

SERVICE KONGRESS 2025

SAP S/4HANA für den Service-Bereich

Klaus Schneider

Beratungsleiter
Instandhaltung und Service

Stephanie Hafendörfer

Sales und Partner
Managerin



DAS IST OXANDO

oxando – SAP Partner für Instandhaltung und Service mit Sitz in Mannheim.

Seit 20 Jahren unterstützen wir unsere Kunden von Projektierung bis Betrieb als Partner auf Augenhöhe mit Beratung und eigenen Lösungen.

Fachkompetenz, Kreativität und Verlässlichkeit sind dabei die Schlüsselfaktoren für unseren langjährigen Erfolg.

DAS NEHMEN SIE HEUTE MIT

- 01 Welche **Relevanz** die Transformation für den Service Bereich hat.
- 02 Was sich mit **SAP S/4HANA Service** alles ändert.
- 03 Warum Sie **jetzt wechseln** sollten und wie es **erfolgreich** wird.

”

**WER NEUE SERVICEMODELLE
UMSETZEN WILL, MUSS AUF
SAP S/4HANA SERVICE
TRANSFORMIEREN!**



Klaus Schneider
Beratungsleiter Instandhaltung und Service
bei oxando GmbH

Welche Relevanz hat SAP S/4HANA für den Service-Bereich?

DIE RELEVANZ DER TRANSFORMATION FÜR DEN SERVICE-BEREICH

Aktuelle Herausforderungen und wie SAP S/4HANA den Service transformiert

Lange Reaktionszeiten und
ineffiziente Prozesse

Keine Echtzeitdaten
und Transparenz

Hohe Betriebskosten durch
manuelle Abläufe



Automatisierte und integrierte Prozesse;
360° Kundensicht und personalisierte Services
für hohe Kundenzufriedenheit

Echtzeit-Analysen und
KI-gestützte Insights

Cloud und Mobilität dadurch flexibler,
schneller und kosteneffizient

Was sind die wichtigsten **Neuerungen** und **Vorteile** von SAP S/4HANA Service?

WICHTIGE NEUERUNG - DIE DREI HIGHLIGHTS



01 **MODERNE BENUTZEROBERFLÄCHEN UND Mobile Nutzung**
Intuitive Bedienung und Zugriff von überall

02 **VOLLINTEGRIERTE SERVICE-PROZESSE**
Alle Service-Daten in einem System

03 **KI-UNTERSTÜTZUNG & INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG**
Weniger manuelle Aufwände, höhere Effizienz

AUSGEWÄHLTE NEUERUNGEN IM DETAIL



NEUE VERTRAGSABWICKLUNG

- Standardisierte Service-Level-Vereinbarungen (SLA) mit automatischer Fristenüberwachung
- Automatische Prüfung von Garantieansprüchen direkt im Serviceprozess
- Direkte Verknüpfung von Verträgen mit Servicevorgängen für nahtlose Abwicklung
- Echtzeit-Überblick über Vertragslaufzeiten, Abrechnungen und erbrachte Leistungen

NEUE IN-HOUSE REPAIR ABWICKLUNG

- Durchgängige Abwicklung von Reparaturen im eigenen Servicecenter
- Verknüpfung mit Servicevorgängen & Ersatzteilverwaltung
- Statusverfolgung & Dokumentation jeder Reparaturphase
- Flexible Fakturierung für Reparaturleistungen & Ersatzteile

WIEDERKEHRENDE SERVICES

- Automatisierte Serviceplanung für regelmäßige Wartungen und Inspektionen
- Strukturierte Planung durch Serviceverträge und Wartungspläne
- Erinnerungs- und Eskalationsmechanismen zur Vermeidung von Verzögerungen
- Transparente Historie und Analysen zur Nachverfolgung aller Services

Warum ist **JETZT genau der richtige
Zeitpunkt für einen Wechsel?**

Dafür lohnt sich ein Blick in die HISTORIE

Entwicklung SAP

Einführung R/2 als Standardsoftware von der Stange die alle Funktionsbereiche eines Unternehmens integriert und abdeckt

1981

Einführung SAP R/3 – von Großrechner-architektur zu Client/Server und Skalierbarkeit – weitgehend gleiches Datenmodell

1991

R/3 Release 3.0
Erstmalig wird mit SM (Servicemanagement) Kundendienst-funktionalität integrative unterstützt (Module SD + PM)

1995

Erstes, eigenständiges Standalone CRM System der SAP

Servicemanagement (SM) wird zu Customer Service (CS)

2000

S/4 HANA Service mit neuem zeitgemäßen Datenmodell und modernem UX

2023

1982

Gründung KVD

Service als notwendige Kostenstelle zur Abwicklung von Garantiefällen

Customer Relationship Management und Sales Force Automation rückt zunehmend in den Focus; erste CRM System wie Siebel sind auf dem Markt

Produkte werden zunehmend komplexer

Service als entscheidender Wettbewerbsfaktor und Unterscheidungskriterium

Digitalisierung erlaubt neue Arten des Service (KI, Chat-bots, Self Service)

Anforderungen an Customer Experience steigen

Nachhaltigkeit wird zum Servicethema

Entwicklung Service

DER RICHTIGE ZEITPUNKT IST **JETZT**

WICHTIGE FAKTEN

- 01** Wartung für SAP ECC läuft aus - Unternehmen müssen umstellen
- 02** Neue Features und Innovationen nur in SAP S/4HANA verfügbar
- 03** Wettbewerbsvorteil durch modernisierte Serviceprozesse



Wie sieht ein typischer Projektablauf aus?

LASSEN SIE UNS VORN STARTEN – MIT EINEM WORKSHOP



01

Herausarbeiten von
Besonderheiten und
Alleinstellungsmerkmalen
im aktuellen CS-Prozess.

02

Erstellen eines Zielbildes für die
neue SAP S/4HANA Service
Lösung.

03

Erstellen einer
individuellen Roadmap.

04

Erstellen des Zeit- und
Kostenrahmens.



IHR ANSPRECHPARTNERIN

Stephanie Hafendörfer
Sales und Partner Managerin



+49 160 727 89 65



stephanie.hafendoerfer@oxando.com



www.oxando.com

