



## Workshop NEO Suite

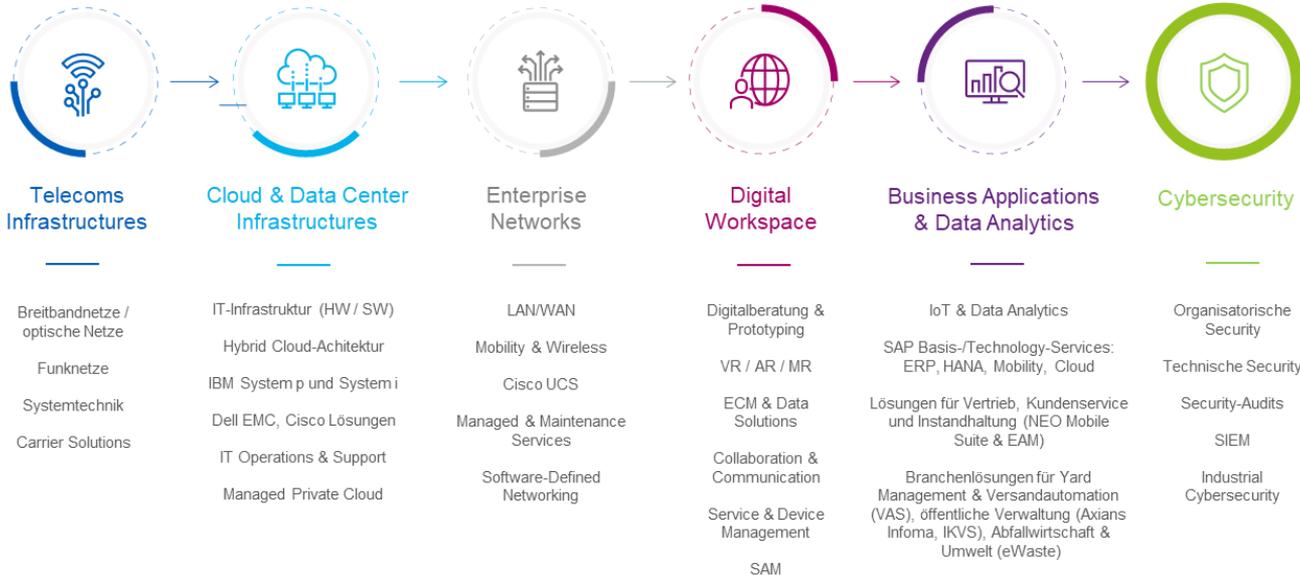
Digitale Innovationen für Effizienz  
in Field Service & Asset  
Management

Alexander Wassiltschenko



# Axians

Agiles Netzwerk aus spezialisierten ICT-Lösungen für die digitale Transformation – end-to-end



2 Mrd €

Umsatz

9.000

Mitarbeiter

22

Länder

Im SAP-Geschäft seit



2001

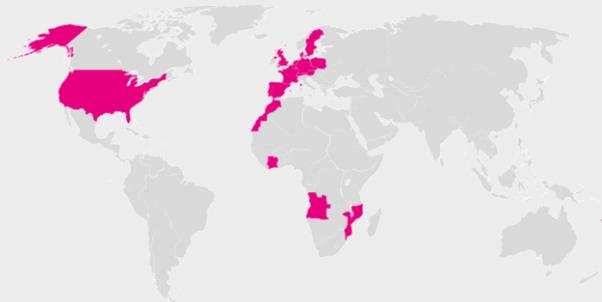
Mitarbeiter



ca. 120

Standorte

Axians Netzwerk in **22 Ländern**



Anzahl SAP Kunden



200+

Fokussierung



- ▶ SAP C/4Hana
- ▶ SAP ERP / SAP CRM / SAP S/4Hana
- ▶ **SAP HANA** und S/4 Migrationen
- ▶ SAP Solution Manager
- ▶ **NEO Suite**

Fachliche Schwerpunkte:

Vertrieb, Marketing | Kundenservice | Instandhaltung

Zertifizierungen



- ▶ **SAP Gold Partner**
- ▶ ISO 9001  
(Qualitätsmanagement)
- ▶ ISO/IEC 27001  
(Informationssicherheit)

Top Referenzkunden

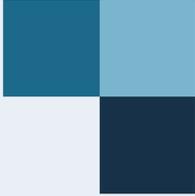
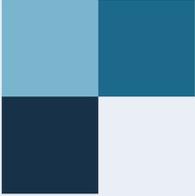




axians

<https://pollev.com/alexanderwas999>





# To show this poll

1

Install the app from  
[pollev.com/app](https://pollev.com/app)

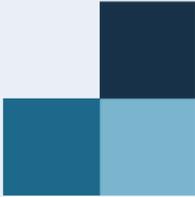
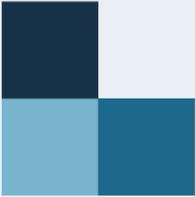
2

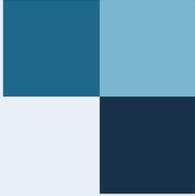
Start the presentation

Still not working? Get help at [pollev.com/app/help](https://pollev.com/app/help)

or

[Open poll in your web browser](#)





# To show this poll

1

Install the app from  
[pollev.com/app](https://pollev.com/app)

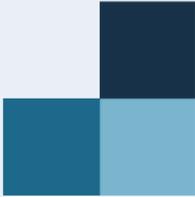
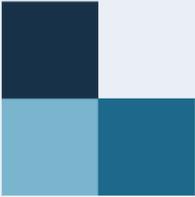
2

Start the presentation

Still not working? Get help at [pollev.com/app/help](https://pollev.com/app/help)

or

[Open poll in your web browser](#)





# To show this poll

1

Install the app from  
[pollev.com/app](https://pollev.com/app)

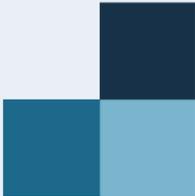
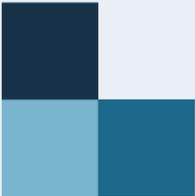
2

Start the presentation

Still not working? Get help at [pollev.com/app/help](https://pollev.com/app/help)

or

[Open poll in your web browser](#)





# NEO Suite

Die 360° Service Management Suite bildet in fünf Modulen den kompletten Service-Management-Prozess ab.

## NEO SUITE

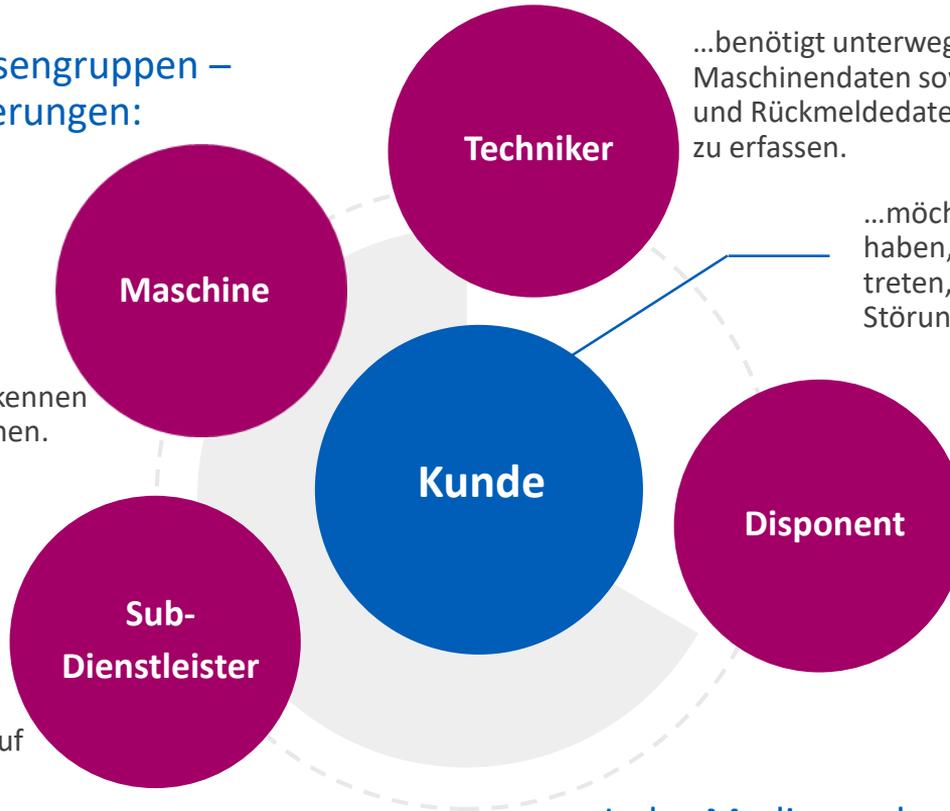
Mobile Field Service Lösungen sind seit über 15 Jahren eine unserer Kernkompetenzen. Durch die stetige Weiterentwicklung, Optimierung und Erweiterung haben wir die NEO Mobile Suite zur führenden mobilen Lösung am Markt für SAP Anwenderunternehmen entwickelt.

Aus unseren Erfahrungen und den Anforderungen unserer Kunden haben wir die NEO Suite entwickelt. Mit dieser neuen Lösungsgeneration gehen wir den nächsten Schritt hin zu einer 360° Service-Management-Suite. Sie deckt in fünf Modulen alle Anforderungen ab, die für exzellenten Service und ein innovatives Asset Management erforderlich sind.

## Verschiedene Interessengruppen – verschiedene Anforderungen:

...wird zum Bestandteil der Prozesskette und mittels IoT integriert, um Echtzeitanalysen und präventives Erkennen von Anomalien zu ermöglichen.

...muss in den Serviceprozess integriert werden und die notwendigen Einsatzdetails auf einen Blick mobil erhalten.



...benötigt unterwegs alle Einsatz, Kunden- und Maschinendaten sowie die Möglichkeit, Auftrags- und Rückmeldedaten schnell und einfach vor Ort zu erfassen.

...möchte 24/7 die Möglichkeit haben, mit Ihnen in Kontakt zu treten, Fragen zu stellen und Störungen zu melden.

...ist auf einen Überblick über den kompletten Serviceprozess angewiesen und muss jederzeit mit den Technikern unterwegs kommunizieren.

Jeder Medienumbruch birgt die Gefahr, dass der Informationsfluss gebremst wird.

Um Prozesse schneller, integrierter und kundenfreundlicher abzubilden, helfen innovative Technologien:

Künstliche Intelligenz

Cyber-Physical Systems

IoT

Mobile-Workforce-Management-Lösungen

Sprachsteuerung

Real-time data

Predictive  
Maintenance

Visual Recognition

Push-Benachrichtigungen

Augmented Reality

Digital Analytics

Virtual Reality

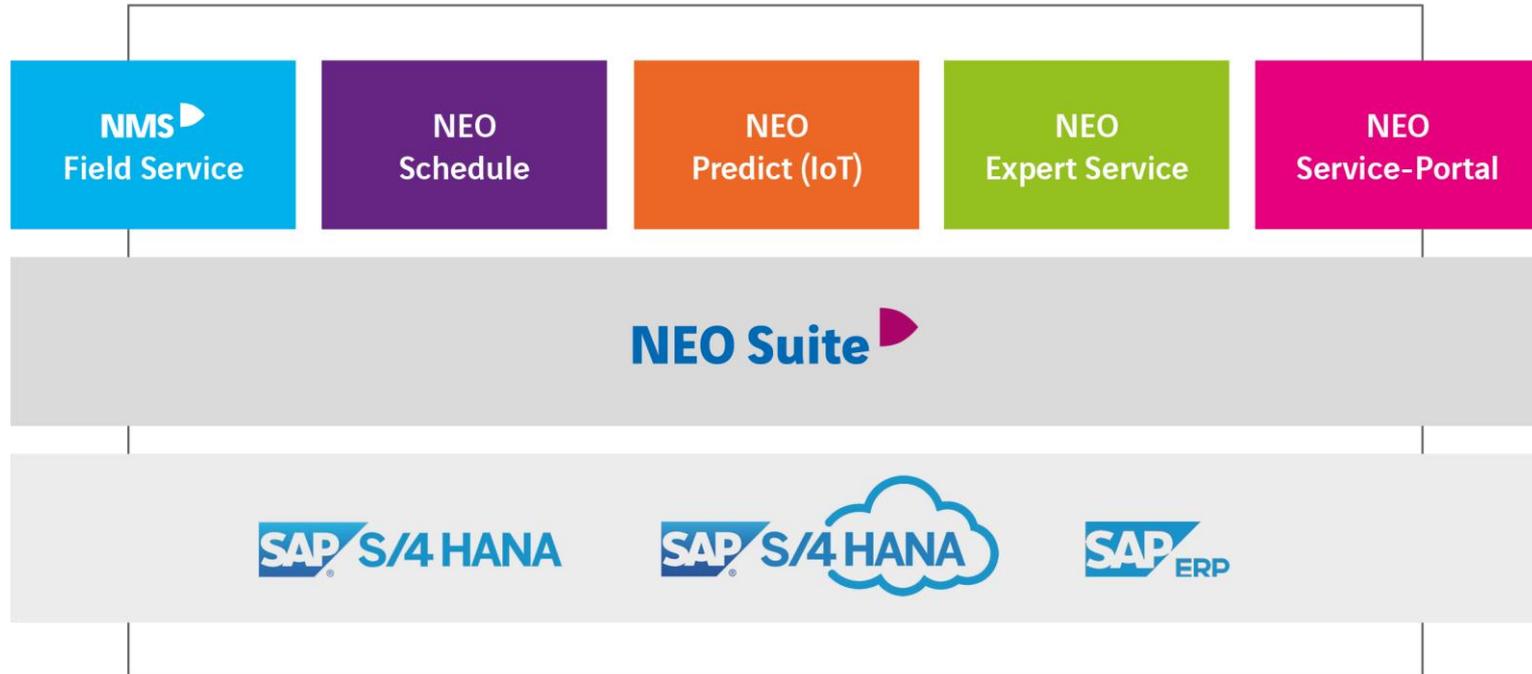
Smart Factory

Mobile Computing

Self-Service-Portale

Big Data Analytics

Mit der NEO Suite bilden wir in fünf Modulen den kompletten Service-Management-Prozess ab:



# Komponenten der NEO Suite



## NEO Mobile Suite

Volle PM/CS-Funktionalität und Integration

Volle Offline-Fähigkeit

Multiplattform

SCP & OnPrem



## NEO Schedule

Volle PM/CS-Integration

Graphische Einsatzplanung, manuell, unterstützt und automatisiert

Browserfrontend

SCP und OnPrem



## NEO Predict

IoT-basierte Anbindung von Maschinen und Sensoren

Video- und Datenanalysen zur Anomaliekennung und Auslösung von Workflows

Vorhersage der Zustandsentwicklung



## NEO Expert Service

Technischer Live-Support per Augmented Reality

Nutzung von AR-Devices sowie Tablets und Smartphones

Chat, Video-Übertragung, Dokumentation

Eingeblendete Live-Anweisungen zur visuellen Unterstützung



## NEO Service Portal

Web-basierte Integration von internen und externen Kunden sowie Dienstleistern

Schnelle und strukturierte Erfassung von Anfragen und technischen Bedarfen

Jederzeit aktuelle Informationen zum Status und weiteren Ablauf

## SAP-PROZESS- INTEGRATION

Die tiefe SAP-Integration, welche schon die NEO Mobile Suite zu einem nahtlosen Teil der SAP-Landschaft werden lässt, macht die NEO Suite zu einer Erweiterung, die sich ohne Redundanz direkt in die Systemwelt integriert.



# NMS Field Service

Field Service Excellence mit der führenden mobilen Lösung am Markt

Als digitaler Assistent erleichtert die NEO Mobile Suite durch die Integration smarterer Technologien – wie zum Beispiel intelligenter Sprachsteuerung, AR oder Bilderkennung – den Technikeralltag und ist somit immer am Puls der Digitalisierung.



# Anwendungsfälle



Übermittlung aller für den Einsatz erforderlichen Daten aus dem SAP auf das Endgerät des Technikers (Kunden- und Maschinendaten, Lagerbestände, Warenein- und -ausgänge)



Unterstützung aller Endgeräteklassen und Betriebssysteme



Erfassung aller Auftrags- und Rückmeldedaten vor Ort



Erfassung von Wettbewerbsprodukten



Integration von Google Maps oder individuellen GEO-Systemen, Wetter-Apps, Chat- und Videofunktionen



Revisions sichere Erfassung von Unterschriften

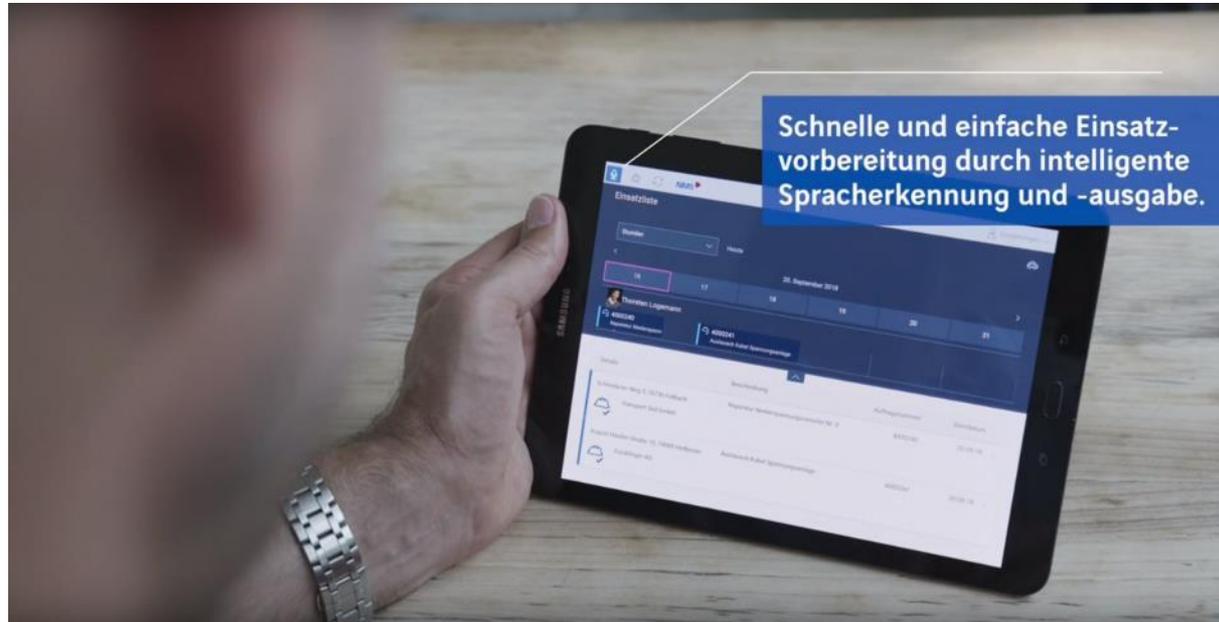
# Aktueller Stand der Integration

- ▶ Volle SAP ERP PM/CS und S/4 Integration
- ▶ Einbindung von NEO Expert Service zur Problembhebung direkt am Einsatzort
- ▶ Verbindung zu NEO Schedule zur flexiblen Einsatzplanung und Reaktion auf Änderungen oder bei Störfällen
- ▶ Workflow Engines für Integration von IoT Daten zur Prozesssteuerung „Maschine ruft Techniker“
- ▶ Kombination der Kundeninteraktion mit Service Portal und Shopsystem

# Vorteile

- ▶ Transparenz dank 360°-Sicht auf alle Informationen vor Ort
- ▶ Erhöhung der Datenqualität, Reduzierung von Inventurdifferenzen
- ▶ Direkte Kommunikation zwischen Einsatzplanung und Techniker
- ▶ Intuitive Bedienbarkeit durch SAP Fiori-konforme und individualisierbare Benutzeroberfläche
- ▶ Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität durch Integration smarterer Technologien (Sprachwiedergabe, Bilderkennung, AR)
- ▶ Schnelle Implementierung durch zertifizierte SAP-Schnittstelle und tiefe SAP-Integration

## Die NEO Mobile Suite in der Praxis

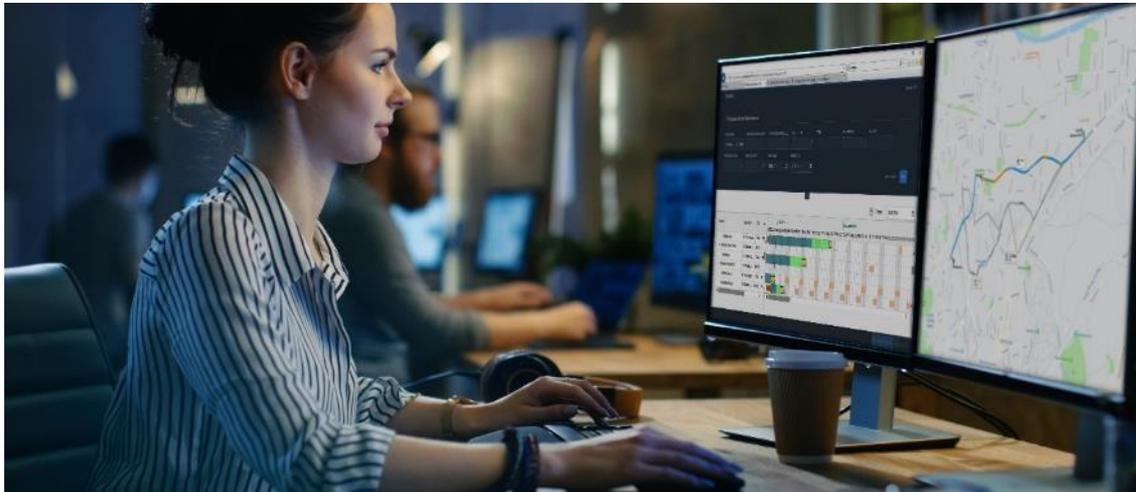


- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=NDCviltPuKI>

# NEO Schedule

Die richtigen Ressourcen, am richtigen Ort, zur richtigen Zeit.

Mit einer grafischen Plantafel können Sie alle geplanten Einsätze steuern, überwachen und harmonisieren.



# Unterstützte Anwendungsfälle



Dynamische Plantafel mit manueller (Drag & Drop) und systemgestützter, automatisierter Einplanung



Einsätze, Karte und Plantafel durchgehend miteinander synchronisiert (simultan)



Dynamische Routenplanung und Routenoptimierung



Aktualisierung von Einsatzdaten in Echtzeit



HR-Profilabbildung: Dispositionsvorschläge und Anzeige von Skills



Automatische Disposition, Team-Disposition



Reporting: Alle wichtigen KPIs auf einen Blick



Direkte Kommunikation zwischen Techniker und Disponent (push)

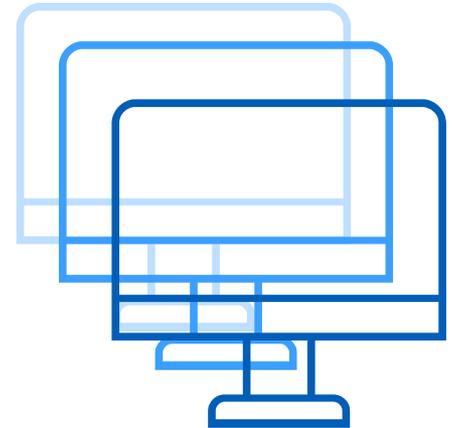


Flexible Kombination und Einplanung von Ressourcen

# Multi Monitorbetrieb

NEO Schedule kann in mehreren Fenstern und auf verschiedenen Monitoren dargestellt werden

- ▶ Monitor-übergreifende Drag-and-drop-Funktionen, Synchronisierte Multi Window Ansicht Darstellung
- ▶ Gleichzeitige Anzeige von Bedarfen (Aufträge/Vorgänge) und Ressourcen, zusammen mit Planungsansichten (GANTT, Kartenansicht)
- ▶ Individuelle und situative Bildschirmaufteilung, die auch gespeichert werden können



## Grafische Tools aus den Fiori-Bibliotheken bieten maximale UI/UX Optimierungen

- ▶ Dynamische Visualisierung von Berichten für wichtige KPIs für optimale Aussteuerung (z.B. Auslastungsquote pro MA, Team, oder z.B. Termintreue bei Auftragsverschiebungen, Warnungen,...)

## Nutzung von Filterungen für Bedarfe und Ressourcen

- ▶ Filter können lokal und global gespeichert und wiederverwendet werden
- ▶ Disponenten können sich den Arbeitsvorrat aufteilen durch individuelle speicherbare Filter



# Vorteile

- ▶ Kostenreduktion durch intelligente Routenplanung
- ▶ Transparenz: Alle Ressourcen und Bedarfe auf einen Blick
- ▶ Arbeitsentlastung und Steigerung der Effizienz
- ▶ Erhöhung der Techniker-Produktivität durch optimierte Planung
- ▶ Erhöhung der First-Time-Fix-Rate und Reduzierung des Bedarfs an externen Kräften durch umfassende Einsatzvorbereitung
- ▶ Gesteigerte Kundenzufriedenheit durch schnelle Reaktionszeiten und garantierte Termine
- ▶ Hohe Performance: Integration in bestehende Geschäftsprozesse
- ▶ Hoher Individualisierungsgrad und projektorientiertes Customizing

# NEO Predict (IoT)

Digitale Integration von Maschinen und Anlagen in die Prozesskette zur Zustandsbewertung und Früherkennung von Maßnahmen

Die Integration IoT-basierter Echtzeit-Analysen sorgt für einen intelligenteren und dynamischeren Wartungsansatz.



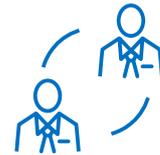
# Anwendungsfälle



Verbindung von Maschinen, Prozessen und Personen durch kognitive Konnektoren zur frühzeitigen Problemerkennung



Video- und Datenanalyse und automatische, benutzerdefinierte Reaktion auf Unregelmäßigkeiten oder Anomalien



Integration von Drittanbietern, z.B. Sound Signature: Störungserkennung auf Audiobasis für vorausschauende Fehlerbehebung oder Änderungen im Spannungsverlauf einer laufenden Maschine können einen Auftrag für einen Wartungstermin auslösen



Erstellung von kundenspezifisch definierbaren Businesslogiken – vollintegriert in den SAP-Workflow

# Vorteile

- ▶ Vermeidung ungeplanter Ausfallzeiten in der Produktion durch Echtzeit-Monitoring und automatisierte Reaktion auf Störungen
- ▶ Reduzierung der Wartungskosten durch vorausschauende Wartung
- ▶ Bessere Kalkulierbarkeit von Wartungsintervallen
- ▶ Verlängerung der Maschinenlebensdauer
- ▶ Optimierung der First-Time-Fix-Rate durch bessere Planung
- ▶ Höhere Arbeitssicherheit durch frühe Fehlerbehebung
- ▶ Akustische Sensoren und Analyse der Betriebsschwingungen ermöglichen das Einbinden älterer Maschinen in die moderne M2M-Umgebung

# NEO Expert Service

## Augmented Field Service & Maintenance: digitale Assistenz während des Einsatzes

Mit Live-Support und Augmented Field Service & Maintenance können Probleme direkt am Einsatzort gelöst werden – auch ohne einen Experten vor Ort.



# Anwendungsfälle



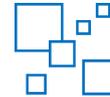
Remote Expert Support: Problemlösung über Live-Support und Umsetzung via AR direkt am Einsatzort



Einblendung von Handbüchern, techn. Dokumentationen etc.



Chat-Integration: Kommunikation in Echtzeit und Ausspielung über Sichtfeld in AR-Brille



Live Video-Integration (inkl. AR-Instruktionen, Drag & Drop Clipart-Galerie und Dokumentenimport)



Holografische Einblendung von Anbauteilen für passgenaues Ausmessen verwinklelter Einbausituationen



Einblendung von Warnungen reduziert Flüchtigkeitsfehler

# Vorteile

- ▶ Hohe Kundenzufriedenheit, schnellere Einsätze durch Remote Expert Support
- ▶ Schnelle Problembhebung und effiziente Auftragsabwicklung durch Anweisungen über AR-Brille
- ▶ Erhöhung der Produktivität im Kundenservice
- ▶ Schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- ▶ Wissensmanagement und Wissenstransfer durch Videoaufzeichnungen aus der First Person View
- ▶ Revisions sichere Dokumentation

# NEO Service-Portal

Zufriedene Kunden und Service rund um die Uhr

Mit unserem virtuellen Service-Experten können Kunden und Sub-Unternehmen 24/7 interagieren und technische Anforderungen, Bestellungen oder Stammdaten eigenständig eintragen.



# Anwendungsfälle



Erfassung von Service-Meldungen/Tickets zu eingesetzten Produkten



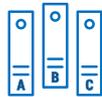
Aktives Cross-Selling auf Basis der bestehenden Anlagenstruktur



Information und Dokumentation zu Wartungsplänen und Updates



Integration von Shop-Funktionalität und Abwicklung



Zentrale Ablage aller Verträge, Bestellung von Verbrauchsmaterialien



Digitalisierte Kundenkommunikation durch Chat-Bots



Dokumentation der Installed Base beim Kunden



Knowledge Base: KI-basierte Lösungsvorschläge auf Problemstellungen

# Vorteile

- ▶ Self-Services für Kunden, Partner und Sub-Unternehmer > Entlastung des eigenen Innendienstes
- ▶ Zugänglichkeit von Informationen zu Bestellstatus, Anforderungen von Service-Technikern etc. rund um die Uhr
- ▶ Zufriedenere Kunden durch Verbesserung der Servicequalität und (Prozess)-Geschwindigkeit sowie schnellere Verfügbarkeit des Service-Technikers vor Ort (automatische Disposition)
- ▶ Reduktion der Prozesskosten bei höherer Geschwindigkeit
- ▶ Wettbewerbsdifferenzierung



Mit der NEO Suite gewährleisten wir Ihnen ein hohes Maß an Kontinuität und Innovation



Die Philosophie besteht darin, aus dem führenden Backend die Prozesse und Daten dynamisch abzuleiten, und nicht ein neues, redundantes System zu etablieren



Cloud-basierte Lösungsansätze bieten schnelle, organische Innovation und geringe Betriebskosten



Die NEO Suite bietet Ihnen einen Pfad zum SAP S/4HANA inkl. dem Service-Core

## KONTAKT

Alexander Wassiltschenko  
BU Leiter  
Axians NEO Solutions & Technology GmbH

[Alexander.Wassiltschenko@axians.de](mailto:Alexander.Wassiltschenko@axians.de)

