



ITARICON®
DIGITAL CUSTOMER SOLUTIONS

Automatisierte Serviceprozesse kundenfreundlich und reibungslos gestalten

SAP Service Cloud und SAP ECC

Fertigungsindustrie





Beratungsfeld **Customer Engagement Solutions**

Unser Auftraggeber, ein global agierendes Traditionsunternehmen im Bereich der Nutzfahrzeugeherstellung, möchte seine bereits im SAP Modul CS abgebildeten Serviceprozesse, z. B. Reparaturen und Ersatzteillieferungen, durch die Einführung der Lösung SAP Cloud for Customer erweitern. Das ermöglicht den Mitarbeitern, dass Kundenanfragen nun direkt vor Ort aufgenommen und als Ticket angelegt werden können. Die Durchlaufzeiten der entsprechenden Serviceprozesse wurden so maßgeblich verkürzt. Des Weiteren ist das Vertriebsteam jetzt in der Lage, bestehende Serviceanfragen einzusehen und dem Kunden verlässliche Aussagen zu Terminen und Verfügbarkeiten zu geben.

Ist-Analyse der
Serviceprozesse

Entwicklung und
Definition der Soll-
Prozesse

Implementierung der
integrierten Lösung

Go-live und
Anwenderschulungen

Prozesse

Lead Management

Opportunity Management

Account- und Kontaktmanagement

Service (Ticket-Synchronisierung SAP ECC und C/4)

Logistik (triggern der erforderlichen Logistikprozesse im SAP ECC)

Lösungskomponenten

SAP Service Cloud – Service Tickets

SAP ECC 6.0

SAP HCI

Unsere Leistungen

Durch die Kombination aus großem Prozessverständnis und technologischem Know-how bei der Umsetzung in den neuen SAP C/4-HANA-Technologien, konnten die Serviceprozesse unseres Auftraggebers mit Hilfe des ITARICON-Beraterteams deutlich kundenfreundlicher und effizienter gestaltet werden.



Mike Blüthgen
Sales Manager
Customer Engagement Solutions

E-Mail: mike.bluehgen@itaricon.de

Anforderungsaufnahme Serviceprozess

Klärung der Anforderungen zur Erweiterung und zum Funktionsumfang des SAP C4C sowie Erhebung der erforderlichen Benutzer und deren Berechtigungen.

Integration

Über die SAP CPI werden Arbeitstickets in das SAP ECC integriert und Bestandsdaten sowie Verfügbarkeiten mittels ATP-Prüfung übermitteln.

Lösungsberatung

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

Anwenderschulungen

Key-User und Systemadministratoren erhalten Schulungen.

Scoping und Fine Tuning

Einrichtung der Lösung und Konfiguration eines Masterlayouts für die Benutzeroberfläche.

Go-live Support

Administrator Support zur Bearbeitung von Incidents und zur 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