

# Mobile Service- und Reparaturabwicklung via SAP Fiori

Optimierung Ihrer Field-Service-Prozesse  
mit SAP Fiori

## Ausgangslage

Papiergebundene Formulare sind fester Bestandteil zahlreicher Field-Service-Prozesse. Doch deren manuelle Erfassung ist fehleranfällig und zeitaufwändig. Zudem sind sie schnell veraltet und müssen aktualisiert werden. Und nicht zu vergessen: Mit dieser Vorgehensweise werden Aufträge und Rechnungen mit einer zeitlichen Verzögerung erfasst. Somit erfolgt der Zahlungseingang häufig mehrere Wochen später, mit gravierenden Auswirkungen auf die Liquiditätssituation.

## Mobile Service- und Reparaturabwicklung via SAP Fiori by abilis

Mobil über die entwickelte SAP Fiori App lassen sich Field-Service-Prozesse ganz einfach, bequem, zeitnah und fehlerarm dokumentieren. Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen, Berechtigungsformeln und Kalkulationen bilden einen wesentlichen Mehrwert innerhalb der Serviceabwicklung. Ihre Servicetechniker greifen via mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets auf ihren Arbeitsvorrat an Serviceaufträgen zu.

Der Techniker erhält einen Überblick über die relevanten Daten zu seinen Aufträgen, z. B. Ansprechpartner des Kunden vor Ort, und meldet direkt in der App seine Tätigkeiten und Materialverbräuche zurück. Dabei kann er nicht nur bereits vordefinierte Vorgänge rückmelden, sondern auch weitere ungeplante Tätigkeiten erfassen. Bei der Auswahl der verwendeten Materialien wird der Techniker durch eine Suchfunktion unterstützt und erhält nur Vorschläge von Materialien aus seinem Kofferraumlagerort.

Durch die Verwendung unserer hybriden Fiori App, ist auch eine gewisse Offline-Fähigkeit gegeben. Aufträge sind abrufbar und Eingaben werden zwischengespeichert, auch wenn gerade keine Netzverbindung aufzubauen ist. Zudem können Gerätefunktionalitäten genutzt und Fotos und Unterschrift des Kunden an einem Serviceauftrag angehängt werden.

Die durch die Unterschrift des Kunden bestätigten Serviceaufträge werden aus der App heraus an das SAP-ERP-Systems oder S/4HANA-Systems Ihres Unternehmens übermittelt.

Diese können dann direkt automatisiert fakturiert und archiviert werden. Zudem kann ein Servicereport als PDF per E-Mail an den Kundenansprechpartner versendet werden.

Dem Back-Office wird ein Cockpit zur Verfügung gestellt, in welchem Sie die übermittelten Daten der Serviceaufträge nochmals einsehen und bearbeiten können, bevor diese bis zur Faktura weiterverarbeitet werden.

## Ihre Vorteile

- ☑ Keine komplizierte Service-Abwicklung – einfache, effektive Prozesse für mobiles Servicemanagement
- ☑ Sofortige Fakturierung nach dem Service-Einsatz möglich und dadurch Erhöhung der Liquidität durch schnelle Rechnungsstellung
- ☑ Erstellung und Versand eines Servicereports für den Kunden
- ☑ Geringere Fehlerquote durch automatisierte Übertragung der Rückmeldedaten in das SAP-Back-End
- ☑ Übersichtliche Darstellung der relevanten Daten eines Serviceauftrags in der App
- ☑ Eigener Arbeitsvorrat für die Techniker
- ☑ Offline-Bearbeitung der Aufträge möglich
- ☑ Modernes Look & Feel der Fiori UI
- ☑ Einfache, intuitive Bedienung bedeutet einen geringen Schulungsaufwand
- ☑ Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen verbessern Ihre Datenqualität

## Haben Sie Fragen?

Zögern Sie nicht, kontaktieren Sie uns unter [info@abilis.de](mailto:info@abilis.de) oder 07244 70 80 140.

Wir freuen uns auf Sie!