



b4b solutions

Customer Experience

So planen und steuern Sie Ihre Servicetechniker – mit SAP Field Service Management (früher Core Systems) bzw. SAP Service Cloud

Stephan Otto & Achim Beckmann, 22.04.2020

Maschine verliert Öl

Sondermann, Klaus <Klaus.Sondermann@kraftmey.com>

An Tobias Gercht



 Diese Nachricht wurde mit der Priorität "Hoch" gesendet.

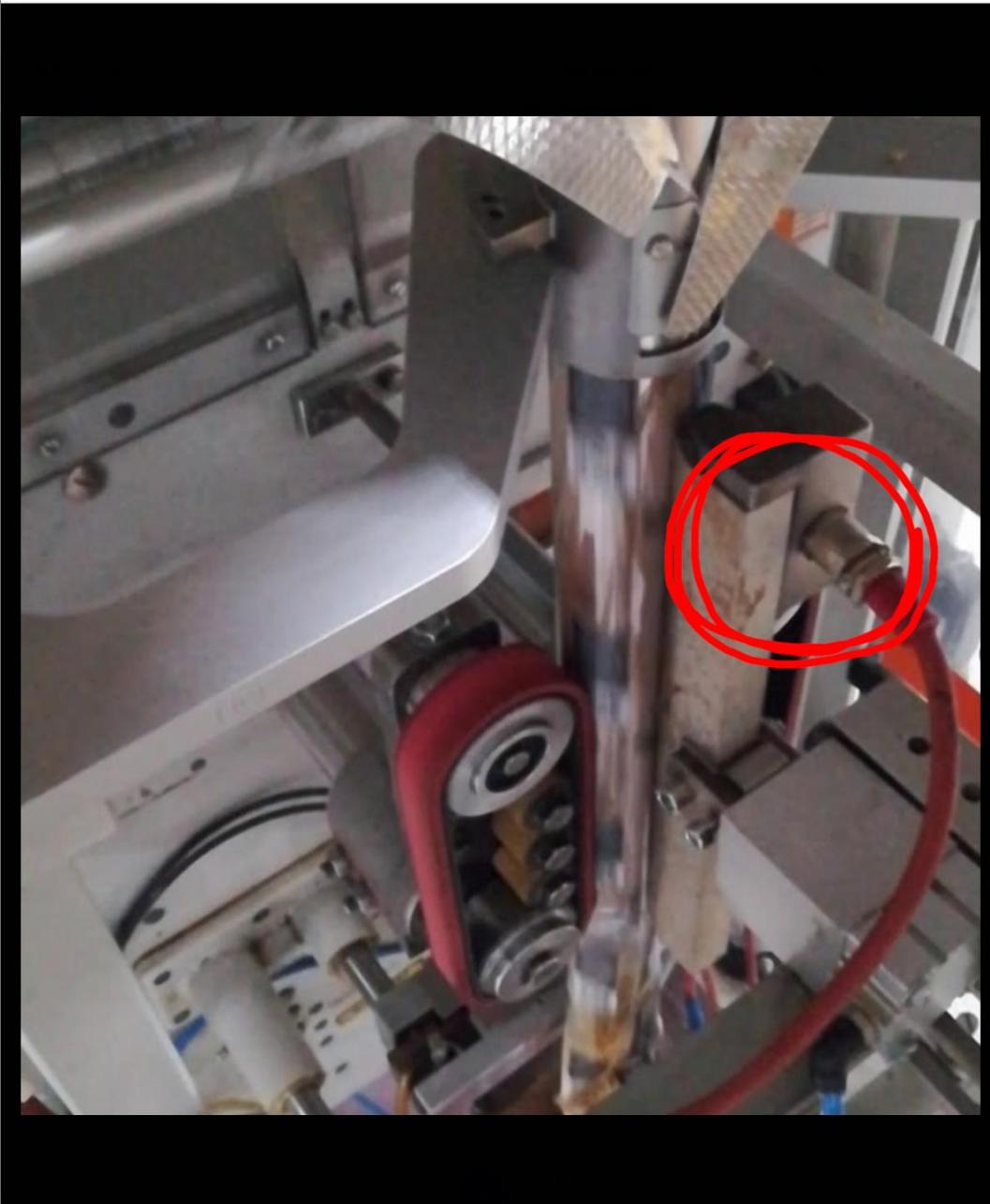


Guten Tag,

Ihre Maschine ist defekt; sie verliert Öl an der gekennzeichneten Stelle. Bitte senden Sie schnellstmöglich einen Techniker.

Beste Grüße
Klaus Sondermann
Schichtleiter AX-O

Ernst Kraftmey GmbH
Im Sandgewann 1
72072 Hirschau
T +49 7071 78807 461
klaus.sondermann@kraftmey.com
www.kraftmey.com



- 1 Wissensmanagement
- 2 Self Service
- 3 Ticketing, Bots, KI-Unterstützung
- 4 Ersatzteilmanagement
- 5 Servicetechniker
- 6 IoT & Digitaler Zwilling
- 7 AR/VR Remote Service

Maschine verliert Öl

Sondermann, Klaus <Klaus.Sondermann@kraftmey.com>

An Tobias Gercht



Diese Nachricht wurde mit der Priorität "Hoch" gesendet.



Guten Tag,

Ihre Maschine ist defekt; sie verliert Öl an der gekennzeichneten Stelle. Bitte senden Sie schnellstmöglich einen Techniker.

Beste Grüße
Klaus Sondermann
Schichtleiter AX-O

Ernst Kraftmey GmbH
Im Sandgewann 1
72072 Hirschau
T +49 7071 78807 461
klaus.sondermann@kraftmey.com
www.kraftmey.com

- 1 Wissensmanagement
- 2 Self Service
- 3 Ticketing, Bots, KI-Unterstützung
- 4 Ersatzteilmanagement
- 5 Servicetechniker
- 6 IoT & Digitaler Zwilling
- 7 AV/VR Remote Service

Maschine verliert Öl

Sondermann, Klaus <Klaus.Sondermann@kraftmey.com>

An Tobias Gercht

Diese Nachricht wurde mit der Priorität "Hoch" gesendet.



Guten Tag,

Ihre Maschine ist defekt und verliert Öl an der gekennzeichneten Stelle. Bitte senden Sie schnellstmöglich einen Techniker.

Beste Grüße
Klaus Sander
Schichtleiter AX-O

Ernst Kraftmey GmbH
Im Sandgewann 1
72072 Hirschau
T +49 7071 78807 461
klaus.sondermann@kraftmey.com
www.kraftmey.com

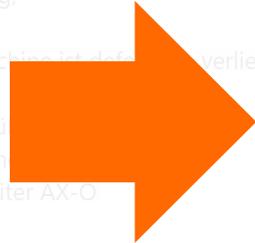
First Time Fix Rate ↑

Kundenzufriedenheit ↑

Kosten ↓

Zeit ↓

Stillstandszeiten ↓





Personas



Kunde
Klaus Sondermann



Dispatcher
James (Dispatcher) Taylor



Techniker
John (tech1) Smith

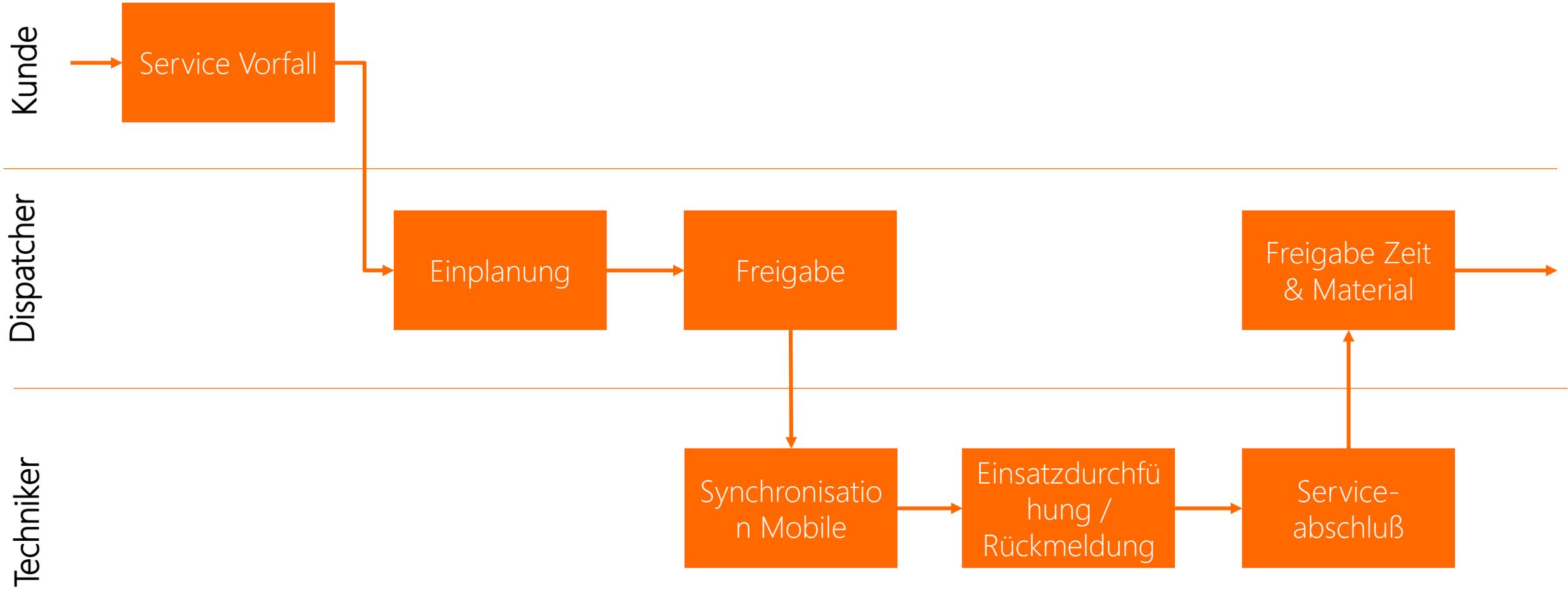


DEMO





Prozess Rückblick





Die nächsten Websessions unserer Reihe

Mittwoch, 06.05., 16.30 Uhr:

Nie wieder das falsche Ersatzteil: Ersatzteile (KI-basiert) erkennen, finden, sofort bestellen und somit ein positives Kundenerlebnis schaffen. Mit Praxisbeispiel Lindauer Dornier als Live-Demo.

Mittwoch, 13.05., 16.30 Uhr:

Digitaler Zwilling: So verwalten Sie digital Ihre Maschinen und andere Assets und sorgen für hervorragenden Kundenservice. Mit mittelstandsgerechtem Praxisbeispiel Vollmer Werke als Live-Demo.

www.all-for-one.com/service20

Achim Beckmann

Chief Operations Officer (COO)

B4B Solutions GmbH
Kaiserswerther Straße 115
40880 Ratingen

T: +49 2102 94 256 169

M: +49 175 2047 439

E: achim.beckmann@b4bsolutions.com

**HERZLICHEN
DANK** für Ihre
Aufmerksamkeit.





one idea ahead