

Servicegeschäft im Griff – Fragen & Antworten aus dem Webinar

Webinar vom 19. Juni 2026 | SAP Cloud ERP & SAP Field Service & Asset Management (FSA) | DATA UNIT AG

Nr.	Frage	Antwort	Themenbereich
1	Wird die Präsentation im Anschluss zugestellt?	Ja, das werden wir den Teilnehmenden zustellen.	Organisatorisch
2	Wie entscheidet die KI, welcher Servicetechniker es sein soll? Kann man die KI selbst prompten oder ist sie bereits eingestellt? Auf was genau schaut die KI? Welche Probleme gab es in der Vergangenheit? Wie extrem halluziniert die KI? Wie viel Kreativität wurde der KI gegeben?	Im Standard sind 4 sogenannte KI-Richtlinien enthalten, welche alle Kunden direkt nutzen können. Falls diese angepasst werden sollen, wird eine zusätzliche Lizenzierung benötigt. Die Möglichkeiten zur Konfiguration sind umfassend. Die Standard-Richtlinien sind: Distance, DistanceAndSkills, Earliest, Skills	KI / Autoscheduling
3	Funktioniert die Lösung (inkl. Autoscheduling) nur mit SAP S/4HANA Cloud (SAP Cloud ERP) oder auch mit SAP Business One?	Ja, das funktioniert genau gleich auch mit dem Autoscheduling. Beim SAP Business One ist das Setup sogar ein bisschen einfacher gestrickt: Das Herzstück für den Datenaustausch ist hier der SAP Cloud Connector, den man installiert. Damit kann man die Serviceeinsätze ganz genau gleich einplanen, wie wir es eben gesehen haben. Im SAP Business One läuft das dann so ab: Man erstellt einen Service Call, und der Einsatz, der danach eingeplant wird, generiert eine Aktivität – das ist eine Serviceaktivität. Diese wird danach auch wieder an das Business One zurückgemeldet. Der Techniker kann ganz genau gleich, wie wir das jetzt in unserem Beispiel gesehen haben, mit den Workflow Steps und mit den Checklisten et cetera offline den ganzen Einsatz durchspielen, und beim Check-out werden die Daten dann entsprechend an das Business One übergeben. Beim Business One ist es einfach noch so, dass aktuell etwas im Gange ist – das sogenannte "Core Time", das für das Erfassen der ganzen Leistungen und Materialpositionen notwendig ist. Im SAP Cloud ERP ist das ein bisschen anders, da ist das bereits im Standard mit dabei. Das ist die einzige Vorgabe, die man benötigt, damit der Prozess rundum funktioniert.	Produktkompatibilität (SAP B1)
4	Die mobile App ist offlinefähig – wie ist das mit den Materialien? Wenn der Techniker Material aus seinem Fahrzeug entnimmt und das seriennummerngeführt ist, kann er das einfach absキャンen? Und wie prüft das System offline, ob die Seriennummer wirklich stimmt oder ob es z. B. bei der Umlagerung in den Wagen einen Mismatch gegeben hat?	Da gibt es unterschiedliche Ansätze. Viele Unternehmen arbeiten mit sogenannten Servicefahrzeuglagern – das heisst, man hat ein eigenes Lager für das jeweilige Servicefahrzeug. Andere, die etwas einfacher gestrickt sind, haben einfach ein Servicelager, das übergreifend für alle Servicetechniker verwendet werden kann. Wenn der Servicetechniker ein eigenes Fahrzeuglager hat, dann sind das die Positionen, die vorgängig von einem Hauptlager in das Servicetechnikerlager umgelagert wurden. Der Techniker hat bei der Auswahl der Materialposition die Möglichkeit, das Produkt zu scannen – es gibt eine Barcode-Scan-Funktion über die Kamera, mit der man den Barcode scannen und so den Artikel auswählen kann. Das ist nicht die super ausgefeilte Lösung, aber bei der Auswahl sieht der Techniker die Position, die er an seinem Lager hat. Auch wenn der Bestand theoretisch auf 0 steht, kann das Produkt trotzdem ausgewählt werden – das FSA lässt sich so einstellen, dass Nullmengenbuchungen erlaubt sind. Ausgebucht werden kann es im ERP dann aber nicht, wenn effektiv kein Bestand vorhanden ist. Bei seriengeführten Artikeln ist es so: Wenn der Techniker den Artikel auswählt, erscheint weiter unten eine zusätzliche Auswahl, bei der er die Seriennummer angeben muss. Diese Seriennummer muss auf dem Lager des Servicetechnikers vorhanden sein – ansonsten funktioniert die Buchung nicht. Aktuell funktioniert das im FSA nur mit Seriennummern; Chargennummern werden unseres Erachtens noch nicht unterstützt, aber Seriennummern funktionieren.	Mobile App / Material
5	Und mit der Verrechnung, wie läuft es da mit SAP B1?	Die Verrechnung in SAP Business One kann in Kombination mit FSA ebenfalls abgebildet werden. Aktuell wird dafür noch das Coresuite Time Modul als zusätzliches Add-on in SAP Business One benötigt, welches den sogenannten Fakturierungsassistenten beinhaltet. Mit diesem lassen sich abgeschlossene Serviceeinsätze inklusive der entsprechenden Material-, Spesen- und Reisezeitpositionen effizient verrechnen. In absehbarer Zukunft wird diese Funktionalität jedoch im Standard von SAP Business One verfügbar sein, da SAP aktiv daran arbeitet, diesen Prozess zu vereinfachen und nativ in die Lösung zu integrieren.	Verrechnung (SAP B1)