & Self Service Portale

O DATA

X DATA

O DATA

X DATA



Golden Customer Master Record



Pflege von Kundenbeziehungen

## Externe Sicht

## Interne Sicht



SAP ERP



# SAP CX Suite

## Customer Experience

### Unified Intelligent User Experience

Conversational, contextual, and intelligent UX



#### SAP Commerce Cloud

Personalized shopping experience across touchpoints



#### SAP Marketing Cloud

Market with intelligence in the moment



#### SAP Sales Cloud

Build relationships and guide customers throughout their journey



#### SAP Service Cloud

Make Customers happy

### SAP Customer Data Cloud

Build customer trust and loyalty

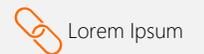


### SAP Cloud Platform extension factory (project "Kyma")

Cloud-native microservice-based universal innovation and agility platform



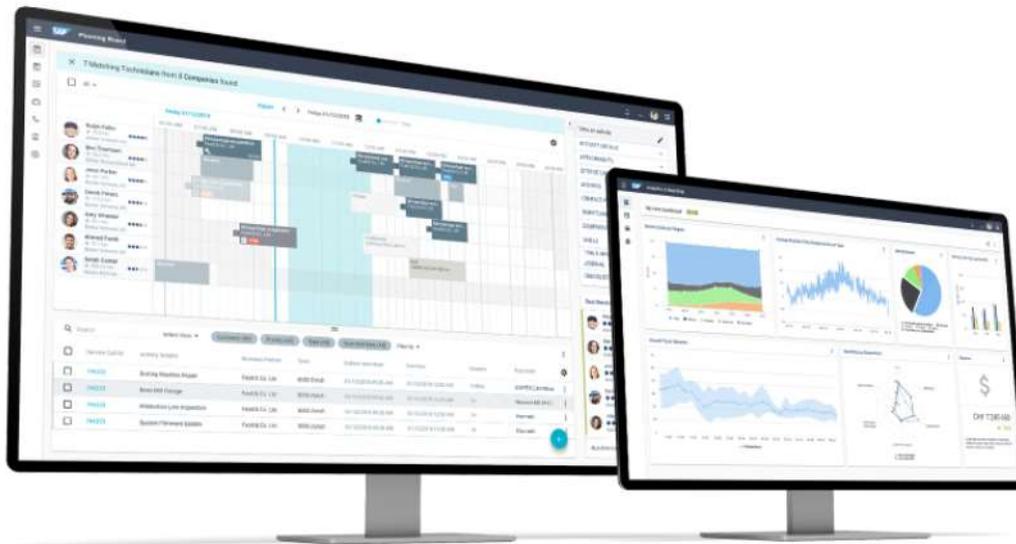
### SAP Cloud Platform



### SAP S/4HANA



# SAP Field Service Management



## Zufriedene Kunden dank nahtloser und umfassender Services



Lösen Sie Kundenanliegen schnell.

Dabei darf es keine Rolle spielen, über welchen Kanal Kunden Kontakt aufnehmen und stellen Sie sicher, dass Ihre Service-teams jeder Situation gewachsen und ihren Aufgaben entsprechend gut geschult sind.

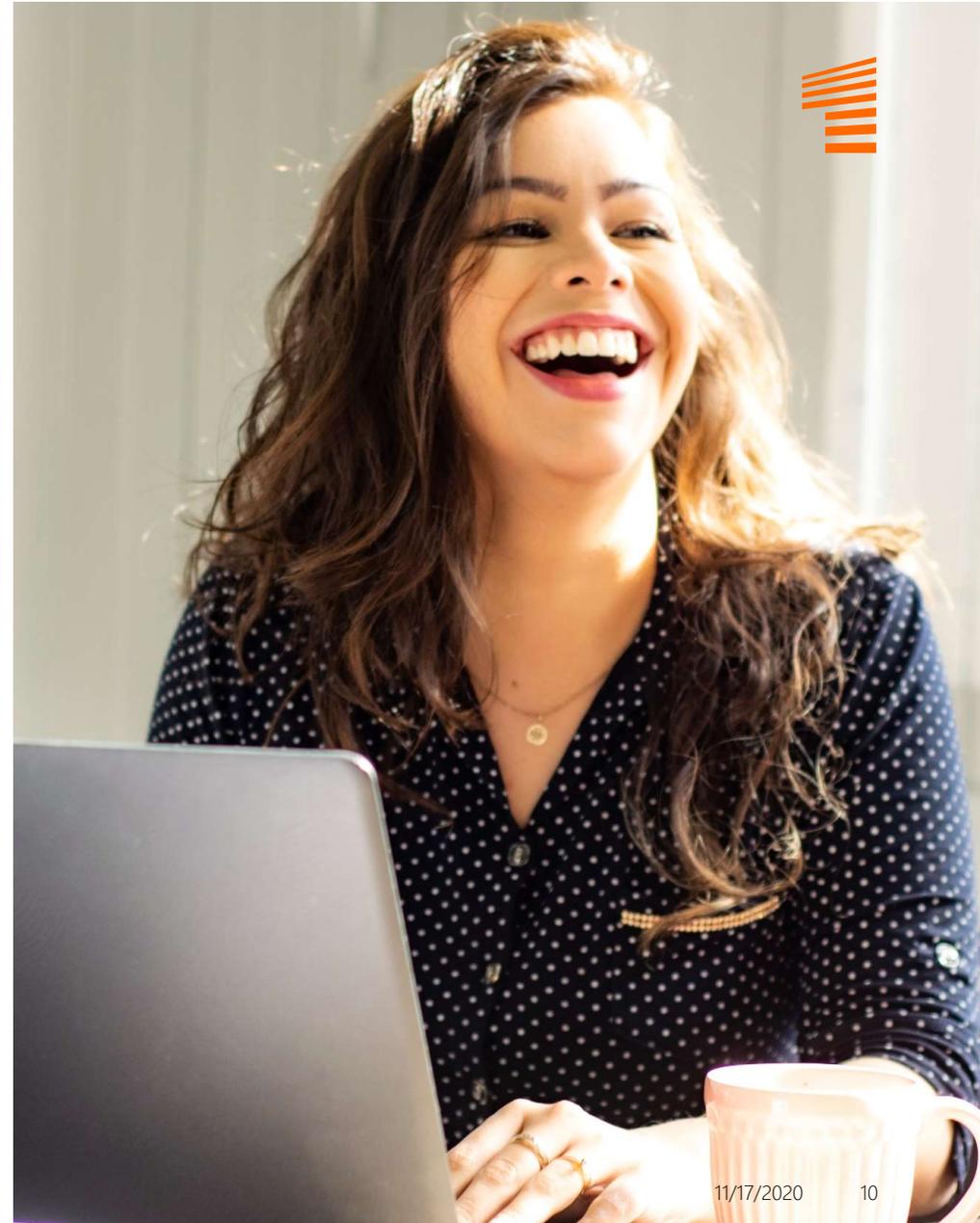


## Zusammenfassung – die wichtigsten Punkte

- » schnellere und effizientere Planung mit Hilfe künstlicher Intelligenz.
- » sofortiger Zugang zu allen Informationen für Ihre Servicetechniker.
- » einfachere Kommunikation mit Ihren Kunden.
- » Kundenselbstbedienung für kürzere Reaktionszeiten.



**Mit Field Service Management sind Sie in der Lage, das Kundenerlebnis im Service erheblich zu steigern.**



## Stephan Otto

Senior Consultant



B4B Solutions GmbH  
Rita-Maiburg-Straße 40  
70794 Filderstadt-Bernhausen  
[all-for-one.com](http://all-for-one.com)

T: +49 210 294256-174  
M: +49 151 43101807  
E: [Stephan.Otto@b4b-solutions.com](mailto:Stephan.Otto@b4b-solutions.com)

**HERZLICHEN  
DANK** für Ihre  
Aufmerksamkeit.



**one idea ahead**



**LIFE IS LIVED IN MOMENTS**

SAP Customer Experience

# Perfekte Service Momente schaffen Mit SAP Field Service Management

Lucas Hubacher, SAP  
Marta Tracz-Fox, SAP

PUBLIC  
November, 2020

# AKTUELLE TRENDS “THE NEW NORMAL”



- **Die digitale Transformation beschleunigt sich**
- **Die Mobilität der eigenen Field Service Techniker ist aktuell eingeschränkt**
- **Die Kundenerwartungen steigen weiter**

# Der Spagat zwischen verschiedenen Zielen im Field Service



# Vom einfachen zum komplexen Service

End to end Integration mit Backend, Kundenservice & Verkauf

Erweiterte EHS und Sicherheitsfähigkeit

Lead Generierung durch Techniker

Team und Schicht-Planung

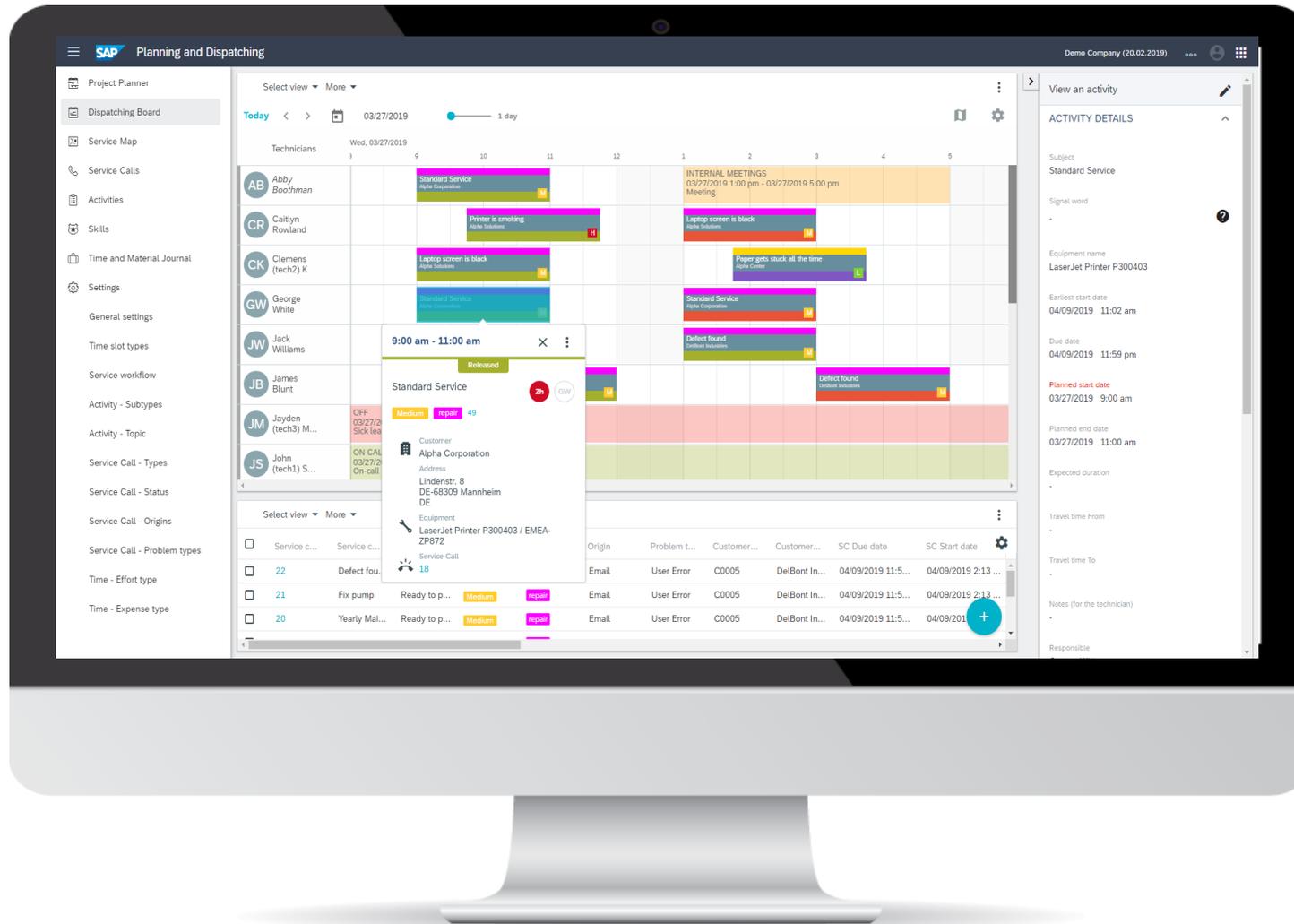
Offline auf alle mobile Geräte (inkl. Reports)

Automatische Planung & Optimierung

Smartform mit erweiterten Tabellen für Dokumentation in Echtzeit

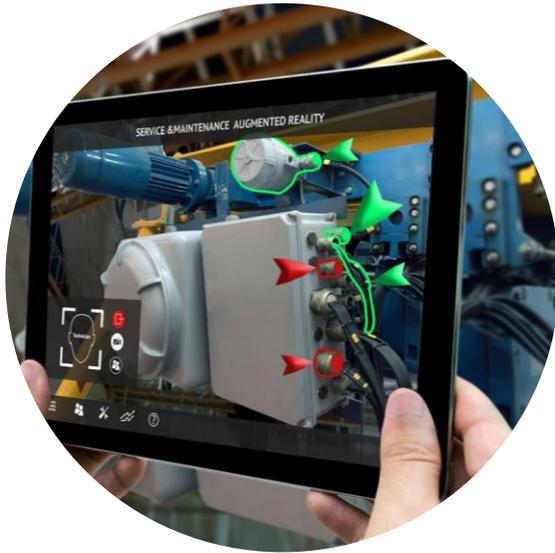


# Automatische Planung & Optimierung

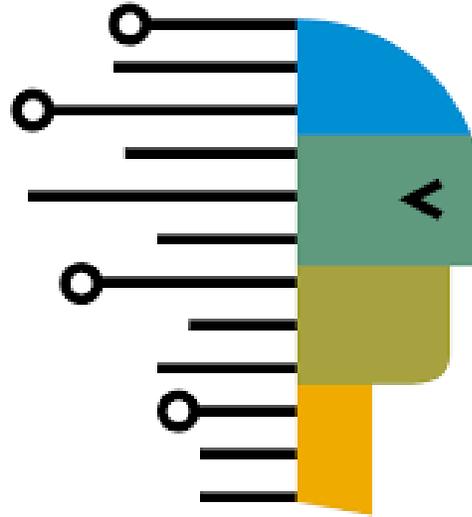


- “Geeignete Techniker finden” (Best-match) mit Plug-Ins für die Optimierung (AI)
- Planung Szenarien (z.B. Zusammenlegen von Wartung- & Reparaturaufträge)
- Reservierung von Werkzeuge (Tools)
- Teams und Subcontractor Management (inkl. Self Service Portal für Externe)

# Zukünftige Innovationen durch Intelligent Enterprise



**AR - Augmented Reality support**  
(Partnership with Apple)



**Artificial Intelligence** for  
planning, solutions and parts  
recommendations

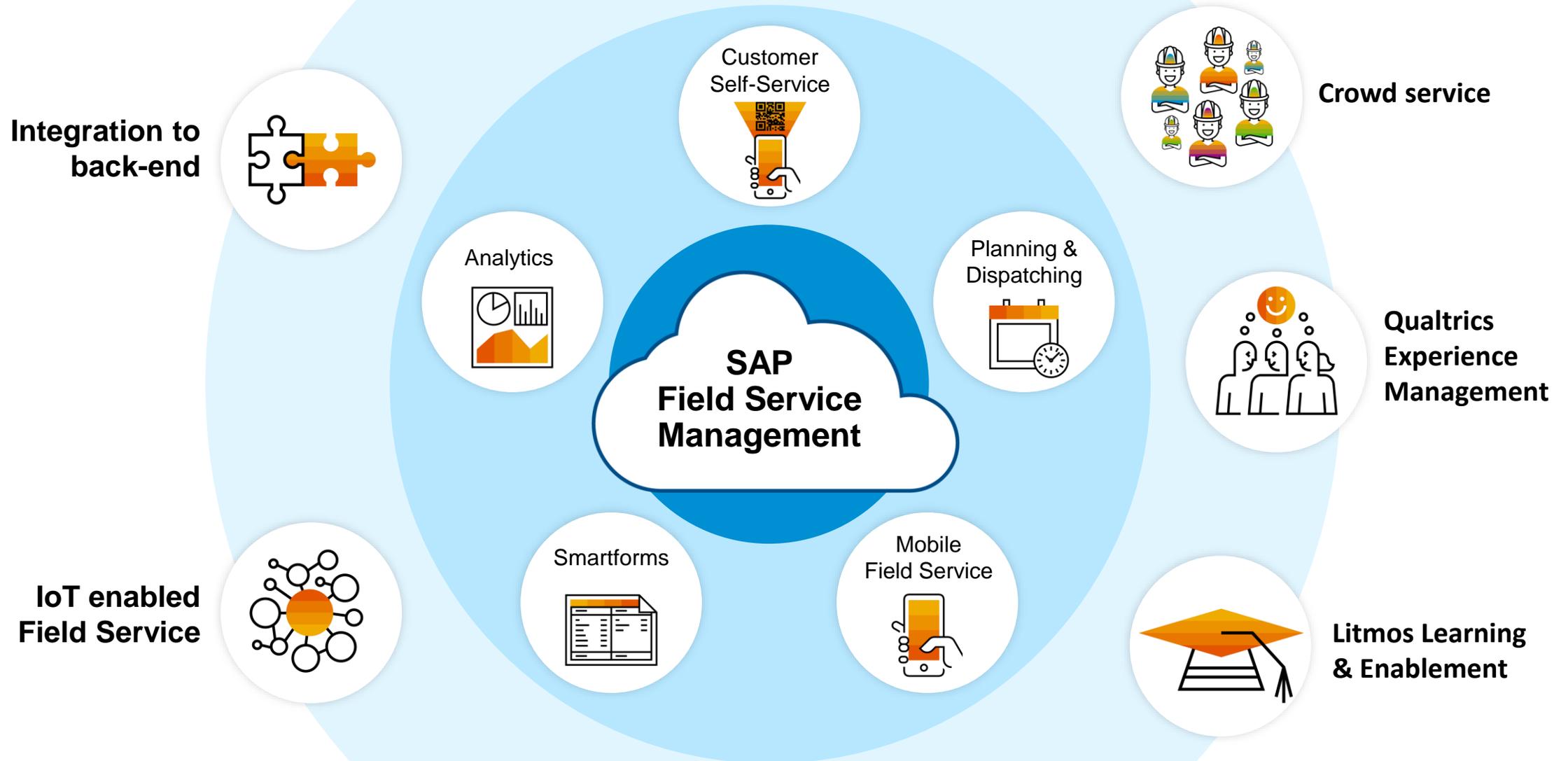


**Crowd Service Marketplace**

A photograph of two men in a server room. On the left, a younger man with dark curly hair and a beard, wearing a dark vest over a white shirt and a tool belt with a red handle, is pointing at a tablet. On the right, an older man with glasses and a beard, wearing a dark suit jacket over a light blue shirt and khaki pants, is looking at the tablet. The background shows server racks and a control panel.

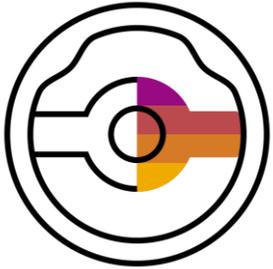
**Perfekte Service Momente schaffen mit  
SAP Field Service Management**

# SAP Field Service Management: **Funktionsumfang**



# Planning Modes of Operation

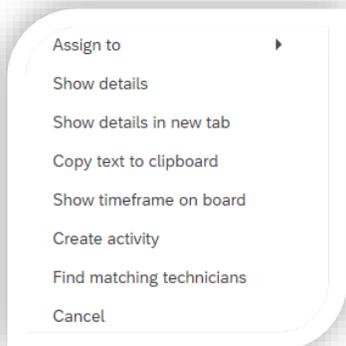
## What is the degree of automation?



### Direct manual planning

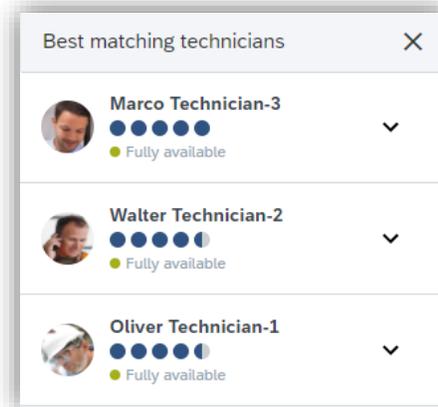
Supported by intuitive click and point interface

(Drag-and-Drop, or Unassign, or Assign to)



### Assisted Planning

Assistance with show timeframe and find matching technicians



### Automatic Scheduling and Optimization

Auto-scheduler plugins are scheduled or event-triggered through business rules

This includes:

Preconfigured & customizable Optimization Plugins fully tailored to the business case of the company

# Planning Modes | Automated scheduling and optimization



SAP Planning and Dispatching

PREVIEW FSM-Demo

Select view More

Today 02.10.2019 2 weeks

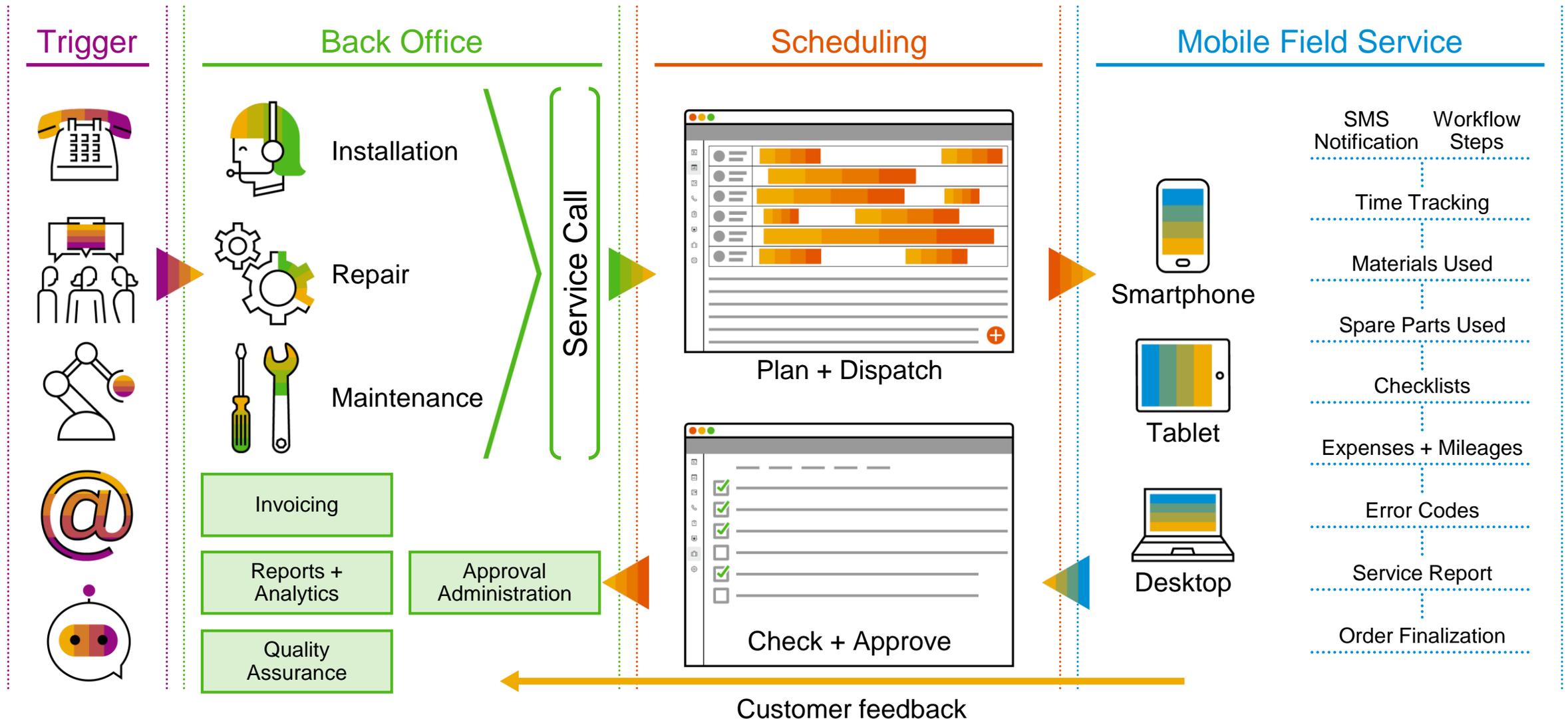
Technicians

- FT Florian Technician-6
- GT Geri Technician-4
- MT Marco Technician-3  
29.11.2018 | 13:58
- MT Mathias Technician-7  
21.05.2019 | 13:13
- OT Oliver Technician-1  
01.10.2019 | 12:20

Act. Tooltip	Service call code	Service call subject	Activity subject	SC Due date	SC End date	Created date	Priority	Type
⓪	133	Installation 133	Installation 133-358	15.10.2019 23:59	15.10.2019 23:59	27.06.2019 16:47	Medium	Installation
⓪	133	Installation 133	Installation 133-357	15.10.2019 23:59	15.10.2019 23:59	27.06.2019 16:47	Medium	Installation
⓪	134	Installation 134	Installation 134-359	15.10.2019 23:59	15.10.2019 23:59	27.06.2019 17:48	Medium	Installation
⓪	14	Installation 14	Installation 14-39	15.10.2019 23:59	15.10.2019 23:59	15.02.2018 14:21	Medium	Installation
⓪	154	Installation 154	Installation 154-371	15.10.2019 23:59	15.10.2019 23:59	18.07.2019 09:42	Medium	Installation

Rows per page: 200 1-42 of 42

# End to end Field Service Management



# Camera

er Hin- und Rückversand

✓ Deutsche Markenware

100% Käuferschutz durch Trusted Shops

Kundenservice: 030 57705998



VIDEO

PHOTO

5/8

Cancel

A photograph of two men in a server room. The man on the left is wearing a dark vest over a white shirt and a tool belt with a red handle. The man on the right is wearing a dark suit jacket over a light blue shirt and glasses. They are both looking at a tablet held by the man on the left. The background shows server racks and a control panel.

# Kundenbeispiele

## SAP Field Service Management

# Zufriedene SAP FSM Kunden



# SAP Field Service Management liefert messbaren Business-Resultate

**100%**

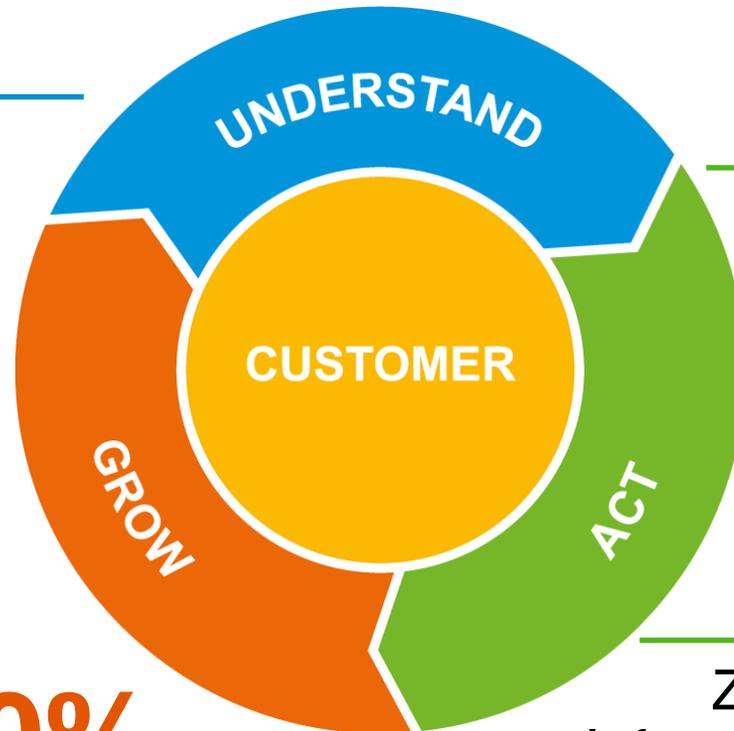
Prozess  
Transparenz

**20-90%**

Reduktion von Admin.  
Tätigkeiten seitens  
Techniker, mehr Zeit für den  
Kunden

**60%**

Mehr Leads generiert in  
Field Service Einsätze



**300%**

Erhöhung der Präzisierung  
der Planung (von 1 auf 3  
Wochen), Verringerung der  
Reisespesen

**5 min**

Zeit, die benötigt wird um  
Informationen ans Back-Office  
zurückzumelden (verglichen zu  
1 Woche vor der Einführung  
von SAP FSM)

# Danke.

Kontakt information:

**Lucas Hubacher**

Director, SAP Customer Experience  
GTM SAP Field Service Management  
M: +41 79 126 4378  
[l.hubacher@sap.com](mailto:l.hubacher@sap.com)

**Marta Tracz-Fox**

COO | Customer Officer  
SAP Field Service Management  
M: :+49 151 188 74 738  
[marta.tracz-fox@sap.com](mailto:marta.tracz-fox@sap.com)

# Appendix



## Case Study: **Kardex-Remstar**

- „Automated storage“ Lösungen und Materialfluss Systeme, 500 Millionen EUR Umsatz
- 500 Techniker
- Bessere Auslastung der Techniker
- Schnellere Rechnungstellung (von Wochen auf 6 Tage)
- Kompletter digitalen Field Service Prozess seit 2012
- Integration ins ECC & SAP B1



## Case Study: Hoerbiger

- Marktführer für Kompressor Technik, 1.2 Milliarden EUR Umsatz
- 300% Erhöhung der Präzisierung bei der Planung
- + 20% Effizienz für Dispatchers/Planners
- FSM integriert mit S/4 HANA – CS Compatibility für Explosionsschutz Division
- FSM integriert mit ESM Lösung für Kompressor Division
- Lösung implementiert in USA, Deutschland, Frankreich, UK, Schweiz, Dubai (UAE)



## Case Study: **Markem-Imaje**

- Industrielle Drucker, Teil der Dover Group, 7 Milliarden USD Umsatz
- 800 Techniker & Partner
- 20% Performance Verbesserung
- 60% Mehr Leads (Opportunities)
- Integration mit ECC & Salesforce Sales Cloud



# Case Study: Benlink

- Partner Unternehmen von Bühler AG
- Crowd Service / Partner Management Plattform
- Erhöhung der Service Delivery Kapazität
- Marketplace für Services



[Our Services](#)

[How It Works](#)

[Who We Are](#)

[Contact Us](#)

[Partners](#)

## Revolutionizing Service Delivery

Order your Service Technician for Food Production Sites. Online. Fast, Flexible and Efficient.



## SAP Customer Experience

SAP folgen auf



[www.sap.com/germany/contactsap](http://www.sap.com/germany/contactsap)

© 2020 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die von SAP SE oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere sind die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der SAP SE oder ihrer Konzernunternehmen können von der SAP SE oder ihren Konzernunternehmen jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Dem Leser wird empfohlen, diesen vorausschauenden Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.

Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite [www.sap.com/corporate/de/legal/copyright.html](http://www.sap.com/corporate/de/legal/copyright.html).

