



EINFÜHRUNGSWORKSHOP

SAP Customer Service Management der nächsten Generation

Sie unterhalten eine heterogene Systemlandschaft zur Abbildung Ihrer komplexen Serviceprozesse und stoßen damit immer wieder an Ihre Grenzen? Ist das Servicegeschäft ein wesentlicher Bestandteil Ihres Geschäfts oder gar ein Differenzierungsmerkmal zu Ihren Wettbewerbern und Sie verspüren dadurch enormen Handlungsdruck?

Viele Unternehmen haben heutzutage Schwierigkeiten, ihre Systemlandschaft für die immer komplexer werdenden Anforderungen an die Service Management Prozesse fit zu machen. Im SAP-Umfeld erschwert das von den Walldorfern für 2025 angekündigte Wartungsende für das ERP CS/PM die Situation, bietet aber gleichzeitig die Chance eines grundlegenden Erneuerungsprozesses.

S/4HANA Service und die C/4HANA Service Cloud – Was steckt dahinter?

In unserem Einführungsworkshop zeigen wir Ihnen, welche Möglichkeiten Sie haben, um Ihr Kundenbeziehungsmanagement zukunftssicher zu gestalten. Wir stellen die Alternativen S/4HANA Service als OnPrem-Variante und C/4HANA Service Cloud gezielt gegenüber. So erhalten Sie Einblicke, welche Funktionen jeweils abgedeckt sind bzw. welche Konstellation für Sie die richtige ist. Dabei wird auch der kommerzielle Aspekt mitberücksichtigt.

Das Gesamtziel unseres Workshops ist Ihre kundenspezifische, dokumentierte und detailliert hergeleitete Handlungsempfehlung im Bereich Customer Service, die zudem als Entscheidungsvorlage für Ihr Management dienen kann.

Möglichkeiten für Ihren End-to-End Serviceprozess der nächsten Generation

Zusätzlich zu einer detailliert herausgearbeiteten Handlungsempfehlung liefern wir Ihnen darüber hinaus einen Ausblick auf die mögliche Gesamtbebauung Ihrer End-to-End Serviceprozesse, inkl. der Einsatzplanung Ihrer Techniker und der mobilen Bearbeitung und Dokumentation der Servicetätigkeiten. Auf Wunsch erstellen wir im Anschluss ein konkretes Angebot für eine Implementierung bzgl. des gemeinsam erstellten Lastenhefts.

MODERNE KUNDENBEZIEHUNGEN FORDERN OMNICHANNEL-UMFELD

Die Digitalisierung im Kundenservice stellt an moderne Customer Service Management Lösungen weitaus höhere Anforderungen als früher. Der Grund: Das ganzheitliche Kundenbeziehungsmanagement ist um ein Vielfaches komplexer geworden. Die damit einhergehenden Prozesse fordern ein Omnichannel-Umfeld, das für Kunden und Servicedienstleister Kanäle und Medien öffnet, die im B2C-Bereich gängige Praxis sind.

Die Herausforderung beginnt mit dem Umstieg von ERP CS/PM auf S/4HANA Service. In unserem Einführungsworkshop zeigen wir Ihnen, welche Möglichkeiten Sie haben, um Ihr Kundenbeziehungsmanagement zukunftssicher zu gestalten.

PREIS: 6.380,- € zzgl. MwSt., inkl. Reisekosten

EINFÜHRUNGSWORKSHOP

Unser Angebot im Überblick

Vorbereitung/Abstimmcall: Ca. 2 Std.

- ▶ Vorstellung der Teilnehmer
- ▶ Identifikation und Meeting mit den Stakeholdern zur Definition der Erwartungshaltung, Beschreibung der Vorgehensweise, Identifikation der Workshopteilnehmer, Festlegung der Agenda und zum Briefing der Teilnehmer

Ergebnis: Vorbereitung SAP Service Management NextGen Workshop, Festlegung der Teilnehmer für den Workshop, Workshopthemen/Agenda stehen fest

SAP Service Management NextGen: 2 Tage

Vorgehensweise im Workshop

- ▶ Einführung in SAP Customer Management der nächsten Generation
 - ▶ Begrifflichkeiten
 - ▶ Funktionen
 - ▶ Variantenvergleich
- ▶ Sichtung, Sammlung und Priorisierung der Use Cases/Serviceprozesse
- ▶ Herleitung und Ausarbeitung einer möglichen Implementierung/Sollbebauung der kundenspezifischen Serviceprozesse/Systeme

Leistungen

- ▶ Moderation und ergebnisorientierte Führung des Workshops
- ▶ How-Might-We-Methode zum Prozessdesign
- ▶ Bereitstellung benötigter Kompetenzen (SAP-Beratung, Appikationsdesign, Applikationsentwicklung, etc.)

Ergebnis: Evaluation und Priorisierung der ermittelten Ansätze, skizzierte Lösungen für mögliche Prototypisierung, dokumentierte Herleitung für eine Handlungsempfehlung und Entscheidungsvorlage

Ausblick/Konzeption: Ca. 2 Tage

Dokumentation der Workshopergebnisse

- ▶ Weitere Ausarbeitung der Lösungen
- ▶ Entscheidungsvorlage für das Management
- ▶ Gemeinsam erstelltes Lastenheft
- ▶ Optional: Spezifisches Angebot für Implementierung gemäß der Workshopergebnisse

axians

Axians NEO Solutions & Technology GmbH · Günther-Wagner-Allee 7 · 30177 Hannover

Tel.: +49 511 123549-0 · Fax: +49 511 123549-49

E-Mail: info-neo@axians.de · www.axians.de

6.380,- €
zzgl. MwSt.
inkl. Reisekosten

DAS KLINGT INTERESSANT?

Dann lassen Sie sich von unseren Experten zu dem neuen S/4HANA Service beraten und kontaktieren Sie uns unter:



Alexander Wassiltschenko

Tel.: +49 511 123549-53

E-Mail: alexanderwassiltschenko@axians.de

MEHR UNTER:

www.axians.de/sap-eam