



## SAP SERVICE CLOUD

### Mehr Kundenzufriedenheit durch effiziente Serviceprozesse

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 Ihr 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 Ticketsystem, 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 Gesamtansicht auf den Kunden, wodurch die Prozesse im Service schneller und effizienter werden und die Kundenzufriedenheit steigt.

#### Außendienst-Service: Effizientes Management und mobiles Arbeiten von unterwegs

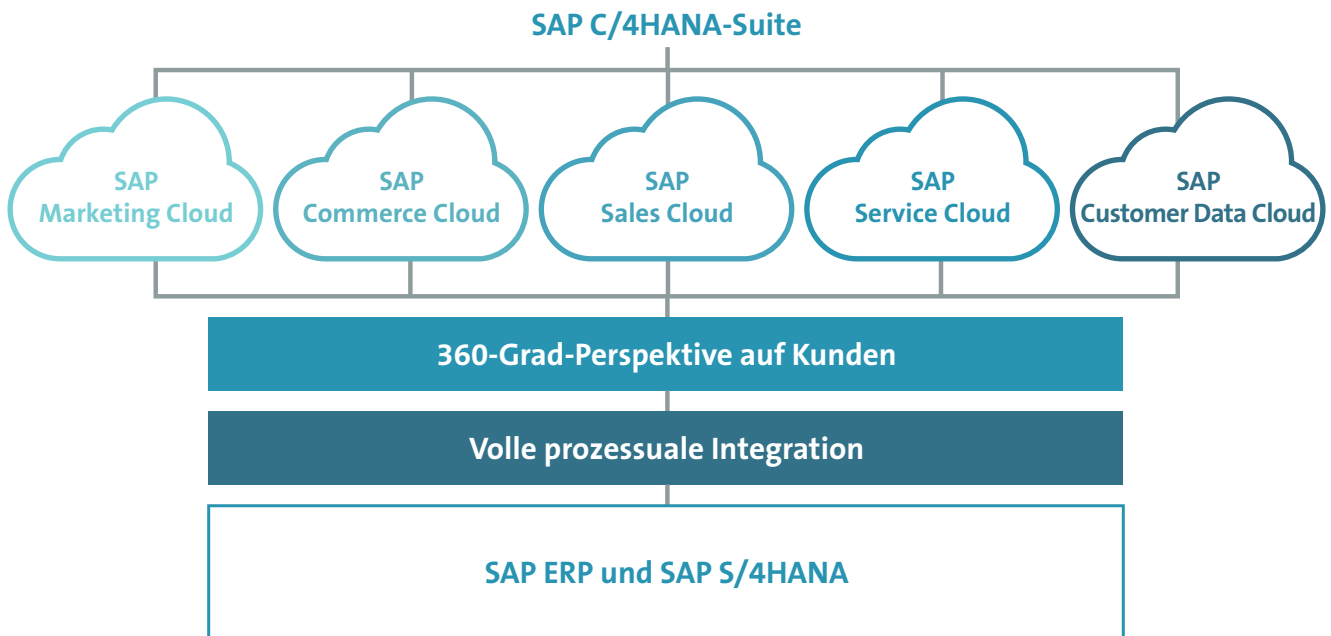
Zur Koordination Ihrer Servicetechniker im Außendienst steht in der SAP Service Cloud eine Plantafel zur Verfügung. Hier können alle Aufträge dem jeweiligen Techniker anhand seiner Fähigkeiten und Verfügbarkeiten zugeteilt werden. Der Servicetechniker kann diese dann von unterwegs am Smartphone oder 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 gezielte Weiterbildung der Mitarbeiter

Um einen kompetenten Kundenservice zu garantieren, sind in der SAP Service Cloud verschiedene Anwendungen zur Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter 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 Ihrer Serviceleistungen können Sie außerdem in der SAP Service Cloud zahlreiche Analysen Ihrer Prozesse und Auswertungen von Kundenfeedback durchführen. Dies ermöglicht Ihnen eine kontinuierliche Verbesserung Ihres Serviceprozesses und somit Ihrer Kundenzufriedenheit.

#### Die FIS-Gruppe – Ihr Experte für Customer Experience

Die FIS-Gruppe bringt die Themen Marke und SAP zusammen. Wir rücken dabei Ihre Kunden in den Mittelpunkt und sorgen für eine Top-Visitenkarte Ihres Unternehmens über alle Kanäle hinweg. Die SAP Service Cloud ist neben der SAP Marketing Cloud, der SAP Commerce Cloud, der SAP Customer Data Cloud und der SAP Sales Cloud Bestandteil der SAP C/4HANA-Suite.



SAP C/4HANA-Suite im Überblick

## HIGHLIGHTS

- Management aller Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, Social Media) über ein System
- Self-Service-Portal und Ticketsystem
- Koordination von Außendiensttechnikern, Partnern und Dienstleistern
- Mobiles Arbeiten für Servicetechniker
- Aussagekräftige Analysen und gezielte Weiterbildung der Mitarbeiter
- Integration in das ERP-System

## NUTZEN

- 360°-Sicht auf Ihre Kunden über alle Kanäle hinweg
- Effizienteres Arbeiten und schnellere Reaktionszeiten im Kundenservice für mehr Kundenzufriedenheit
- Durchgängig digitalisierte Prozesse im Kundenservice – von der Anfrage bis zur Rechnung
- Hohe Akzeptanz der Lösung durch komfortables Arbeiten

### FIS Informationssysteme und Consulting GmbH

Die FIS Informationssysteme und Consulting GmbH ist ein expandierendes, unabhängiges Unternehmen und bildet das Dach der FIS-Gruppe. Innerhalb dieser sind über 700 Mitarbeiter/innen beschäftigt, um Unternehmen jeden Tag moderner, wirtschaftlicher und wettbewerbsfähiger zu machen. Der Schwerpunkt der FIS liegt in SAP-Projekten und der Entwicklung effizienter Lösungen, welche die Digitalisierung in Unternehmen vorantreiben. Als eines der führenden SAP-Systemhäuser in der D-A-CH-Region ist FIS mit der Komplettlösung *FIS/www* im Technischen Großhandel Marktführer. Gemeinsam mit dem Tochterunternehmen Medienwerft deckt FIS das komplette SAP-Themenspektrum für den Bereich Customer Experience (CX) ab.

In der Tochtergesellschaft FIS-ASP betreiben und administrieren mehr als 100 Spezialisten die SAP-Systeme von Kunden in eigenen Rechenzentren in Süddeutschland. Das Tochterunternehmen FIS-SST ist kompetenter Ansprechpartner für Projekte rund um das Thema Nearshoring. Kollaborative Lösungen für die komfortable und sichere Prozessabwicklung verschiedener Unternehmen auf gemeinsamen Plattformen werden im Tochterunternehmen FIS-iLog entwickelt.



Röthleiner Weg 1  
D-97506 Grafenrheinfeld

Tel.: +49 97 23 / 91 88-0  
Fax: +49 97 23 / 91 88-100

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

