



**ITARICON**<sup>®</sup>  
DIGITAL CUSTOMER SOLUTIONS

# 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 Optimierungspotenziale 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.



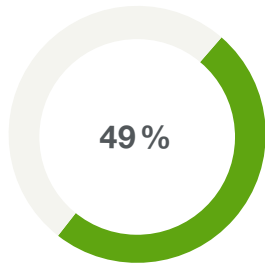
### 16–0 Punkte

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.



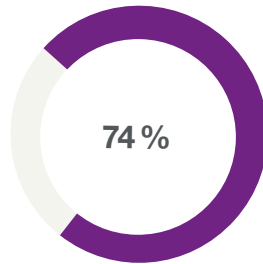
# Hidden Champion

## Wie wichtig ist Customer Service?



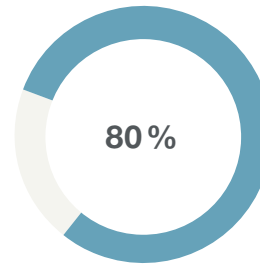
... der Unternehmen haben Probleme Live Support für Kunden anzubieten.

Quelle: Forrester 2016



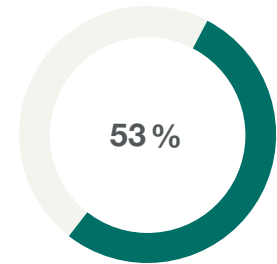
... der Unternehmen verzeichnen die stärkste Kundenfluktuation, wenn der Kundenservice kaum involviert war.

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



Kollaborations- und Wissensmanagement



Multichannel Service Tickets



Ersatzteilmanagement und -logistik



Service Controlling



Kontextuelles Informationsmanagement



Mobilität und höchste Usability



Self-Service-Portale



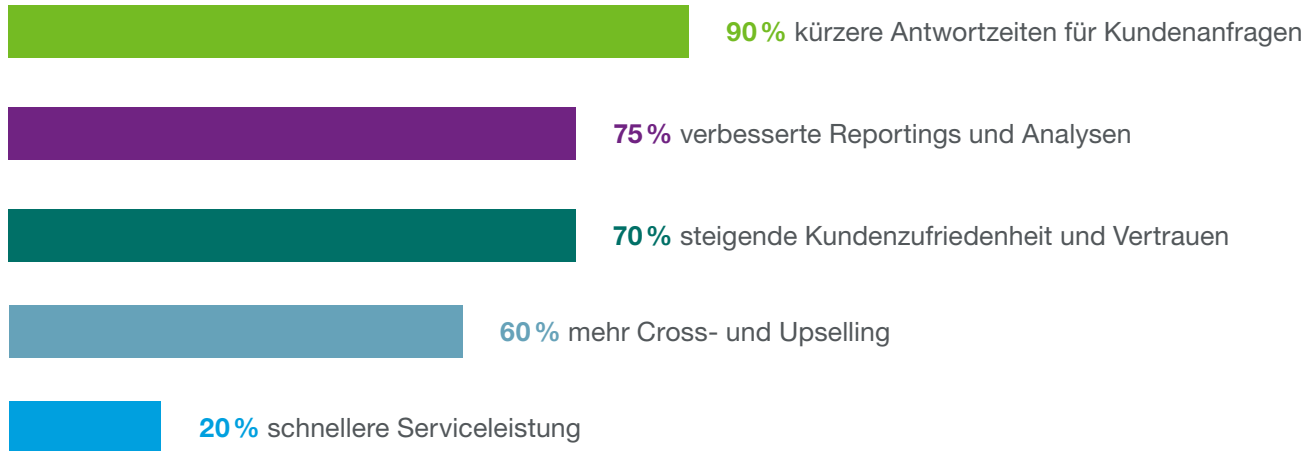
Umfassende Analyse- und Berichtsfunktionalitäten



Komfortable Lösungsanbindung an das zentrale SAP-Backend

# SAP Service Cloud

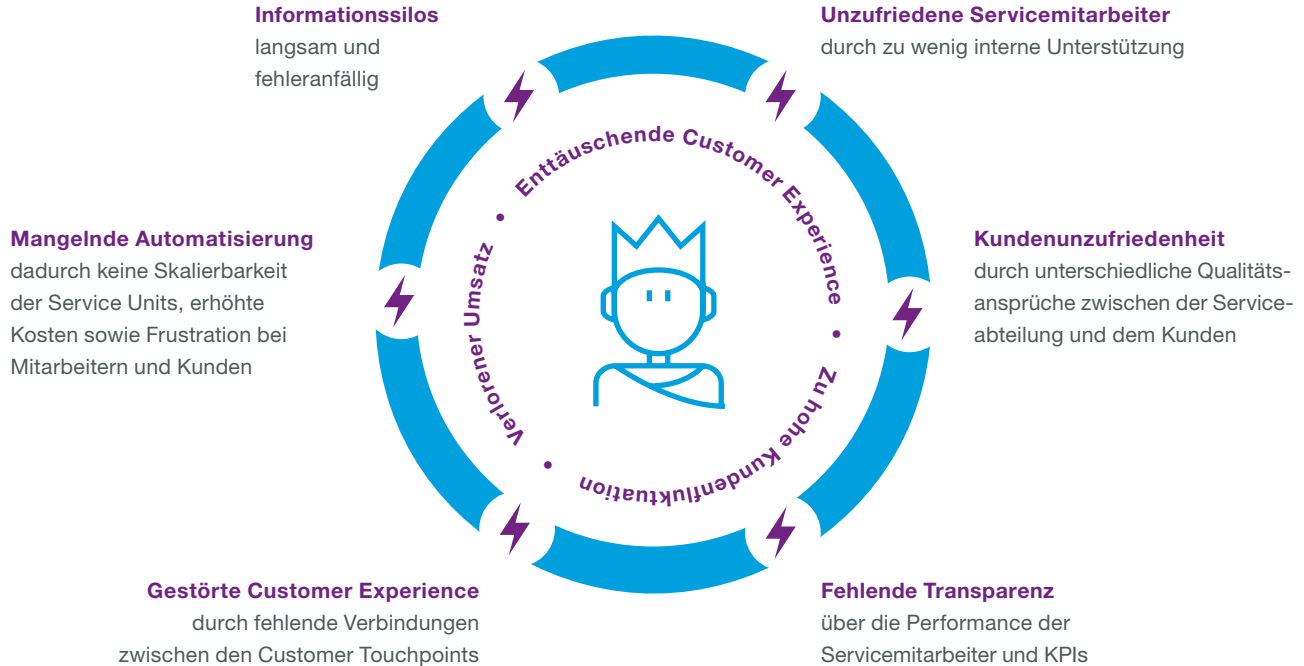
## Ihre Vorteile





# 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

Mit dem 360°-Blick auf die Servicethemen Ihrer Kunden haben Informationssilos keine Chance mehr.

### Self-Service

Stellen Sie Ihrem Kunden Wissensdatenbanken zur Verfügung und lassen Sie ihn so selbst zur Lösung kommen.

### Field Service Management

Managen Sie unkompliziert alle Ihre Servicemitarbeiter- und techniker – intern oder extern.

### 24/7-Service mit AI-Chatbots

Mit intelligenten und lernfähigen Chatbots haben Sie rund um die Uhr die passende Antwort auf Kundenanfragen parat.

### Intelligentes Ticketing

Dank smarterer Routing-Regeln gelingt stets die sofortige Weiterleitung von Servicetickets.

### Service Networks On-demand

Fördern Sie bei Bedarf die Kollaboration von internen und externen Experten – schnell und unkompliziert.

### Smart Analytics und IoT

Leisten Sie proaktiven Service und erkennen Sie Schäden, bereits bevor diese eintreten können.

### Omnichannel Call Center

Sie erhalten relevante Daten und Informationen komplett und 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?

---

... Ihre Antwortzeiten und deren Qualität verbessern?

---

... mehr Insights über Kundenzufriedenheit und Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhalten?

---

... Potenziale im Up- und Crossselling aufdecken?

---



### Starterpaket Field Service

#### Sie möchten ...

---

... Ihren technischen Außendienst optimieren?

---

... Ihre Ressourcen besser planen können?

---

... 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

---

manuellen Aufwände für interne Prozesse reduzieren,  
Fehlerquote senken

---

Organisationsstruktur nachhaltig verbessern

---

schnellere, effizientere Bearbeitung von Serviceaufträgen  
verringern Wartezeiten für Kunden

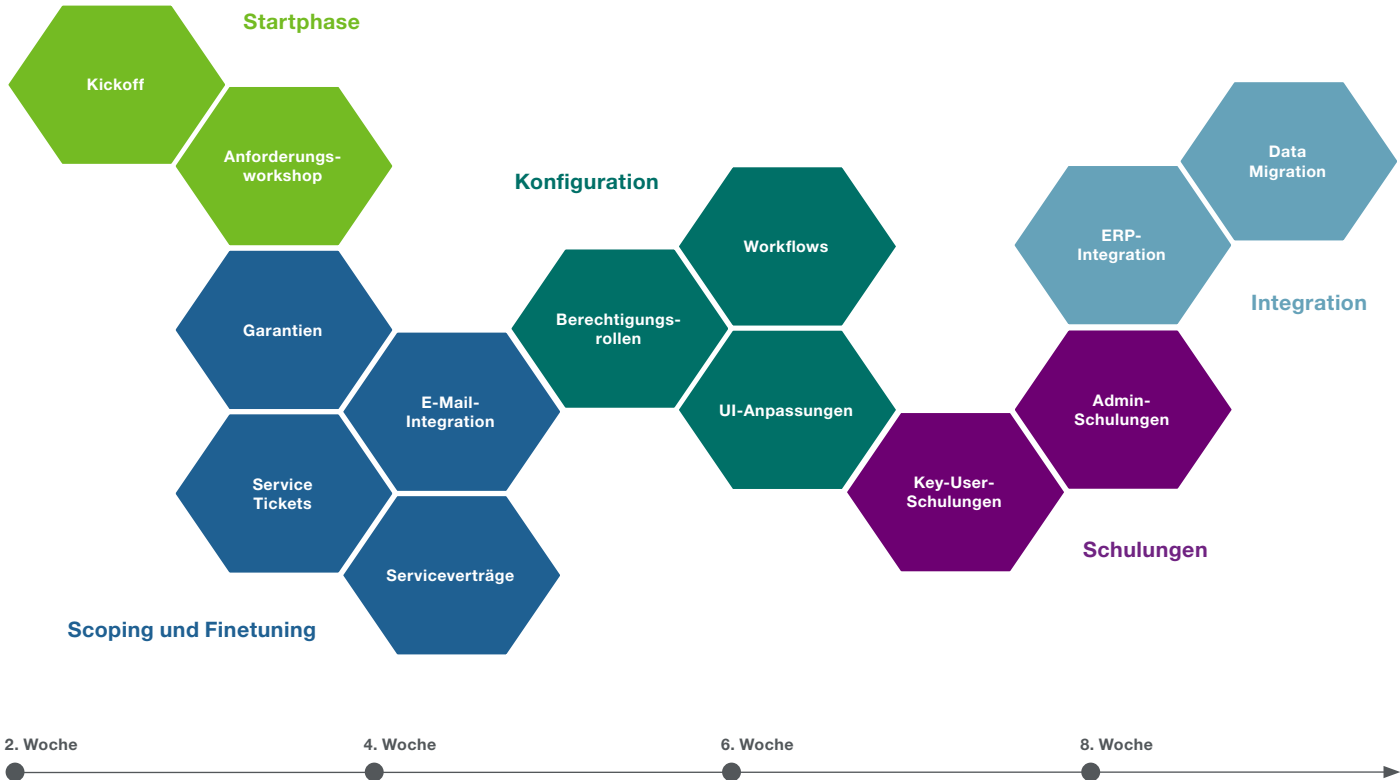
---



**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 Leitlinien an die Hand und erhöhen somit deren Effizienz und gleichzeitig Ihre Transparenz. Fortan kann beispielsweise der Bestellprozess direkt beim Kunden ausgelöst werden und somit die Erschließung von ungenutzten Up- und Cross-Selling-Potenzialen unterstützen.

## Unsere Beratungsleistungen

---

Erstellung von Wartungsplänen

---

automatisierte Ressourcenplanung

---

UI-Anpassung

---

Integration von Workflows

---

Erstellung von Berechtigungsrollen

---

Key-User-/Admin-Schulungen

## Ihre Vorteile

---

Problemaufnahme und Lösungsfindung automatisieren

---

Bestellprozesse direkt beim Kunden auslösen

---

neue Up- und Cross-Selling-Potenziale erschließen



**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.

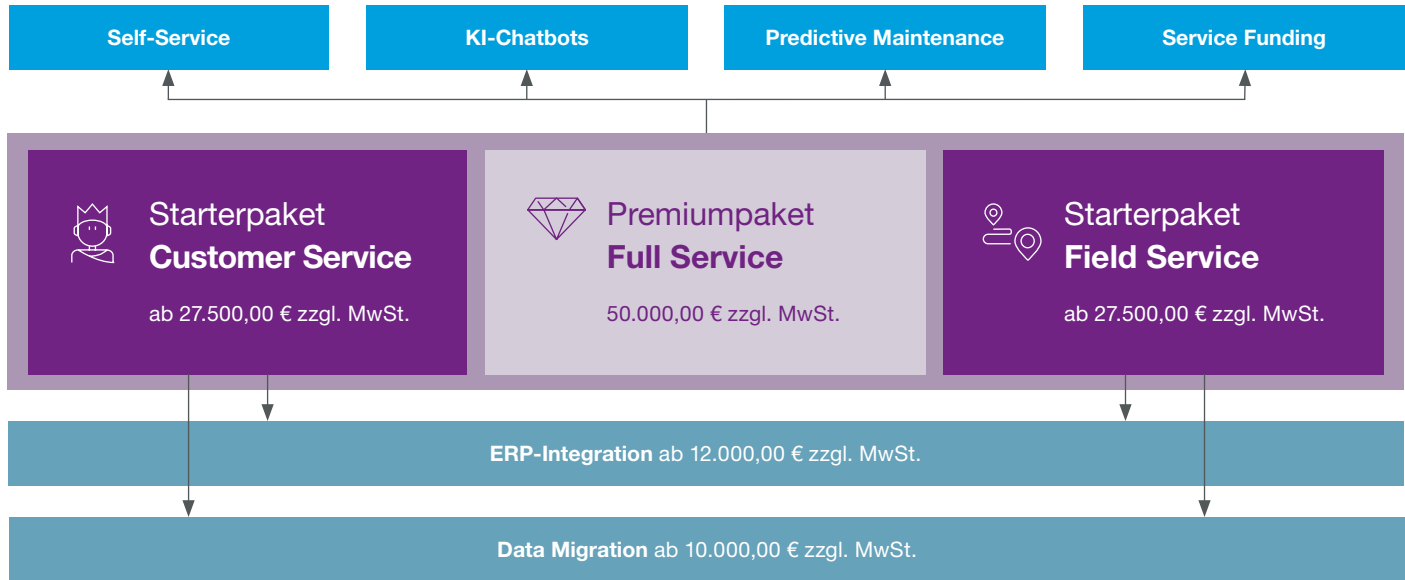
#### Schulungen

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

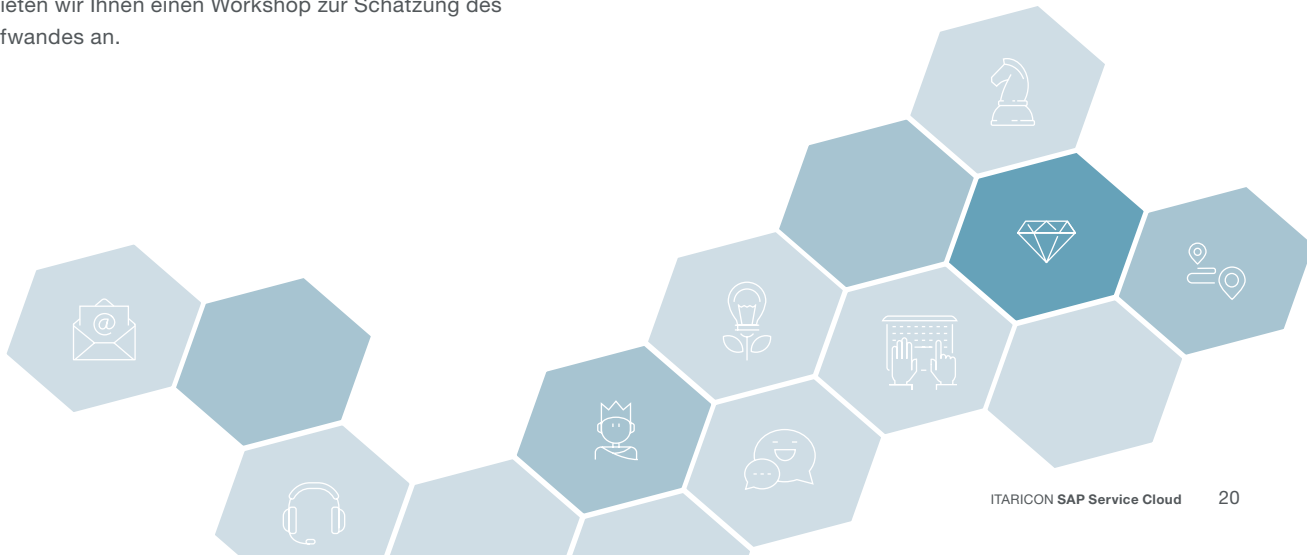
### Erweiterbar für individuelle Lösungen

#### 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.



**Mike Blüthgen**

Sales Manager  
Customer Engagement Solutions

**E-Mail**

[mike.bluehgen@itaricon.de](mailto:mike.bluehgen@itaricon.de)

**Mobil**

+49 162 2666 824

**ITARICON Digital Customer Solutions**

Wiener Platz 9, 01069 Dresden, Deutschland

**E-Mail**

[info@itaricon.de](mailto:info@itaricon.de)

**Web**

[www.itaricon.de](http://www.itaricon.de)

**Phone**

+49 351 48 50 78 0

**Blog**

[blog.itaricon.de](http://blog.itaricon.de)