



SAP Service Cloud

Mit der SAP Service Cloud etablieren Sie für Ihren Service einen wertvollen Hub. Die Servicemitarbeiter im Innen- und Außendienst können darüber nicht nur auf sämtliche Daten zu Kunden und den von ihnen eingesetzten Produkten zugreifen. Sie können auch sämtliche Daten bequem und von jedem Ort aus erfassen, die im Zusammenhang mit einem Servicevorfall entstehen. So versetzt die SAP Service Cloud Ihren Service mit einem Omni-Channel-Ticketsystem in die Lage, Defekte bei den Kunden rasch zu beheben und Wartungen gezielt auszuführen. Zudem lassen sich kundenspezifische Informationen systematisch in einer Wissensdatenbank ablegen und so für alle verfügbar machen.

ai informatics SPEED Start for SAP Service Cloud

Das Paket beinhaltet folgende Leistungen und Funktionen:

- Wir richten ein Organisationsmodell für Ihren Service ein – samt Berechtigungen für fünf Rollen.
- Wir legen Kunden bzw. Interessenten an und bauen die Verwaltung der Ansprechpartner-Daten auf.
- Wir etablieren einen Tickethandlingprozess und das Ticketrouting.
- Wir richten eine Omnichannel-Anbindung ein, die einen E-Mail-Kanal, Facebook und Twitter umfasst.
- Wir setzen die Produkt- und Installationsverwaltung auf.
- Wir richten das Aktivitätenmanagement ein. Das umfasst die Aspekte Termin, Besuch, E-Mail, Telefonat, Aufgabe und beinhaltet die Synchronisation mit Microsoft Outlook.
- Wir machen bis zu zehn Ihrer Key User in einem eintägigen Training im Umgang mit der SAP Service Cloud vertraut.

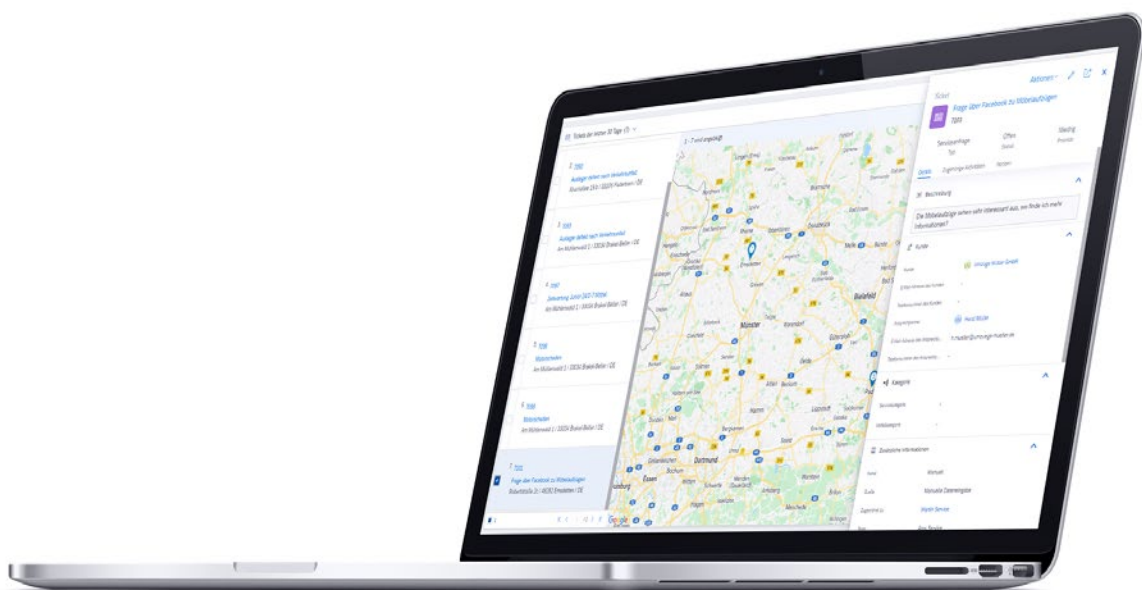


- Wir bauen Checklisten für die Durchführung von Servicemaßnahmen auf.
- Wir zeigen bis zu fünf Ihrer Key User in einem zweitägigen Training, wie sich aussagekräftige Reports und hilfreiche Dashboards erstellen lassen.
- Wir befähigen bis zu drei Ihrer IT-Administratoren in einem eintägigen Training zur Datenmigration.
- Optional: Wir integrieren die SAP Service Cloud in SAP ERP bzw. S/4HANA. Das umfasst den Austausch von Daten zu Geschäftspartnern, Produkten, Preisen, Angeboten und Aufträgen.
- Optional: Wir integrieren die SAP Service Cloud mit SAP Field Service Management. Das umfasst den Austausch von Ticketinformationen.

Die SAP Service Cloud führen wir zum attraktiven Festpreis mit unserer SPEED Projektmethodik innerhalb von zwei bis drei Monaten sehr effizient bei Ihnen ein: von der Anforderungsdefinition über die Softwareimplementierung und die Mitarbeiterschulung bis zum Go-live. Dabei passen wir den von SAP bereitgestellten Standard an Ihre individuellen Anforderungen an und integrieren die SAP Service Cloud optional in Ihre bestehende Systemlandschaft.

SPEED Projektmethodik

Die SPEED Projektmethodik zeichnet sich durch eine klar strukturierte Projektorganisation sowie eindeutig definierte und trennscharf abgegrenzte Arbeitspakete aus. Diese werden den einzelnen Mitgliedern des Projektteams zugewiesen und dann in einem vorgegebenen zeitlichen Rahmen umgesetzt. Dank einer direkten Kommunikationsstruktur im gesamten Projektteam lassen sich die Anforderungen des Anwenderunternehmens sehr zügig im System umsetzen. Das stellt eine rasche Implementierung sicher.





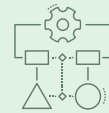
Festpreis 25.000 Euro

(zzgl. USt, Reisekosten und Spesen
sowie SAP-Lizenzen)



Projektlaufzeit 2–3 Monate

(Design und Anpassung des Standards
als Stand-Alone-Lösung)



Technik nicht erforderlich

(keine besonderen technischen
Voraussetzungen nötig)

Ihre Vorteile im Überblick

Mehrwert durch ai informatics

- Schnelle Einführung zu geringen Kosten
- Etablierte Projektmethodik mit klarer Aufgabenteilung und mittelstandsgerechter Projektorganisation
- Branchenexpertise von ai informatics, dem ersten SAP-Systemhaus weltweit

Mehrwerte der SAP Service Cloud

- 360-Grad-Sicht auf die Kunden mit sämtlichen Kundeninteraktionen (Stammdaten, Kontakthistorie, Ticketübersicht, Crosssell-/Upsell-Potenzial)
- Intuitive Benutzeroberfläche
- Transparenz durch Echtzeitanalyse (Umsatz, Ticketaufkommen)
- Omnichannel-Kundenservice
- Integration in Microsoft Outlook
- Mobile Nutzbarkeit (online und offline)
- Vorkonfigurierte Integration in SAP-Systeme (SAP S/4HANA, CX Produktportfolio) sowie die ERP- und CRM-Systeme anderer Anbieter (optionaler Bestandteil des Packages)
- Regelmäßige (alle 3 Monate) und automatisch ausgeführte Updates

SPEED Add-ons

simpleKnowledge

- Erfassung von kundenspezifischen Informationen in einer integrierten Wissensdatenbank
- Einfache Recherche nach bewährten Lösungen bei typischen Fehlern
- Keine Third-Party-Tools notwendig
- Preis auf Anfrage

simpleCustomer

- Flexible Zusammenstellung der wichtigsten Daten zu einem Kunden in einem PDF-Dokument
- Auswahl der relevanten Daten mit wenigen Klicks
- Direkter Zugriff auf alle Vertriebs- und Service-daten zu einem Kunden
- Preis auf Anfrage

simpleQuality

- Intelligente Prüfung der Qualität von Kundendaten
- Identifizierung von fehlenden Kundendaten
- Ampelsystem, das die Qualität der Kundendaten sichtbar macht
- Preis auf Anfrage

Ergänzung um weitere Lösungen aus dem Portfolio SAP Customer Experience

Optimal ist es, wenn Sie Ihre Kunden entlang der gesamten Customer Journey begleiten – vom Marketing über den Vertrieb bis zum Service. SAP stellt dafür Cloud-Lösungen bereit, die sämtliche Phasen abdecken und eine „Single Source of Truth“ kreieren. So schaffen Sie die Basis für eine durchgängige Kundeninteraktion und eine herausragende Customer Experience.

Damit Sie das in Ihrem Unternehmen verwirklichen können, bieten wir Ihnen ergänzend zu ai informatics SPEED Start for SAP Service Cloud unsere SAP Qualified Partner-Packaged Solutions für die **SAP Sales Cloud** und das **SAP Field Service Management**.

Über ai informatics

Als erstes SAP-Systemhaus weltweit bietet ai informatics seit mehr als vierzig Jahren mittelständischen Unternehmen der fertigen Industrie integrierte IT-Lösungen aus einer Hand und unterstützt sie so bei der optimalen Ausrichtung der Geschäftsprozesse.

Unsere Kunden aus der Automobilzulieferindustrie, dem Anlagen- und Maschinenbau sowie der diskreten Fertigung profitieren von unserem umfassenden Know-how und branchenspezifischen Fachwissen, das wir bei der Umsetzung von über 500 Projekten – und bei Rollouts der Lösungen in mehr als 30 Ländern – gesammelt haben. Dabei begleiten wir unsere Kunden über alle Phasen des Lebenszyklus von IT-Anwendungen und allen installierten Komponenten: vom Aufbau einer umfassenden Infrastruktur über die Einführung maßgeschneiderter Lösungen inklusive

Lizensierung und Softwarewartung bis zum Application Management und Betrieb. In unseren modernen Rechenzentren betreuen wir zudem auf unserer hochverfügbaren Infrastruktur über 1.300 virtuelle Server für mehr als 10.000 Endanwender.

Die rund 200 Mitarbeiter in unserem Headquarter in Berlin sowie in unseren Niederlassungen in Pforzheim, Düsseldorf und München widmen sich ganz unserer Mission, mit unserer Arbeit als IT-Dienstleister einen entscheidenden Beitrag zum Erfolg unserer Kunden zu leisten – leidenschaftlich und immer auf Augenhöhe.

ai informatics ist langjähriger SAP Channel Partner Gold, Microsoft Gold Certified Partner und SAP Partner Center of Expertise (PCoE)-zertifiziert.

Ihr Ansprechpartner:

Dr. Frank Grave
frank.grave@aiformatics.com
+49 30 25928 300

applied international informatics GmbH
Am Studio 16, 12489 Berlin
aiformatics.com



Dieses Dokument dient einer ersten Orientierung. Es ist aufgrund der noch vorhandenen Unwägbarkeiten und weiterer erforderlicher Detailabstimmungen unverbindlich. Änderungen bleiben vorbehalten. Ein Vertrag, z. B. ein Beratungs- oder Implementierungsvertrag, kommt somit erst mit schriftlicher Bestätigung durch ai informatics zustande und soweit die Parteien zu den rechtlichen und kaufmännischen Bedingungen Einigkeit erzielen. Keine der in diesem Dokument enthaltenen Leistungs-, Produkt- und sonstigen Beschreibungen stellen eine zugesicherte Eigenschaft oder Garantie im rechtlichen Sinne dar. ai informatics behält sich vor, das Dokument entsprechend anzupassen bzw. zu modifizieren, sollten sich die getroffenen Annahmen als nichtzutreffend herausstellen.