



ITARICON®



SAP Service Cloud
**Gute Aussichten
auf vollkommenen
Service**

Exzellenter Kundenservice über
alle Kommunikationskanäle hinweg

*"If you make customers unhappy in the physical world, they might each tell six friends.
If you make customers unhappy in the internet, they can tell 6,000."*

Jeff Bezos – Amazon CEO

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Wie zufrieden sind Ihre Kunden wirklich?

Die Zufriedenheit von Kunden ist ein entscheidendes Qualitätsmerkmal und ein wichtiger Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen. Der Kundenservice hat neben der Produktqualität und dem Preis-Leistungs-Verhältnis einen maßgeblichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Sehen Sie Ihren Kundenservice also nicht länger als eine kosten- und ressourcenintensive Notwendigkeit an, sondern machen Sie ihn zum Hidden Champion Ihres Geschäftsmodells.

Auf einer Skala von 1 bis 5 ...

Welches Potenzial steckt in Ihrem Customer Service?

Um herauszufinden, wie zufrieden Ihre Kunden wirklich sind und wo Optimierungspotenziale liegen, sind nicht immer aufwändige Kundenbefragungen notwendig. Hinterfragen Sie das Vorgehen und die Prozesse Ihrer Service Units und erstellen Sie Ihren persönlichen **Customer Satisfaction Score** mit den folgenden sechs Fragen in nur wenigen Augenblicken.

1. Wie zufrieden sind unsere Kunden dem geleisteten Service?



2. Wie komfortabel sind unsere Self-Service-Optionen?



3. Wie einfach ist es, unseren Kundenservice zu kontaktieren?



4. Wie schnell können wir auf Kundenanfragen reagieren?



5. Wie zufrieden sind unsere Kunden nach dem Kontakt mit unserem Service Team?



6. Wie schnell können wir ein vom Kunden gemeldetes Problem für ihn lösen?



Auswertung

Customer Satisfaction Score

30 – 28 Punkte

Sehr gut. Ihre Kunden sind sowohl mit der Qualität und Schnelligkeit als auch mit der Erreichbarkeit Ihres Service zufrieden. Lassen Sie uns gemeinsam mit innovativen Ideen Ihre Exzellenz weiter stärken, um Ihre Vorreiterrolle auszubauen.

27 – 22 Punkte

Solide Leistung. Die Bewertung Ihres Kundenservices ist zufriedenstellend. Gemeinsam mit Ihnen finden wir heraus, wo es noch Optimierungspotentiale gibt, damit Ihr Service noch besser wird.

21 – 17 Punkte

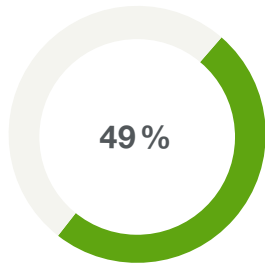
Da geht noch was. Die ersten Schritte sind getan. Getreu dem olympischen Motto "Höher, schneller, weiter" gilt es nun, die vorhandenen Strukturen zu optimieren und dadurch die Zufriedenheit Ihrer Kunden weiter zu erhöhen. Dabei stehen wir Ihnen gern beratend zur Seite.

16 – 0 Punkte

Wir lieben Herausforderungen. Ihr Customer Service entspricht noch nicht den Erwartungen Ihrer Kunden? Das lässt sich ändern. Gemeinsam mit Ihnen stellen wir Ihren Servicebereich neu auf und steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Ihrer Mitarbeiter maßgeblich.

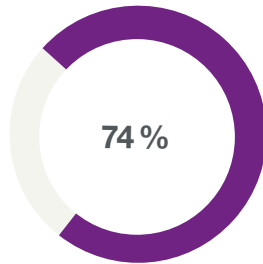
Hidden Champion

Wie wichtig ist Customer Service?



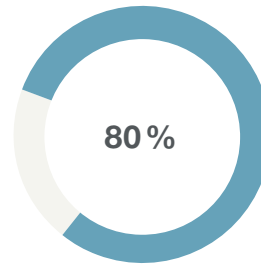
... der Unternehmen haben Probleme Live Support für Kunden anzubieten.

Quelle: Forrester 2016



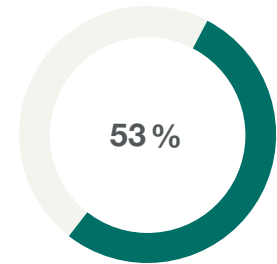
... der Unternehmen verzeichnen die stärkste Kundenfluktuation, wenn der Kundenservice kaum involviert war.

Quelle: Forrester 2016



... der Unternehmen mit über 75 Mitarbeitern im Service werden bis 2020 ihre Effizienzziele um mehr als 20 % verfehlen.

Quelle: Gartner 2016



... der Serviceleiter haben eine Transformationsstrategie für Ihren zukünftigen Service.

Quelle: Service Council 2018

SAP Service Cloud

Sichern Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden über den gesamten Customer Lifecycle



Kundenkommunikation auf allen Kanälen



Verwalten von Garantien und Serviceverträgen



Field Service Management



Collaborations- und Wissensmanagement



Multichannel Service Tickets



Ersatzteilmanagement und -logistik



Service Controlling



Kontextuelles Informationsmanagement



Mobilität und höchste Usability



Self-Service-Portale



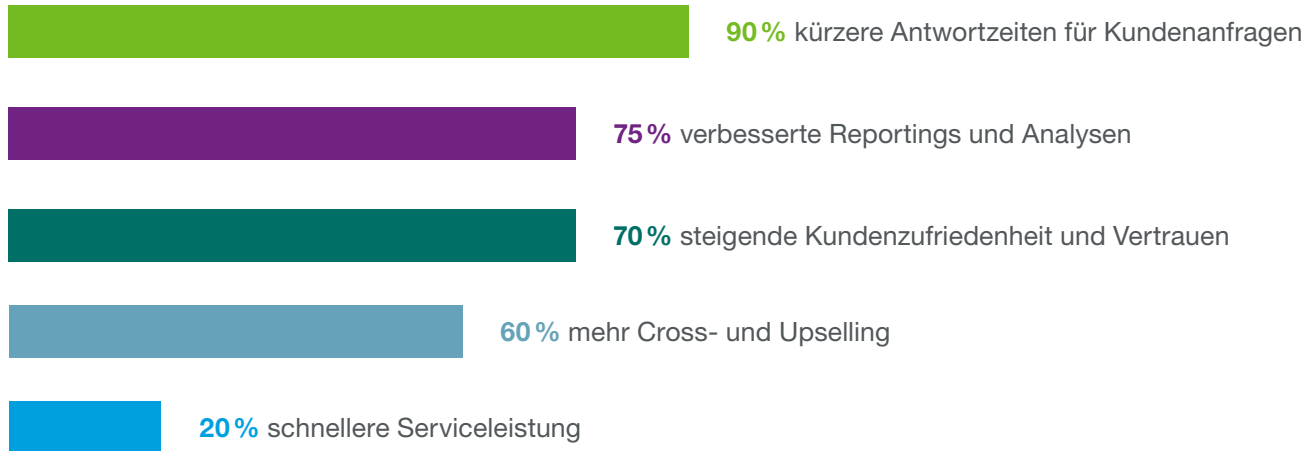
Umfassende Analyse- und Berichtsfunktionalitäten



Komfortable Lösungsanbindung an das zentrale SAP-Backend

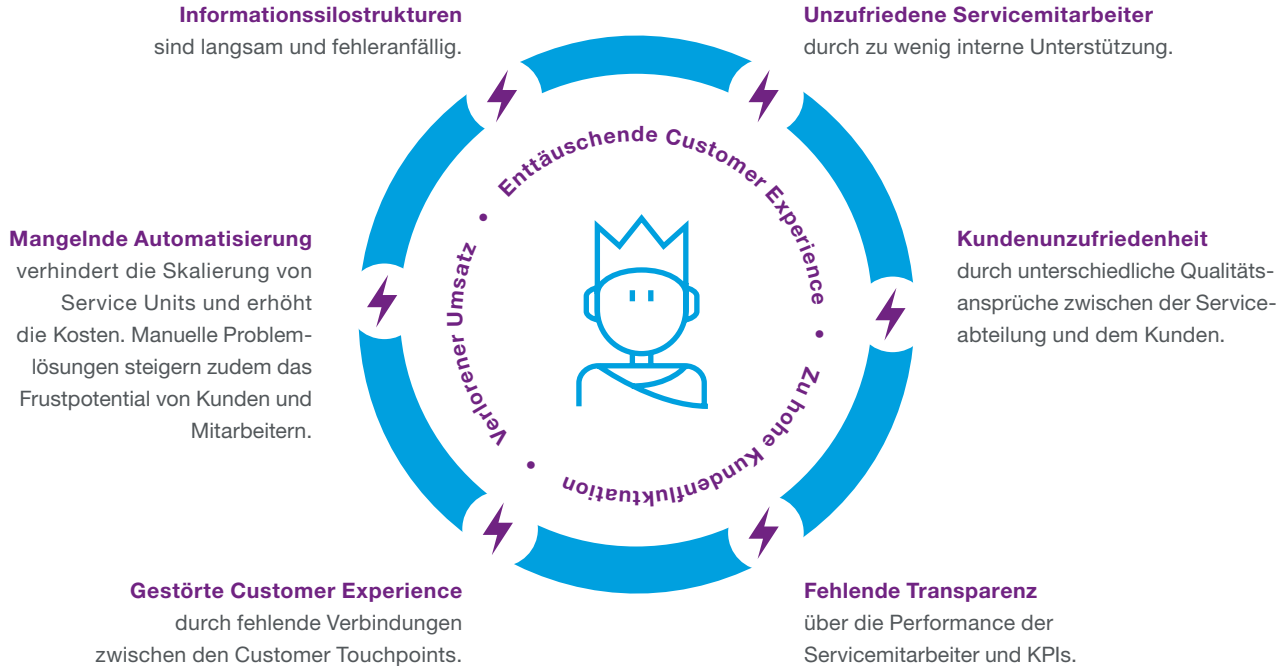
SAP Service Cloud

Ihre Vorteile



Customer Service Pain Points

Begegnen Sie diesen Herausforderungen



Evolution of Service

Veränderung des Kundenservice in Zeiten der Digitalisierung



Ihre neue Serviceplattform

SAP Service Cloud



Servicefälle sofort mit den richtigen Ansprechpartnern aufnehmen.



Den Kunden zum Self-Service erziehen.



Kundenzufriedenheit und Gewinne dank des Omnichannel-Services steigern.

Harmonisierung der Serviceprozesse

360°-Blick auf die Servicethemen der Kunden ohne Informationssilos.

Self-Service

Dank Wissensdatenbanken den Kunden selbst zur Lösung kommen lassen.

Field Service Management

Management der internen und externen Servicemitarbeiter und -techniker.

24/7-Service mit AI-Chatbots

Rund um die Uhr die richtige Antwort mit intelligenten und lernfähigen Chatbots.

Intelligentes Ticketing

Sofortige Weiterleitung von Servicetickets dank Routing-Regeln.

Service Networks On-demand

Bei Bedarf die schnell Kollaboration von internen und externen Experten fördern.

Smart Analytics und IoT

Schäden erkennen, bevor Sie eintreten und somit proaktiven Service leisten.

Omnichannel Call Center

Die kompletten Informationen über alle Touchpoints hinweg auf einen Blick.



SAP Service Cloud

Unsere Starterpakete

Wir begleiten Sie mit unseren Starterpaketen "Customer Service" und "Field Service" auf dem Weg zu Ihrer vollkommenen Service Journey. Starten Sie jetzt schnell, unkompliziert und in nur wenigen Wochen mit unseren Angebotspreisen ab 27.500,00 €. zzgl. MwSt.



Starterpaket Customer Service

Sie möchten ...

Ihre Service Agents besser enablen?

Antwortzeiten und Qualität verbessern?

mehr Insights über Kundenzufriedenheit und Produktivität?

Potenziale im Up- und Crossselling aufdecken?



Starterpaket Field Service

Sie möchten ...

Ihren technischen Außendienst optimieren?

eine bessere Ressourcenplanung?

Ihren Kunden vor Ort Auskunft über Garantien, Verfügbarkeiten und Kosten geben?



Starterpaket Customer Service

Für Unternehmen mit zahlreichen internen Tickets und Kundenanfragen via Telefon, E-Mail oder aus dem persönlichen Kundengespräch heraus, eignet sich für die Einführung der SAP Service Cloud besonders unser Starterpaket "Customer Service". Es ermöglicht Ihren internen und externen Mitarbeitern zukünftig automatisiert Anfragen im Service zu bearbeiten und jederzeit auf alle relevanten Informationen zuzugreifen. Damit garantieren Sie fortan exzellenten Kundenservice in allen Phasen Ihrer Customer Journey.

Unsere Beratungsleistungen

Konfiguration von Servicetickets, -verträgen und Garantien

E-Mail-Integration

UI-Anpassungen

Workflow-Integration

Erstellung von Berechtigungsrollen

Key-User-/Admin-Schulungen

Ihre Vorteile

Reduzieren Sie die manuellen Aufwände für interne Prozesse und damit die Fehlerquote

Verbessern Sie Ihre Organisationsstruktur nachhaltig

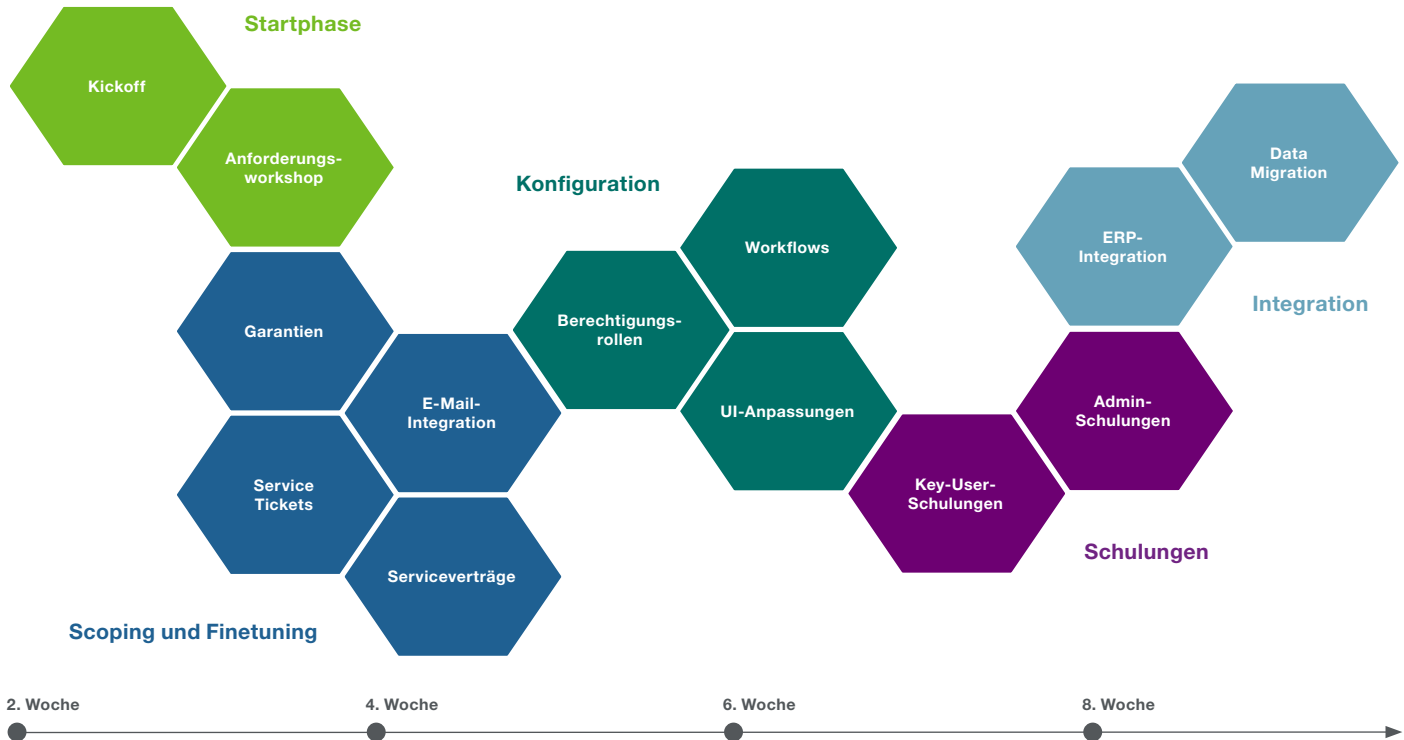
Verringern Sie die Kundenwartezeiten durch schnellere und effizientere Bearbeitung von Serviceaufträgen



**zum Einführungspreis
ab 27.500,00 € zzgl. MwSt.**

Starterpaket – Customer Service

Die Einführungsphasen im Überblick





Starterpaket Field Service

Ihre zahlreichen Außendienstmitarbeiter sind direkt beim Kunden im Einsatz? Sie haben nur wenig Transparenz über die getätigten Leistungen und die Zufriedenheit Ihrer Kunden? Mit unserem Starterpaket "Field Service" geben Sie Ihren Technikern klare Prozesse und Leitlinien an die Hand und erhöhen Sie somit deren Effizienz und gleichzeitig Ihre Transparenz. Fortan kann der Bestellprozess noch beim Kunden ausgelöst und dadurch bisher ungenutzte Up- und Crossselling-Potenziale erschlossen werden.

Unsere Beratungsleistungen

Erstellung von Wartungsplänen

automatisierte Ressourcenplanung

UI-Anpassung

Integration von Workflows

Erstellung von Berechtigungsrollen

Key-User-/Admin-Schulungen

Ihre Vorteile

Automatisieren Sie die Problemaufnahme und Lösungsfindung

Lösen Sie Bestellprozesse direkt beim Kunden aus

Erschließen Sie neue Up- und Crossselling-Potenziale



**zum Einführungspreis
ab 27.500,00 € zzgl. MwSt.**

Starterpaket – Field Service

Die Einführungsphasen im Überblick



Scoping und Finetuning





Ihre SAP-Lösungspakete Mit SAP Service Cloud in nur 8 Wochen startbereit

Die fünf Phasen der Einführung

Startphase

Um den Erfolg mit Ihrer neuen Lösung sicherzustellen nehmen wir von Beginn an alle Stakeholder im Prozess mit. In einem Kick-off stellen wir Ihnen die Funktionalitäten und Möglichkeiten der Lösung vor und diskutieren mit Ihnen über Ihre bisherigen Serviceprozesse. Im anschließenden Anforderungsworkshop nehmen wir Ihre Wünsche auf und präsentieren Lösungsansätze, die außerhalb des Standards der SAP Service Cloud denkbar sind. Nach diesen Workshops kennen alle entscheidenden Mitarbeiter den Scope des Projektes.

Scoping und Finetuning

Die SAP Service Cloud bringt viele effiziente und in der Praxis bewährte Prozesse mit, die Sie übernehmen können. In dieser Phase setzen wir die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens um.

Integration

Eine Lösung wie die SAP Service Cloud lebt von der Interaktion mit anderen Systemen und Tools. Daher binden wir in dieser Phase für Sie Ihre E-Mail-Lösung an, um die Kommunikation transparent zu gestalten.

Häufig ist bei Serviceprozessen zudem eine Anbindung an Ihr ERP-System sinnvoll. Auf Wunsch können Sie hier zusätzlich die SAP Commerce Cloud oder weitere SAP-Systeme anbinden lassen. Bei Fragen zur Migration stehen wir Ihnen gern beratend zur Seite.

Konfiguration

In dieser Phase setzen wir das vorher definierte Rollenkonzept sowie die relevanten Workflows um und passen das Design auf das Markenbild Ihres Unternehmens an.

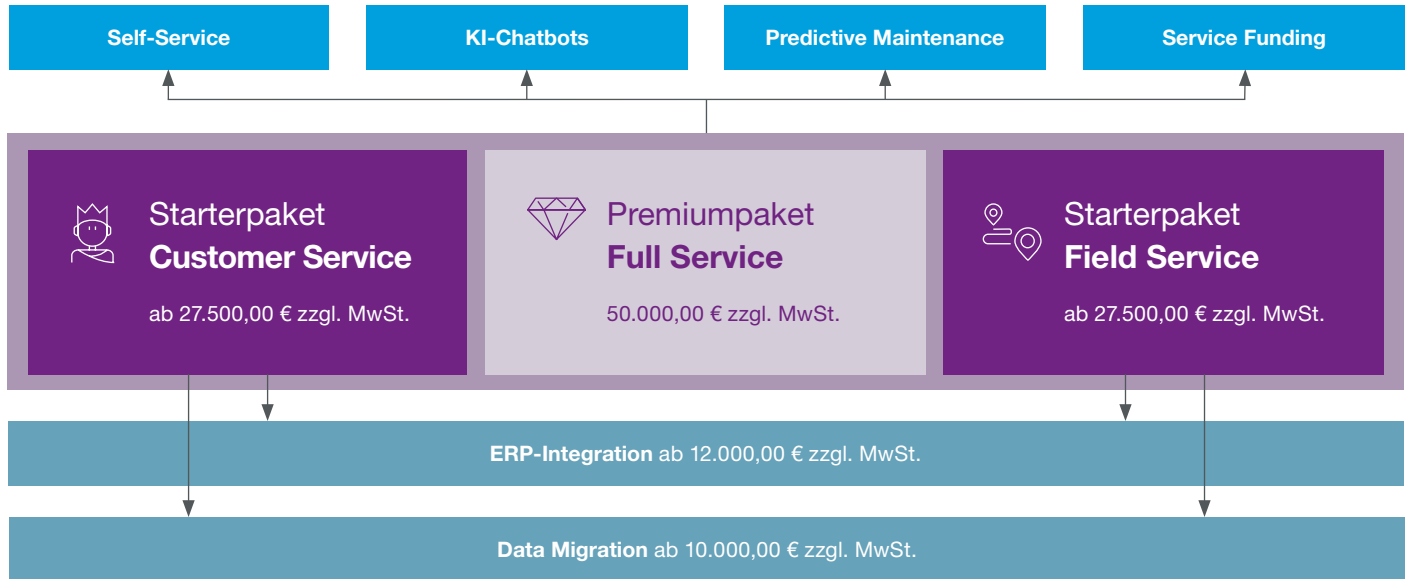
Schulungen

Der Erfolg der Lösung hängt maßgeblich von der Nutzung durch Ihre Mitarbeiter ab. Daher werden abschließend Ihre Key User mit dem System vertraut gemacht und von uns geschult, sodass diese anschließend allen weiteren Mitarbeitern bei Fragen in der alltäglichen Nutzung der SAP Service Cloud helfend zur Seite stehen können.

SAP Service Cloud Packages

Digitalisierter Service schnell und unkompliziert

In unserem Full Service Package kombinieren wir die Starterpakete "Customer Service" und "Field Service" optimal auf Ihre internen und externen Serviceprozesse. Neben den klassischen Servicefällen führen wir außerdem mit unseren Exzellenzmodulen Ihre Service Units in einen automatisierten und effizienten Serviceprozess. Das entlastet Ihre Mitarbeiter und bietet Ihren Kunden höhere Standards in Form von kürzeren Reaktionszeiten, schnelleren Lösungen und individuellen Updates einer Serviceanfrage zu jeder Zeit.



Modulare SAP Sales Cloud

Erweiterbar für individuelle Lösungen

Wir denken weiter. Neben den klassischen Servicefällen führen wir mit unseren Exzellenzmodulen Ihre Service Units in einen automatisierten und effizienten Serviceprozess. Dies entlastet Ihre Mitarbeiter und bietet Ihren Kunden einen höheren Servicestandard in Form von kürzeren Reaktionszeiten, schnelleren Problemlösungen und individuellen Statusupdates rund um die Uhr oder auch günstigeren Preisen.

Self-Service

Kunden präferieren immer häufiger Self-Service-Angebote, in denen sie schnell und ohne direkten Kontakt ihre Anliegen oder Fragen klären können. Mit unserem Self-Service-Ansatz bieten wir Ihren Kunden ein intuitives Portal, welches durch die Integration in die SAP Service Cloud auf eine breite Wissensdatenbank zurückgreifen kann. Wir begleiten Sie dabei mit unseren Best-Practice-Ansätzen und heben damit die Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Senkung der laufenden Servicekosten.

Service Funding

Der beste Service besteht darin Schäden bereits vor dem Eintreten zu erkennen und dem Kunden damit einen ärgerlichen Ausfall zu ersparen. Mit unserem Modul beraten wir Sie zunächst in den Ansätzen der prädiktiven Wartung mit technischen Hilfsmitteln. Unsere SAP-Berater führen Sie anschließend mit unseren Best-Practice-Szenarien zur automatisierten Meldung von Gerätezuständen an Ihre Service Cloud bis hin zum Auslösen des proaktiven Servicefalls.

KI-Chatbots

Künstliche Intelligenz kann mittels natürlicher Spracherkennung den Kunden nicht nur besser verstehen und ihm sofortige Lösungen präsentieren, sondern lernt aus den Anfragen stetig dazu. Damit verbessert sich die KI kontinuierlich und optimiert die Customer Experience. Dieses Modul ergänzt den Bereich Self-Service.

Predictive Maintenance

Fähige Techniker am Arbeitsmarkt zu bekommen oder im Unternehmen zu halten wird immer schwieriger. Gleichzeitig werden die Servicefälle aber immer mehr. Eine Lösung bietet zukünftig die SAP Service Cloud, mit der Sie freiberufliche Mitarbeiter mit Ihren Stammprozessen ausstatten können und somit bei hoher Qualität und Transparenz dennoch schnellen Service leisten können.

Modulare SAP Sales Cloud

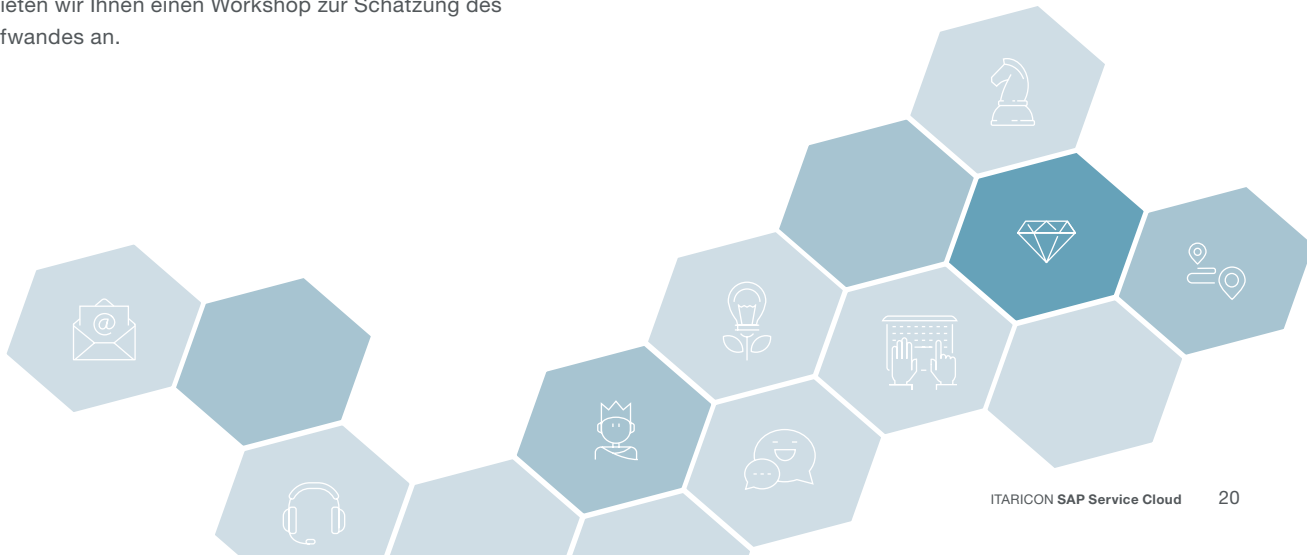
Erweiterbar für individuelle Lösungen

ERP-Integration ab 12.000,00 € zzgl. MwSt.

Guter Service lebt von der vollumfänglichen Informationslage, um den Kunden stets eine zuverlässige und korrekte Antwort zu liefern. Um voll synchronisiert die Übersicht über Produkte, Preisfindung und wichtige Verfügbarkeiten zu behalten, ist eine Integration mit Ihrem ERP-System sehr empfehlenswert. Mit diesem Erweiterungsmodul erhalten Sie eine Standardintegration Ihres ERP-Systems. Für Non-SAP-Systeme bieten wir Ihnen einen Workshop zur Schätzung des individuellen Aufwandes an.

Data Migration ab 10.000,00 € zzgl. MwSt.

Sie haben schon eine lange Servicehistorie? Wir unterstützen Sie gern dabei, Ihre alten Daten in Ihre neue SAP Service Cloud zu migrieren. Mittels Schulungen erhalten Ihre Key User das nötige Wissen. Zudem stehen wir für Problemfälle beratend zur Seite. Abschließend führen unsere Experten den Upload und die finale Migration durch.



Kontakt

**Ich freue mich auf den
Dialog mit Ihnen.**



Martin Mühlbach

Head of Sales & Marketing

Mobil

+49 351 485078 540

Mail:

martin.muehlbach@itaricon.de

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