oxando
Software & Consulting

Kann der Service bei jedem Kontakt schnell dieselbe belastbare Antwort geben?

?

Der Kunde erwartet Klarheit zu Leistungsanspruch, Ersatzteil, Einsatztermin und Kosten.

KVD SERVICE CONGRESS | 4.11.2026, 17:30 UHR
Klaus Schneider | Christian Matz

IHRE REFERENTEN

Wer heute zu Ihnen spricht

Zwei SAP-Berater mit zusammen mehr als 50 Jahren Erfahrung in Service und Instandhaltung.



26+

Jahre Erfahrung

Klaus Schneider

Leiter Beratung Instandhaltung & Service
oxando GmbH

Strategische Beratung, Prozessdesign und Einführung mobiler Service- und Instandhaltungslösungen in SAP CS und PM. Als Projekt- und Teamleiter steuert er internationale Rollouts und komplexe Implementierungen.



25+

Jahre Erfahrung

Christian Matz

Senior Consultant SAP Service
oxando GmbH

Konzeption, Implementierung und Integration von SAP Service- und Customer-Experience-Lösungen mit SAP Service Cloud, Field Service Management und S/4HANA Service

OXANDO

Stand 36

oxando: Ihr SAP-Partner für Service

Beratung, Software und Umsetzung aus einer Hand – mit Sitz in Mannheim

WER WIR SIND

Als langjähriger SAP-Partner verbinden wir Prozessberatung, Software und Implementierung – von der Projektierung bis zum Betrieb.

19+	300+	40+
Jahre Erfahrung	erfolgreiche Projekte	Mitarbeitende

UNSER SCHWERPUNKT: SERVICE

01 SAP CS und SAP S/4HANA Service

Implementierung und Prozessoptimierung, zugeschnitten auf Ihre Anforderungen – modifikationsfrei erweitert.

02 SAP Service Cloud

Digitalisierung und Optimierung Ihrer Serviceprozesse mit modernen Customer-Experience-Lösungen.

03 S/4HANA-Service-Transformation

Planung, Initiierung und Umsetzung auf Basis einer individuellen Roadmap.

04 Field Service Management

Mobile Serviceprozesse mit oxando ONE/Service – direkt in SAP integriert, ohne zusätzliche Middleware.

02 / WHY

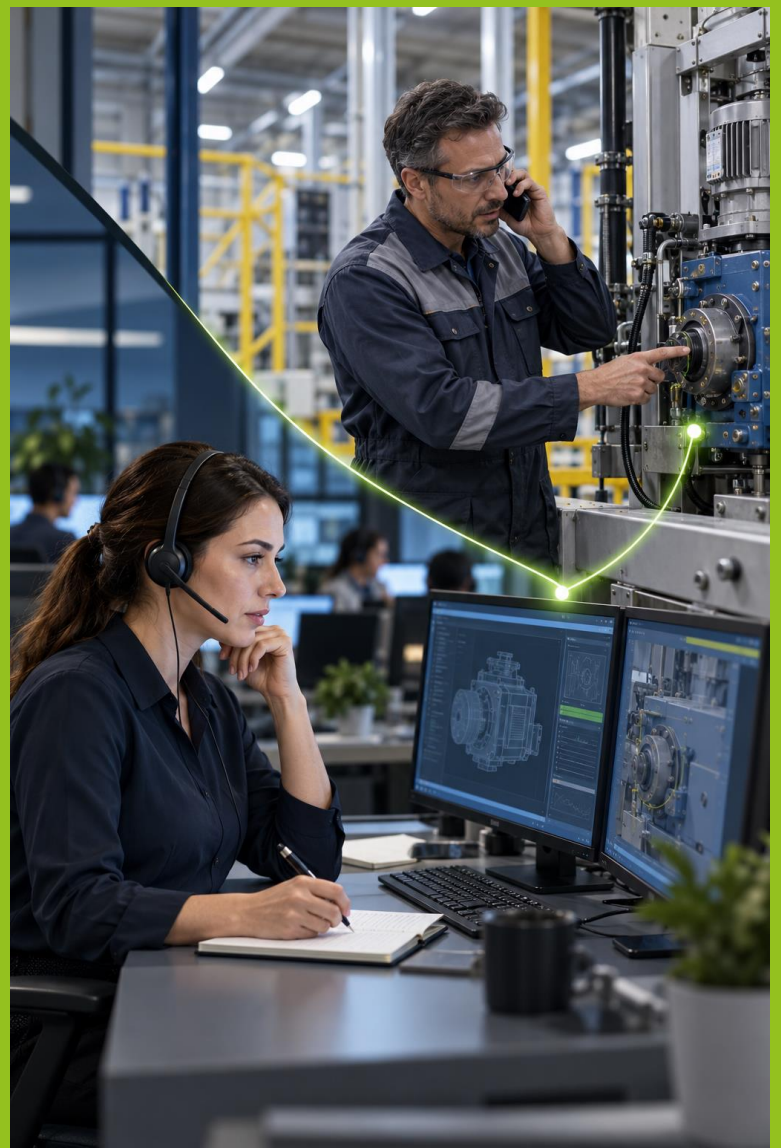
Verlässliche Antworten im Kundenkontakt

Der Kunde erwartet Klarheit zu Leistung, Material, Termin und Kosten.



Für den Kunden zählt die Antwort.
Interne Zuständigkeiten bleiben intern.

SERVICEKONTAKT



Service prägt die Kundenbeziehung

Jeder Kontakt kann Vertrauen stärken und einen konkreten Bedarf sichtbar machen.

01

Kundenloyalität

Verlässliche Antworten schaffen Vertrauen und stärken die Bindung zum Unternehmen.

02

Zusätzliche Umsätze

Passende Leistungen entstehen aus dem konkreten Bedarf des Kunden.

Für die Serviceleitung zählen Qualität im Kontakt und die Wirkung auf die Kundenbeziehung.

Eine Antwort über alle Kontaktkanäle

Jeder neue Kontakt greift auf denselben Kunden- und Fallkontext zu.

TELEFON



E-MAIL



PORTAL



DREI KANÄLE, EIN GEMEINSAMER FALL

GLEICHER KONTEXT

Historie und frühere Zusagen bleiben für alle Beteiligten nachvollziehbar.

GLEICHE ANTWORT

Status, Termin und nächster Schritt bleiben über alle Kanäle konsistent.

Konsistenz entsteht durch einen gemeinsamen aktuellen Stand.

05 / WHY

Brüche im Informationsfluss

Interne Übergaben bestimmen, wie schnell und verlässlich der Service antwortet.



Der Kunde erlebt die interne Lücke

01 Wartezeit

Manuelle Übergaben verlängern die Bearbeitung und erzeugen zusätzlichen Abstimmungsbedarf.

02 Widersprüchliche Zusagen

Unterschiedliche Datenstände führen zu vorsichtigen, falschen oder wechselnden Aussagen.

Interne Übergaben werden für den Kunden als fehlende Verlässlichkeit sichtbar.

Gemeinsamer Kontext und klare Datenverantwortung

Drei Systeme arbeiten am selben Servicefall. Jede Information hat eine verbindliche Quelle.

GEMEINSAMER SERVICEFALL

Kunde, Ansprechpartner, technisches Objekt und Fallnummer bleiben eindeutig verknüpft.

01 FRONT-OFFICE / CALL-CENTER

Kundenkontakt und Kommunikation

Kundenhistorie
Anliegen und Zusagen

02 BACK-OFFICE

Operative und kaufmännische Fakten

Leistungsanspruch
Material, Kosten und Abrechnung

03 FIELD SERVICE

Planung und Ausführung von Vor-Ort-Maßnahmen

Ressource und Einsatztermin
Rückmeldung vom Einsatz

Die führende Quelle bleibt verbindlich. Der aktuelle Stand steht allen Beteiligten zur Verfügung.

Leistungsanspruch und Ersatzteil

Die ersten beiden Fragen klären, ob und wie der Service starten kann.

01 Ist der Einsatz durch Vertrag oder Garantie abgedeckt?



BENÖTIGTE INFORMATION

Vertrag, Garantie, Leistungsumfang und Ausschlüsse

BELASTBARE AUSKUNFT

Klare Einordnung der Abdeckung und möglicher Eigenanteile

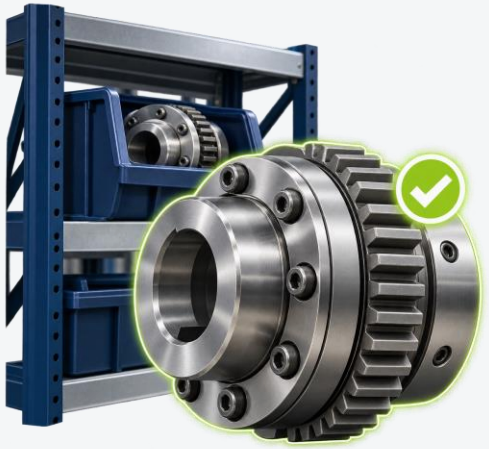
02 Ist das benötigte Ersatzteil verfügbar?

BENÖTIGTE INFORMATION

Materialnummer, Bestand, Reservierung und Beschaffungszeit

BELASTBARE AUSKUNFT

Belastbare Aussage zu Verfügbarkeit und Bereitstellung



Einsatztermin und Kosten

Die nächsten Fragen machen aus der Einordnung eine konkrete Zusage.

03 Wann kann eine geeignete Ressource den Einsatz übernehmen?



BENÖTIGTE INFORMATION

Qualifikation, Verfügbarkeit, Einsatzort und Fahrzeit

BELASTBARE AUSKUNFT

Bestätigter Termin oder eine realistische zeitliche Einordnung

04 Welche Kosten entstehen für den Kunden?

BENÖTIGTE INFORMATION

Leistungsanspruch, Material, Arbeitszeit, Anfahrt und Konditionen

BELASTBARE AUSKUNFT

Nachvollziehbare Kosteneinordnung vor der Beauftragung



Vier Antworten, ein aktueller Stand

Leistungsanspruch, Ersatzteil, Einsatztermin und Kosten sind geklärt und im Kundenkontakt verfügbar.

DIE VIER KUNDENFRAGEN SIND BEANTWORTET

01	02	03	04
✓	✓	✓	✓
LEISTUNGSANSPRUCH	ERSATZTEIL	EINSATZTERMIN	KOSTEN
Abdeckung geklärt	**Verfügbarkeit bestätigt**	**Termin eingeordnet**	**Kosten eingeordnet**

GEMEINSAMER INFORMATIONSTAND



Der Service kann den nächsten Schritt direkt und nachvollziehbar erklären.

Fähigkeiten zur Unterstützung der Serviceziele

Relevante Funktionen unterstützen ein konkretes Ziel der Serviceleitung.

	ZIEL DER SERVICELEITUNG	BENÖTIGTE FÄHIGKEIT
01	**Konsistente Kommunikation**	Gemeinsame Kunden- und Interaktionshistorie über Kontaktkanäle hinweg
02	**Zeitnahe Antwort**	Direkter Zugriff auf aktuellen Anspruch, Status, Material und Planung
03	**Verlässliche Zusagen**	Klare Datenverantwortung und nachvollziehbare Statusänderungen
04	**Kundenbindung**	Transparente Kommunikation und nachvollziehbare nächste Schritte
05	**Zusätzliche Umsätze**	Relevante Leistungen aus Kundenkontext und Servicebedarf erkennen

Jede Fähigkeit beantwortet eine konkrete Herausforderung im Kundenkontakt.

SAP-Funktionalitäten im gemeinsamen Servicefall

Die drei Systemrollen ergänzen sich vom Kundenkontakt bis zur Ausführung.

GEMEINSAMER SERVICEFALL UND INTEGRATION

Kunde, technisches Objekt, Status und Rückmeldung bleiben über alle Schritte verknüpft.

01 FRONT-OFFICE

SAP SERVICE CLOUD

FUNKTIONALITÄTEN

Kanäle
Self-Service
Wissensdatenbank
Kundensicht

02 BACK-OFFICE

SAP S/4HANA

FUNKTIONALITÄTEN

Technische Objekte
Garantien und Verträge
Aufträge
Bestände und Rechnungen

03 FIELD SERVICE

SAP FSA

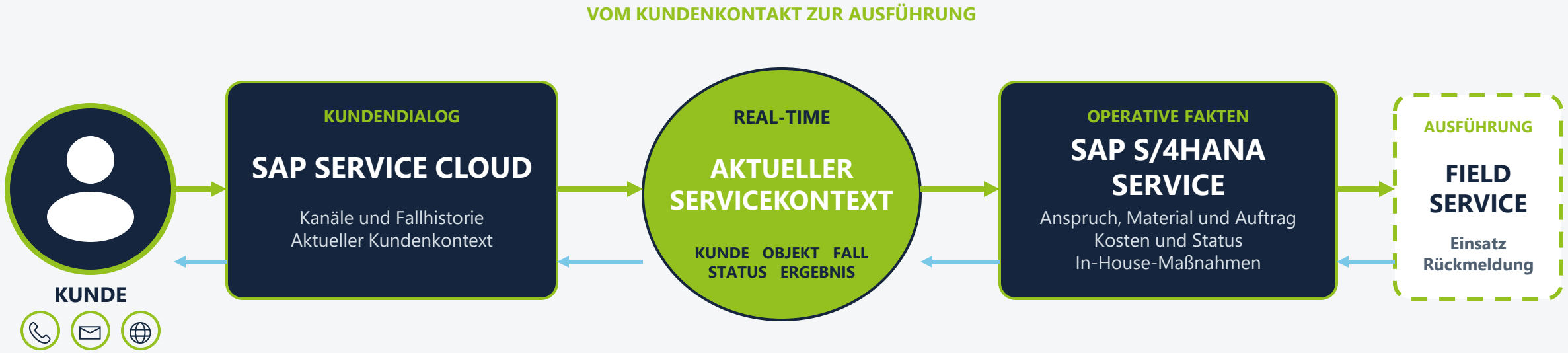
FUNKTIONALITÄTEN

Einsätze
Rückmeldung
Verbräuche
Einsatzreport

Integration verbindet Kundenkontext, operative Fakten und Ausführung.

Ein gemeinsamer aktueller Servicekontext

Anfrage, Ausführung und Rückmeldung bleiben über den gesamten Serviceprozess verbunden.



Das Ergebnis des Einsatzes fließt zurück und erreicht den Kunden als aktuelle, belastbare Auskunft.

Ihr nächster Schritt

Konsistente Aussagen brauchen durchgängige Prozesse und eine passende Systemunterstützung.

PRÜFFRAGE

Erhalten Ihre Kunden bei jedem Kontakt dieselbe belastbare Aussage?

GEMEINSAM VERBESSERN

Wir beseitigen Prozessbrüche und verbessern Ihre Systemunterstützung.

WORKSHOP UND ROADMAP

Gemeinsam entwickeln wir eine priorisierte Roadmap.

Gemeinsam im Workshop starten

01 **SERVICEFALL**
Wichtige Kundensituation auswählen

02 **WORKSHOP**
Prozesse und Systeme überprüfen

03 **ROADMAP**
Verbesserungen priorisieren

04 **UMSETZUNG**
Schrittweise Wirkung erzielen

Kommen Sie zu uns an den Stand und bringen Sie Ihren wichtigsten Servicefall mit.

Ihre Ansprechpartner

Sprechen Sie uns an – wir freuen uns auf Ihren Servicefall

Stand 36



VISITENKARTE

QR-Code scannen

Klaus Schneider

Beratungsleiter Service & Instandhaltung



VISITENKARTE

QR-Code scannen

Christian Matz

Senior Berater für SAP Customer Experience und Serviceprozesse