



BTC

SAP Service Cloud

Servicewüste Deutschland – Stimmt das überhaupt?

Wer kennt es nicht? Keine Ansprechpartner, kein Fachwissen, lange Wartezeiten am Telefon und nicht immer die freundlichste Ansprache. Muss das heutzutage noch sein?

Im Verlauf der Digitalisierungswelle ergeben sich immer mehr Möglichkeiten, diese Schwachstellen zu beseitigen.

Rücken Sie ihren Kunden in den Mittelpunkt, verstehen Sie seine Bedürfnisse und bauen Sie daraufhin Ihre Serviceleistung auf.

Egal ob als Hersteller oder als Dienstleister für die Instandhaltung, bieten Sie einen umfänglichen Service mit allen innovativen Möglichkeiten.



Wie kann ich meine „Servicewüste“ zum Leben erwecken?

Kundenerlebnis bieten

- Jeden Kunden an seinen individuellen Anforderungen abholen
- Die Summe aller Einzelinteraktionen gesamthaft darstellen
- Angebote auf Kundenbedürfnisse zuschneiden und interaktiv auf die Kunden zugehen
- Kommunikation und Kollaboration als wichtiges Bindeglied berücksichtigen

Kundenfreundlichkeit erzielen

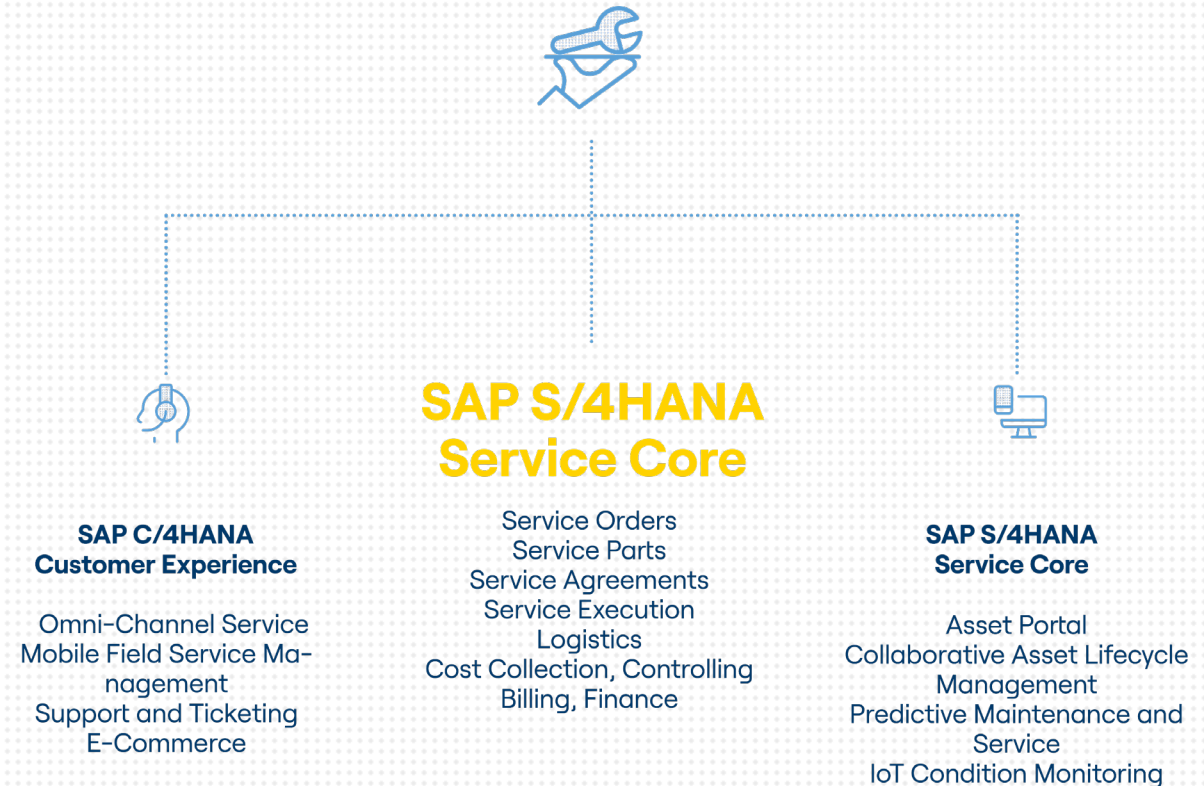
- Geschulte Mitarbeitende für alle Fragen zur Verfügung stellen
- Userfreundliche Oberflächen und Automatisierungsmöglichkeiten zur Verfügung stellen
- Prozessklarheit und Transparenz schaffen
- Erreichbarkeit, Lösungen und Lösungsdauer optimieren
- Kunden zu Fans machen!

Die SAP Service Cloud und ihre Integration in die SAP Welt

Mit dem SAP Service Cloud-Portfolio können Sie ein einheitliches Serviceerlebnis schaffen: Vom ersten Kontakt Ihres Kunden an jeder Kontaktmöglichkeit über die Leistungserbringung bis hin zur Abrechnung.

Die SAP Service Cloud unterstützt Sie bei der Senkung der Service-Kosten, der Steigerung der Effizienz Ihrer Servicemitarbeiter und der Verknüpfung der gesamten Wertschöpfungskette im Außendienst mit einem tiefgreifenden Verständnis der Kundenbedürfnisse.

Wir unterstützen Sie hierbei mit Beratungs-, Implementierungs- und Wartungsleistungen sowie dem Lizenzverkauf. Natürlich alles aus einer Hand, mit unseren „Rundum-Sorglos-Paketen“.



Dienstleistungsportfolio der BTC im Servicemanagement

1

Consulting

Wir beraten Sie in allen Fragen um das Asset Management: Den Prozessen, der Organisation und den Einsatz passender Systeme

Machen Sie mit uns den Service Check!

2

Digitale Beratung, Implementierung und Service

Neue Möglichkeiten nutzen, Visionen realisieren und daraus den entscheidenden Vorsprung gewinnen. Das ist unsere Leidenschaft.

Erleben Sie in einem ersten Usecase wie moderne Serviceprozesse aussehen können.

3

Pre-Project

Sie wollen ein Cloud-System einführen, auf SAP S/4 wechseln oder Ihre Systemlandschaft orchestrieren – wir sorgen für einen klaren Prozess.

4

Customizing, IT-Integration, Anpassungen

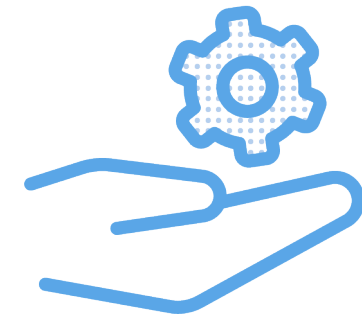
Wir „trimmen“ Ihr System – egal ob On-Premise, aus der Cloud oder Hybrid – zur Höchstleistung und greifen dabei zurück auf Best Practices, und unsere langjährige Projekterfahrung aus dem Mittelstand.

5

Entwicklung, Low-Code, Plattform

Sofern der Standard nicht reicht, können wir Ihnen von der ABAP Entwicklung bis hin zu modernen Low-Code Plattformen immer eine Lösung anbieten.

Die BTC Maintenance Lösung kann Ihnen viele Vorteile bringen.



Unsere Offerings zur SAP CX Service Cloud

1

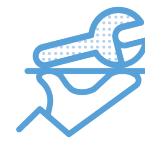
Ready2Cloud

- Perfekt für Midsize Companies, die den Standard nutzen wollen
- In nur 30 Tagen zur ersten Service-Cloudlösung
- Und das zum Festpreis

2

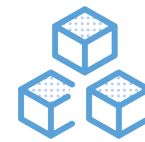
SAP CX4me

- Wir bringen Sie in eine neue, digitale Welt mit dem Paket SAP CX4me
 - Analyse Ihrer individuellen Anforderungen
 - Vorgehensmodell

3

SAP CX Sales & Service Cloud

- Parametrierung der Lösung und weitere Integrationsmöglichkeiten
- Full Service Dienstleister

4

BTC Maintenance

- Customer Self Service Portal als Eingangstür für Ihren Serviceprozess

ready2cloud

Scheuen Sie sich vor neuen Prozessen, vor neuen Systemen? Das müssen Sie nicht!

Wir helfen Ihnen dabei, die SAP Service Cloud für sich zu entdecken. Unser Angebot richtet sich an Midsize Companies, die den Standard nutzen wollen. Der 360 Grad Blick auf den Kunden ermöglicht jederzeit Einblick in alle Daten, Echtzeit-Erfassung aller Vorgänge, Kommunikationskanäle wie E-Mail, Telefon und Social Media und die Möglichkeit über Dashboards die wichtigsten KPI's für die Erfolgsmessung im Blick zu haben. Und das alles voll skalierbar für Ihre Zukunft.

Was erhalten Sie?

- In nur 30 Tagen zur ersten Service-Cloudlösung
- Inkl. Anbindung an Ihr SAP Core System
- Inkl. Mobiler App on/offline
- Inkl. Schulung Ihrer Mitarbeiter
- Und das zum Festpreis!



SAP CX4me

Egal ob Sie das ready4cloud Paket bereits nutzen oder Sie bisher eine andere oder noch gar keine Lösung für Ihr Servicegeschäft haben, wir bringen Sie in eine neue Welt mit dem Paket SAP CX4me. Gemeinsam definieren wir Ihre Servicestrategie und beachten dabei die Möglichkeiten, die uns die Lösung SAP Service Cloud dabei bietet. Nach einer kurzen Fit/Gap Analyse erstellen wir ein Vorgehensmodell (egal ob klassisch oder agil), das dann die Grundlage zur Umsetzung bildet.

Was erhalten Sie?

- Fit/Gap Workshop mit Vorgehensmodell zum Festpreis
- Vorgehensmodell mit Projekt-Methodik als Angebot
- Nach Beauftragung: Individuelle Umsetzung Ihrer Anforderungen

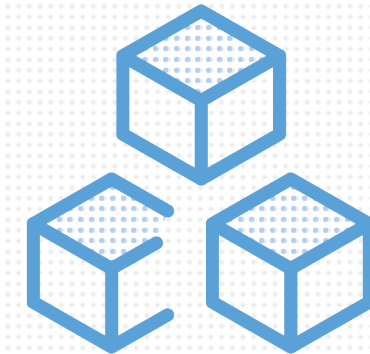


SAP CX Sales & Service Cloud

Sie haben sich bereits entschieden und suchen einen Umsetzungspartner? Dann sind Sie bei uns richtig. Mit unserer langjährigen Erfahrung und unserer Zertifizierung können Sie sich beruhigt zurücklehnen. Wir beherrschen den Standard, können aber auch über den „Tellerrand“ sehen.

Neben der Parametrierung der Lösung bieten wir Ihnen weitere Integrationsmöglichkeiten an. Binden Sie z.B. alle wichtigen Systeme (z.B. GIS) in Ihren Serviceprozess ein, oder lassen Sie spezielle Prozesse mit SAP iRPA 2.0 automatisieren. Mit der BTC AG haben Sie den Full-Service-Dienstleister des 21. Jahrhunderts an Ihrer Seite. Lassen Sie uns ein Angebot erstellen.

- Anforderungsanalyse und -bewertung nach IREB und TOGAF
- Demonstrationssysteme zur Erklärung
- Best Practise gepaart mit individuellen Herausforderungen
- Vom Cloudbetrieb über die Integration bis zum Betreiben der Lösung – alles aus einer Hand!

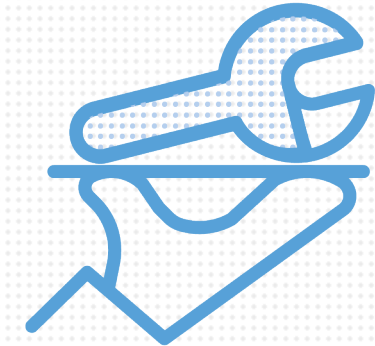


BTC Maintenance Customer Self Service Portal

Das Customer Self Service Portal ist die Eingangstür für Ihren Serviceprozess. Geben Sie Ihren Kunden einen Überblick Ihrer Anlagen und Bauteile, stellen Sie Informationen zur Verfügung und ermöglichen es direkt aus dem Portal Serviceanfragen und -aufträge zu generieren.

Beispiele:

- Login Bereich
- Registrierung Maschinen/Anlagen
- Vertragsübersicht
- Statusverfolgung Service-Aufträge
- SLA Abbildung
- Elektronische Zahlungsmöglichkeiten
- Ersatzteilkatalog
-



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

BTC Business
Technology Consulting
Escherweg 5
26121 Oldenburg
Tel 0441 / 36 12-0
www.btc-ag.com