



## Kolloquium zur Masterarbeit

Marius Schmidt

### **„Erfolgspotentiale einer SAP-gestützten Field Service Management Lösung für das Workforce Management am Beispiel der Energiewirtschaft“**

Durch die in Deutschland immer weiter voranschreitende Digitalisierung gehen immer mehr Unternehmen die notwendige Transformation ihrer ERP-Systeme zu SAP S/4HANA an. Mit der Einführung von SAP S/4HANA setzt die SAP SE erstmals auf eine eigene Lösung im Field Service Management, um das Personalmanagement im Außendienst für kundenbezogene Serviceaufträge aus dem CS-Modul und assetbezogene Instandhaltungsaufträge aus dem PM-Modul in einer cloudbasierten Lösung zu optimieren.

Im Zuge dieser Masterarbeit wird der gegenwärtige State of the Art der Planung und Disposition von Servicetechnikern innerhalb von Field Serviceprozessen am Beispiel zweier Sektorenauftragsgebern unter Berücksichtigung verschiedener betrieblicher Kennzahlen für die Energiewirtschaft erfasst. Basierend auf den innerhalb der Untersuchung identifizierten Potentialen und Schwächen der gegenwärtigen Field Service Lösungen, kann aufgezeigt werden, welche Eigenschaften eine für die Energiewirtschaft einheitliche SAP Field Service Management Lösung adressieren muss und welche Herausforderungen sich durch die Integration einer Field Service Management Lösung für die Serviceprozessgestaltung von Sektorenauftragsgebern innerhalb der Energiewirtschaft ergeben.

**Mittwoch, 20.04.2022, 17:00 Uhr**

**Videokonferenz: BBB** <https://webconf.tu-clausthal.de/b/jor-a6p-eeen>