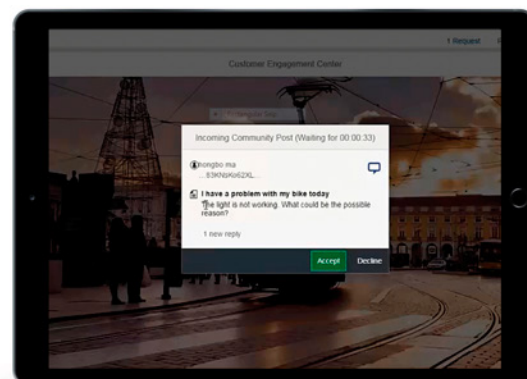
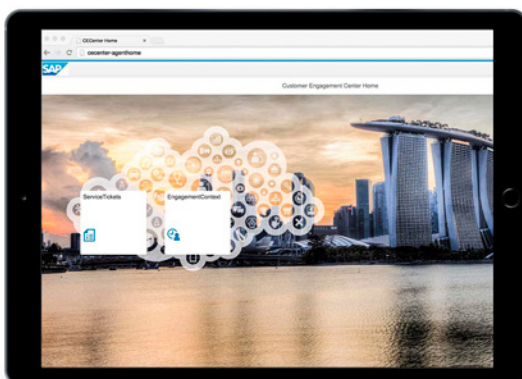
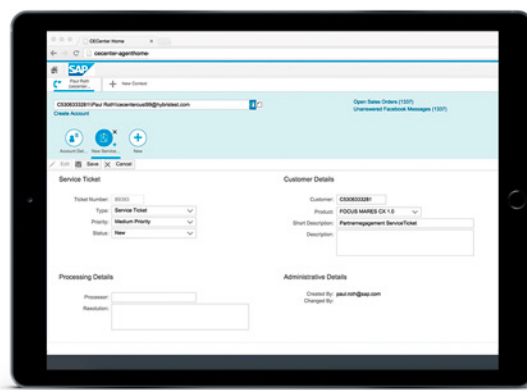
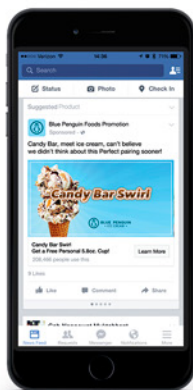


Den Service revolutionieren mit Servicelösungen von SAP® Hybris®

In der digitalen Wirtschaft erwarten Kunden, dass sie mehr Möglichkeiten zur Interaktion mit Unternehmen erhalten und ihre Serviceanfragen schnell bearbeitet werden.

Heute stellen Kunden sogar schon Serviceanfragen, bevor sie den Kaufprozess überhaupt beginnen. Die Zeiten sind vorbei, als der Kundenservice erst nach einem Kauf in Anspruch genommen wurde. Die Technologielandschaft für den Kundenservice ist durch die steigende Anzahl an Kommunikationskanälen und Kontaktpunkten immer komplexer geworden.

Es ist für Unternehmen wichtiger denn je, eine durchgängige Serviceplattform anzubieten, die Interaktionen jeglicher Art unterstützt – von Interaktionen ohne direkte Einbindung der Servicemitarbeiter, wie etwa Community-Support, bis hin zu hoch komplexen Interaktionen, die mitunter auch einen Vor-Ort-Service erfordern. Mit **Servicelösungen von SAP Hybris** deckt Ihr Unternehmen im Kundenservice jeden Kommunikationsweg zum Kunden ab und stellt einen hervorragenden Service bereit.



Die Servicelösungen von SAP Hybris bieten:



Die richtigen Informationen zur richtigen Zeit

Ermöglichen Sie Ihren Servicemitarbeitern direkten Zugriff auf die Kunden- und Lösungsinformationen, die sie für eine erfolgreiche Interaktion mit dem Kunden benötigen. Behalten Sie stets den Überblick darüber, welche Außendienstmitarbeiter jeweils für Einsätze bei Kunden verfügbar sind, und optimieren Sie die Auslastung. Mit Plattformen für die nahtlose Zusammenarbeit und mit Wissensdatenbanken sind Kundenservicemitarbeiter in der Lage, sofort das gesamte Unternehmens-Knowhow zu nutzen und Probleme der Kunden schneller zu lösen.



Persönliche Kundenansprache bei jeder Interaktion

Zeigen Sie den Kunden Ihre Wertschätzung mit maßgeschneiderten Angeboten zum richtigen Zeitpunkt, Prämien, Rabatten und einer ganz individuellen Betreuung. Geben Sie Ihren Mitarbeitern an jedem Kontaktpunkt wertvolle Informationen an die Hand, die immer eine persönliche Ansprache ermöglichen: Kundenprofile, Auftragshistorie, Servicehistorie, Feedback und Vorlieben.



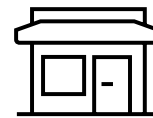
Service auch von unterwegs

Servicemanager und Außendiensttechniker brauchen Zugriff auf alle Daten auch über mobile Geräte. Nur mit den richtigen Werkzeugen können Außendiensttechniker Probleme der Kunden schnell und effizient lösen. Ermöglichen Sie es Ihren Mitarbeitern, über ihre Smart Devices direkt beim Außendienststeinsatz Bestandsinformationen abzurufen und Ersatzteile zu bestellen. Dabei sorgen Sie mit einer intuitiven Oberfläche auf mobilen Geräten dafür, dass Ihre Techniker produktiver werden und Serviceanfragen schneller bearbeiten.



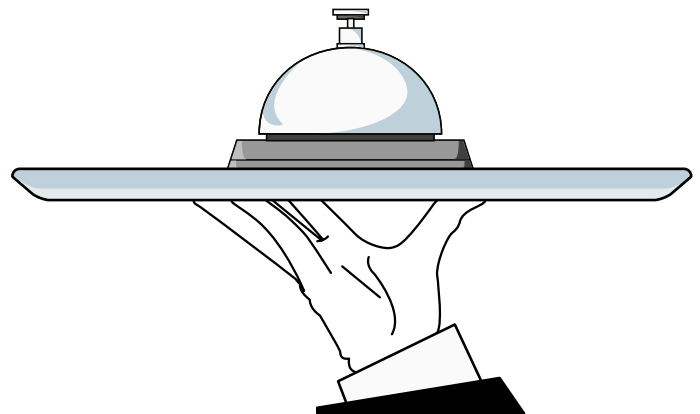
Die Kanäle, die Ihre Kunden wünschen

Begegnen Sie Ihrem Kunden auf dem Kanal seiner Wahl. Ihr Kunde erwartet, dass er den Kundenservice ganz nach seinen Vorstellungen und über den von ihm bevorzugten Kommunikationskanal in Anspruch nehmen kann. Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, über den gewünschten Kommunikationskanal mit Ihrem Unternehmen Kontakt aufzunehmen – ob über soziale Medien oder traditionelle Kommunikationskanäle – und beantworten Sie die Anfragen über genau diesen Kanal.



Integration in Ihr Unternehmen

Ihre Serviceteams müssen eng an Ihr Unternehmen angebunden sein. Heute ist es häufig so, dass potenzielle Kunden über Serviceplattformen bereits Informationen von Unternehmen anfordern, bevor sie überhaupt eine Kaufentscheidung getroffen haben. Präsentieren Sie Ihre Marke über alle Kanäle auf einheitliche Weise und sorgen Sie für ein durchgängig überzeugendes Kundenerlebnis an allen Kontaktpunkten – sowohl vor als auch nach dem Kauf.



→ Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, Serviceanfragen selbstständig zu lösen.

Stellen Sie Ihren Kunden die richtigen Serviceprogramme zur Verfügung, mit denen sie ihre Fragen schnell und einfach klären können. Ermöglichen Sie ihnen gute Erfahrungen beim Self-Service – das erhöht die Kundenzufriedenheit und senkt die Supportkosten.

Bieten Sie den Kunden die Möglichkeit, in Communitys zu suchen, die jüngsten Käufe anzuschauen, Produkte zu registrieren, Meldungen anzulegen oder sich mit ihrem Anliegen über den Kanal ihrer Wahl an einen Servicemitarbeiter zu wenden.

→ Fördern Sie den Austausch in Support-Communitys.

Bauen Sie mit der Lösung SAP Jam Communities eine interaktive Community auf, um das gemeinschaftliche Lösen von Problemen zu fördern. In Foren und Diskussionen können die Mitglieder der Community immer und überall Antworten auf ihre Fragen erhalten.

Die sowohl in SAP Hybris Service Engagement Center als auch in SAP Hybris Commerce integrierten Online-Communitys eröffnen Einblicke in die Anforderungen und Interessen der Kunden und liefern interessante Informationen, die Kaufentscheidungen beeinflussen und beschleunigen können. Von Serviceanfragen sollen die Kunden nahtlos zum Einkaufsprozess übergehen können.

Mit der zusätzlichen Implementierung von Communitys, also ohne direkten Kontakt zum Kundenservice, verstärken Sie die Einbeziehung Ihrer Kunden, steigern die Kundenzufriedenheit und senken gleichzeitig die Kosten des Kundensupports.

→ Profitieren Sie vom gesamten Wissen im Unternehmen.

Dank der integrierten Funktionen für die Lösungssuche in SAP Jam Collaboration können Servicemitarbeiter und Kunden in einer Wissensdatenbank nach relevanten Artikeln suchen. Die Suche kann auf Themen, Klassifizierungen und Textanalysen basieren, die aus Schlüsselwörtern und Stimmungsindikatoren abgeleitet werden.

Liefere Sie Ihren Kunden und Servicemitarbeitern in kürzester Zeit und auf mehreren Kanälen relevante, fachlich fundierte Produktinformationen, auf Basis von nach Wichtigkeit sortierten Inhalten und leistungsstarken Analysen. Beschleunigen Sie die Lösung von Serviceanfragen auf allen Kanälen und stärken Sie so die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

→ Führen Sie den Desktop der nächsten Generation für Servicemitarbeiter ein.

Mit dem SAP Hybris Service Engagement Center helfen Sie Ihren Serviceteams, für konsistente, kontextbezogene und relevante Einkaufserlebnisse auf allen Kanälen und auf jedem Gerät zu sorgen – während des gesamten Kundenlebenszyklus. Verbessern Sie Ihre Kundenbeziehungen mithilfe von Contact-Center-Funktionen, die direkt in Ihre Geschäftsanwendungen integriert sind – unterstützt durch das SAP Contact Center. Gehen Sie auf die Wünsche Ihrer Kunden ein. Begegnen Sie ihnen auf den von ihnen bevorzugten Kommunikationskanälen und helfen Sie ihnen beim Einkauf mit Expertentipps.

Bieten Sie Kundenservice und Support per Chat, Video-Chat oder SMS, über soziale Netzwerke oder ganz klassisch per Telefon an.

Ermöglichen Sie Ihren Servicemitarbeitern, auf allen Kanälen mit konsistenten Kundeninformationen zu arbeiten, die auch die Integration in die SAP Hybris Commerce Lösung beinhalten. Damit können sie den Kundenkontakt effektiver gestalten und gleich beim ersten Kontakt Problemlösungen bieten.

→ Nutzen Sie den Omnichannel-Kundensupport für das Vorgangs- und Ticketmanagement.

Mit SAP Hybris Cloud for Service können Meldungen manuell angelegt oder durch eingehende E-Mails, Chats, SMS oder Nachrichten in sozialen Medien wie Twitter, Facebook und YouTube ausgelöst werden.

Kunden werden in allen Kanälen anhand ihrer Social-Media-Profile, E-Mail-Adressen oder Telefonnummern identifiziert. Das Anlegen neuer Tickets und das Aktualisieren vorhandener Tickets erfolgt automatisch.

Die native Integration in SAP Jam Collaboration ermöglicht es Servicemitarbeitern, Inhalte von ihrem Arbeitsbereich aus zu suchen und zu teilen. Außerdem können sie sich online über die jüngsten Serviceanfragen, Kommentare, Diskussionen und Entscheidungen auf dem Laufenden halten.

SAP Hybris Cloud for Service weist einem Ticket auf Grundlage relevanter Attribute automatisch Aufgaben zu, um Servicemitarbeiter durch komplexe Prozesse zu leiten. Legen Sie komfortable Workflow-Regeln an, die kontext- und zeitabhängige Benachrichtigungen generieren, Felder aktualisieren und Anforderungen für mehrstufige Genehmigungen auslösen können.

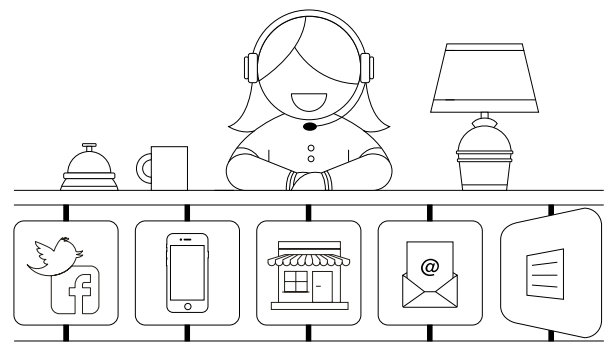
→ Stellen Sie immer die richtigen Ressourcen zur rechten Zeit bereit.

Mit SAP Hybris Cloud for Service wickeln Sie umfassende Außendienstesätze – von Arbeitsaufträgen und Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) bis hin zu Verträgen, Garantien und Ersatzteilen – ebenso reibungslos ab wie Telefonie-Integration und universelles Routing.

Ermöglichen Sie die Echtzeitkommunikation zwischen Außendiensttechnikern und Backoffice, den schnellen Zugriff auf relevante Informationen und die automatische Verfolgung von Zeit und Ressourcen für eine präzise, zeitnahe Abrechnung.

Optimieren Sie die Terminierung von Arbeitsaufträgen, um SLAs zu erfüllen, die Erstlösungsrate zu steigern und zugleich die Kosten zu minimieren. Stellen Sie eine zentrale Quelle mit umfassenden kundenbezogenen Daten bereit. Dazu zählen Kontakte, Kundenaufträge und Opportunitäten, Serviceverträge, Installation und Equipment, frühere Arbeitsaufträge und Erkenntnisse aus früheren Interaktionen.

Mit mobilen Anwendungen können die Informationen erfasst, gespeichert, verfolgt und bereitgestellt werden, die Außendiensttechnikern und Mitarbeitern im Backoffice helfen, Probleme jederzeit und überall schnell zu lösen.



Mit dem IOT vernetzen, umgestalten und neue Wege gehen

SAP-Lösungen für das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) bieten Ihnen Erkenntnisse aus Daten, die vernetzte Anlagen, Geräte und Personen liefern. Binden Sie eine neue Generation internetfähiger Geräte über die Cloud direkt in Ihr Unternehmen ein, revolutionieren Sie Ihr Geschäft und schaffen Sie innovative Kundenerlebnisse. Ihr Kundenservice wird damit leistungsfähiger als je zuvor.

Lösungserweiterungen für die Servicelösungen von SAP Hybris

→ SAP Hybris Knowledge Central by MindTouch

Bieten Sie Kunden und Servicemitarbeitern mit ausgefeilten Suchfunktionen und der Verarbeitung in natürlicher Sprache, Inhaltsranking und leistungsstarken Analysen einen echten Mehrwert. Beschleunigen Sie bei Anfragen die Lösungsfindung auf allen Kanälen und stärken Sie so die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Stellen Sie sofort relevante Produktinformationen von internen und externen Experten bereit. Verbessern Sie die Qualität und den Umfang der Wissensdatenbank im Laufe der Zeit – und sorgen Sie für mehr kanalübergreifende Konsistenz. Reduzieren Sie die Anzahl von Support-Tickets, indem Sie

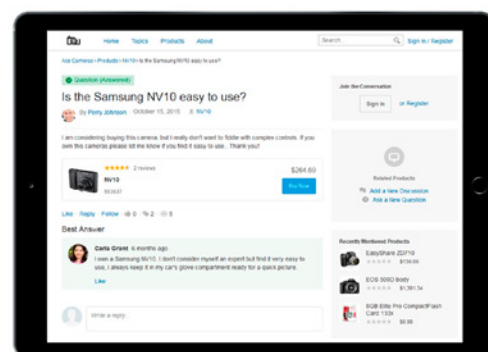
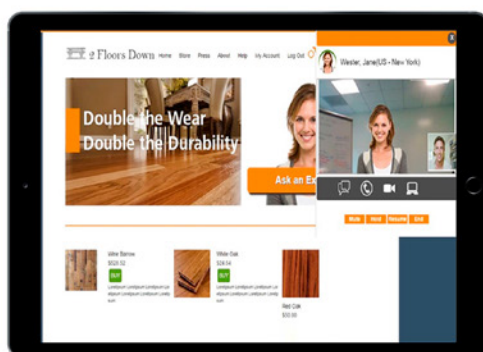
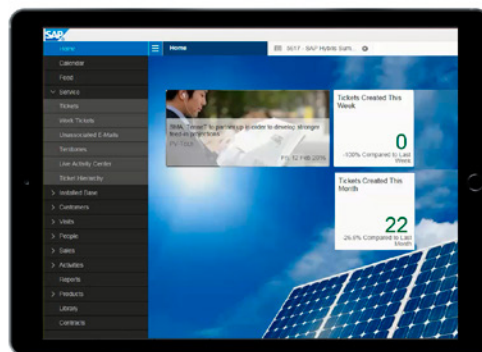
SAP Hybris Knowledge Central in Ihr Selfservice-Portal im Internet integrieren.

→ SAP Hybris Real Time Communicator by GENBAND:

Mit SAP Hybris Real-Time Communicator by GENBAND verbessern Unternehmen jeder Größe ihre Workflows und ihre Kommunikationsprozesse dadurch, dass Fachkräften aus Vertrieb, Service und Geschäftsbereichen die Möglichkeit geboten wird, sich spontan per Chat und Video-Konferenz mit Kunden und Kollegen auszutauschen und in Echtzeit mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Kundenbeziehungen neu gestalten mit den Servicelösungen von SAP Hybris

Lassen Sie traditionellen Service hinter sich! Ermöglichen Sie herausragende Kundenerlebnisse und setzen Sie damit neue Maßstäbe in Ihrer Branche. Mit SAP Hybris Service Engagement Center und SAP Hybris Cloud for Customer ist Ihr Kundenservice optimal aufgestellt, um neue Wege zu gehen und die Technologielandschaft in der digitalen Welt von heute zu vereinfachen.





Über SAP Hybris

SAP Hybris verfolgt mit seinen Lösungen einen ganzheitlichen Ansatz für Customer Engagement und Commerce. Wir unterstützen Unternehmen weltweit dabei, zusätzliche Vertriebskanäle zu nutzen, neue Märkte zu erschließen und ihre Geschäftsprozesse an den sich ändernden Marktbedingungen auszurichten. Damit können Unternehmen ihren Kunden bei jeder Interaktion und in jedem Vertriebskanal relevante, kontextbezogene Echtzeitinformationen bereitstellen. Das macht Einkaufen zum Erlebnis und stärkt die Kundenbindung.

Gleichzeitig können sie die Komplexität ihrer technischen Infrastruktur reduzieren. So sichern sich Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil, um ihr Geschäft in einer zunehmend digitalisierten Welt nachhaltig auszubauen. Was können wir für Sie tun?

Erfahren Sie mehr über die SAP Hybris Lösungen unter www.hybris.com.

© 2016 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die von SAP SE oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere sind die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der SAP SE oder ihrer Konzernunternehmen können von der SAP SE oder ihren Konzernunternehmen jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Dem Leser wird empfohlen, diesen vorausschauenden Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite <http://global.sap.com/corporate-de/legal/copyright/index.epx>.