

SAP SERVICE CLOUD

Machen Sie aus Ihrem Service einen Wettbewerbsvorteil

In der digitalen Welt erwarten Kunden mobile und vielfältige Möglichkeiten, um mit Ihrem Unternehmen zu kommunizieren.

Die SAP Service Cloud bietet einen umfassenden Omni-Channel-Support, egal ob auf Basis von Wartungsplänen zu Serviceverträgen, per E-Mail, IoT-Services, Chat, Telefon, über Ihre Website oder via Self-Service-Portal. Selbst die gängigen Social Media Plattformen können angebunden werden.

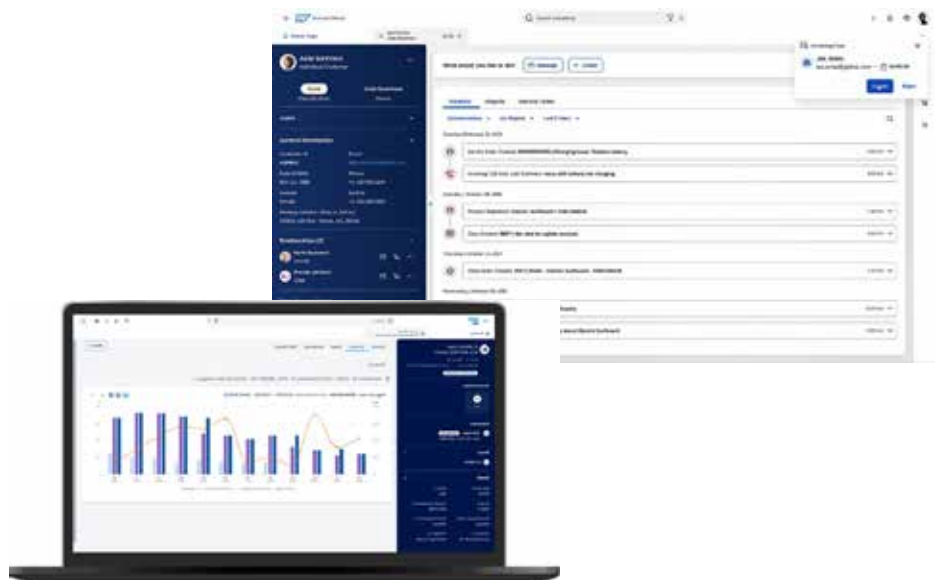
Behalten Sie den Überblick über alle Tickets

Service-Kunden sind so vielfältig wie ihre Probleme – und die Kanäle, mit denen sie Service-Tickets eröffnen, von dem klassischen Telefonanruf bis zur Anfrage per Social Media. Mit der SAP Service Cloud haben Sie das optimale Tool, um alle diese Kanäle in einer Anwendung zu bündeln, einzusehen und zu bearbeiten. So geht kein Service-Ticket und kein Auftrag verloren, was Ihre Zuverlässigkeit bei den Kunden steigert.

Bieten Sie Ihren Kunden optimale Betreuung

Viele Service-Anfragen können ohne zeit- und kostenaufwendige Technikeinsätze bearbeitet werden. Dank der Daten im ERP- oder anderweitigem SAP-System hat Ihr Service-Agent alle relevanten Informationen, sprich die Historie sowohl zum Kunden als auch zur Maschine direkt im Zugriff und kann ggf. einfache Anweisungen zur Fehlerbehebung telefonisch an den Kunden weitergeben. Damit gehören überflüssige Serviceeinsätze der Vergangenheit an. Sollte der Fehler allerdings nicht per Ferndiagnose behoben werden können, hat der Service-Agent direkt alle nötigen Informationen, um den Auftrag an die Disposition weiterzugeben.

UNIORG bietet mit der SAP Service Cloud die Lösung, die alle Kommunikationskanäle vereint. Betreuen Sie Ihre Service-Kunden schnell und zuverlässig und werden Sie so zu einem zuverlässigen Partner. Informieren Sie sich bei uns über die weiteren Vorteile der SAP Service Cloud.



Die wichtigsten Funktionen im Überblick

- Omni-Channel Kommunikation
- Self-Service-Portal für Ihre Kunden
- Intelligentes Ticket-Management
- IoT-Services
- CTI-Integration
- Predictive Maintenance
- Analyse, KPIs & Dashboards
- Integration in die SAP- und IT-Landschaft
- SLAs & Eskalationsmanagement