

SAP SERVICE CLOUD UND SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT

MEHR KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH EFFIZIENTERE SERVICEPROZESSE







Komfortables Arbeiten auf einer zentralen Oberfläche



360°-Sicht auf den Kunden durch Systemintegration



Schnellere Reaktionszeiten und Effizienzsteigerung im Kundenservice



Langjährige SAP-Erfahrung der FIS-Gruppe

Kundenservice und das Vertrauen in ein Unternehmen werden für Interessenten zunehmend zum entscheidenden Faktor bei der Produktauswahl. Insbesondere der After-Sales-Service ist für die langfristige Bindung von Bestandskunden an das eigene Unternehmen sehr wichtig. Zur Abwicklung von Serviceprozessen ist die passende Software unabdingbar, um die Vielzahl der Kontaktkanäle effizient zu managen.

EFFIZIENTER KUNDENSERVICE ÜBER ALLE KANÄLE UND SYSTEME HINWEG

Mit der SAP Service Cloud managt das Service-Team über eine Oberfläche alle Kundenanfragen, die über verschiedenste Kanäle eingehen. Diese können automatisiert an Mitarbeiter mit den benötigten Kenntnissen verteilt werden und nach der Bearbeitung direkt aus der SAP Service Cloud über den jeweiligen Eingangskanal beantwortet werden. Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Social Media, Chats sowie mobile Anfragen über QR-Codes sind dabei voll in der SAP Service Cloud integriert. Zusätzlich kann ein Webportal mit Self-Service-Funktionen eingerichtet werden, auf dem sich Kunden selbstständig informieren können.

Neben den verschiedenen Kommunikationskanälen bietet die SAP Service Cloud ein klassisches Tikketsystem, das durch den Einsatz von maschinellem Lernen Tickets intelligent kategorisiert und somit den Mitarbeiter findet, der das nötige Wissen und die Fähigkeiten hat, um das Ticket zu bearbeiten.

Die Lösung von SAP kann mit dem vorhandenen ERP-System verbunden werden, wodurch Informationen zu Verträgen, Garantievereinbarungen oder zu Bezahlungen automatisiert eingespielt werden. Der Servicemitarbeiter erhält so eine Gesamtsicht auf den Kunden, wodurch die Prozesse im Service schneller und effizienter werden und die Kundenzufriedenheit steigt.

SAP FIELD SERVICE MANAGEMENT: SERVICE-EINSÄTZE GANZHEITLICH ORGANISIEREN

Zur Koordination von Servicetechnikern im Außendienst steht im SAP Field Service Management eine Plantafel zur Verfügung. Hier können alle Aufträge dem jeweiligen Techniker anhand seiner Fähigkeiten und Verfügbarkeiten zugeteilt werden. Der Servicetechniker kann diese dann

von unterwegs am Smartphone oder Tablet ausführen. Im Cockpit der mobilen Anwendung findet er wichtige Informationen zu seinen Aufträgen, wie Kundenadresse, benötigtes Equipment oder Materialinfos. Auch die Routenplanung zum Einsatzort, die Arbeitszeiterfassung und die Reisekostenabrechnung kann er bequem in der mobilen Version der SAP Service Cloud erledigen. Er kann somit alle tagtäglichen Aufgaben in einer Oberfläche bearbeiten.

NEXT LEVEL SERVICE: ANALYSE UND GE-ZIELTE WEITERBILDUNG DER MITARBEITER

Um einen kompetenten Kundenservice zu garantieren, sind in der SAP Service Cloud verschiedene Anwendungen zur Weiterbildung vorhanden: Damit die Motivation und das vorhandene Fachwissen stets auf einem hohen Level gehalten werden, sind in der Lösung beispielsweise Gamification-Inhalte zum Training integriert. Zur kontinuierlichen Verbesserung der Serviceleistungen können in der SAP Service Cloud außerdem zahlreiche Analysen von Prozessen und Auswertungen von Kundenfeedback durchgeführt werden. Dies ermöglicht eine kontinuierliche Verbesserung der Serviceprozesse und somit der Kundenzufriedenheit.

CUSTOMER EXPERIENCE MIT DER FIS-GRUPPE

Die FIS-Gruppe bietet Unternehmen mit SAP-Lösungen für Marketing, Sales, Service und E-Commerce das Komplettpaket für ihre CX-Strategie. Smarte Anwendungen für die Anbindung von Online-Marktplätzen und das Stammdatenmanagement ergänzen das Portfolio. Mit professionellen Services, wie Konzeption, Design oder Online Marketing, unterstützen wir rundum. So bringen wir Customer Experience auf ein neues Level.

SAP COMMERCE CLOUD FIS/TradeFlex Online-Shop-System Anbindung von Online-Marktplätzen SAP SERVICE CLOUD SAP FSM Call-Center und Ticketing Field Service Management SAP SALES CLOUD SAP EMARSYS CRM-System Marketing Management und Automation FIS/mpm Stammdatenmanagement

DIENSTLEISTUNGEN

System-Integration

Marketing Services

HIGHLIGHTS DER SAP SERVICE CLOUD

- Management aller Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, Social Media) über ein System
- Self-Service-Portal und Ticketsystem
- Koordination von Außendiensttechnikern,
 Fahrzeugen, Werkzeugen und Materialien

Mobiles Arbeiten für Servicetechniker

Konzeption, Design

und Branding

- Aussagekräftige Analysen und gezielte Weiterbildung der Mitarbeiter
- Integration angrenzender Systeme (ERP, CRM, Lagerverwaltung etc.)

GEMEINSAM SIND WIR STARK

Medienwerft und FIS – zwei Unternehmen der FIS-Gruppe und zertifizierte SAP-Partner – decken gemeinsam das gesamte Themenspektrum der SAP Customer Experience ab. Sie bieten das Komplettpaket für Marketing, Vertrieb, Service und E-Commerce: Von der Konzeption und Beratung, über das Design bis zur technischen Implementierung.

Die FIS Informationssysteme und Consulting GmbH bildet das Dach der FIS-Gruppe. Der Schwerpunkt von FIS liegt in der individuellen SAP-Beratung und Durchführung von SAP-Projekten. Im Bereich Customer Experience ist FIS der Experte für SAP-Prozesse und deren technische Integration.

Die Medienwerft GmbH gehört zu den erfahrensten Internetagenturen in Deutschland. Die Kernkompetenz der Agentur liegt in der Entwicklung von E-Commerce-Anwendungen und digitalen Kommunikationskonzepten für Marken. Damit ist sie der Experte für UX-Design, E-Branding und Webshops.

Gemeinsam sind FIS und Medienwerft starke Partner für SAP und Customer Experience.

MEDIENWERFT GMBH

Wendenstraße 130 20537 Hamburg Tel: +49 40 31 77 99 - 0



FIS INFORMATIONSSYSTEME UND CONSULTING GMBH

Röthleiner Weg 1 97506 Grafenrheinfeld Tel.: +49 97 23 / 91 88 - 0 **FIS**

info@fis-gmbh.de www.fis-gmbh.de