

proxia Starterpaket SAP Service Cloud Ticket Management



Sichern Sie sich einen schnellen und einfachen Einstieg in ein integriertes Ticket Management mit SAP durch unsere bewährte Paketlösung, die alles berücksichtigt, um Ihren Kundenserviceprozess erfolgreich zu digitalisieren. Sie profitieren von einer vollständigen Integration mit SAP ERP Customer Service.

Mit dem proxia Starterpaket auf Basis der **SAP Service Cloud** gelingt Ihnen die Umsetzung durchgängiger Serviceprozesse problemlos. Eine Omni-Channel-Kommunikation mit Ihren Kunden garantiert eine Optimierung der Ticketlösungsrate und die Erfüllung vereinbarter Service Levels. Durch ein «state-of-the-art» Anwendererlebnis erhöhen Sie zudem die Mitarbeiterzufriedenheit – unabhängig vom Ort des Einsatzes.

Ihr Nutzen

- Bedienen Sie Ihre **Kundenanfragen schneller**, und gewinnen Sie ein **besseres Verständnis** über deren Anliegen und den Bearbeitungsstand
- Setzen Sie auf **Best Practices** für Ihr Ticket Management und einen **verbesserten Kundenservice**
- **Integrieren** Sie die Bearbeitung von Kundenanfragen in einen durchgängigen **Service Prozesses**
- **Bewährte SAP ERP Funktionalität**, wie Vollkostencontrolling oder Materialreservierungen, sind weiterhin komplett nutzbar

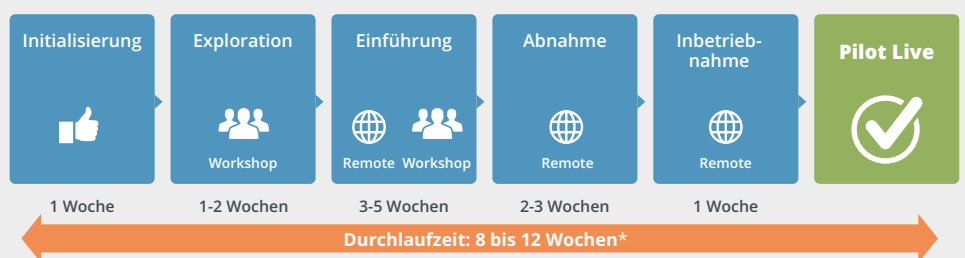
Ihre Vorteile mit proxia

- **Vollständige Integration** mit dem SAP ERP Customer Service Modul
- **Schnelle Umsetzung** als Pilot, um Lösungsansätze zu validieren
- Vordefinierter Umfang **zum Festpreis**
- Dadurch bleiben sowohl Ihre **Kosten und die Risiken überschaubar**
- Durch unsere umfangreiche Erfahrung garantieren wir die **Qualität Ihrer Lösung**

Erfolgskonzept

Sie profitieren von unserer langjährigen Erfahrung aus vielen Service Management Projekten, die wir erfolgreich realisieren konnten.

Wir sorgen für eine effiziente Umsetzung durch die Kombination von Remote- und Vor-Ort-Consulting, abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse.



* Die Projektdauer kann je nach Verfügbarkeit des Kunden variieren

Leistungen ^{(A) (B) (C)}	Ticket Management			FSM	
	Light	Basic	Integrated	Integrated	
Basis-Setup SAP C4C Service Cloud für Service Ticket Prozesses	✓	✓	✓	Starterpaket Field Service Management, Details siehe separate Beschreibung	
Konfiguration eines Standard Service Ticket Prozesses <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen von Servicetickets manuell oder ausgelöst über eingehende E-Mails • Effiziente Weiterleitung und Bearbeitung der Tickets mithilfe umfassender Ticketmanagement-Tools • Garantie- und Service-Zusagen (Service Level Agreements) im Überblick • Einsatz von Workflows für das Triggern interner Abläufe • Überwachung der Leistung im Service mit integrierten Reports und Analysen • Monitoring der Leistung im Service mit Echtzeitanalysen hinsichtlich der Abschlussrate der Tickets, SLAs und anderer relevanter Kennzahlen 	✓	✓	✓		
Standard SAP C4C Connector Installation und Konfiguration ^(D) (Integration mit SAP ECC oder S/4 HANA Service Prozesse basierend auf Standard Customer Service Funktionalität) <ul style="list-style-type: none"> • Stammdaten (Mitarbeiter, Kunde, Produkt / Registriertes Produkt, Installation Point) 		✓	✓		
proxia CS Connector Installation und Konfiguration ^(D) <ul style="list-style-type: none"> • Bewegungsdaten (Ticket / Service Meldung) 			✓		
Train the Trainer (Key User)	✓	✓	✓		
GoLive	✓	✓	✓		
90 Tägige CS Connector Evaluation			✓		
Paketpreis	EUR 25.000*	EUR 40.000*	EUR 55.000*		EUR 79.000*
Lizenzkauf: SAP Sales and Service Core (Siehe SAP Preisliste)	✓	✓	✓		
proxia CS Connector Enterprise Edition Lizenz: EUR 1.000* monatlich			✓		

Legende: (A) Alle Preise zuzüglich Steuern, Spesen und Reisekosten (B) Implementierung ohne kundenspezifische Erweiterungen (C) Es gelten die proxia AVB (D) Für die Integration ist mindestens ein SAP Test Tenant erforderlich * Preisangaben exkl. MwSt.



Über proxia consulting group ag

Die proxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in Europa, MENA, Asien und USA. Als SAP Gold Partner ist proxia spezialisiert auf Vertriebs-, Service- und Ersatzteillogistik-Prozesse.



Christian Schaub
Sales Director Schweiz
christian.schaub@proxia-consulting.com
Mobile: +41 76 604 98 91



Thomas Forner
Sales Director Deutschland
thomas.forner@proxia-consulting.com
Mobile: +49 174 918 18 91 Phone: +49 911 237 9175