

# Effektiverer Service und Instandhaltung mit SAP Field Service Management und SAP Business AI

Corinna Grossenbacher  
Senior Solution Advisor  
Juni 2025



# Disclaimer

Die Informationen in dieser Präsentation sind vertraulich und urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht ohne Genehmigung von SAP offengelegt werden. Diese Präsentation unterliegt weder Ihrem Lizenzvertrag noch einer anderen Service- oder Subskriptionsvereinbarung mit SAP. SAP ist in keiner Weise verpflichtet, in dieser Präsentation oder einem dazugehörigen Dokument dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen.

Diese Präsentation oder jedes dazugehörige Dokument über die Strategie von SAP und mögliche zukünftige Entwicklungen, Ausrichtungen und Funktionen von Produkten und/oder Plattformen kann von SAP jederzeit aus beliebigen Gründen ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die Informationen in dieser Präsentation stellen keinerlei Zusage, Versprechen oder rechtliche Verpflichtung zur Auslieferung von Materialien, Code oder Funktionen dar. Diese Präsentation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt insbesondere, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts. Diese Präsentation dient zu Informationszwecken und darf nicht in einen Vertrag eingebunden werden. SAP übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Präsentation, es sei denn, solche Schäden wurden von SAP vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen verschiedenen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können.

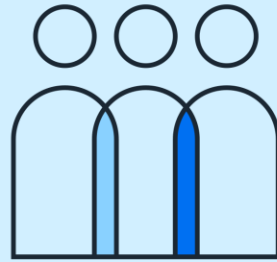
Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getätigt wurden. Dem Leser wird empfohlen, diesen Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.

# Die drei großen Herausforderungen im Field Service Management heute



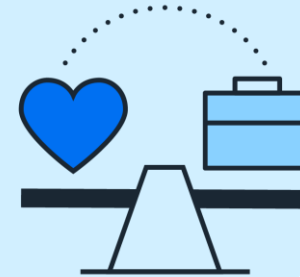
**70%**

Fachkräftemangel



**50%**

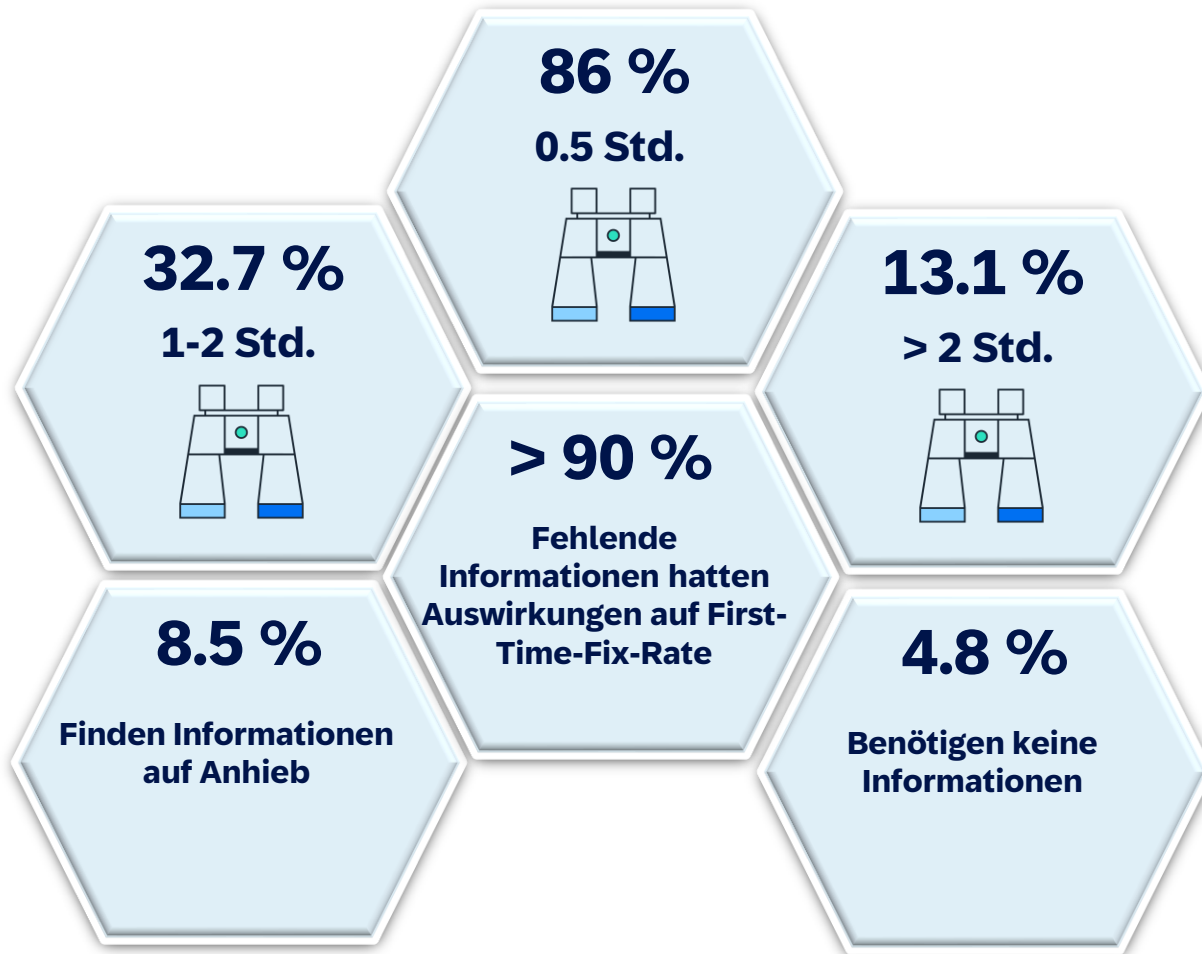
Fluktuation



**25%**

Ruhestand

# Ineffizienz und Zeitverschwendung durch fehlende Informationen



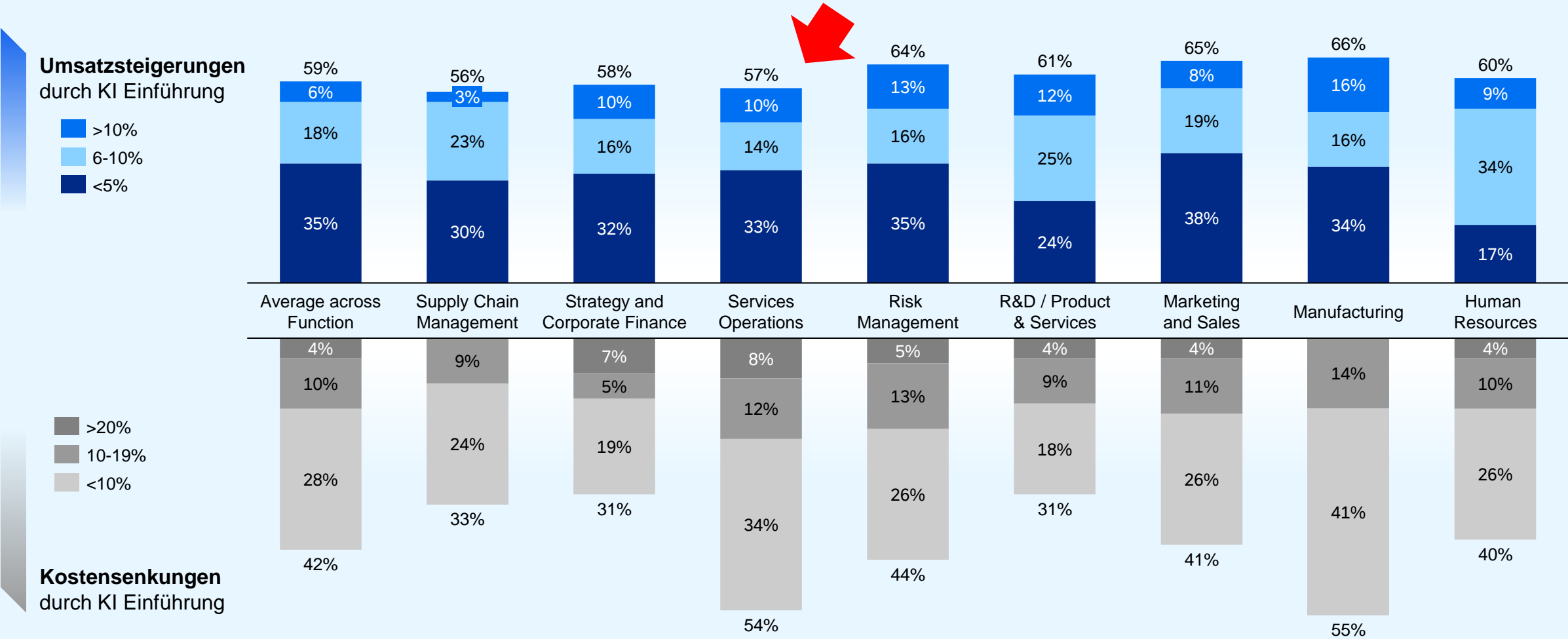
## Service Mitarbeiter verlieren wertvolle Zeit mit der Suche nach Informationen

Eine zentrale Erkenntnis aus unserer Umfrage lautet: Die tägliche Suche nach relevanten Serviceinformationen kostet die Techniker:innen wertvolle Zeit. Insgesamt verbringen 86 % der Befragten mindestens eine halbe Stunde am Tag mit der Suche nach Informationen. Etwa ein Drittel benötigt mindestens eine Stunde für die Informationssuche. Im Maschinen- und Anlagenbau sind es für 13,1 % der befragten Servicekräfte sogar mehr als zwei Stunden Arbeitszeit, die täglich verloren gehen. Für mehr als 60 % der befragten Servicetechniker:innen ist zudem nicht klar, wo sie überhaupt nach den erforderlichen Informationen suchen sollen. Bei über 90 % der Befragten hatte der fehlende Zugriff auf Informationen schon einmal negative Auswirkungen auf die First-Time-Fix-Rate. Es waren also weitere Einsätze notwendig, um einen Serviceauftrag erfolgreich abschließen zu können. Hier zeigt sich: Die Effizienz von Serviceprozessen korreliert entscheidend mit der optimalen Verfügbarkeit relevanter Informationen – sie sind damit ein Schlüsselfaktor für die Wertschöpfung in Unternehmen.

Auszug aus dem KVD Service Insight Report 2023

# Unternehmen verzeichnen durch den Einsatz von KI in allen Funktionsbereichen ein verbessertes Umsatz- und Gewinnwachstum.

Umsatz- und/oder Kostenverbesserungen durch die Verwendung von KI-Funktionen<sup>1</sup>



1 Source: McKinsey, State of AI in 2023, 1,684 participants globally. Answers shown above only respondents who stated seeing increase in revenue or decrease in costs



**“ Wir werden nicht durch KI ersetzt.  
Wir werden durch Menschen ersetzt, die KI bedienen! ”**

**Sascha Lobo,  
Autor, Publizist, Journalist, Blogger,  
auf dem KVD Service Congress 2023  
in Essen**



# SAP Business AI

automatisiert, informiert, optimiert, prognostiziert und verbessert das Benutzererlebnis



relevant

(relevant)

Erzielen von **unmittelbarem geschäftlichem Nutzen** durch die unternehmensweite Integration von KI.

zuverlässig

(reliable)

Treffen von **fundierte Entscheidungen** mit KI, auf der Grundlage von Ihren spezifischen Geschäftsdaten.

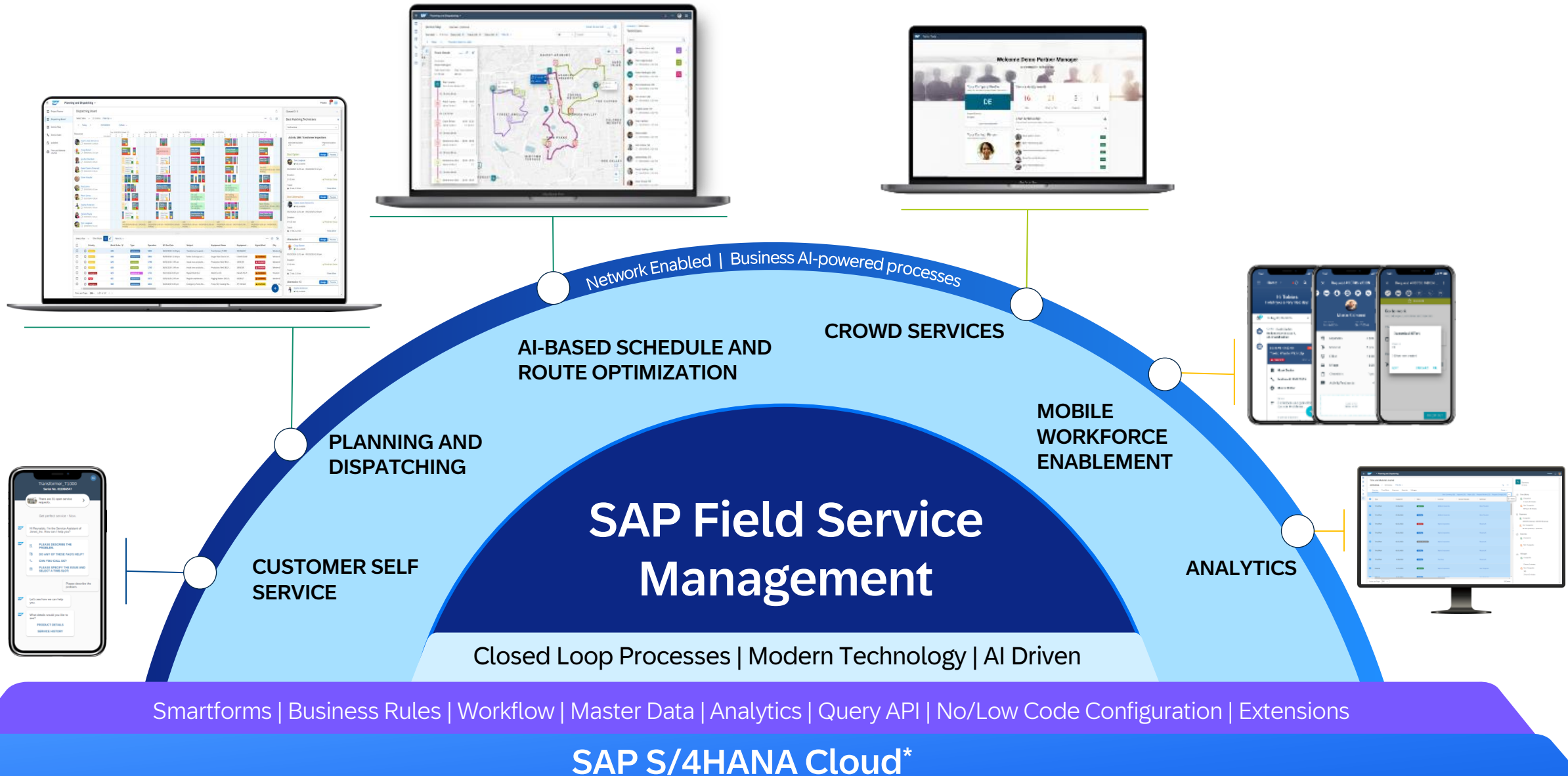
verantwortungs-  
bewusst

(responsible)

**Minimieren von Risiken** über die höchsten Ethik-, Sicherheits- und Datenschutzstandards.

# SAP Field Service Management

## Eine Lösung für ein nahtloses Serviceerlebnis mit KI

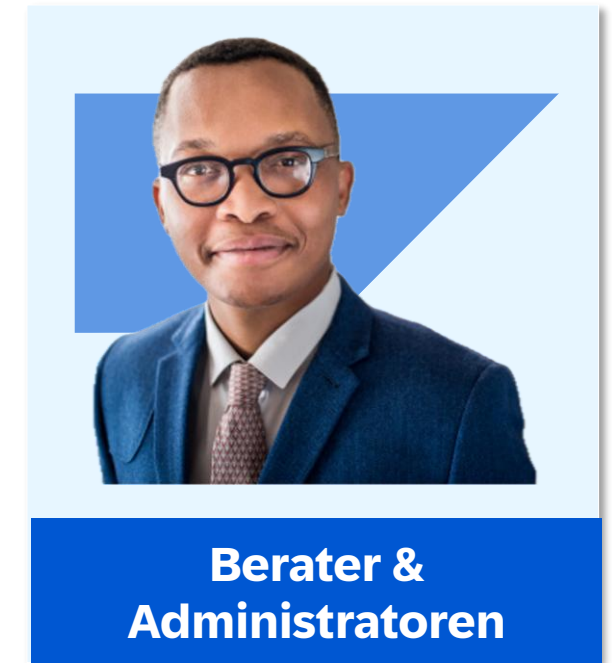


\* Other standard integrations available with ECC, S/4HANA OnPremise, CRM, C4C and Business One



# Wer profitiert vom Einsatz von KI-Funktionen in SAP Field Service Management?

Künstliche Intelligenz, SAP Business AI und Joule bringen einen Mehrwert für verschiedene Benutzerrollen in Ihrer Service-Organisation, wie zum Beispiel:



# SAP Field Service Management, KI-gestützte Services

relevant

zuverlässig

verantwortungsbewusst



**Joule**

Ein Copilot, der Ihr Geschäft wirklich versteht

## Eingebettete KI-Funktionen in SAP Field Service Management

Herausfiltern von  
Aufträgen mit  
natürlicher Sprache

Generieren einer  
Anlagen-Akte bzw.  
Auftrags-Summary

Vorhersage der  
Arbeitsdauer

Vorhersage der  
Reisezeit

KI-basierte Planung  
und Policy Designer

Joule

## KI Fundament

Auf Basis der SAP Business Technology Platform

## Partnerschaften und Investitionen in das KI-Ökosystem



ANTHROPIC



cohere

databricks

Google Cloud

IBM

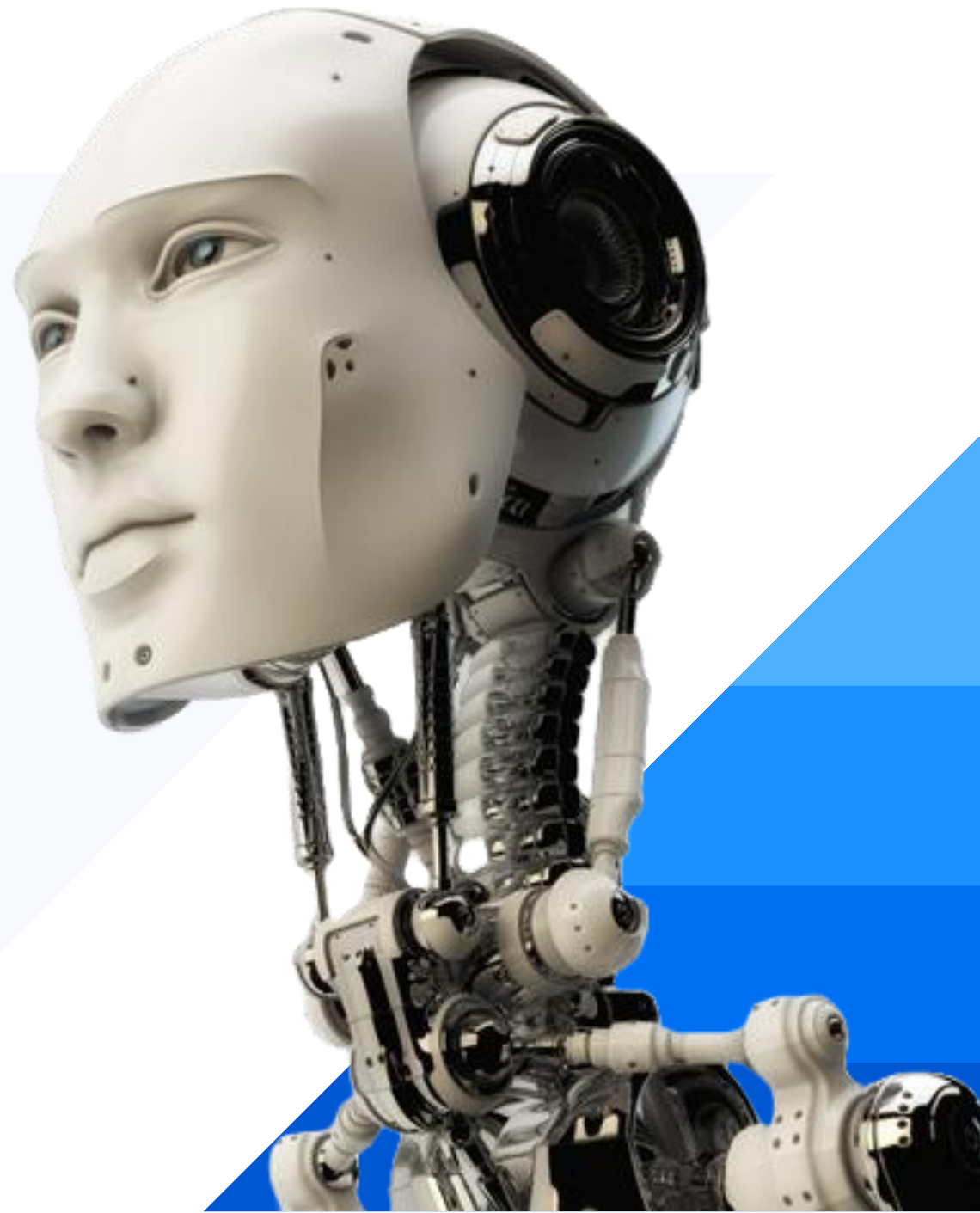
Microsoft

nvidia

# DEMO

# KI in SAP FSM

- Maschinelles Lernen
- Large Language Models (LLM) & GenAI
- Heuristische Algorithmen



# SAP Field Service Management GEN-AI

## Filtern der Auftragsliste in natürlicher Sprache

### Herausforderung

Disponenten kämpfen mit der zeitaufwändigen und fehleranfälligen Suche nach Serviceaufträgen, was eine effiziente Aufgabenzuweisung behindert.

### Lösung

Beschleunigen Sie die Entscheidungsfindung durch intelligente Filterung.

[Link zur Dokumentation](#)





# Filtern der Auftragsliste in natürlicher Sprache

Plantafel

Indust. Insp. 6 Einträge Qualifikationen (1) Filtern nach

Heute

10.02.2025

1 Woche

Ressourcen

Norbert Matthaeus

Winter-Urlaub

10.02.2025 00:00 - 10.02.2025 00:00

Holiday

Oliver Schlageter

IMP Test Bench Chec...

KFZ Wortmann

M

Shaun Miller

Walter Frey

Inspection

Maran Tankers Management

M

Sicht auswählen

19 Einträge

Filtermodus:

Filtern nach

|                          | T. | S... | Aktiv... | Priorität | Typ         | Betreff der Aktivität       | Kundenname              | Equipmentname                | Ursprünglic... | Ort      | Fälligkeit d |
|--------------------------|----|------|----------|-----------|-------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------|----------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | ⓘ  | 1490 | 2233     | Mittel    | Maintenance | TM - Clean and Lubricate    | EWE ERNEUERBARE E...    | WTG #7 @ EWE Windpar...      | 4 Std.         | Elsdorf  | 27. Dezem    |
| <input type="checkbox"/> | ⓘ  | 1490 | 2234     | Mittel    | Maintenance | TM - Power Up and Check     | EWE ERNEUERBARE E...    | WTG #7 @ EWE Windpar...      | 1 Std. 30 M... | Elsdorf  | 27. Dezem    |
| <input type="checkbox"/> | ⓘ  | 1418 | 2119     | Hoch      | Repair      | Schloss austauschen         | Mövenpick Hotel Münster | Lock 142 @ Moevenpick ...    | 4 Std.         | Münster  | 30. Juni 20  |
| <input type="checkbox"/> | ⓘ  | 1299 | 1920     | Hoch      | Inspection  | TIC Abnahme                 | Fondium Group GmbH      | Tritium PKM150 #2 @Fo...     | 2 Std.         | Mettmann | 28. Februa   |
| <input type="checkbox"/> | ⓘ  | 1297 | 1918     | Mittel    | Inspection  | Re-Calibration              | KFZ Wortmann            | Bosch ACS753#1@KFZ ...       | 30 Min.        | Coesfeld | 26. Februa   |
| <input type="checkbox"/> | ⓘ  | 1296 | 1991     | Niedrig   | Inspection  | UVV Überprüfung             | Fondium Group GmbH      | [Dieffenbacher] Fiberpres... | 2 Std.         | Mettmann | 26. Februa   |
| <input type="checkbox"/> | ⓘ  | 1294 | 1916     | Mittel    | Calibration | Re-Kalibrierung durchführen | McDonald's Duisburg, DE | testo Saveris PP #1 @Mc...   | 4 Std.         | Duisburg | 26. Februa   |

Zeilen pro Seite: 200 1-19 von 19



# SAP Field Service Management GEN-AI

## Generieren einer Anlagen-Akte oder eines Auftrags-Fazits

### Herausforderung

Den Servicemitarbeitern fehlt der schnelle Zugriff auf die umfassende Wartungshistorie der Geräte, was zu langwierigen Diagnosen, häufigen Fehlern und suboptimalen Reparaturraten beim ersten Mal führt.

### Lösung

Steigerung der Produktivität von Disponenten und Technikern, durch Einblicke in die Servicehistorie. Durch die bessere Vorbereitung auf den Job, kann die First-Time-Fix-Rate deutlich gesteigert werden.

[Link zur Dokumentation](#)



**Plantafel**

Indust. Insp. 6 Einträge Qualifikationen (1) x Filtern nach

< Heute > 10.02.2025 1 Woche

**Ressourcen**

|  | Mo, 10.02.2025 (7. Woche)                                       | Di, 11.02.2025  | Mi, 12.02.2025  | Do, 13.02.2025  | Fr, 14.02.2025  | Sa, 15.02.2025  | So, 16.02.2025  |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Norbert Matthaeus</b><br>12.03.2020   14:21 | Winter-Urlaub<br>10.02.2025 00:00 - 10.02.2025 23:59<br>Holiday | Winter-Urlaub<br>11.02.2025 00:00 - 11.02.2025 23:59<br>Holiday | Winter-Urlaub<br>12.02.2025 00:00 - 12.02.2025 23:59<br>Holiday | Winter-Urlaub<br>13.02.2025 00:00 - 13.02.2025 23:59<br>Holiday | Winter-Urlaub<br>14.02.2025 00:00 - 14.02.2025 23:59<br>Holiday | Winter-Urlaub<br>15.02.2025 00:00 - 15.02.2025 23:59<br>Holiday | Winter-Urlaub<br>16.02.2025 00:00 - 16.02.2025 23:59<br>Holiday |
| <b>Oliver Schlageter</b><br>14.02.2025   11:10 | IMP Test Bench Chec...<br>KFZ Wortmann                          |   |   |   |   |   |   |
| <b>Shaun Miller</b><br>04.09.2019   10:21      |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Walter Frey</b><br>16.04.2024   11:32       |   |   |   |   |   |   |   |

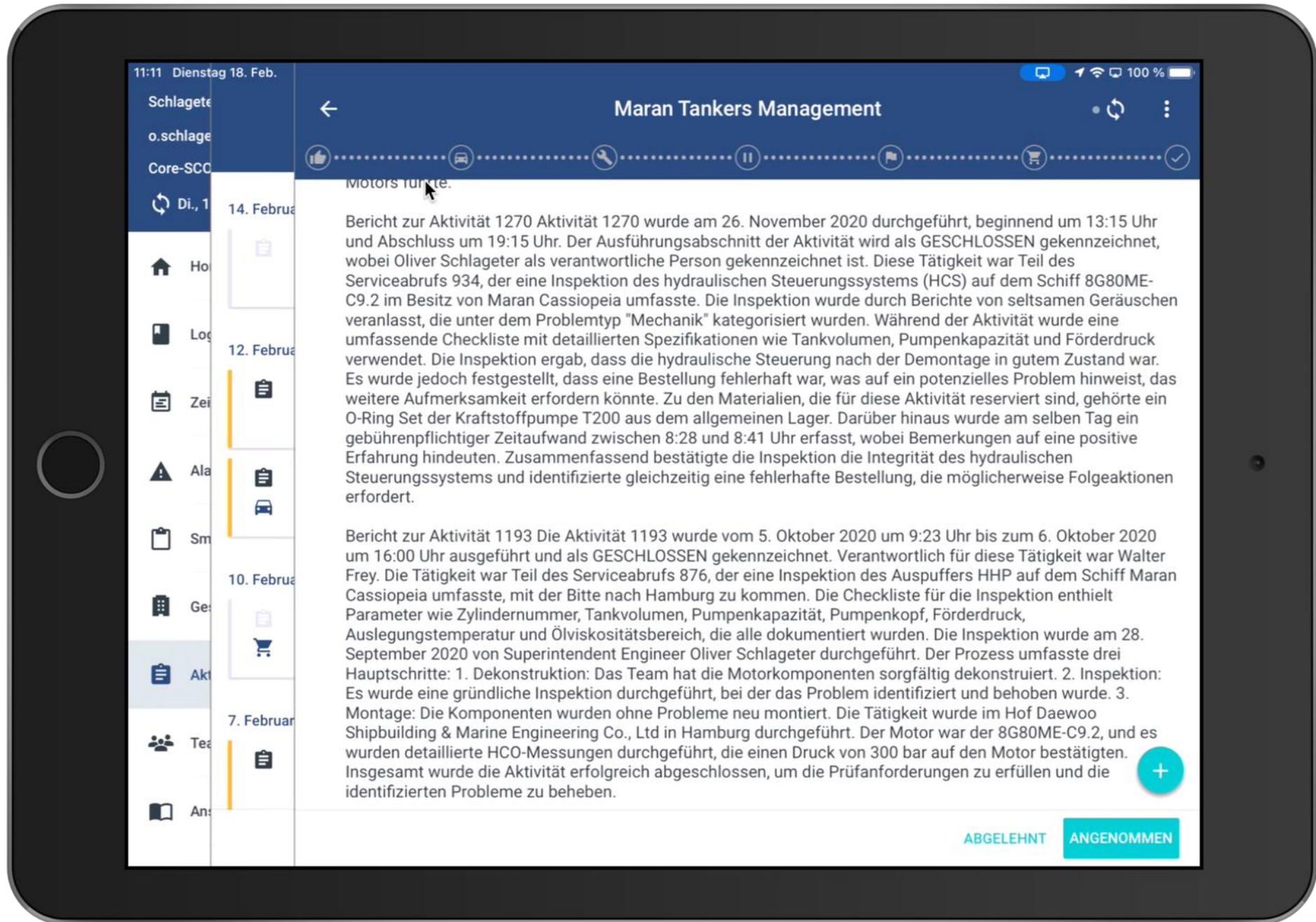
**Sicht auswählen** 19 Einträge Filtermodus: Filtern nach

|                          | T. | S... | Aktiv... | Priorität | Typ         | Betreff der Aktivität       | Kundenname              | Equipmentname                | Ursprünglic... | Ort      | Fälligkeit d |
|--------------------------|----|------|----------|-----------|-------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------|----------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | i  | 1490 | 2233     | Mittel    | Maintenance | TM - Clean and Lubricate    | EWE ERNEUERBARE E...    | WTG #7 @ EWE Windpar...      | 4 Std.         | Elsdorf  | 27. Dezem    |
| <input type="checkbox"/> | i  | 1490 | 2234     | Mittel    | Maintenance | TM - Power Up and Check     | EWE ERNEUERBARE E...    | WTG #7 @ EWE Windpar...      | 1 Std. 30 M... | Elsdorf  | 27. Dezem    |
| <input type="checkbox"/> | i  | 1418 | 2119     | Hoch      | Repair      | Schloss austauschen         | Mövenpick Hotel Münster | Lock 142 @ Moevenpick ...    | 4 Std.         | Münster  | 30. Juni 20  |
| <input type="checkbox"/> | i  | 1299 | 1920     | Hoch      | Inspection  | TIC Abnahme                 | Fondium Group GmbH      | Tritium PKM150 #2 @Fo...     | 2 Std.         | Mettmann | 28. Februa   |
| <input type="checkbox"/> | i  | 1297 | 1918     | Mittel    | Inspection  | Re-Calibration              | KFZ Wortmann            | Bosch ACS753#1@KFZ ...       | 30 Min.        | Coesfeld | 26. Februa   |
| <input type="checkbox"/> | i  | 1296 | 1991     | Niedrig   | Inspection  | UVV Überprüfung             | Fondium Group GmbH      | [Dieffenbacher] Fiberpres... | 2 Std.         | Mettmann | 26. Februa   |
| <input type="checkbox"/> | i  | 1294 | 1916     | Mittel    | Calibration | Re-Kalibrierung durchführen | McDonald's Duisburg, DE | testo Saveris PP #1 @Mc...   | 4 Std.         | Duisburg | prua         |

Zeilen pro Seite: 200 1-19 von 19



# Generieren einer Anlagen-Akte



# SAP Field Service Management Maschinelles Lernen

## Lernen & Vorhersage der Einsatzdauer

### Herausforderung

Eine ungenaue Zeitplanung für die zu erledigenden Aufträge, führt zu Verzögerungen und einer Unter- oder Überauslastung.

### Lösung

- Implementierung einer KI-basierten Vorhersage der Einsatzdauer in der automatischen Terminplanung  
(Unterstützt alle halb- und vollautomatischen Planungsanwendungsfälle)
- Ein Modell für maschinelles Lernen analysiert historische Daten, um die Dauer zukünftiger Einsätze auf Grundlage des vom Techniker erfassten Zeitaufwands, der Ausrüstung, der Fähigkeiten und anderer relevanter Faktoren vorherzusagen.
- Steigerung der Produktivität von Disponenten und Technikern, durch Vorhersage der Auftragsdauer und des Verkehrsaufkommens zur Optimierung von Zeitplan und Route.

### Best Matching Technicians

DistanceAndSkills

**Activity 5847: Repair**  
Estimated Duration: 2 h  
Planned Duration: Not Set

**Best Option** Assign Preview  

PW

Philip White  
Fully available

04/09/2024 6:23 pm - 04/09/2024 8:13 pm

Duration: 1 h 50 min ✓ Predicted Value

Travel: 8 min, 4.8 km Show More

**Best Alternative** Assign Preview  

PW

Peter Williams  
Fully available

04/09/2024 8:00 pm - 04/09/2024 10:30 pm

Duration: 2 h 30 min ✓ Predicted Value

Travel: 12 min, 9.2 km Show More

# SAP Field Service Management Maschinelles Lernen

## Lernen & Vorhersage der Einsatzdauer

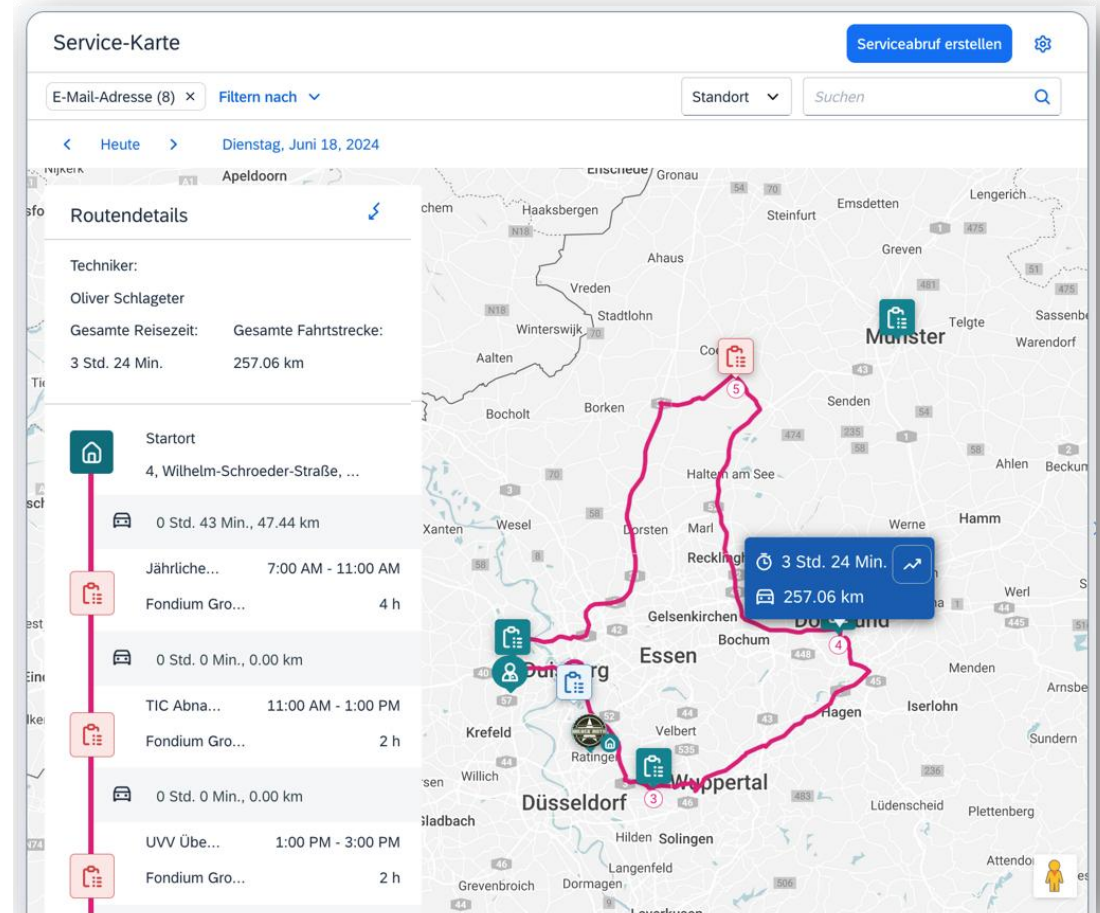
### Herausforderung

Techniker müssen von einem Kundentermin zum nächsten fahren. Das kann bedeuten, während der Hauptverkehrszeiten im Stau stecken zu bleiben, wenn die Routen nicht unter Berücksichtigung des Verkehrs geplant werden.

### Lösung

- Vorhersage von realistischen Reisezeiten bei der Zuweisung von Aktivitäten an Techniker.
- Finden von optimale Routen auf der Grundlage prädiktiver Verkehrsmuster durch KI.

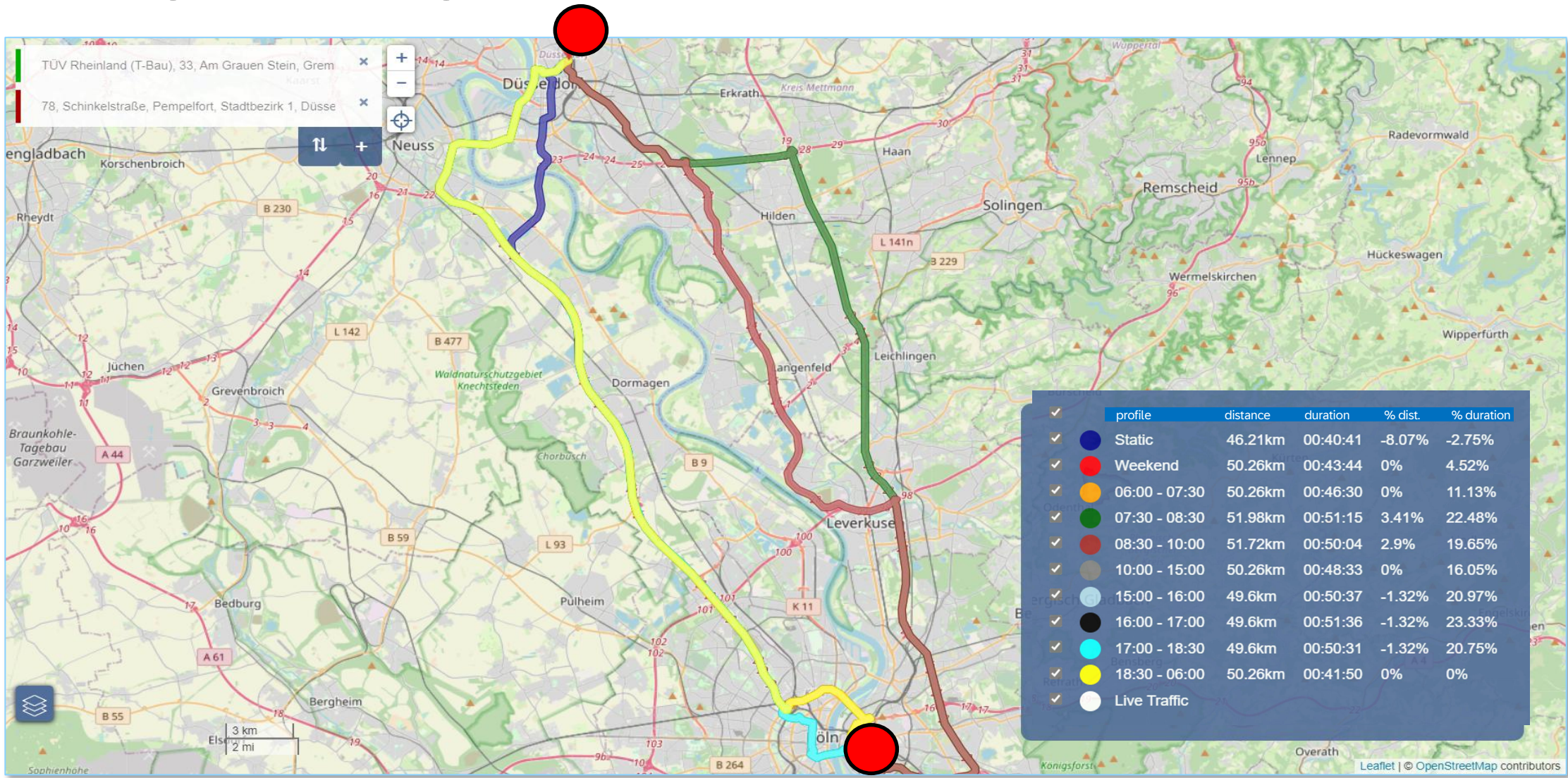
[Link zur Dokumentation](#)





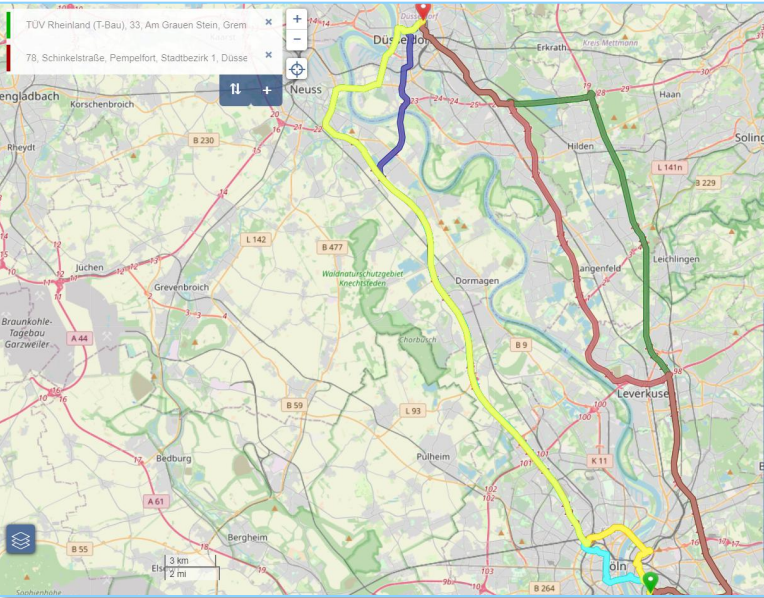
# SAP Field Service Management Maschinelles Lernen

## Vorhersage der Vorhersage der Reisezeit





# Maschinelles Lernen in SAP FSM – Vorhersage der Reisezeit



| ✓ |   | profile       | distance | duration | % dist. | % duration |
|---|---|---------------|----------|----------|---------|------------|
| ✓ | ● | Static        | 46.21km  | 00:40:41 | -8.07%  | -2.75%     |
| ✓ | ● | Weekend       | 50.26km  | 00:43:44 | 0%      | 4.52%      |
| ✓ | ● | 06:00 - 07:30 | 50.26km  | 00:46:30 | 0%      | 11.13%     |
| ✓ | ● | 07:30 - 08:30 | 51.98km  | 00:51:15 | 3.41%   | 22.48%     |
| ✓ | ● | 08:30 - 10:00 | 51.72km  | 00:50:04 | 2.9%    | 19.65%     |
| ✓ | ● | 10:00 - 15:00 | 50.26km  | 00:48:33 | 0%      | 16.05%     |
| ✓ | ● | 15:00 - 16:00 | 49.6km   | 00:50:37 | -1.32%  | 20.97%     |
| ✓ | ● | 16:00 - 17:00 | 49.6km   | 00:51:36 | -1.32%  | 23.33%     |
| ✓ | ● | 17:00 - 18:30 | 49.6km   | 00:50:31 | -1.32%  | 20.75%     |
| ✓ | ● | 18:30 - 06:00 | 50.26km  | 00:41:50 | 0%      | 0%         |
| ✓ | ● | Live Traffic  |          |          |         |            |

# SAP Field Service Management Heuristische Algorithmen

## KI-gestützte, Automatische Einplanung

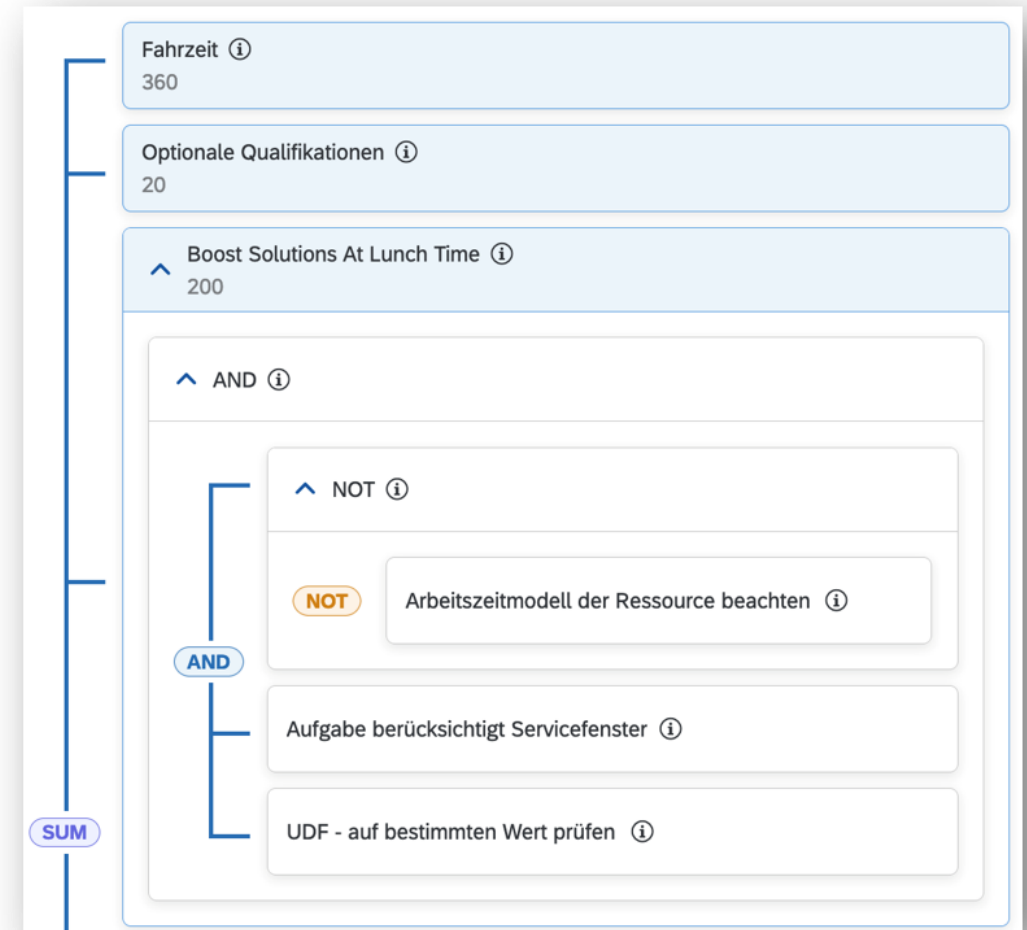
### Herausforderung

Nicht optimierte Einsatzplanung und Mangel an Ressourcen für die effiziente Planung großer Mengen an Wartungs- und Serviceaktivitäten.

### Lösung

- Unternehmensspezifische Richtlinien, um die spezifischen Planungsziele des Unternehmens zu erreichen.
- Konfiguration der Regeln und Ziele dazu per drag-and-drop. Erfolgskontrolle und Verfeinerung durch detailliertes Reporting.
- Gesteigerte Ressourcenauslastung.

[Link zur Dokumentation](#)







Select view Activity skills (ALL) X More

|                          | Service call code                  | Service call subject        | Status        | Priority | Type         | Problem type | SC Equipment list              |
|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------|---------------|----------|--------------|--------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | lx0000605a704f402ebd356568f8d32c46 | Install new ticket scanners | Ready to plan | Medium   | installation |              | [1] Generator18e506d98... lx00 |
| <input type="checkbox"/> | lx00002782671a6f49f823bdc8788e24d  | Install new ticket scanners | Ready to plan | Medium   | installation |              | [1] Generator82bb065h... lx00  |

Rows per page: 200 1-200 of 5054

# SAP Field Service Management Co-Pilot

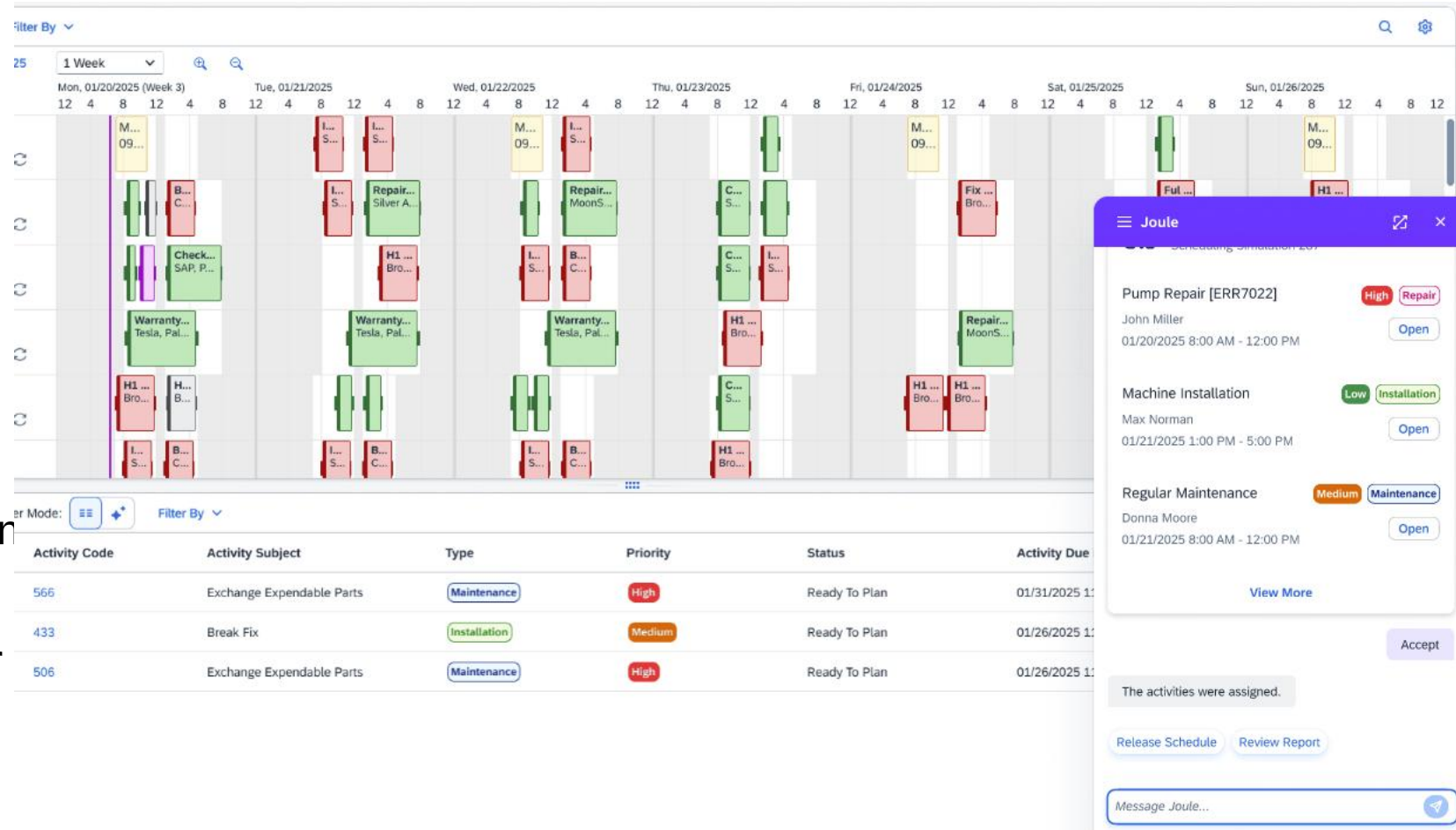
## Intelligente Interaktionen mit Joule

### Herausforderung

Grosse Auftragsvolumen sollten effizient bewältigt werden.

### Lösung

- Schnellere Auftrags-/Einsatzplanung.
- 50 % Steigerung der Disponenten Produktivität.
- 8 % weniger Disponenten-Fehler

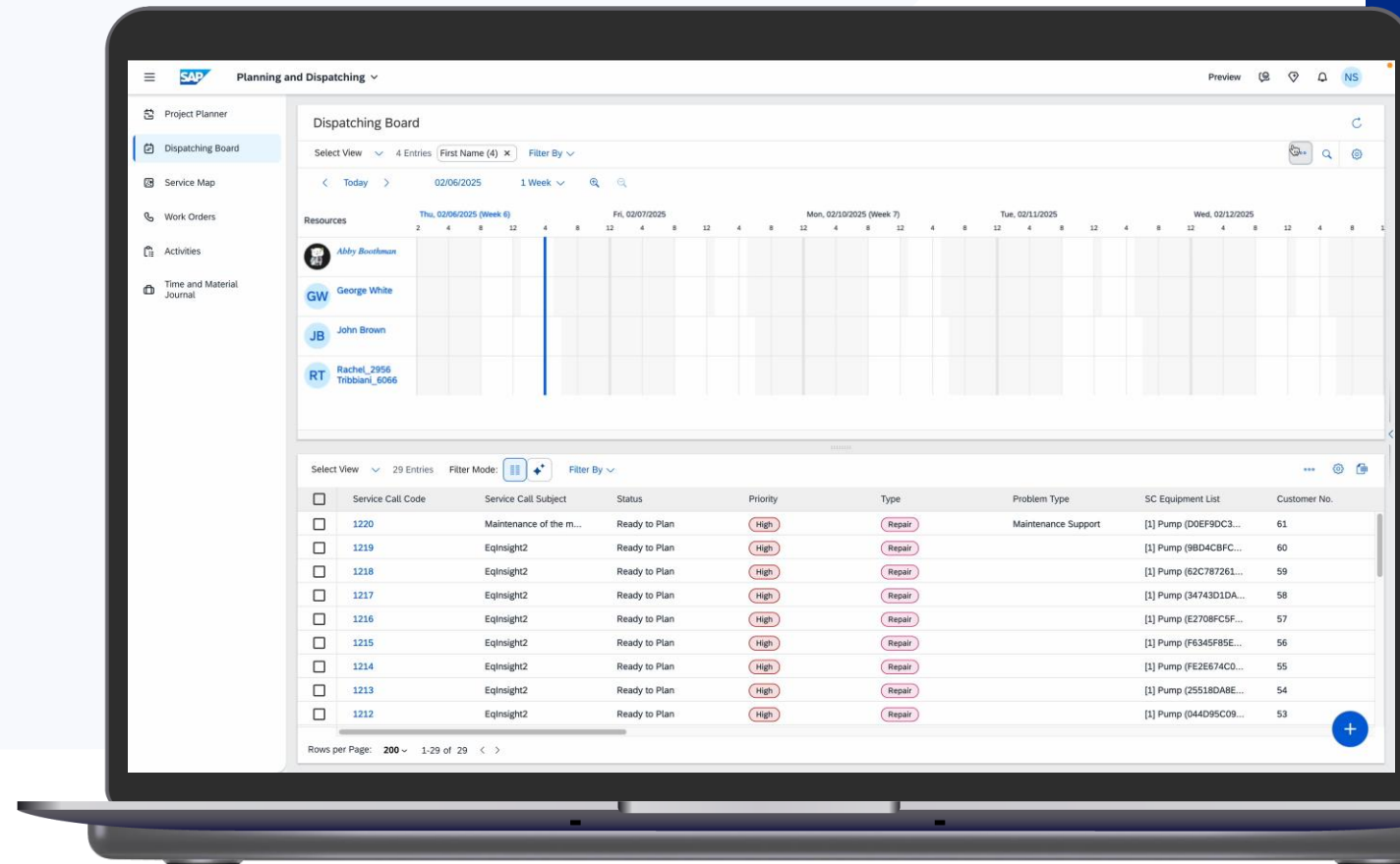


[Link zur Dokumentation](#)

Video



# Intelligente Interaktionen mit SAP Joule



SAP Joule with SAP Field Service Management (Lab Preview)

# Transforming field service for improved customer satisfaction

## Manufacturer for Industrial Trucks

### Increased service efficiency

by reducing time required to plan, schedule, and execute service jobs

### 20-40% decrease of "back office-to-technician" ratio

through automation and artificial intelligence

### Increased service revenue

through targeted, modularized service offerings to up or cross-sell while ensuring contract profitability



### Harmonize end-to-end service process across the internal and external ecosystem

“The most important criteria to chose a new field service solution were to have an **end-to-end system that is able to interface with the different subsystems** with the aim to have the proper solution that fits our current needs”

- **Andreas Schneider**, Vice President Business Division Service, Kion Industrial Trucks



# Empowering technicians to **resolve customer issues faster**

Equipment for pumping, mixing, and placing concrete and mortar

**8 months to implement**

SAP Field Service Management and complete pilot rollout

**7 service locations**

across Germany now all work with the same standard digital processes

## **Digitalized field service reports and more efficient deployment planning**

“With SAP Field Service Management, data is easily available to service technicians on the go via mobile app, not buried away in some PDF file somewhere. Easy access to the information they need means that they can resolve customer issues more efficiently.”

**- Bernhard Urban, Head of Customer Service Germany, Putzmeister Concrete Pumps GmbH**

[Read on sap.com](https://www.sap.com)

# Taking field service teams **digital**

Manufacturing hydraulics, electric drives and controls, and assembly technologies

**Effective,  
automated, and  
standardized**

field service planning without  
manual intervention

**>60% boost**  
in sales lead generation

**Real-time recording**  
of work hours in the mobile app,  
accelerating processing and  
optimizing billing



## Making Field Service More Efficient and Effective with **SAP® Field Service Management**

“With SAP Field Service Management, our technicians see everything at a glance and can create detailed service call reports from a mobile device. Our dispatchers can quickly track processes and approve them. This helps **save our people time and improve productivity.**”

- **Daniel Voegeli**, Vice President of Service Automation,  
Bosch Rexroth AG



# Providing Superior Customer Service

## Wholesale distribution

### 40 Metric tons

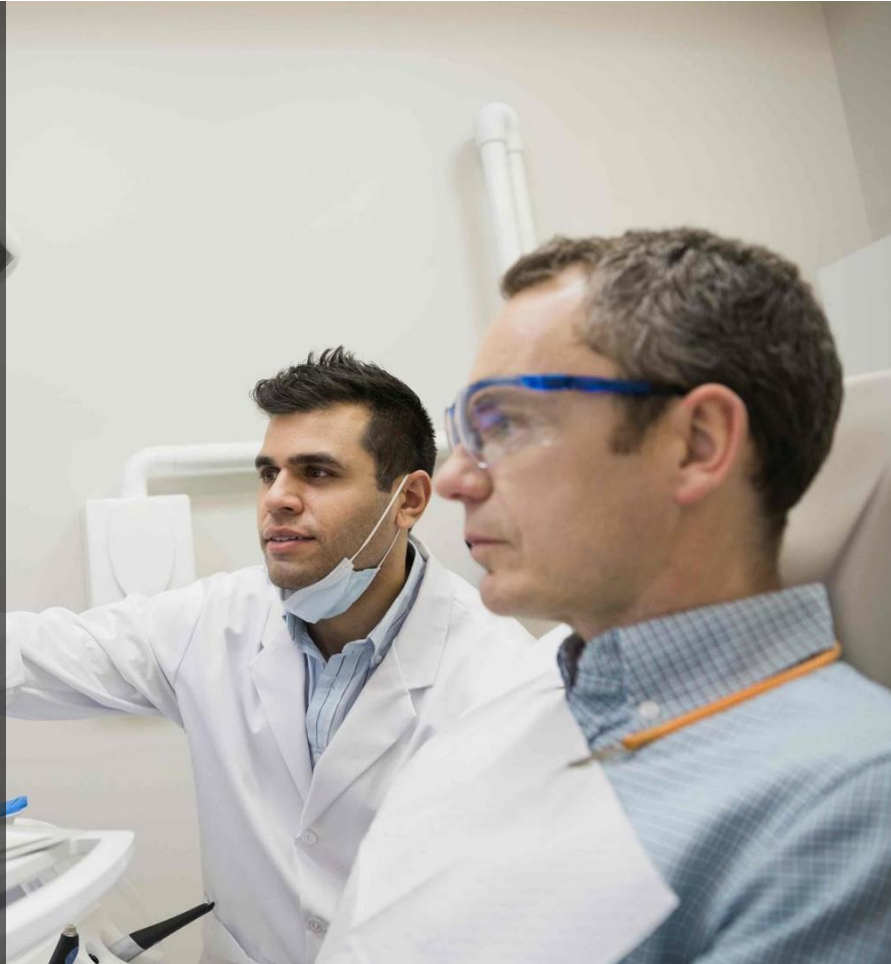
of carbo emissions reduced per year due to better routing and less fuel use

### 2-5 Minutes

per job saved in the effort required to schedule and manage field service requests per coordinator

### 13 Minutes

of unbilled travel time saved per billed hour, freeing up time for Patterson to provide care to more customers



## How does integrated Field Service Management help **save time and cut costs?**

“Every part of the field service process has improved with SAP Field Service Management. Coordinators can connect with our customers quickly, and technicians now show up for customers’ appointments faster and better informed.”

- **Larry Fox**, Senior Director – Technical Service, Patterson Dental

[Read on sap.com](https://www.sap.com)





# Roadmap



# Zukünftige KI-Funktionen für Technikerinnen & Techniker

SAP Business AI kann Technikern helfen, durch besseren Zugang zu Informationen und durch reduzierten Verwaltungsaufwand

## Technikerinnen & Techniker

SAP Business AI trägt dazu bei, die Benutzererfahrung der Techniker zu verbessern, über:

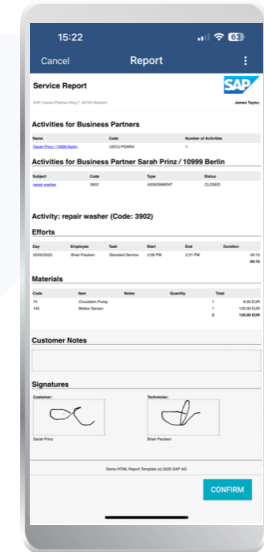
- ✓ Bereitstellung von Einblicken in die Servicehistorie, um besser auf den Job vorbereitet zu sein
- ✓ Reduzierung des Verwaltungsaufwands bei Berichterstellung und Übersetzungen
- ✓ Verbesserung der Effizienz durch leichteren Zugriff auf Informationen und Erledigen von Aufgaben per Sprach-eingabe im Copiloten

Geplant für 2025

### Generative KI für Techniker

(Generative KI)

- Aktivitätsverlauf
- Berichterstellung
- Übersetzungen von Berichten

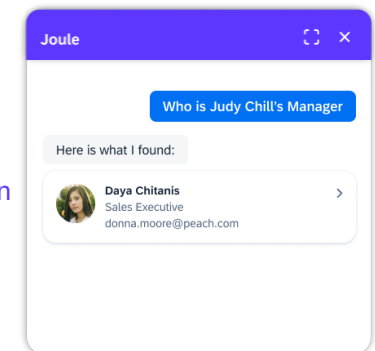


Geplant für 2025

### Joule-Copilot

(Konversations-KI)

- Zugriff auf Informationen aus der gesamten SAP-Suite
- Mitarbeiterprofile anzeigen/ändern
- Erledigen Sie Aufgaben im Gespräch



# Zukünftige KI-Funktionen für Berater und Administratoren

SAP Business AI kann Berater und Administratoren unterstützen, indem sie ihnen ermöglicht, Weiterbildung an den Wünschen der Mitarbeiter und den organisatorischen Bedürfnissen auszurichten.

## Berater

SAP Business AI unterstützt Berater und Administratoren bei der Effizienzsteigerung durch:

- ✓ Verbesserung der Systemzuverlässigkeit durch Validierung von Konfigurationen
- ✓ Reduzierung des Verwaltungsaufwands durch Automatisierung der Generierung benutzerdefinierter Übersetzungen und Konfigurationen



Geplant für 2025

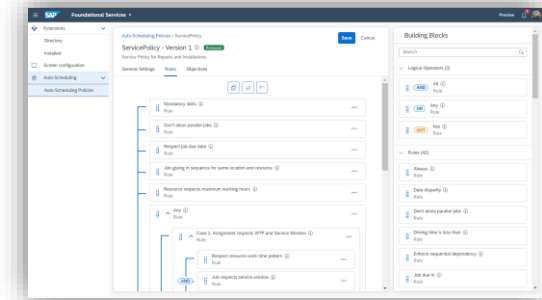
## KI-basierte Unterstützung für automatische Planungskonfigurationen (Generative KI)

- Überprüfen Sie die Konfigurationen in Bezug auf ihre Geschäftsanforderungen.
- Erhalten Sie Empfehlungen zu Regeln und Zielen, die hinzugefügt, entfernt oder geändert werden sollten.
- Prüfung auf Konflikte oder Inkonsistenzen

Geplant für 2025

## Generative KI für Administratoren (Generative KI)

- Automatisierte kontextbasierte Übersetzungen
- Konfiguration automatisch generieren , basierend auf Beschreibungen in natürlicher Sprache



## Die zentralen Thesen | KI in SAP Field Service Management

KI-gestützte Automatisierung **ist heute verfügbar.**

Herausforderungen wie der Fachkräftemangel werden dank KI entschärft.

Die Profitabilität im Service steigt.





**Herzlichen Dank.**

Kontakt Information:

- **Corinna Grossenbacher**
  - SAP Senior Solution Advisor
  - [corinna.grossenbacher@sap.com](mailto:corinna.grossenbacher@sap.com)
  - +41 79 742 62 77
- 