
SERVICE- DIGITALISIERUNG, DIE DURCHGÄNGIG FUNKTIONIERT.

Servicewissen, technische Umsetzung und herstellerunabhängige Beratung in **einer Person** — für KMU, die ihren After-Sales und Field Service effizient, praxisnah und durchgängig gestalten wollen.

ERFAHRUNG**10+ Jahre Service****UMSETZUNG****Konzept & Code****BINDUNG****Herstellerunabhängig****VERANTWORTUNG****Ein Ansprechpartner**

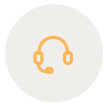
Lukas Hamm

SERVICE-DIGITALISIERUNG · AFTER-SALES & FIELD SERVICE

01 MEHRWERT

WARUM KUNDEN MIT MIR ARBEITEN

Vier Eigenschaften, die Service-Digitalisierung aus einer Hand möglich machen — ohne Übersetzungsverluste zwischen Fachbereich und IT.



SERVICE-INSIDER

10+ Jahre Service: Ich spreche die Sprache der Serviceleitung – und die der Systeme dahinter: Field-Service-Management, Disposition, Ersatzteil-/ERP-Module, SLA-Steuerung und After-Sales-Reporting.



END-TO-END UMSETZUNG

Von der Analyse über die Konzeption bis zur technischen Umsetzung und Projektleitung – mit einer Verantwortung und ohne Reibungsverluste.



HERSTELLERUNABHÄNGIG

CRM, Eigenentwicklung oder Low-Code: Die Entscheidung erfolgt nach Nutzen und Total cost of ownership, nicht nach Herstellerinteressen.



PROJEKT- & ERGEBNISBASIERT

Ich arbeite Hand in Hand mit Fachbereich, IT und Ihren bestehenden Systemen mit klarem Scope und greifbaren Liefergegenständen.

02 WAS ICH FÜR SIE UMSETZE

VERANTWORTUNG FÜR DAS ERGEBNIS — NICHT FÜR EINE FUNKTIONSLISTE.

Drei Leistungsfelder, die ineinandergreifen: von der digitalen Service-Plattform über die Anbindung an Ihr ERP bis zur durchgängigen Verantwortung über den gesamten Projektverlauf.

01 AFTER-SALES- & FIELD-SERVICE-DIGITALISIERUNG

Vom Customer Service über Disposition und mobile Field-Service-Anwendungen bis zum Wissensmanagement.

02 CRM-INTEGRATION

Ich implementiere und betreue Ihr CRM (z.B. Salesforce) und binde umliegende Tools an.

03 VON DER ANALYSE BIS ZUM BETRIEB

Prozessanalyse, Konzept, Implementierung, Go-live und Schulung — ein Verantwortlicher über den gesamten Projektverlauf, von der Vision bis zum produktiven Betrieb.

03 EINBLICKE IN MEINE ARBEIT

PROJEKTE, DIE DEN SERVICE VERÄNDERT HABEN.

Auszug aus 10+ Jahren · Ausgangslage → Umsetzung → Ergebnis · Teil 1 von 2

ENERGIEBRANCHE

Product Owner

IMPLEMENTIERUNG VON SALESFORCE SERVICE & FIELD SERVICE LIGHTNING

AUSGANGSLAGE

Service-Organisation eines Herstellers von Energiesystemen ohne durchgängige Field-Service-Plattform, gewachsene Legacy-Landschaft.

UMSETZUNG

Strategische Einführung von Salesforce Service Cloud und Salesforce Field Service Lightning, von der Vision über die Integration in die Legacy-Systeme bis zur Anwenderschulung.

ERGEBNIS

Produktiver Betrieb mit durchgängigem Field-Service-Prozess vom Case-Handling über die Disposition bis zum Einsatz vor Ort.

LOGISTIK

Projektleitung

IMPLEMENTIERUNG EINES FIELD-SERVICE-MANAGEMENTS MIT SAP-INTEGRATION

AUSGANGSLAGE

Field-Service-Steuerung ohne mobile Unterstützung, Medienbrüche zwischen technischem Außendienst und SAP.

UMSETZUNG

Aufbau eines Field-Service-Systems auf Power Platform, mobile Apps für den technischen Außendienst (Power Apps, Dataverse), Workflow-Automatisierung und Echtzeit-Dashboards mit bidirektionaler SAP-Anbindung.

ERGEBNIS

Techniker:innen arbeiten mobil; Einsatzdaten fließen in Echtzeit zwischen Außendienst und SAP.

MASCHINENBAU

Produktmanager

ERSTELLUNG EINES TCO-KALKULATIONSSYSTEM FÜR KONFIGURIERBARE MASCHINEN

AUSGANGSLAGE

Servicekosten individuell konfigurierbarer Maschinen ließen sich nur grob und aufwendig kalkulieren.

UMSETZUNG

Algorithmische Kalkulationslogik zur präzisen Berechnung der Servicekosten je Konfiguration, integriert in ERP und Service-Management.

ERGEBNIS

Nachvollziehbare Servicekosten je Konfiguration als belastbare Grundlage für Angebote und Ermittlung der After-Sales-Marge.

MASCHINENBAU

Projektleitung

IMPLEMENTIERUNG EINER INTERNATIONALEN FIELD-SERVICE-MOBILE-APP

AUSGANGSLAGE

Uneinheitliche Field-Service-Abläufe über mehrere Ländergesellschaften hinweg.

UMSETZUNG

Projektleitung für Entwicklung und Rollout einer Field-Service-App. Requirements aus fünf Ländern in Europa, den USA und Brasilien zusammengeführt.

ERGEBNIS

Technischer Außendienst in 5 Ländern arbeitet mit einheitlicher Field-Service-Lösung.

04 EINBLICKE IN MEINE ARBEIT

VOM INBOUND-SUPPORT BIS ZUR STRATEGIE.

Auszug aus 10+ Jahren · Ausgangslage → Umsetzung → Ergebnis · Teil 2 von 2

RETAIL / MÖBEL

Project- & Technical Lead

ERWEITERUNG DER SALESFORCE SERVICE CLOUD UM ZENTRALE SERVICEKANÄLE

AUSGANGSLAGE

Bestehende Salesforce Service Cloud ohne durchgängige Servicekanäle und strukturiertes Wissensmanagement.

UMSETZUNG

Konzeption und Implementierung von CTI-Telefonie, Salesforce Knowledge, Email-to-Case und Case-Assignment-Regeln, fachliche und technische Projektleitung im agilen Setup.

ERGEBNIS

Skalierbare Serviceprozesse mit automatisierter Vorgangserfassung und strukturiertem Wissensmanagement.

ENERGIEBRANCHE

Product Owner

EINFÜHRUNG EINES DIGITALEN INBOUND-SUPPORTS MIT EXPERIENCE SITE

AUSGANGSLAGE

Kein digitales Inbound-Support-System; Kundenservice ohne angebundenes externes Call-Center.

UMSETZUNG

Aufbau eines Inbound-Call-Systems auf Basis der Salesforce Service Cloud, automatisiertes Case-Routing, maßgeschneiderte Experience Site sowie Sourcing und Integration eines externen Call-Centers.

ERGEBNIS

Externes Call-Center produktiv angebunden; Servicevorgänge laufen über eine zentrale Plattform mit KPI-Reporting.

MASCHINENBAU

Produktmanager

DIGITALISIERUNG PRODUKTBEGLEITENDER DIENSTLEISTUNGEN

AUSGANGSLAGE

Produktbegleitende Dienstleistungen ohne durchgängige digitale Service-Architektur.

UMSETZUNG

Analyse der Service-Prozesse, Konzeption einer integrierten Software-Architektur und Aufbau digitaler Service-Workflows mit Automatisierung und KPI-Monitoring.

ERGEBNIS

Digitalisierte Service-Prozesse als Grundlage für nachhaltige Wertschöpfung im After-Sales.

AUTOMOTIVE

Researcher

EMPIRISCHE STUDIE ZU AFTER-SALES-STRATEGIE

AUSGANGSLAGE

After-Sales-Management in der Automobilindustrie ohne datenbasierte Digitalisierungsstrategie.

UMSETZUNG

Empirische Studie mit Marktforschung (Telefoninterviews, Unternehmensbesuche) zu Service-Trends und Kundenerwartungen. Ableitung digitaler Service-Modelle und konkreter Handlungsempfehlungen.

ERGEBNIS

Datenbasierte Roadmap für die Service-Transformation.

05 ÜBER MICH

ZWEI SPRACHEN: FACHBEREICH UND IT.

Digitalisierung bedeutet für mich mehr als Software-Implementierung. Es geht darum zu verstehen, wie Menschen in verschiedenen Unternehmensbereichen arbeiten, welche Informationen sie in welchem Moment brauchen und wie Prozesse zwischen Abteilungen nahtlos ineinandergreifen.

In den letzten 10 Jahren habe ich diese Perspektive in Projekten für mittelständische Industrieunternehmen aus Automotive, Maschinenbau und Energie umgesetzt: Ich integriere Geschäftsprozesse in bestehende Software-Infrastrukturen und schaffe so durchgängige Workflows, von mobilen Anwendungen bis zu Integrationen, die Systeme wie CRM, ERP und Fachanwendungen intelligent verknüpfen.

Meine Stärke liegt in der Kombination aus IT-Hintergrund und operativer Geschäftserfahrung. Dadurch spreche ich beide Sprachen: die der Entwickler:innen und die der Fachverantwortlichen, von umfassenden Digitalisierungsprojekten mit mehrmonatiger strategischer Begleitung bis zu fokussierten Implementierungen, die kurzfristig konkrete Automatisierungen liefern.

QUALIFIKATION

M.Sc.	Wirtschaftsingenieurwesen
MITx	Micromaster Statistics & Data Science
PSPO I	Professional Scrum Product Owner I
PSM I	Professional Scrum Master I

BRANCHEN

AUTOMOTIVE

MASCHINENBAU

LOGISTIK

ENERGIE

RETAIL

E-MAIL: kontakt@lukas-hamm.com