

So funktioniert **modernes** Field Service Management

Vom Serviceauftrag zu glücklichen
Kund*innen

BTC

Kundenservice im Außendienst effizient gestalten

Guter Kundenservice ist ein elementarer Bestandteil erfolgreicher Unternehmen. In vielen Branchen machen Serviceverträge heute einen Großteil des Umsatzes aus. Umso wichtiger ist es, diese Säule zu stärken und optimal für die Zukunft aufzustellen.

Kundenservice im Außendienst (Field Service) ist insbesondere für Branchen wie den Maschinen- und Anlagenbau ein großes Thema. Richtig umgesetzt, wird herausragender Field Service zum Alleinstellungsmerkmal eines Unternehmens. Richtiges Field Service Management steigert dabei nicht nur die Kundenzufriedenheit. Durch eine höhere Produktivität und mehr Effizienz sparen Unternehmen außerdem wertvolle Ressourcen, die sie anderweitig investieren können.

Eine der Softwarelösungen für diesen Bereich ist **SAP Field Service Management**, eine Zusatzanwendung, die sowohl an SAP-CX-Lösungen (**SAP Sales- und Service Cloud**) oder **SAP S/4HANA** angebunden werden kann. Diese Integration ermöglicht Unternehmen End-to-End-Prozesse ohne Systembrüche.

SAP Field Service Management ermöglicht Service in Echtzeit, verschlankt Prozesse und erhöht die Kundenzufriedenheit. Aber wie genau funktioniert das? Wie sieht zukunftsfähiges Field Service Management in der Praxis aus? Begleiten Sie einen Kundenauftrag auf seinem Weg durch die verschiedenen Stationen des Serviceprozesses.

Ronny Harders
Sales Representative
SAP Asset Management

T +49 441 3612-2401

M +49 174 9081 790

[ronny.harders@
btc-ag.com](mailto:ronny.harders@btc-ag.com)

Cloud-Lösungen gewinnen im Field Service Management zunehmend an Bedeutung. Dieses Segment hatte im Jahr 2020 eine jährliche Wachstumsrate von 13 %, die, Prognosen zufolge, bis 2025 ansteigen dürfte auf:

75 %

(Quelle: PWC „Leveraging the latest trends in field service management“)

Stationen des Serviceprozesses

1

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt – aus Kund*innensicht

2

Step 2: Optimierte Einsatzplanung – aus Disponent*innensicht

3

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt – aus Techniker*innensicht

4

Nachhaltigkeit

5

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

6

Fazit

Stationen des Serviceprozesses

1

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt – aus Kund*innensicht

2

Step 2: Optimierte Einsatzplanung – aus Disponent*innensicht

3

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt – aus Techniker*innensicht

4

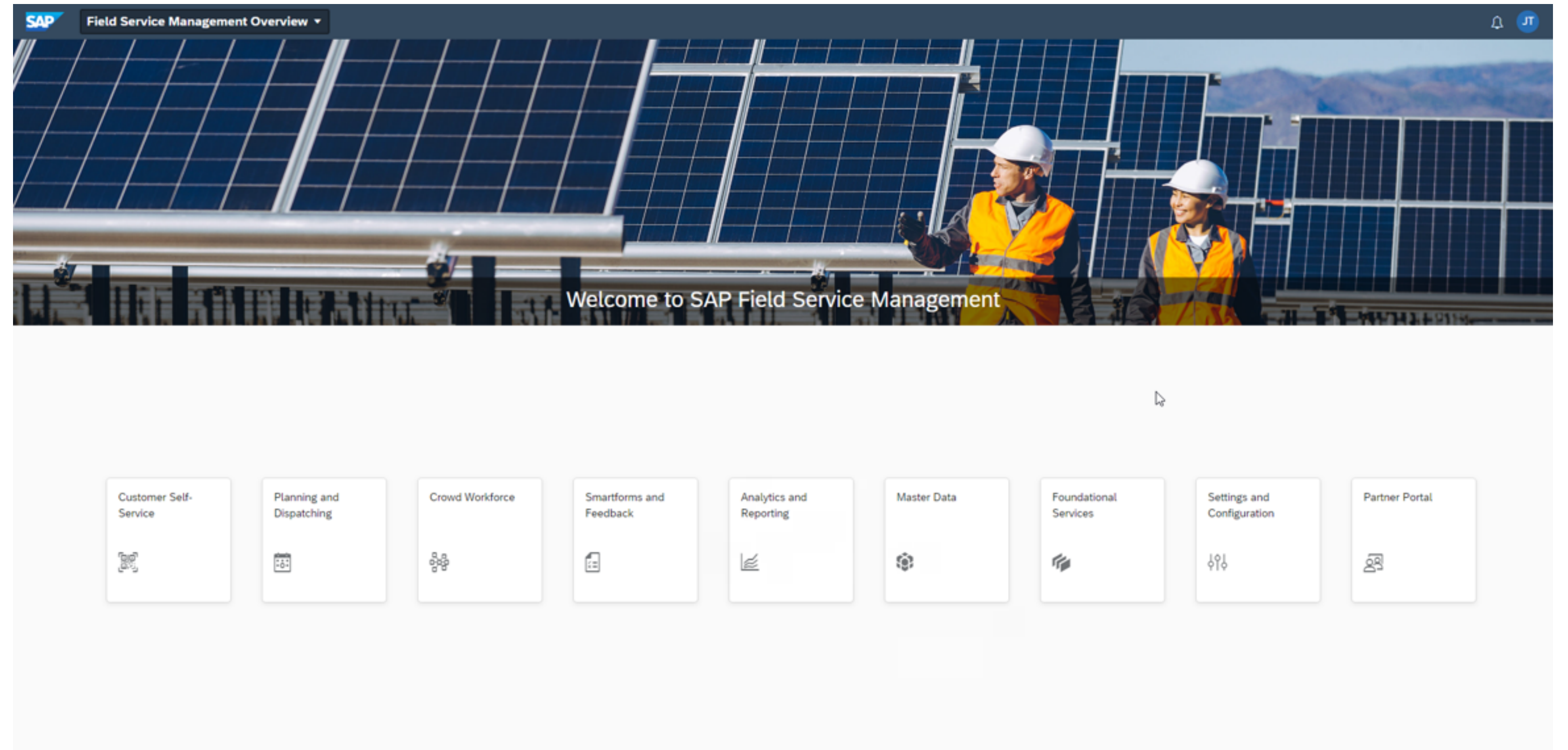
Nachhaltigkeit

5

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

6

Fazit



Aus Kund*innensicht

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt

Es ist Dienstagmorgen. Direkt beim ersten Kaffee erscheint eine Fehlermeldung im Management-Dashboard von Lou Daly, der leitenden Technikerin eines namhaften Verpackungsherstellers. Eine der Anlagen aus der aktuellen Produktionskette meldet einen Fehler: Ein defektes Teil stört den Betrieb der Maschine. Nach einer kurzen Analyse ist klar, die Produktion muss gestoppt werden – das Problem ist dringend.

Jetzt muss es schnell gehen! Erst, wenn das defekte Teil ausgetauscht wurde, kann die Produktion weitergehen. Bis dahin kostet jede Stunde wichtige Zeit, die der Verpackungshersteller eigentlich benötigt, um den Auftrag termingerecht fertigzustellen.

 Service-Dashboard

Zum Glück stellt der Maschinen- und Anlagenbauer, der die eingesetzten Maschinen vertreibt, wartet und repariert, seinen Kund*innen ein Onlineserviceportal zur Verfügung. In diesem kann Frau Daly selbstständig einen Serviceauftrag erstellen. Sie scannt dazu einfach den QR-Code auf der Maschine, der alle nötigen technischen Details enthält. Ebenso fügt sie den Fehlercode, den die Maschine meldet, hinzu. Auch Bilder oder weitere Informationen könnte sie bei Bedarf anfügen.

Da die Zeit drängt, ruft sie zusätzlich die Servicenummer an und spricht mit Patrick Bernard, einem Mitarbeiter des Servicecenters, der noch ein paar zusätzliche Informationen abfragt und anschließend das Ticket mit der höchsten Priorität versieht. Da sie die Serviceanfrage bereits im Portal erstellt und die meisten Informationen eingegeben hat, ist der Anruf für Lou Daly kurz und effizient. Jetzt heißt es warten, bis eine Terminbestätigung im Portal angezeigt wird.

The screenshot displays the SAP 'Planung und Verteilung' (Planning and Distribution) interface. A modal window titled 'Serviceabruf 338' is open, showing details for a service call. The main header indicates 'Low voltage' and 'Reparatur' (Repair) with a high priority ('Hoch') and status 'Bereit zur Planung' (Ready for planning). The customer is 'Alpha Center' with code '11' and contact 'Lou Daly'. The interface includes tabs for 'Allgemeine Informationen', 'Aktivitäten', 'Qualifikationen', 'Reservierte Materialien', and 'Anhänge'. The 'Allgemeine Informationen' tab is active, showing a table of details:

Allgemeine Informationen		Planungseinschränkungen	
Details			
Betreff	Low voltage	Typ	Reparatur
Priorität	Hoch	Status	Bereit zur Planung
Zuständige Person	John Smith	Externe ID	8552
Geschäftspartner		Planungseinschränkungen	
Kunde	Alpha Center (11)	Früheste(s) Startdatum/-uhrzeit	16.11.2022 16:00
Ansprechpartner	Lou Daly	Enddatum/-uhrzeit	30.11.2022 16:00
Telefon		Fälligkeitsdatum/-uhrzeit	

Additional fields on the right include 'Problemtyp' (Benutzerfehler), 'Herkunft' (Web-Portal), 'Auftragsreferenz', and 'Notizen' (Bemerkungen zum Serviceabruf, Klärung). A 'Bearbeiten' button is visible in the top right of the modal, and a 'Schließen' button is at the bottom right.

📷 Ansicht Serviceticket

Die Vorteile einer modernen FSM-Lösung

- ✓ Onlineportale mit Self-Service-Funktionen erhöhen die Kundenzufriedenheit. Statt eine Hotline anzurufen und dort alles schildern zu müssen, können Kund*innen im Serviceportal selbst Tickets anlegen. Diese Möglichkeit ist schnell, effizient und es entstehen keine Wartezeiten bei der Erstellung des Serviceauftrags.
- ✓ Je nach Präferenz ist ein Anruf im Servicecenter natürlich weiterhin möglich – sowohl stattdessen als auch ergänzend zum Onlineportal.
- ✓ Die Maschine liefert Fehlermeldungen und weiterführende Informationen, die Kund*innen in das Ticket einfügen können. Kund*innen können ihren Fall so einfach schildern und Disponent*innen haben direkt Zugriff auf die Informationen, die sie zur Zuteilung der Techniker*innen benötigen.



Stationen des Serviceprozesses

1

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt – aus Kund*innensicht

2

Step 2: Optimierte Einsatzplanung – aus Disponent*innensicht

3

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt – aus Techniker*innensicht

4

Nachhaltigkeit

5

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

6

Fazit

SAP Planung und Verteilung

Sicht auswählen Mehr

HEUTE < > 04/27/2022 1 Woche

Techniker

Alex Smith
Brian Paulsen
Clemens (tech2) K
Jane Miller
John Smith
Mike Anderson

Mittlere Priorität Serviceabruppriorität (1) Mehr

Erstellungsdatum	Externe Ser	Status	Priorität
12/09/2021 9:40 am	8330	Bereit zur Planung	Mittel
12/09/2021 9:01 am	8331	Bereit zur Planung	Mittel
11/29/2021 10:04 am	8326	Bereit zur Planung	Mittel

Zeilen pro Seite: 200 1-16 von 16

Aus Disponent*innensicht

Step 2: Optimierte Einsatzplanung

Da der Fehler die Produktion des Verpackungsherstellers lahmlegt, hat der Serviceauftrag höchste Priorität und landet mit einer entsprechenden Meldung im Dashboard der Field-Service-Management-Lösung von Julian Beyer, einem Disponenten des Maschinen- und Anlagenbauers.

Zuweisung Techniker

Dank der vielen Informationen, die Frau Daly bereits hinzugefügt hat, kann der Disponent die Anforderungen für diesen Serviceauftrag einfach festlegen. So wird sichergestellt, dass passende Techniker*innen für diesen Job ausgewählt werden.

Im Dashboard hat Julian Beyer eine Übersicht über die Einsatzzeiten und Auslastung der Techniker*innen sowie deren aktuell geplanten Routen. Bei der Auswahl wird er von einer Künstlichen Intelligenz (KI) unterstützt, die Verfügbarkeit und Qualifikation der entsprechenden Personen prüft. In nur wenigen Schritten kann der Disponent so eine geeignete Person auswählen, unterstützende Zusatzmaterialien im Ticket hinterlegen sowie die notwendigen Ersatzteile im Lager reservieren.

Kurz nachdem der Termin vom Disponenten festgelegt wurde, erhält die leitende Technikerin des Kunden, Lou Daly, eine Bestätigung, die sie aufatmen lässt. In der App sieht sie, dass ein Servicetechniker bereits auf dem Weg zu ihr ist.

The screenshot displays the SAP 'Planung und Verteilung' interface. The main view is a Gantt chart showing technician availability and planned activities for the week of 08/05/2022. A pop-up window shows details for a 'Site Survey' activity on 08/09/2022 from 7:00 pm to 6:59 pm. A table below the chart lists service requests with columns for Serviceabrufcode, Externe Serviceabruf..., Status, and Betreff des Serviceabrufs. A right-hand sidebar shows 'Aktivität anzeigen' (Show Activity) details for the selected activity.

Serviceabrufcode	Externe Serviceabruf...	Status	Betreff des Serviceabrufs
439	8873	Bereit zur PL...	Printer Maintenance Request
438	8885	Bereit zur PL...	Printer Maintenance Request
437	8884	Bereit zur PL...	Geberit Tank Fittings - Defective Product

Terminplanung Techniker

Die Vorteile einer modernen FSM-Lösung

- ✓ Mit dem Dispoboard haben Disponent*innen stets den kompletten Überblick über die Einsatzzeiten der Techniker, deren Auslastung und aktuelle Routen.
- ✓ Dank KI-Unterstützung können Servicetechniker*innen entsprechend ihrer Zeit, Entfernung und Qualifikation automatisch eingeteilt werden. Disponent*innen sparen dadurch Zeit und profitieren von einer höheren Planungseffizienz.
- ✓ Ersatzteile können anhand von Wartungsplänen frühzeitig reserviert werden, sodass Servicetechniker*innen diese direkt zum Auftrag mitbringen können. Das sorgt für eine bessere First-time-fix-rate und damit eine höhere Kundenzufriedenheit.



Stationen des Serviceprozesses

1

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt – aus Kund*innensicht

2

Step 2: Optimierte Einsatzplanung – aus Disponent*innensicht

3

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt – aus Techniker*innensicht

4

Nachhaltigkeit

5

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

6

Fazit

Aus Techniker*innensicht

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt

Mit einem Signalton erscheint der Serviceauftrag auf dem Mobiltelefon des Servicetechnikers John Smith. Er hat heute Bereitschaftsdienst und deswegen auch spontan freie Kapazitäten für einen dringenden Termin. Gleichzeitig hat er jahrelange Erfahrung mit der betroffenen Maschine, sodass der Austausch für ihn Routine ist. Das System hat genau den richtigen Techniker für den Job ausgewählt.

Auf dem Tablet findet der Techniker alle Informationen, die er benötigt: die Meldung, wo sich das bereits reservierte Ersatzteil befindet, eine optimierte Route zum Einsatzort, sowie weiterführende Dokumente und Checklisten. Bevor er sich auf den Weg macht, startet er noch die Standortübermittlung in seiner FSM-Lösung, mit der die Disponent*innen seine Position in Echtzeit sehen können. Dann geht es los.

Zuerst scannt Herr Smith die Einsatzteile, die er bereits in seinem Dienstwagen hat und fügt sie in der App zum Auftrag hinzu. Nach einem

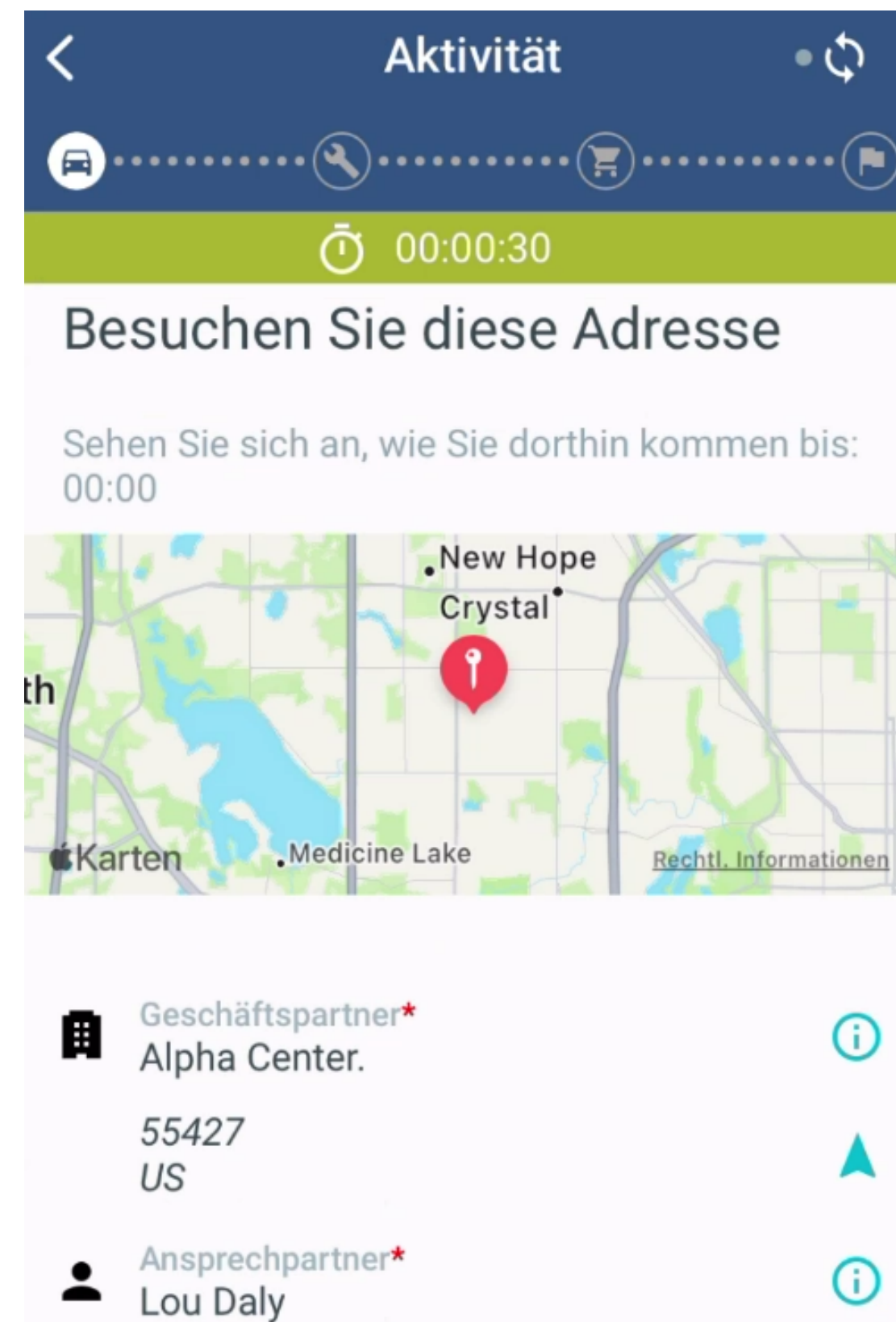
kurzen Stopp im Lager für zwei Ersatzteile, die er nicht selbst vorrätig hatte, trifft Herr Smith zur vereinbarten Zeit beim Verpackungshersteller ein und wird dort von Frau Daly empfangen, die ihn zur Maschine führt. Während des Reparaturvorgangs erhält er hilfreiche Unterstützung von seiner FSM-Lösung. Sowohl die angehängten Dokumente und Checklisten am Ticket selbst als auch die allgemeine Wissensdatenbank helfen ihm dabei, sich schnell über modellspezifische Besonderheiten zu informieren.

Während der Reparatur scannt er das verwendete Material einfach mit der FSM-App auf ihrem Mobiltelefon. Zusammen mit der erfassten Zeit erstellt die App so automatisch einen Servicereport, den sich Herr Smith von der Kundin direkt vor Ort mit einer digitalen Unterschrift unterzeichnen lassen kann. Frau Daly sieht den abgeschlossenen Auftrag direkt im Serviceportal und hat die Möglichkeit, ein kurzes Feedback abzugeben.

Nach wenigen Stunden läuft die Maschine wieder und die Produktion kann fortgesetzt werden. Dass der Serviceauftrag so einfach und reibungslos ablief, hat die Kundin den kompetenten Mitarbeiter*innen des Anlagenbauers, aber auch der effizienten FSM-Lösung

zu verdanken, die Prozesse an vielen Stellen im Hintergrund optimiert und damit allen Beteiligten wertvolle Zeit spart.

📷 Aktivitätsübersicht in der App



📷 Digitale Unterschrift

Die Vorteile einer modernen FSM-Lösung

- ✓ Eine mobile FSM-Lösung auf dem Tablet begleitet Techniker*innen während des gesamten Kundenauftrags. Die Lösung besticht durch eine hervorragende Usability und ist daher einfach zu nutzen.
- ✓ Automatisierte Prozesse, Vorlagen und Checklisten unterstützen Techniker*innen bei der Reparatur und sorgen für mehr Effizienz. Auch der direkte Zugriff auf Lager- und Produktinformationen ist jederzeit möglich.
- ✓ Optimierte Routen bringen Techniker*innen schnell und ressourcensparend zum Ziel.
- ✓ Eingebaute Produkte und verwendete Materialien können gescannt und automatisch registriert werden, händische Notizen werden überflüssig.
- ✓ Serviceaufträge und Reports können mit der FSM-App automatisch erstellt und direkt vor Ort mit einer digitalen Unterschrift bestätigt werden.



Stationen des Serviceprozesses

1

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt – aus Kund*innensicht

2

Step 2: Optimierte Einsatzplanung – aus Disponent*innensicht

3

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt – aus Techniker*innensicht

4

Nachhaltigkeit

5

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

6

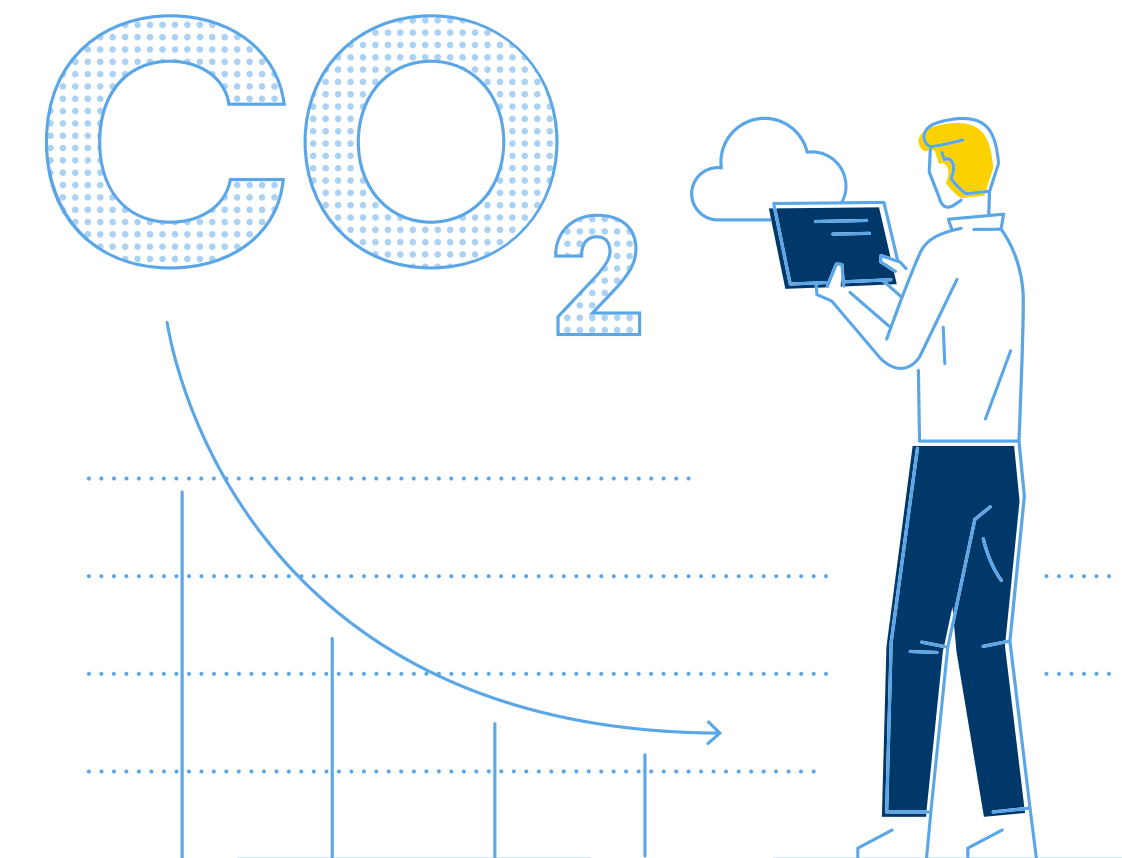
Fazit

Nachhaltigkeit

- ✓ Das Thema Nachhaltigkeit hat Einzug in so gut wie jede Branche gefunden. Unternehmen, die diesen Ansatz verfolgen, profitieren von einer besseren Kundenbindung, einem positiveren Image und legen den Grundstein für ein zukunftsfähiges Unternehmen. SAP Field Service Management kann dabei unterstützen, den Kundenservice im Außendienst nachhaltiger zu gestalten.
- ✓ Anders als bei vielen internen Prozessen wird im Außendienst oftmals noch viel Papier für Serviceaufträge oder Reports verwendet. Eine moderne FSM-Lösung ermöglicht einen 100 % digitalen, papierlosen Prozess und spart so automatisch Ressourcen ein.
- ✓ Auch CO²-Emissionen können mit SAP Field Service Management dank optimierter Wegstrecken gespart werden. Eine hohe First-time-fix-rate durch passend ausgewählte Techniker*innen und bereits mitgebrachte Ersatzteile führt außerdem zu effizienteren Einsätzen.

Sie wünschen sich einen tieferen Einblick in die Lösung? In unserem kostenfreien Webinar zeigen wir Ihnen, wie die Arbeit mit SAP Field Service Management in der Praxis funktioniert.

Jetzt anschauen!



Stationen des Serviceprozesses

1

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt – aus Kund*innensicht

2

Step 2: Optimierte Einsatzplanung – aus Disponent*innensicht

3

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt – aus Techniker*innensicht

4

Nachhaltigkeit

5

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

6

Fazit

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

So profitieren Unternehmen

- Field Service in Echtzeit
- Höhere Produktivität
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Mehr Effizienz im Service dank intelligenter Analysen und ansprechender Dashboards
- Vorausschauende Planung von Ressourcen statt passiver Reaktion
- Einheitliche Service-Software statt Papier, Excel und Outlook
- Mobile-App für die schnelle Erstellung von Aufträgen und Reports vor Ort
- Umfangreiche Unterstützung bei Serviceleistung durch KI und Wissensdatenbanken
- Moderne Software wie SAP FSM sorgt für eine höhere Mitarbeitermotivation
- Intelligente und KI-gestützte Terminplanung von Servicetechniker*innen anhand von Qualifikation, Distanz und Verfügbarkeit
- Kürzere Routen zu Außenterminen dank optimierter Planung

Vorteile in Zahlen – ein Beispiel:

Wenn 32 Monteur*innen nur jeweils 15 Minuten pro Arbeitstag durch optimierte Routen, digitalisierte Prozesse und eine einfachere Handhabung der Softwarelösung auf dem Tablet einsparen, gewinnt das Unternehmen bereits einen ganzen

So profitieren Kunden

- Kundenservice in Echtzeit
- Hilfe durch Selbsthilfe dank Self-Service-Portal
- Selbständige Bestellung von Ersatzteilen und Organisation von Terminen
- Weniger Wartezeiten und Maschinenausfälle
- Deutlich erhöhte First-Time-Fix-Rate und weniger Servicetermine
- Maximale Transparenz
- In der Summe: Besserer Kundenservice

Sie möchten mehr darüber erfahren, wie Sie eine Field-Service-Management-Lösung bestmöglich einführen können?

[Jetzt anschauen!](#)

Arbeitstag. Die Zeitersparnis ist in der Summe oftmals sogar deutlich größer und auch Disponent*innen sparen durch optimierte Prozesse wertvolle Zeit.

Stationen des Serviceprozesses

1

Step 1: Der Serviceauftrag wird erstellt – aus Kund*innensicht

2

Step 2: Optimierte Einsatzplanung – aus Disponent*innensicht

3

Step 3: Der Serviceauftrag wird erfüllt – aus Techniker*innensicht

4

Nachhaltigkeit

5

Die Vorteile von modernem Field Service Management auf einen Blick

6

Fazit

Fazit

Ein typischer Tag im Leben eines Disponenten und einer Servicetechnikerin zeigt, wie eine moderne Field-Service-Management-Lösung Serviceprozesse im Arbeitsalltag verschlanken kann. Sie erleichtert es Kund*innen, eine Reparatur zu beauftragen und Informationen an das Serviceteam weiterzugeben. Gleichzeitig spart sie auch Zeit und Ressourcen der Disponent*innen und Monteur*innen, indem sie bei Prozessen wie der Zuteilung der Techniker*innen, bei Servicereports, der Wegoptimierung und vielen weiteren Aufgaben unterstützt. Eine FSM-Lösung spart so nicht nur Ressourcen, sie trägt außerdem zur Nachhaltigkeit bei.

SAP Field Service Management hilft Ihnen dabei, Ihre Kundenserviceprozesse effizienter zu gestalten und das Kundenerlebnis zu verbessern. Mit individueller Beratung und Begleitung sorgen wir dafür, dass Ihr Unternehmen bestmöglich für die Zukunft des Field Service Managements aufgestellt ist.

Als langjähriger SAP-Partner bringen wir das Know-how mit, passgenaue Strategien für Ihre Bedürfnisse zu entwickeln und Ihnen den Einstieg so einfach wie möglich zu machen.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme zu einem unverbindlichen Beratungsgespräch.



Autoren



Ronny Harders
Sales Representative
SAP Asset Management

T +49 441 3612-2401

M +49 174 9081 790

[ronny.harders@](mailto:ronny.harders@btc-ag.com)

[btc-ag.com](https://www.btc-ag.com)

Über BTC

Die BTC Business Technology Consulting AG ist eines der führenden IT-Consulting-Unternehmen in Deutschland (Hauptsitz Oldenburg).

Das Dienstleistungsangebot reicht von der Prozessberatung über die Systemeinführung und -integration bis zum Applikations- und Systemmanagement. Branchenschwerpunkte liegen in den Bereichen Energie, Industrie und Dienstleister, Öffentlicher Sektor und Telekommunikation.

BTC

BTC AG

Escherweg 5
26121 Oldenburg
Deutschland

www.btc-ag.com

