



ITARICON®
DIGITAL CUSTOMER SOLUTIONS

Customer-Service- Prozessoptimierung

SAP Service Cloud und SAP ECC


Fertigungsindustrie



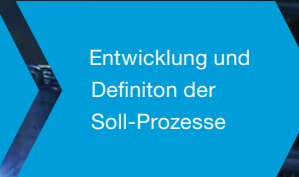


Beratungsfeld **Customer Engagement Solutions**

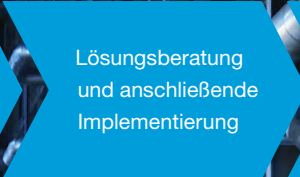
Ein führender Hersteller für Sicherheitsventile setzt zur Bearbeitung von Anfragen, Reparaturen und Reklamationen auf E-Mail-Kommunikation. Da dieses Vorgehen nur schwer nachvollziehbar, zeitaufwändig und fehleranfällig ist, entschied sich der Kunde durch die Empfehlung von ITARICON für die Einführung der SAP Service Cloud. Eingehende E-Mails werden nun den richtigen Bearbeitern automatisiert zugewiesen. Kategorisierung, Statusmanagement und geregelte Zuständigkeiten haben den Bearbeitungsprozess strukturiert und die Durchlaufzeit pro Vorfall verringert. Zudem können durch den Ticketbezug nun alle relevanten Informationen an einer Stelle gebündelt und aufgerufen werden.



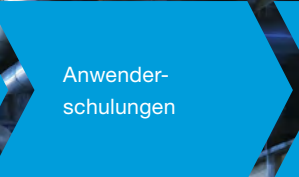
Ist-Analyse der
Serviceprozesse



Entwicklung und
Definiton der
Soll-Prozesse



Lösungsberatung
und anschließende
Implementierung



Anwender-
schulungen



Go-live

Prozesse

Customer Service

Account Management

Contact Management

Information Workflows

Logistik

Lösungskomponenten

SAP Service Cloud – Service Tickets

SAP HCI

SAP ECC 6.0

MS Outlook

Unsere Leistungen

In diesem hochintegrativen Einführungsprojekt konnte das ITARICON-Beraterteam mit der SAP Service Cloud insbesondere das Reklamationsmanagement des Kunden effizienter gestalten und somit langfristig Kosten sparen.



Mike Blüthgen
Sales Manager
Customer Engagement Solutions

E-Mail: mike.bluehgen@itaricon.de

Anforderungsaufnahme

Klärung der Anforderungen zur Abbildung der Kundendaten, Beziehungen sowie der Organisationsstruktur und Erhebung der erforderlichen Benutzer und deren Berechtigungen im System.

Datenmigration

Datenharmonisierung, Stammdatenmanagement und Migration von Kunden-, Ansprechpartner- und Partnerdaten sowie Aktivitäten, mittels Data Workbench.

Lösungsberatung

Präsentation des erarbeiteten Zielbildes inkl. Umsetzung eines PoCs als Dialoggrundlage für die finale Umsetzung der Kundenanforderungen.

Schulungen

Anwenderschulung der Key User und Systemadministratoren.

Scoping und Fine Tuning

Einrichtung der Lösung und Konfiguration eines Masterlayouts für die Benutzeroberfläche.

Go-live und Support

Administrator-Support zur Bearbeitung von Incidents und Fehlerbehebung.

Lösungsberatung, Integration, Implementierung & Support



Business IT Management

Enterprise Architecture Management, Project Portfolio Management,
Application Management, Alfabet, LeanIX



Customer Engagement Solutions

SAP C/4HANA (Marketing, Sales,
Service) Customer Journey
Management, Digital CRM



Supply Chain Solutions

SAP S/4HANA,
Procurement, Production,
Distribution, Warehousing,
SAP ERP, IoT



Development Services

Front-/Back-End Development,
ABAP(-OO), Java,
SAPUI5 (Fiori),
Android, iOS



Integration Services

Integration Architecture, SAP Integration, IBM Integration,
API Management, SAP Cloud Platform (CPI)

ITARICON Digital Customer Solutions

Wiener Platz 9, 01069 Dresden, Deutschland

E-Mail

info@itaricon.de

Web

www.itaricon.de

Phone

+49 351 48 50 78 0

Blog

blog.itaricon.de