

Customer

# Kundenservicemanagement

Guter Kundenservice mit schneller Reaktionszeit und kompetenter Lösung von Serviceanforderungen ist wichtiger denn je. Im digitalen Zeitalter wird dafür eine Multichannel-Kommunikation vorausgesetzt.

Für die klassische Serviceabwicklung, von der Kundenmeldung bis zur Fakturierung der Serviceleistung, steht Ihnen mit SAP S/4HANA Service eine komplett neue Lösung zur Verfügung. Der Vorteil liegt darin, dass alle Prozessschritte nun im Core ERP System zur Verfügung stehen und somit keinerlei Subsysteme angebunden werden müssen.

Sind Außendiensttätigkeiten ein Bestandteil Ihres Kundenservices, haben Sie nun die Möglichkeit mit SAP Field Service Management (FSM) ein State-of-

the-Art Werkzeug Ihren Außendienstmitarbeitern und Technikern zur Verfügung zu stellen. SAP FSM ist eine cloudbasierte Lösung die sowohl mit SAP ECC 6.0 als auch mit SAP S/4HANA vollständig integriert ist.

SAP Service Cloud unterstützt Ihre internen Service Mitarbeiter beim Management von Servicetickets über Multichannel-Verbindung zum Kunden. Diese cloudbasierte Lösung lässt sich ebenfalls nahtlos mit ihrem SAP ERP als auch mit SAP FSM für End-to-End Prozesse verbinden.

Traditionell entstehen aus gutem Kundenservice Folgegeschäfte, die mit denselben Lösungen aus der SAP S/4HANA und/oder C/4HANA Landschaft abgedeckt werden.

## The 4th Generation Front Office SUITE SAP C/4HANA

### SAP C/4HANA

**Unified Intelligent User Experience**  
Conversational, Contextual and Intelligent UX



**SAP Marketing Cloud**  
Market with Intelligence in the Moment



**SAP Commerce Cloud**  
Personalized Shopping Experience across Touchpoints

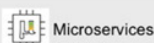


**SAP Sales Cloud**  
Build Relationships and guide Customers throughout their journey

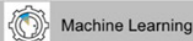
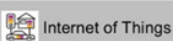


**SAP Service Cloud**  
Make Customers happy

**SAP Customer Data Cloud**  
Build Customer Trust and Loyalty



**SAP Cloud Platform extension factory (Kyma)**  
Cloud-native Microservice based universal Innovation and Agility Platform



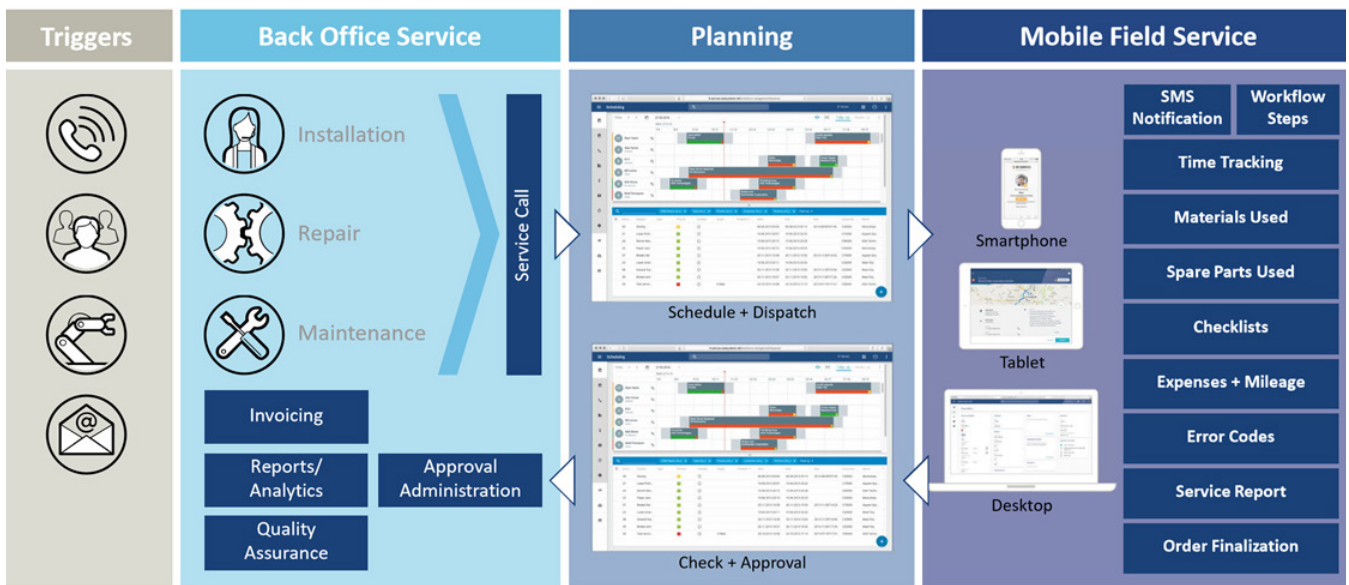
**SAP® Cloud Platform**



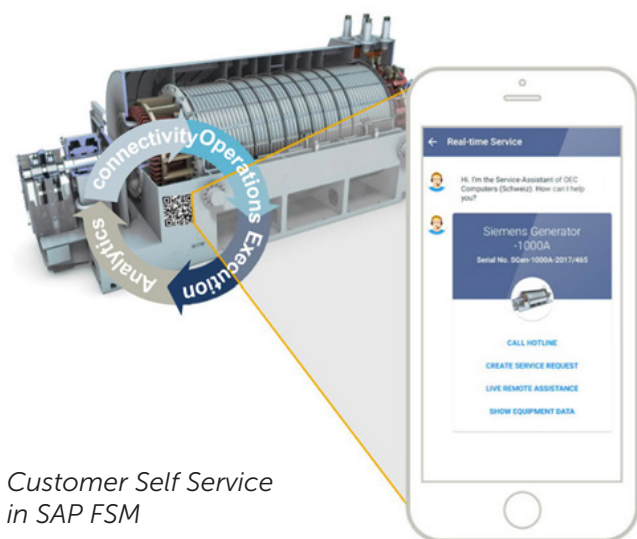
**SAP S/4HANA®**

SAP Portfolio im Bereich Customer Experience SAP CX

## End-to-End Service Process



End-to-End Prozess in SAP Field Service Management



Customer Self Service in SAP FSM

### Ihre Vorteile:

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit im Servicefall
- Multichannel-Kommunikation mit Kunden bis hin zum Selfservice und IoT Integration
- Beschleunigung und Kostenreduktion der Serviceprozesse
- Modernste Multichannel-Integration von Mails über soziale Netzwerke
- Kundenmanagement vom Presales bis zum Service Management
- Volle Integration in Ihre SAP ERP Landschaft (ECC 6.0 und SAP S/4HANA)
- Modernes Reporting und KPI-Darstellung auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt
- Device-unabhängige Anwendung, Offlinefunktionalität