

Atos smartStarter for Service Cloud

Verkürzen Sie Einführungszeiten mit Atos smartStarter für SAP CX

SAP Service Cloud

Mit der SAP Service Cloud stehen Ihrem Service Funktionen und Tools zur Verfügung, die einen reibungslosen Ablauf sicherstellen. Dazu gehören etwa ein Omni-Channel-Ticketssystem und eine Wissensdatenbank. Außerdem haben die Servicemitarbeiter stets Zugriff auf alle Informationen.

Paketinhalte

- Einrichtung Organisationsmodell/ Berechtigungsrollen (5 Rollen inkludiert)
- Kunden-/Interessenten- und Ansprechpartner-Datenverwaltung
- Produkt- und Installationsverwaltung
- Omni-Channel-Anbindung (1 E-Mail-Kanal, Facebook, Twitter)
- 1 Ticket-Handling-Prozess und TicketRouting
- Aktivitäten-Management: Termine, Besuche, E-Mail, Anrufe, Aufgaben inklusive Synchronisation mit MS Outlook
- Nutzung von Fragebögen
- 1-Tages-Training für den Umgang mit der Service Cloud für bis zu 10 Key-User
- 2-Tages-Training für Reporting und Dashboards für bis zu 5 Key-User
- 1-Tages-Training für Datenmigration für bis zu 3 IT-Administratoren
- Optional: Integration mit SAP ERP oder S/4 HANA: Austausch von Geschäftspartnern, Produkten und Preisen
- Optional: Integration mit SAP FSM:
- Übertragung der Ticketinformationen an Service-Techniker



Unser Leistungsumfang

Wir unterstützen Sie dabei, die Service Cloud fokussiert auf Ihre Bedürfnisse im SAP-Standard anzupassen sowie optional in Ihre bestehende Systemlandschaft zu integrieren: von der Definition der Anforderungen über die Implementierung der Software und der Schulung der Mitarbeiter bis hin zum Go-live. Dabei setzen wir auf unsere SAPEinführungsmethodik. Die **Projektlaufzeit von 2-3 Monaten** bezieht sich auf Design und Anpassung des SAP-Standards als Standalone-Lösung.

Einführungsmethodik

Die Einführungsmethodik definiert sich durch eine klar strukturierte Projektorganisation sowie eindeutige Abgrenzung der Arbeitspakete. Dadurch sind den Projektmitarbeitern

festen Pakete zugeordnet, die in einem vorgegebenen zeitlichen Rahmen umgesetzt werden. Durch eine direkte Kommunikationsstruktur werden die Anforderungen direkt am System vorgenommen, sodass Sie die Umsetzungen dort schnell nachvollziehen können. Dies ermöglicht es, die SAP Service Cloud kostengünstig und effizient einzuführen.

Budget:

25.000,00 € (zzgl. USt/RK/Spesen sowie SAP-Lizenzen) fix

Atos smartStarter for Service Cloud

Verkürzen Sie Einarbeitungszeiten mit Atos smartStarter für SAP CX

Ihre Vorteile im Überblick

- Schnelle Einführung und geringe Kosten
- Intuitive Benutzeroberfläche
- 360°-Kundensicht mit sämtlichen Kundeninteraktionen (Stammdaten, Kontakthistorie, Ticketübersicht, Cross-/Upsell-Potenzial)
- Omni-Channel-Kundenservice
- Transparenz durch Echtzeitanalyse (Umsatz, Ticketaufkommen)
- MS Outlook-Integration
- Mobile Nutzbarkeit (on-/offline)
- Optional: Vorkonfigurierte SAP-Integration (S/4HANA, CX-Produktportfolio, ERP, CRM)
- Regelmäßige automatische Updates (alle 3 Monate)

Atos Add-Ons

simpleCustomer

- Schnelle Lösungen für bekannte Probleme
- Integrierte Wissensbasis
- Keine Third-Party-Tools notwendig

simpleCustomer

- Flexible Erstellung von Kundenzusammenfassungen (PDF)
- Auswahl der relevanten Informationen
- Vertriebs- und Serviceinformationen verfügbar

simpleQuality

- Identifizierung von fehlenden Daten
- Ampelsystem zur Datenqualität der Kundendaten
- Intelligente Prüfungen

Preise auf Anfrage

Erweiterung mit anderen Produkten aus dem SAP CX-Portfolio

Mit der SAP Service Cloud und Sales Cloud schaffen Sie die Basis für eine durchgängige Kundeninteraktion für die gesamte Customer Journey

Um die hohen Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen, sollten Sie einen echten 360-Grad-Blick auf sie gewinnen sowie eine individuelle und konsistente Ansprache realisieren. Das gelingt aber nur, wenn Marketing, Vertrieb und Service eng zusammenarbeiten, ihre Geschäftsprozesse integrieren und auf eine gemeinsame „Single Source of Truth“ zugreifen. Dazu bieten wir Ihnen auch unsere Prepackaged-Lösungen für SAP Sales Cloud und SAP FSM.

About Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit 110.000 Mitarbeitern in 73 Ländern und einem Jahresumsatz von 12 Milliarden Euro. Als europäischer Marktführer für Cloud, Cybersecurity und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe ganzheitliche Lösungen für Orchestrated Hybrid Cloud, Big Data, Business-Anwendungen und Digital Workplace. Der Konzern ist der weltweite Informationstechnologie-Partner der Olympischen und Paralympischen Spiele und firmiert unter den Marken Atos, Atos|Syntel und Unify. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der Pariser Börse als eine der 40 führenden französischen Aktiengesellschaften (CAC40) notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie Forschung in einer multikulturellen Welt und tragen zu wissenschaftlicher und technologischer Exzellenz bei. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum nachhaltig zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

Weitere Informationen finden Sie unter www.atos.net

SAP® Qualified
Partner-Packaged Solution

Weitere Informationen: de-info@atos.net

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 Atos Information Technology GmbH 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. Atos Information Technology GmbH behält sich vor, das Dokument entsprechend anzupassen bzw. zu modifizieren, sollten sich die getroffenen Annahmen als nichtzutreffend herausstellen.

Atos, das Atos Logo, Atos Syntel, und Unify sind eingetragene Warenzeichen der Atos Gruppe. August 2020. © 2020 Atos.
Dieses Dokument oder Teile davon dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Atos weder reproduziert, kopiert, verteilt und/oder verbreitet noch zitiert werden.