

A dark, futuristic office environment with glowing desks and a large smartphone in the center. The scene is dimly lit, with a blue and purple color palette. In the center, a large smartphone stands upright, displaying a colorful, abstract image. The desks are arranged in a grid pattern, and some have small, glowing rectangular objects on them. The overall atmosphere is high-tech and modern.

*“Technology is best when  
it brings people together.”*

Matt Mullenberg

# Unsere heutige Mission

## ★ Eine Welt voller Herausforderungen

- ★ Erwartungen an Serviceprozesse
- ★ Zeige uns deine Welt

## ★ Verändere die Servicewelt

- ★ Digitalisiere den Serviceprozess
- ★ Wie SAP FSM helfen kann
- ★ Erfahrungen unserer Kunden

## ★ Greife nach den Sternen

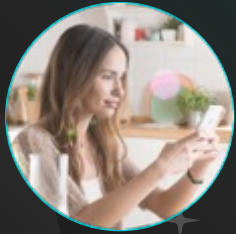
- ★ Branchen im Wandel – unser Einfluss
- ★ Bist du bereit, die Rakete zu zünden?
- ★ Wir lieben es, ★ zu sammeln

The background is a dark, futuristic office space. In the center, a smartphone is held vertically, displaying a vibrant image of a space explorer in a blue suit standing on a planet's surface. The office desks and chairs are dimly lit, with some glowing lights visible on the desks, creating a high-tech, mysterious atmosphere.

# Herausforderungen im Serviceprozess

mit denen wir täglich kämpfen

# Erwartungen an Serviceprozesse



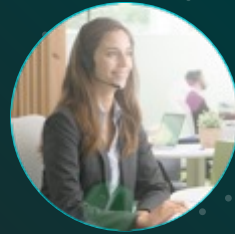
**Endkunden**

Echtzeitservice



**Techniker**

Zufriedenheit



**Service Center**

Übersicht



**Management**

Wachstum

# Erwartungen Endkunde und Techniker

## Echtzeitservice

- ★ 24/7 Servicesupport
- ★ Genaue Ankunftszeit des Servicemitarbeiters
- ★ Sofortiger Servicebericht & Transparenz



## Zufriedenheit

- ★ Zufriedener Kunde nach Einsatz
- ★ Verfügbarkeit von Zeit, Material und Information
- ★ Einfache Berichterstellung und Offline-Zugang



# Erwartungen Servicecenter und Management

## Übersicht

- ★ Verfügbarkeit Ressourcen & Know-How
- ★ Transparenz zu Servicestatus und -einsatz
- ★ Reibungsloser Rechnungsprozess



## Wachstum

- ★ Kunden- & Mitarbeiterzufriedenheit
- ★ Kostenreduzierung & Effizienzsteigerung
- ★ Steigerung des Serviceumsatzes





# Zeig uns deine Welt

Was sind deine Herausforderungen?

Haben wir etwas verpasst?

Was ist dir am wichtigsten?

A futuristic office environment with a smartphone displaying a space scene. The office is composed of various cubicles and desks, some with glowing lights. The overall atmosphere is dark and high-tech.

# Verändere die Servicewelt

zum Besseren

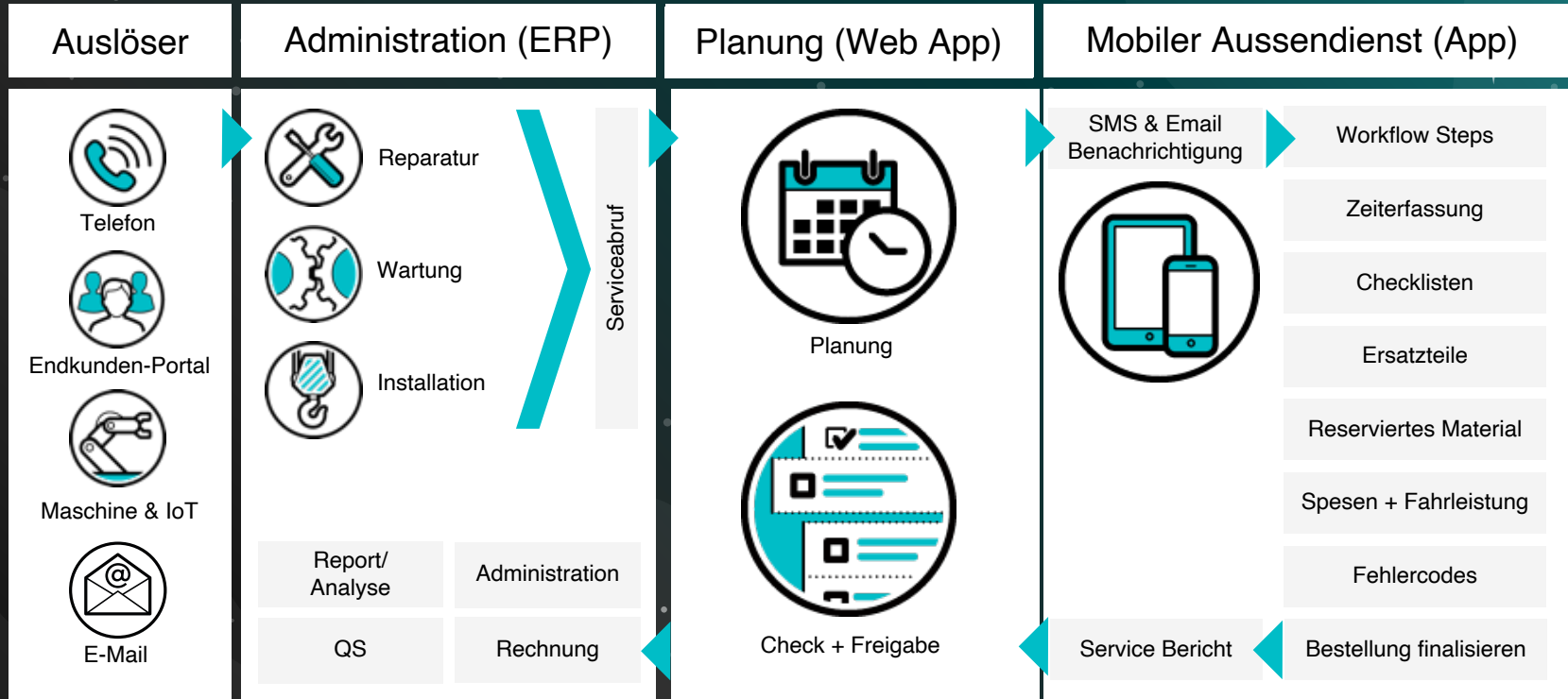


# Digitalisiere den Serviceprozess

- ★ Verbessere die Kundenzufriedenheit mit transparenten Informationen zum Serviceeinsatz
- ★ Vereinfache und optimiere die Planung
- ★ Erhöhe die Produktivität deines Aussendienstes und optimiere bestehende Abläufe



# SAP FSM Gesamtprozess



# Game Changer - die wichtigsten Funktionen

## Workforce Management

- ★ Optimale Ressourcen richtig eingesetzt
- ★ Skill Management
- ★ Transparente Übersicht

## Knowledge Management

- ★ Standardisierter Serviceablauf
- ★ Teilen von Wissen
- ★ Qualitätssicherung

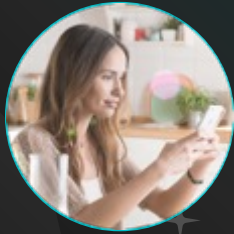
## Mobile Field Service App

- ★ Relevante Informationen in der App
- ★ Offlinefähigkeit
- ★ Einfache Berichtserstellung

## Analytics & Reporting

- ★ Überblick KPIs
- ★ Erstellung individueller Vorlagen
- ★ Dynamische Daten für Erkenntnisse

# Erwartungen an Serviceprozesse



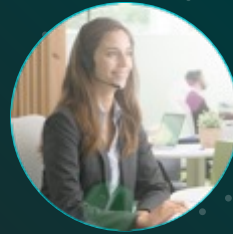
**Endkunden**

Echtzeitservice



**Techniker**

Zufriedenheit



**Service Center**

Übersicht



**Management**

Wachstum

# Lösungen für Endkunden und Techniker

## Echtzeitservice

- ★ Kunden Self-Service-Portal 24/7
- ★ Berichte sind sofort verfügbar
- ★ Erwartete Ankunft des Technikers wird Kunden mitgeteilt



## Zufriedenheit

- ★ Zeit wird mit dem Fokus auf Kunden genutzt
- ★ Einfache (offline) Erfassung in App, vordefinierte Abläufe
- ★ Historie zu Equipment & Ersatzteilen verfügbar



# Lösungen für Service Center & Management

## Übersicht

- ★ Einfache Planung mit Workforce Management
- ★ Echtzeitinformationen zu Status und Einsatz
- ★ Automatisierte Rechnungsstellung – alle Informationen sind im ERP



## Wachstum

- ★ Steigerung Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- ★ Reduktion des Administrationsaufwand
- ★ Aussendienstmitarbeiter sind zusätzliche Vertriebsquelle



# Aussagen unserer Kunden

## 54%

### Höhere Produktivität

Durch die zunehmende Automatisierung und Transparenz konnte die Effizienz der Aussendienstprozesse deutlich verbessert werden.

MÜLLER MARTINI



## 70%

### Gesteigerte Effizienz

Die verbesserte Transparenz der Berichte hat die Projektabrechnung verbessert.



## 6 Tage

### Bis zur Rechnungsstellung

Verkürzung der Zeitspanne zwischen Service und Rechnungsstellung von mehreren Wochen auf durchschnittlich sechs Tage bei mehr als 50% der Kundendienstesätze.

kardex

## 50%

### Eingesparte Zeit

Besonders zufrieden ist WOLFFKRAN mit der drastischen Verkürzung der Zeit bis zur Rechnungsstellung und der Erfassung der Daten in einem einzigen Vorgang.

WOLFFKRAN

## 100%

### Weniger Papierverbrauch

SAP FSM hat es MSC ermöglicht, ihre Arbeitsabläufe auf effiziente Weise zu vereinfachen. Sie konnten Papierberichte abschaffen. Damit sparen sie viel Zeit, die sie nun für ihre Kunden nutzen.



## 90%

### Zeitersparnis

Der Zeitaufwand für die Büroarbeit der Techniker wird auf ein Minimum reduziert.

INICOM



# Greife nach den Sternen

Wir unterstützen dich dabei



# Branchen im Wandel: Unser Einfluss

## Start Field Service Management (FSM)

Digitalisierung von Service Prozessen für mittlere und grosse Unternehmen

## Neue Unternehmensstruktur

Neuer CEO  
Neues Engineering Team

## Start ChronoHub

Zeiterfassung leicht gemacht  
Webbasiert und ERP-Unabhängig

2006

2011

2018

2022

2023

## Coresystems AG

Unternehmensgründung  
Start des Coresuite Portfolios

## Akquisition von FSM durch SAP

Coresystems bleibt mit der Service DNA ein starker Partner der SAP

## Start InsightLoop

(R)Evolution des Services. Es ist Zeit, die Arbeit von Service Unternehmen mit Unterstützung von KI und ML zu einem Besseren zu ändern

# Unsere Service DNA

## Unser Unternehmen

- ★ 15+ Jahre Field Service Industrieerfahrung
- ★ 8,000+ global Kunden nutzen unsere Lösungen
- ★ Bessere First Time Fix Rate, reduzierter CO2 Ausstoss

## Unsere Fokus Industrien

- ★ Maschinen und Anlagenbau
- ★ Health Science & Medizintechnik
- ★ Energie und Versorgung



# Wir lieben es, ★ zu sammeln

★ Wie viele ★ erhalten wir für die heutige Präsentation?



A 3D rendered scene of a futuristic office. The room is filled with desks and chairs, all of which are glowing with a warm, orange light. In the center, a smartphone is placed on a small, raised platform. The phone's screen displays a vibrant, colorful image of a person in a space suit floating in space. The overall atmosphere is dark and mysterious, with the glowing elements providing the primary light source.

# Danke!

Dein Coresystems Team