



SAP Service Cloud

Begeistern Sie Ihre Kunden mit intelligentem Service



Service, der begeistert und nachhaltig die Kundenzufriedenheit erhöht

Seien Sie vorbereitet für eine digitale Zukunft.

Antworten Sie Ihren Kunden schnell, präzise und automatisiert mit einem integrierten und intelligenten Kundenservice aus der Cloud. Klassifizieren Sie Tickets, minimieren Sie Ausfallzeiten und analysieren Sie Ihre Servicequalität. Mit einer gemeinsamen Cloud-Lösung können alle Abteilungen spezifische Daten miteinander teilen und haben einen unmittelbaren Zugriff auf alle relevanten Informationen – auch Ihre mobilen Servicetechniker vor Ort.

Key Features

	Omni-Channel Kommunikation
	Intuitive Benutzeroberfläche
	Intelligentes Ticket-Management
	IoT und Predictive Maintenance
	Mobilität für alle Servicemitarbeiter online und offline
	CTI-Integration
	Echtzeitanalysen - Dashboards, Berichte, KPIs
	Einfache Integration in die SAP- und IT-Landschaft

Neue Chancen nutzen

In der digitalen Welt erwarten Ihre Kunden heute mobile und vielfältige Möglichkeiten, um mit Ihrem Unternehmen zu kommunizieren. Die SAP Service Cloud bietet einen umfassenden Omni-Channel-Support, egal ob per Mail, IoT-Services, Chat, Telefon, über Ihre Website, Social Media oder via Self-Service-Portal. Auf diese Weise erhöhen Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter und steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Die Vorteile für Ihren Kundenservice

Nutzen Sie die 360-Grad-Sicht aus der SAP Service Cloud für Ihre Kunden und das gesamte Unternehmen.

Ermöglichen Sie es Ihren Servicemitarbeitern schneller die richtigen Antworten zu geben und bieten Sie intelligenten Service jederzeit und überall. Mit der SAP Service Cloud fördern Sie die Zusammenarbeit Ihres Service-Teams. Darüber hinaus gelingt Ihnen mit dieser Lösung eine bessere Planung und effektivere Organisation der Serviceprozesse. Mit den Kenntnissen über die Service-Historie und die vorangegangenen Interaktionen mit anderen Abteilungen haben Sie alle Chancen auf zufriedene Kunden und eine verbesserte Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens.

- **Machen Sie den nächsten Schritt und verschaffen Sie sich einen vollständigen Einblick in die Interaktionen Ihrer Kunden mit dem Vertrieb, Marketing und dem Service.**
- **Gestalten Sie den Service der Zukunft: Automatisierung, IoT und Predictive Maintenance.**
- **Erhöhen Sie die Rentabilität des After-Sales durch eine bessere Kundenzufriedenheit und tragen Sie dazu bei, dass Ihr Service zum Profit Center wird.**

Und als ideale Ergänzung für Unternehmen mit technischem Außendienst gibt es:

SAP Field Service Management (FSM)

- **Self-Service-Prozesse für Kunden**
- **Einfache Terminfindung und Einteilung der Servicetechniker (Plantafel)**
- **Echtzeitanalysen und -berichte**



Die Vorteile für Ihre IT-Leitung

Perfekt für Unternehmen jeder Größe und jedes ERP-System

Mit der Einführung der SAP Service Cloud können Sie die Wertschöpfungsprozesse in Ihrem Unternehmen nachhaltig verbessern. Für Branchen wie den Maschinen- und Anlagenbau, der Energiewirtschaft und alle weiteren serviceorientierten Unternehmen impliziert die SAP Service Cloud hervorragende Voraussetzungen für die Digitalisierung der Serviceprozesse.

Fehleranfällige und ineffiziente Prozesse können durch die Integration der SAP Service Cloud mit Ihren ERP-Backend Systemen vermieden werden. Geben Sie Ihrem Kundenservice die Möglichkeit mithilfe einer SAP Cloud-Lösung erfolgreicher zu sein – egal ob Start-up, Mittelstand oder Konzern.

Was macht die SAP Service Cloud so attraktiv?

- **Flexibles Lizenzmodell**
- **Geringe Betriebskosten**
- **Stand-Alone, 3rd Party oder SAP Integration**
- **Regelmäßige Updates**
- **Security - deutsches Rechenzentrum**
- **Mehrere hundert vorkonfigurierte Berichte**
- **Groupware-Integration (Outlook, Lotus Notes, etc.)**
- **Einfacher Datenimport und -export**

Warum UNIORG der richtige Partner für Sie ist!

- **45 Jahre SAP Erfahrung**
- **Mehr als 600 zufriedene Kunden**
- **Wir verstehen uns als Ihr Partner auf Augenhöhe**
- **Wir unterstützen Sie bei der Optimierung Ihrer Serviceprozesse**
- **Gemeinsam erfolgreich im #Team**



Interesse an einer Live-Demo? Sprechen Sie uns an!

Ihre Ansprechpartner:

Dr. Peer Walter Jahn

Sales & Marketing UNIORG Group
E-Mail: p.jahn@uniorg.de

Rebecca Schmidt

Customer Engagement Executive
E-Mail: r.schmidt@uniorg.de



UNIORG Beratung mit Leidenschaft.
emotional. digital.

UNIORG Gruppe

Seit mehr als 45 Jahren unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die sich bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP Systemen stellen. Als langjähriger Partner der SAP bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit. Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen – dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

UNIORG Gruppe

Lissaboner Allee 6–8 ■ 44269 Dortmund ■ Telefon: +49 231 9497-0 ■ E-Mail: info@uniorg.de ■ www.uniorg.de