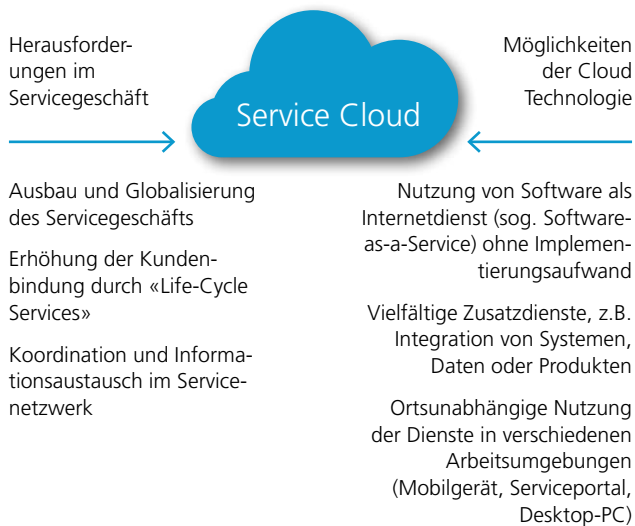




Kundenorientierung und Agilität im Servicegeschäft

Die Service Cloud ermöglicht Best Practices bei kalkulierbarem Investment

Die Service Cloud stellt elektronische und mobile Dienste zur Unterstützung des Servicegeschäfts zur Verfügung. Sie erlaubt es so, Serviceprozesse einfacher zu koordinieren sowie diese mit bestehenden Informationen und intelligenten Produkten zu integrieren. Das Potenzial liegt zum Beispiel in der stärkeren Kundenorientierung, innovativen Dienstleistungen oder der Durchgängigkeit von kollaborativen Prozessen.



Die Service Cloud bietet:

- **einen einfachen und personalisierten Zugriff über Mobile Apps, Web Apps und Portlets.**
- **spezifische Dienste zur Unterstützung globaler Servicenetzwerke:**
 - Zusammenarbeit über Communities, Chats etc.
 - Prozessunterstützung bei reaktiven und proaktiven Services
 - Informationsbereitstellung, z.B. Produkt-/Kundenhistorie oder Monitoring
- **nahtlose Integration mit bestehenden Systemen (z.B. SAP, Serviceportale) und intelligenten Produkten.**

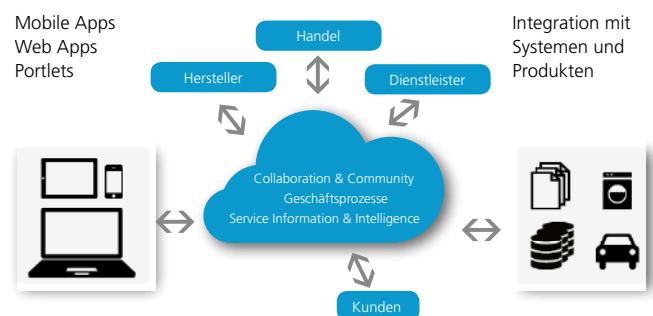
Die Service Cloud ist bereits von führenden Schweizer Unternehmen erfolgreich realisiert worden, so dass neben der Vision auch ganz konkrete Ergebnisse vorzuweisen sind:

- Ein Hersteller von Automatisierungssystemen verkürzt mit mobilen Serviceprozessen und integrierter Ressourcenplanung über die Service Cloud die Zeit zwischen Technikereinsatz und Verrechnung.
- Ein Spezialist für Hebetchnik erfasst Schadensmeldungen auf dem iPhone und verbessert so Reaktionszeit und Qualität der Schadensbeseitigung.

Cloud bedeutet nicht eine Ablösung bestehender Systeme, vielmehr verknüpft sie diese und fügt sich in bestehende IT-Landschaften bestens ein.

Sie sollten sich mit der Service Cloud beschäftigen, wenn Sie vorhaben ...

- **Ihre Serviceprozesse** flexibler zu gestalten und besser mit Partnern zu koordinieren.
- **Ihre Servicequalität** durch direkte Feedback Loops und intelligente Analysen zu verbessern.
- **durch mobile und elektronische Dienstleistungen** Ihre Kundenbeziehungen zu intensivieren.
- **innovative Servicekonzepte**, z.B. proaktive Dienstleistungen und Remote Monitoring, einzuführen.
- **Technologieinnovationen wie Smartphones, Portale oder Maschinenintegration** kostengünstig und skalierbar zu realisieren.



Service Cloud Potenzialworkshop

Konkretisierung von umsetzbaren Szenarien für das Servicegeschäft

Zielsetzung des Service Cloud Potenzialworkshops ist es, die Auswirkungen der Service Cloud auf Ihr Servicegeschäft zu verstehen, neu entstehende Business Szenarien zu analysieren und für das eigene Unternehmen zu bewerten.

Unser Angebot

In einem eintägigen Workshop evaluieren wir gemeinsam mit Ihnen die Potenziale der Service Cloud für Ihr Unternehmen.

Sie und Ihre Mitarbeiter erhalten so in kompakter Form:

- ein vertieftes Verständnis für aktuelle Technologietrends und das Konzept der Service Cloud.
- einen Überblick über Implementierungsbeispiele und konkrete Business Szenarien.
- unternehmensspezifische und umsetzbare Szenarien und Potenziale.

Unsere Leistungen

- Individuelle Vorbereitung
- 1-tägiger Workshop mit Experten aus Praxis und Wissenschaft
- Nachbereitung und Ergebnisdokumentation: Individuelle Service Cloud Szenarien und Roadmap

Ihre Vorteile

- Aufsetzen auf einem wissenschaftlich fundierten Service Cloud Modell
- Vertiefte Diskussion der Service Cloud anhand konkreter Business Szenarien, die bereits implementiert bzw. validiert sind
- Expertise aus Praxis und Wissenschaft

Ablauf



2012 wurde proaxia von SAP Schweiz mit der Goldmedaille für die «Beste Business App für Mobile Unternehmen» ausgezeichnet.



Dr. Peter Lindtner
CEO
proaxia consulting group ag
peter.lindtner@proaxia-consulting.com



HEC Lausanne ist eine der forschungstärksten europäischen Business Schools mit mehr als 60 Professoren.



Prof. Dr. Christine Legner
Universität Lausanne
christine.legner@unil.ch