

## SAP Cloud for Service

# Wir führen SAP Cloud for Service ein!

Mit SAP Cloud for Service nutzen Sie die ganze Flexibilität, Leistungsfähigkeit und Geschwindigkeit der Cloud, um Ihren Kundenservice ganz neu aufzustellen. Wir helfen Ihnen dabei.

SAP Cloud for Service ist für Ihre Kunden, Ihre Mitarbeiter und Manager im Service ein absoluter Gewinn: Mit der vollen Leistungsfähigkeit aus der Cloud verbessern Sie Ihre Prozesse, eröffnen Ihren Kunden mehrere Servicekanäle mit gleichbleibend hoher Service-Qualität und erleichtern Ihren Mitarbeitern die tägliche Arbeit. Heben Sie Ihren Service auf ein neues Niveau! Sie können SAP Cloud for Service an Ihre Anforderungen anpassen: Sie stellen mit Weiterleitungs- und Eskalationsregeln sicher, dass sämtliche Vorgänge von der richtigen Person bearbeitet werden und definieren Antwortzeiten oder automatische Bestätigungen.

Alle Kunden- und Servicetickets werden bei SAP Cloud for Service in einer Oberfläche zusammengeführt und bearbeitet, unabhängig vom Kommunikationskanal, über den sie herein kommen: E-Mail, Webformulare, Chat-Anwendungen, Telefon oder auch Social Media, wie zum Beispiel Twitter oder Facebook. So bieten Sie Ihren Kunden ein durchgehend konsistentes Bild Ihres Unternehmens und

Ihrer Angebote. Zusätzlich können Sie Ihren Kunden mit Selfservice-Support-Portalen in ihrem Corporate Design die vollständige Kontrolle und ständig aktuelle Informationen über die Serviceleistung ermöglichen.

### Schnelle Bearbeitung – hohe Service-Qualität

Nicht nur die Bearbeitung aller Tickets in einer einzigen Oberfläche sorgt für schnelle Bearbeitungszeiten: Vor allem der Zugriff auf umfassende und minutenaktuelle Kundeninformationen lässt Ihre Mitarbeiter effizienter arbeiten. Die Integration von SAP Cloud für Service mit dem ERP liefert Einblick in die gesamte Kundenhistorie, einschließlich der letzten Aufträge und Zahlungsdaten. Die Synchronisation der Stammdaten stellt die Konsistenz von Kunden-, Kontakt- und Produktinformationen sicher. Über vertraute Funktionen aus sozialen Netzwerken schafft SAP Cloud for Service weitere Effizienzsteigerungen: Das kollektive Know-how aller Mitarbeiter aus dem Service und anderen



Abteilungen mit Kundenkontakt wird für den Einzelnen abruf- und nutzbar. Kontextbezogene Informationen werden ausgetauscht, Best Practices können ermittelt und Problemlösungen in Teamarbeit gefunden werden – durch die mobile Nutzung auf Laptops, Tablets und Smartphones (auch mit kostenlosen Apps) sind der Zusammenarbeit kaum Grenzen gesetzt. Mit der Integration Ihrer bestehenden Wissensdatenbank – oder der Wissensdatenbank von SAP – steigern Sie die Produktivität Ihrer Servicemitarbeiter noch mehr: Sie halten für sie Informationen zu ähnlichen Tickets vor und das System stellt automatische Empfehlungen für die Lösung von Problemen zur Verfügung. Kunden erleben eine effiziente Bearbeitung ihrer Anfragen – die Zufriedenheit steigt. So machen Sie mit SAP Cloud for Service Kunden zu Fürsprechern Ihres Unternehmens und binden sie enger an sich.

#### Serviceanalysen in Echtzeit

Über aussagekräftige Analysen und benutzerfreundliche, vorkonfigurierte Dashboards haben Sie in Echtzeit Einblick in die Leistungsdaten Ihrer Serviceteams: Reaktions- und Bearbeitungszeiten, Prioritäten und Eskalationstrends haben Sie im Blick. Detaillierte Auswertungen erhalten Sie über ein Add-in für Microsoft Excel oder mit SAP-Business-Warehouse-Analysen.

#### SAP Cloud for Service – Ihre Vorteile:

- Maßgeschneiderte Analyse und Steuerung der Vertriebsaktivitäten
- Echtzeitinformationen für und über Kunden im gesamten Vertriebsprozess
- Integration mit dem ERP-Backend
- Umsätze, Opportunities, Wettbewerber, Preise und Konditionen jederzeit abrufbar
- Volle Verfügbarkeit auf mobilen Endgeräten
- Integration von Microsoft Outlook und Lotus Notes
- Sales Automation – mehr Zeit für den Austausch mit den Kunden
- Nutzung von Kommunikationsfunktionen wie in sozialen Netzwerken
- Zielgerichtete Teamarbeit im Gesamtprozess
- Beschleunigter Weg zur Kaufentscheidung

#### Ihr Ansprechpartner

##### Torsten Kopte

Vertriebsleitung SAP  
torsten.kopte@sycor.de  
+49 551 490 24 91

SYCOR GmbH  
Heinrich-von-Stephan-Str. 1-5  
37073 Göttingen  
www.sycor.de

