



SERVICE 2.0

Die Customer-Experience-Suite in Ihrem Unternehmen

Die SAP Service Cloud unterstützt Sie beim Aufbau einer optimalen Kundenbetreuung. Dabei können Sie sowohl auf ein multifunktionales Ticketingsystem als auch auf eine digitalisierte Techniker-Einsatzplanung zurückgreifen. Durch die Customer Experience im B2C-Sektor steigen auch die Erwartungen an den Verkäufer in der B2B-Welt. Werden Sie diesen Erwartungen gerecht, indem Sie neue und optimierte Erfahrungen für Ihre Kunden schaffen.

Ihren Service in fünf Schritten digitalisieren und optimieren:

- 1) Prozessabnahme:** Wir analysieren Ihren Prozess, um das bestmögliche Konzept für Ihren Service zu erstellen.
- 2) Lösungskonzeption:** Auf Grundlage unserer Prozessanalyse bilden wir einen optimierten Serviceprozess mit Hilfe der SAP Service Cloud ab.
- 3) Integration:** Durch die Integration zwischen dem SAP ERP-System und der SAP Service Cloud schaffen wir die Grundlage für ein erfolgreiches Business.
- 4) Training:** Wir schulen Ihre Mitarbeiter und bereiten Sie optimal auf den Lösungseinsatz vor.
- 5) Go-Live:** Ihre Lösung wird schnell und effizient durch unsere Experten implementiert und betreut.

Mit unseren Leistungspaketen erleichtern wir Ihnen die Entscheidung:



PAKET SERVICE: ab 29.000 €*

- ✓ 360°-Sicht für Kunden und Accounts
- ✓ Ticketsystem zur Behandlung von Kundenanliegen
- ✓ Nutzung von Wissensdatenbanken
- ✓ Integration von MS Outlook
- ✓ Omnichannel-Kommunikation (E-Mail, CTI, etc.)
- ✓ Standard-Integration für Synchronisation der SAP ERP-Kunden mit der SAP Service Cloud
- ✓ Go-Live-Support und Schulung der Mitarbeiter in der SAP Service Cloud
- ✓ Dashboards und KPIs für das Management zur Analyse



PAKET FIELD SERVICE: ab 39.000 €*

- ✓ Planning Board für die Techniker-Einsatzplanung
- ✓ Mobile App für den Außendienst (inkl. Offline-Funktionalität)
- ✓ Customer Self-Service-Portal
- ✓ Check- & Feedbacklisten
- ✓ Projektplanung
- ✓ Integration zu Ihrem SAP ERP-System

*zzgl. Lizenzkosten