

MITTELSTANDSFORUM 2020

Außendienst, Innendienst, Self-Service-Portale, Tickets, Field Service, Feedback - wir erklären die SAP Tools und Plattformen

Johannes Mühlhöfer, Business Expert Logistik, All for One Group SE
Stephan Otto, Senior Consultant, B4B Solutions GmbH



Experience data

SAP Marketing Cloud



O DATA

X DATA



SAP Commerce Cloud & Self Service Portale

O DATA

X DATA



SAP Master Data Governance

O DATA

X DATA



SAP Sales Cloud

O DATA

X DATA



SAP Service Cloud / SAP Field Service Management

Operational data

SAP S/4 HANA Service



SAP Tools und Plattformen

- SAP S/4 HANA Service
- SAP Commerce (Self Service Portale)
- SAP Service Cloud
- SAP Field Service Management



SAP S/4HANA Service

Basis für Ihre Serviceprozesse, das Tool für den Innendienst.

Serviceauftrag

Serviceauftrag: 8000000040, Anlagenmotor Innenrotor defekt

Neu Bearbeiten Kopieren Folgevorgang anlegen Aktionen

Serviceauftrag: Details Positionen Notizen Rückmeldungen Vorgangshistorie Kategorisierung Bezugsobjekte Preissummen Preisdetails Eingeplante Aktionen Versa >

Serviceauftrag: Details

Bearbeiten

Allgemeine Daten	Verarbeitungsdaten	Bezugsobjekte
ID: 8000000040	Externe Referenz:	Produkt-ID:
Beschreibung: Anlagenmotor Innenrotor defekt	Priorität: hoch	ID des technischen Platzes:
Auftraggeber: Inlandskunde DE	Status: Freigegeben	Equipment-ID: 10000000 Customer Equipment
Ansprechpartner: Herrn Thomas Müller	Nettowert: 70.00 EUR	Referenzprodukt:
	Bruttowert: 83.30 EUR	Seriennummer:
Termine	Servicevertrag und Garantie	Kategorisierung
Gewünschter Beginn: 13.11.2020 00:00	Servicevertrag:	Kategorie 1:
Gewünschtes Ende: 16.11.2020 00:00	Garantie-ID:	Kategorie 2:



SAP S/4HANA Service





SAP Tools und Plattformen

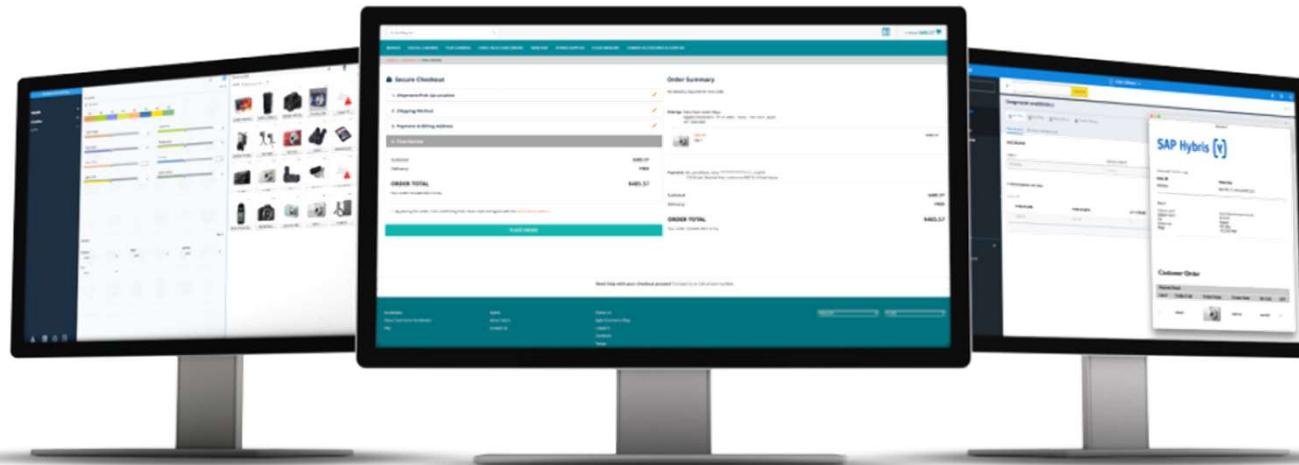
- SAP S/4 HANA Service
- SAP Commerce (Self Service Portale)
- SAP Service Cloud
- SAP Field Service Management



SAP Commerce Cloud

Mit einer Omnichannel-Software schaffen Sie relevante Einkaufserlebnisse in allen Handelskanälen

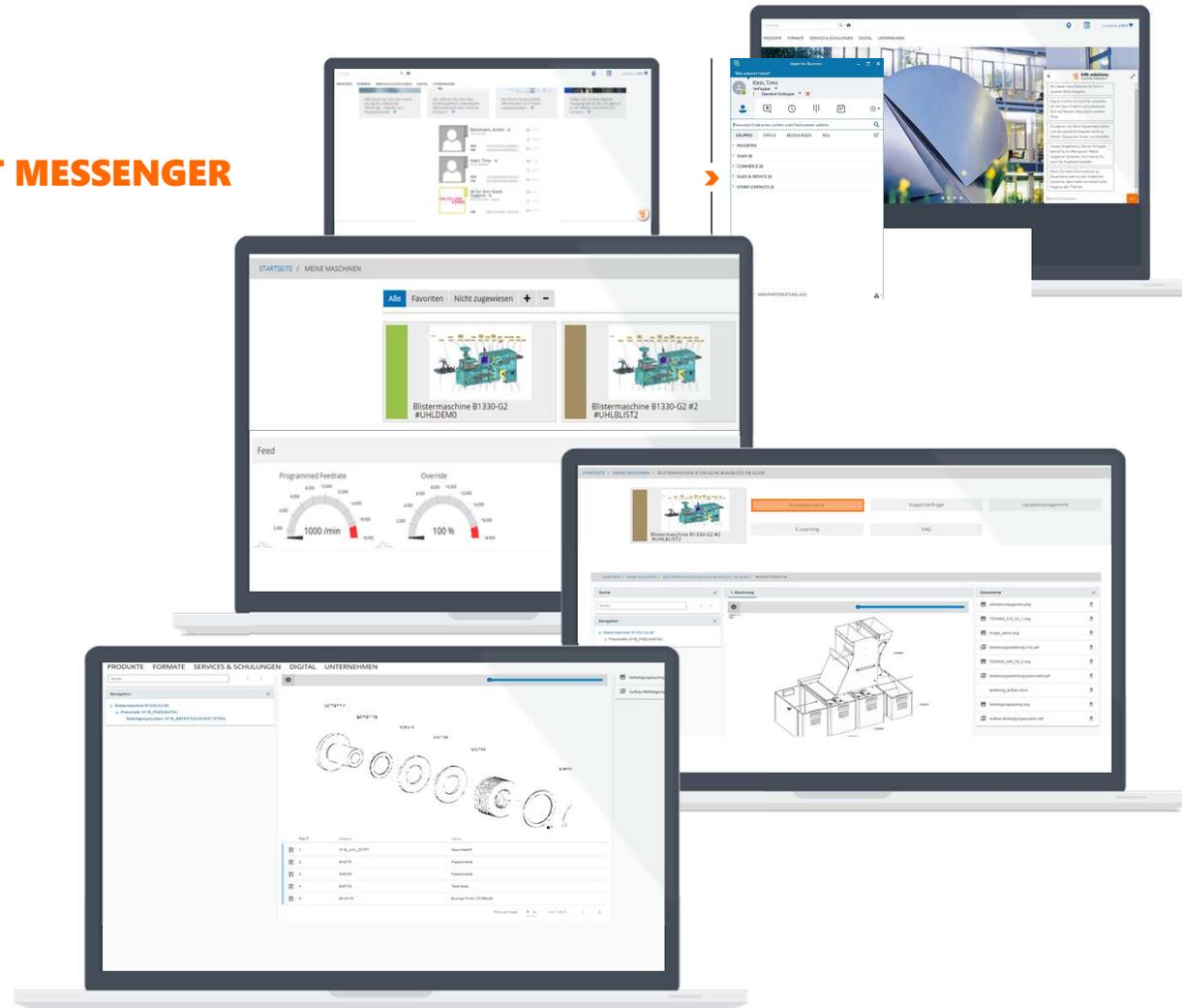
Bieten Sie im Handelsgeschäft personalisierte Erlebnisse mit einer funktionsreichen, flexiblen und integrierten Plattform, mit der Sie Ihre Produkte an Konsumenten und auch an Unternehmen verkaufen können.





SAP Commerce – Service Highlights

- **INTEGRIERBARE CHATBOT / INSTANT MESSENGER**
- **SELF SERVICE PORTALE (CPQ / INCIDENT MANAGEMENT)**
- **EQUIPMENT VIEWER (IOT DATEN)**





SAP Service Cloud



Zufriedene Kunden dank nahtloser und umfassender Services

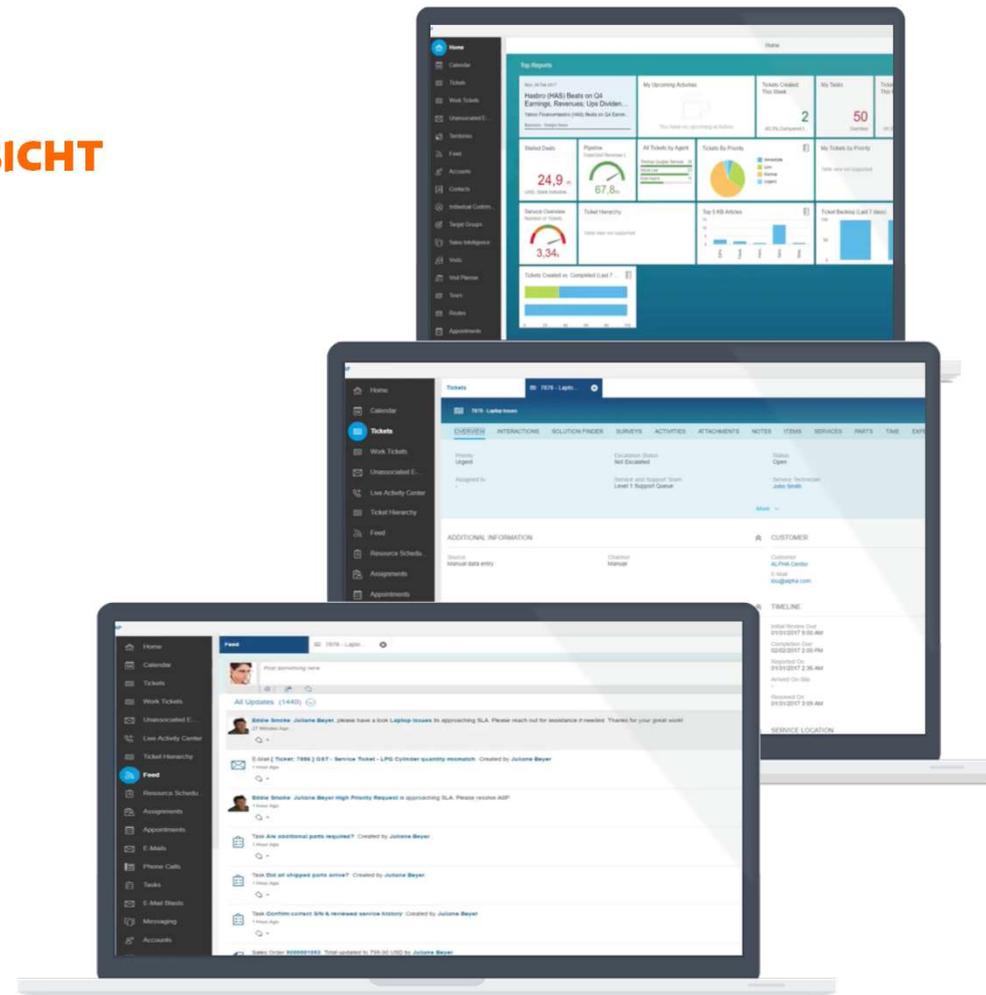
Bieten Sie vor, während und nach jedem Kauf einen exzellenten und personalisierten Kundenservice.

Mit SAP-Lösungen haben Ihre Mitarbeiter immer die richtigen Informationen und Werkzeuge für einen perfekten Service zur Hand – im Callcenter und im Außendienst ebenso wie auf Selfservice-Seiten im Internet.



SAP Service Cloud – Highlights

- **SCHNELLE UND AUSFÜHRLICHE TICKETÜBERSICHT MIT KPIS**
- **PORTALINTEGRATION / MAIL INTEGRATION**
- **TICKETKATEGORISIERUNG DURCH KÜNSTLICHE INTELLIGENZ (SAP LEONARDO)**





SAP Tools und Plattformen

- SAP S/4 HANA Service
- SAP Commerce (Self Service Portale)
- SAP Service Cloud
- SAP Field Service Management



SAP Field Service Management



Zufriedene Kunden dank nahtloser und umfassender Services

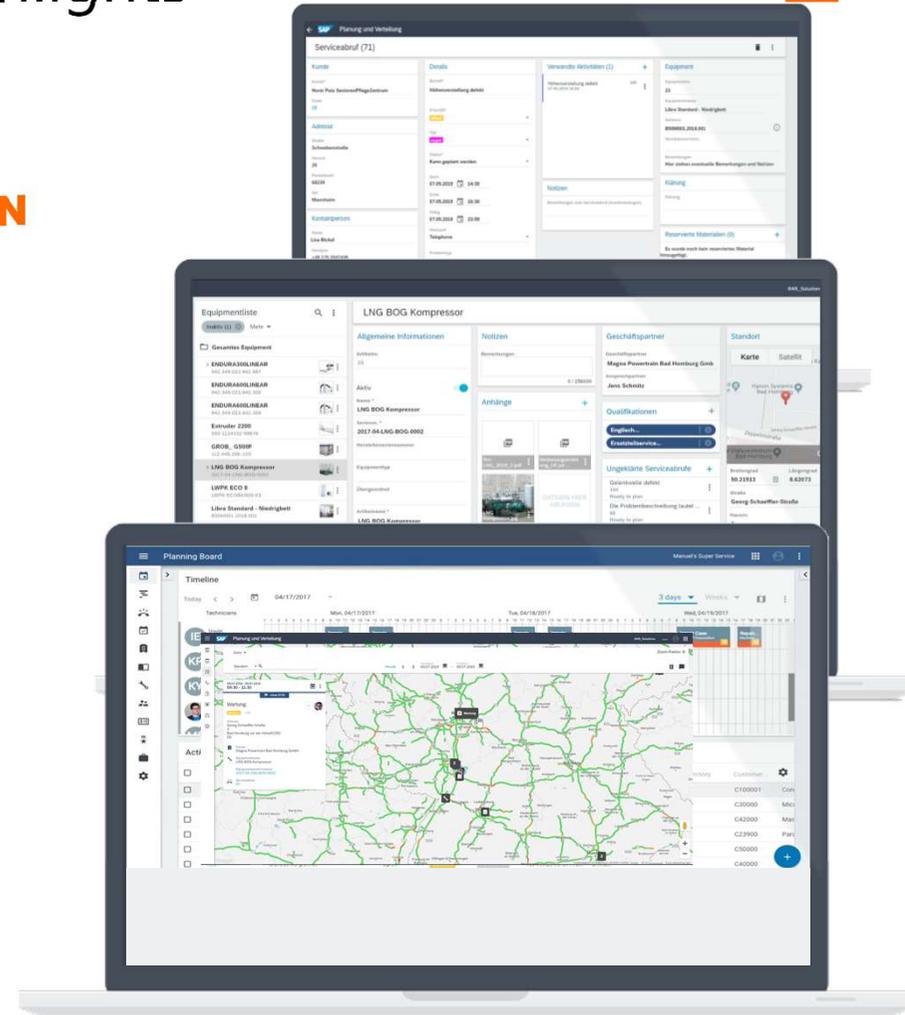
Lösen Sie Kundenanliegen schnell.

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



SAP Field Service Management – Highlights

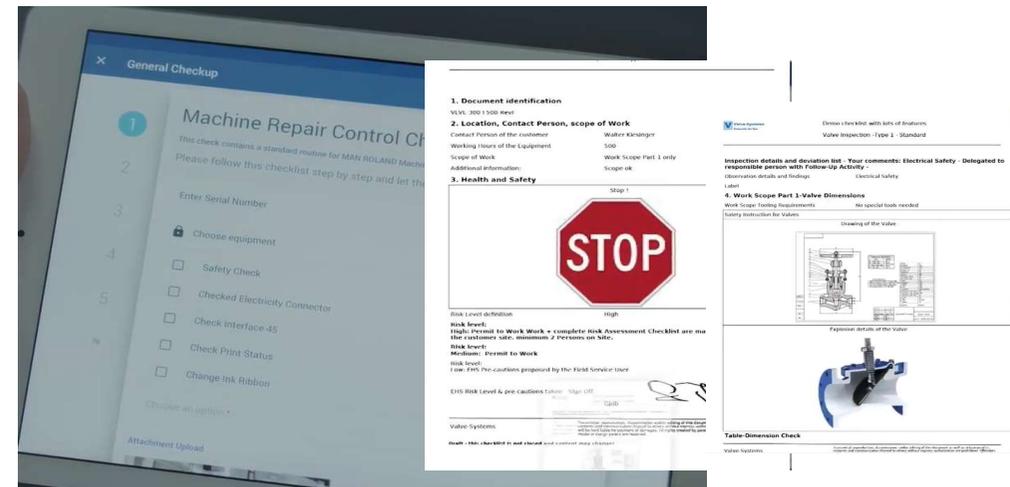
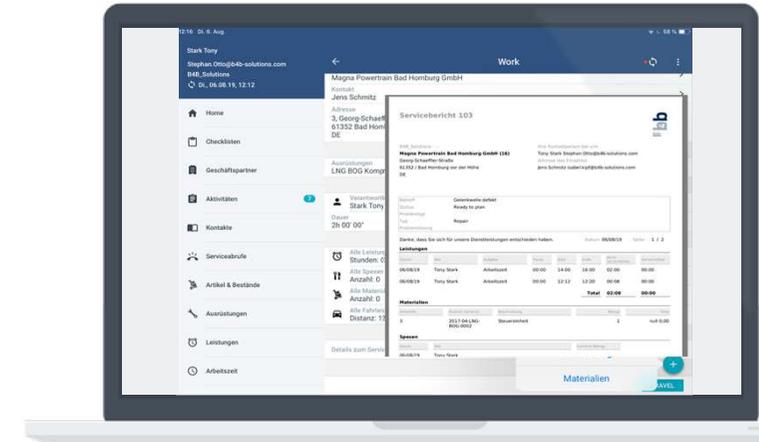
- **ZUGRIFF AUF MASCHINEN UND ANLAGENDATEN IM AUßENDIENST**
- **ZENTRALE ÜBERSICHT ÜBER LAUFENDE SERVICEEINSÄTZE**
- **BEST MATCHING PLANUNGSSZENARIOEN FÜR TECHNIKER AUF BASIS VON VERFÜGBARKEIT, ENTFERNUNG, QUALIFIKATIONEN**





SAP Field Service Management – Highlights #2

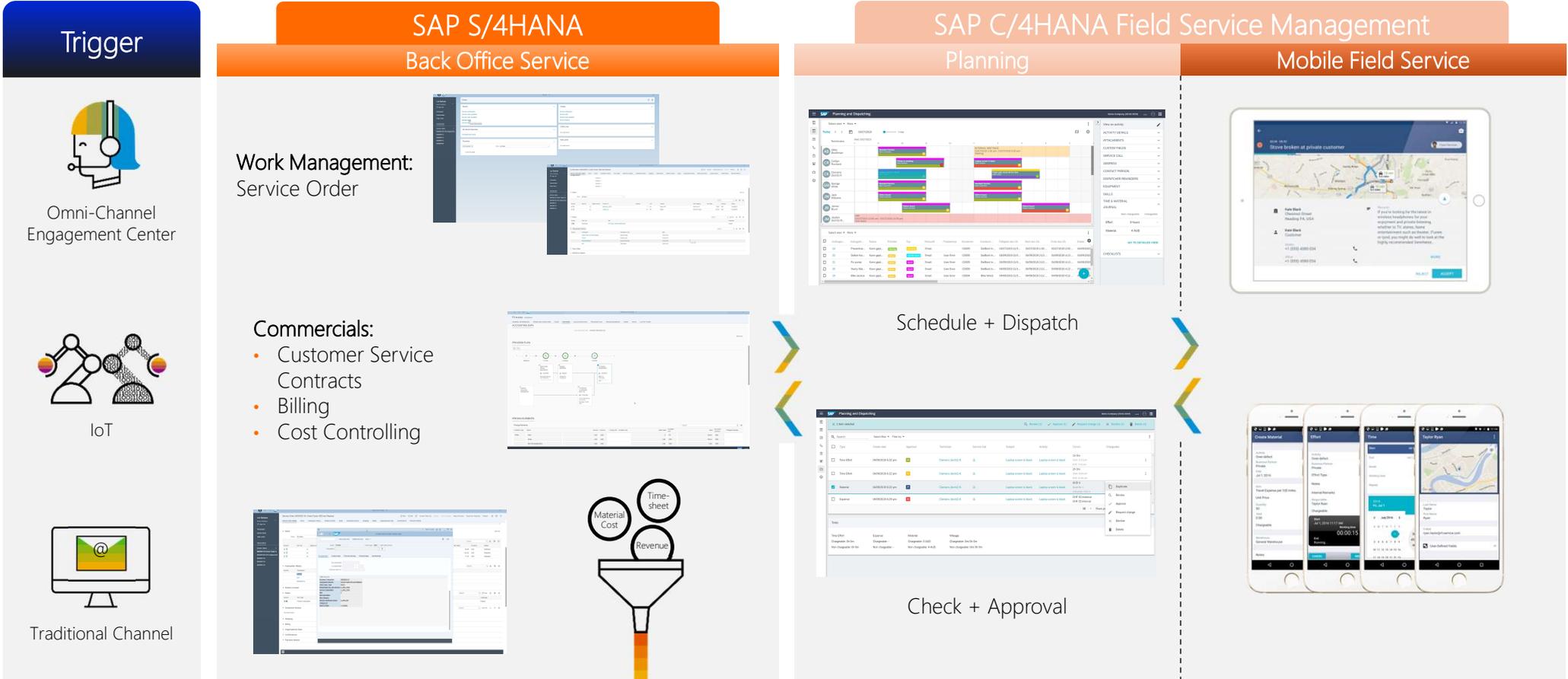
- **OFFLINEFÄHIGE MOBILE SERVICE EINSATZLÖSUNG**
- **DIGITALE UNTERSCHRIFT BEIM KUNDEN INKL. SERVICEEINSATZBERICHT**
- **INTEGRATION VON EXTERNEN DIENSTLEISTERN (CROWD)**
- **INTEGRIERTER SELF-SERVICE (NOW)**





SAP's Vision: End-to-End Service Process

←..... Digital handshake→



This presentation and SAP's strategy and possible future developments are subject to change and may be changed by SAP at any time for any reason without notice. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including, but not limited to, the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.



Zusammenfassung – die wichtigsten Punkte

- Portfolioübergreifende Service Strategie in Verbindung mit S/4HANA und C/4HANA
- Standardisierte Schnittstellen zwischen den SAP Plattformen und Tools
- Zukunftsweisende Servicetechnologien und Servicestrategien
- Einheitliches und plattformübergreifendes UI

HERZLICHEN DANK

für Ihre Aufmerksamkeit.

Johannes Mühlhöfer

Business Expert Logistik



All for One Group SE
Sapporobogen 6-8
80637 München
all-for-one.com

T: +49 89 – 1490226-33
M: +49 160 96984869
E: johannes.muehlhoefer@all-for-one.com

Stephan Otto

Senior Consultant



B4B Solutions GmbH
Kaiserswerther Straße 115
40880 Ratingen
b4b-solutions.com

T: +49 210 294256-174
M: +49 151 43101807
E: stephan.otto@b4b-solutions.com



one idea ahead



Disclaimer

Die Informationen in diesen Unterlagen sind vertraulich und dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch All for One Group SE bekannt gegeben werden. Alle Texte, Bilder und Grafiken unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums. Alle Rechte an diesen Unterlagen sind der All for One Group SE vorbehalten.

All for One Group SE stellt diese Unterlagen ohne jegliche Verpflichtung, Gewährleistung oder Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, zur Verfügung. All for One Group SE übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Irrtümer in diesem Dokument, es sei denn, derartige Schäden beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Der Inhalt dieser Unterlagen kann von All for One Group SE jederzeit geändert werden. Diese Unterlagen dienen ausschließlich informativen Zwecken und dürfen in keinen Vertrag aufgenommen, für Handelszwecke weiterverwendet oder an Dritte weitergegeben werden, soweit sie nicht für eine solche Verwendung gekennzeichnet sind oder eine vorherige schriftliche Genehmigung von All for One Group SE vorliegt.