

EOS Service Cloud and proxia Seamless Service



EOS – der weltweit führende Technologieanbieter in der additiven Fertigung digitalisiert und harmonisiert seine globalen Serviceprozesse mit SAP Service Cloud (C4C) und SAP Field Service Management (FSM).

Über EOS

EOS ist der weltweit führende Technologieanbieter für den industriellen 3D-Druck von Metallen und Kunststoffen. Sie bieten auf der ganzen Welt verantwortungsvolle Lösungen auf Basis der additiven Fertigung (AM) an. Die Firma wurde 1989 gegründet, um hochwertige Produktionseffizienz mit bahnbrechenden Innovationen und nachhaltigen Praktiken zu verbinden. Ihre industriellen 3D-Drucklösungen ermöglichen es ihren Kunden, erfolgreich zu sein. Da ihre Lösungen Zugang zu einem ganzheitlichen Portfolio an Dienstleistungen, Materialien und Prozessen schafft.

« Mit dem Projekt ermöglichen wir die digitale Transformation durch eine innovative Cloud-Lösung. Wir erhöhen mit einem kollaborativen Ticketsystem die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und machen unseren Serviceprozess weitaus effizienter. »

Benjamin Mau, Project Manager, EOS Service Cloud

Ausgangssituation

- Weltweit heterogene Serviceprozesslandschaft
- Mühsame Problemanalyse durch fehlenden Informationszugriff
- Aufwendige E-Mail-Kommunikation zwischen mehreren Beteiligten
- Keine zeitgemäße, digitale Unterstützung für Außendienstesätze
- Eingeschränkte Auswertungs- und Berichtsmöglichkeiten

Weshalb proxia Seamless Service?

Die Notwendigkeit einer digitalen Transformation im Kundenservice wurde von EOS erkannt. Nun ermöglicht die durchgängige Cloud Lösung nahtlose Serviceprozesse und bietet vollständige Transparenz. Mit der neuen Lösung verbessert EOS die Kundenkommunikation ganzheitlich. Neben E-Mail und Telefon, trägt die Integration des Kundenportals MyEOS, zur Omni-channel Fähigkeit bei. Dank der durchgängigen Prozessintegration stehen bestehende Kunden-, Kontakt-, Geräte-, Teile-, Garantie- und Servicevertragsinformationen jederzeit zur Verfügung.

Gleichzeitig konnte die bestehende Technikerplanung sowie die mobile Unterstützung der Außendienstesätze mit zeitgemäßer «Customer Experience» ersetzt werden. Die neu eingeführte Cloud Lösung wurde vollständig mit SAP S/4 Hana integriert, wodurch auch etablierte Logistik- und Finanzprozesse übergangslos weitergenutzt werden.

- Zentrale Erfassung aller Kundenanfragen und -kommunikation
- Intuitive UX mit direktem Zugang zur Service Historie
- Wissensdatenbank im Ticket System für Service Mitarbeiter und Kunden
- Einfacher, geführter Prozess für Serviceberichte und -rückmeldungen mit der FSM App.
- «Informations-Handshake», d.h. direkter Austausch zwischen C4C und FSM

Geschäftlicher Nutzen

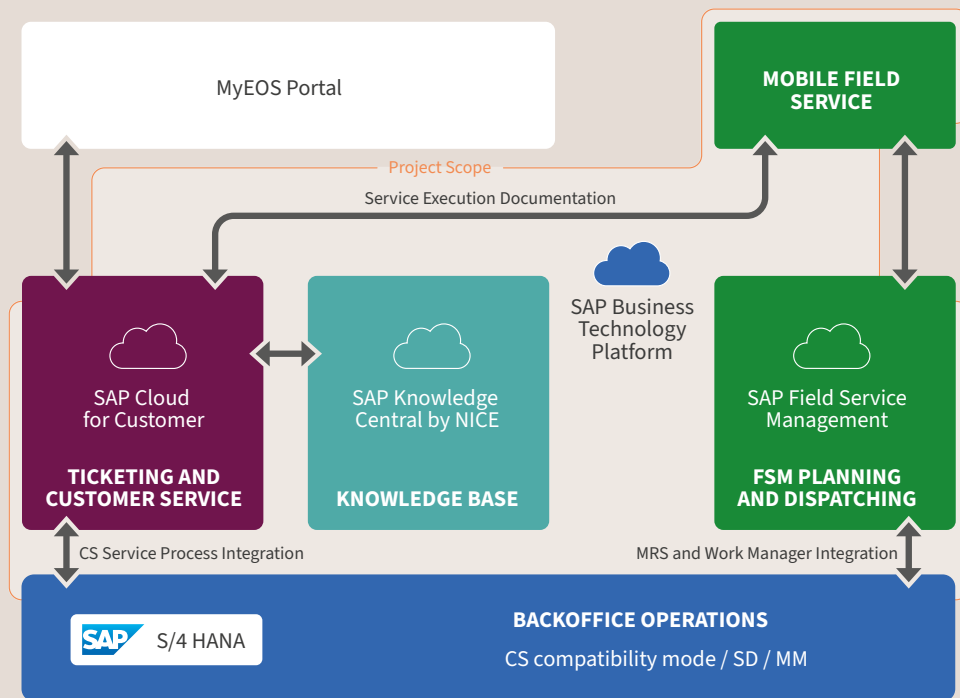
- Erstklassiges Kundenerlebnis mit perfekter «Service Experience»
- Global harmonisierte und digitalisierte Serviceprozesse
- Möglichkeiten der Geschäftsmodellentwicklung auf Basis der Service Cloud-Infrastruktur
- Reduzierung von Reaktions- und durchschnittlichen Reparaturzeiten
- Verbesserte Zusammenarbeit innerhalb der Service Organisation
- Weltweite Transparenz im Service



EOS und proxia - eine starke Partnerschaft

Mit EOS in Krailling (DE) verbindet proxia eine vertrauensvolle Partnerschaft. Die Experten von proxia waren mit den Serviceherausforderungen von EOS, als auch mit den neuesten SAP-Technologien bestens vertraut. Vom Consulting zu Best Practices und der Prozessharmonisierung über das Design der Lösungs- und Integrationsarchitektur sowie der Umsetzung und Entwicklung von zusätzlichen digitalen Services bis hin zur Unterstützung beim Rollout und Support war proxia stets ein zuverlässiger Partner. Dies war die Basis für die erfolgreiche Zusammenarbeit im Projekt.

EOS – Lösungsübersicht



Kennzahlen

Go Live

6 Monate

Globale Nutzer

>350

Serviceaufträge pro Jahr

>15000

Lösungsbausteine

- proxia Seamless Service
- SAP Service Cloud
- SAP Knowledge Central by NICE
- SAP Field Service Management
- SAP Business Technology Platform
- Integration mit SAP S/4HANA

proxia Seamless Service

proxia Seamless Service ist die umfassende End-to-End-Lösung, welche Serviceprozesse von herstellenden Unternehmen optimiert und digitalisiert. Die Kombination von Self-Service, Support, Backoffice und Aussendienst in einem durchgängigen Prozess verbessert die Gesamtleistung der Serviceorganisation.

Volle Transparenz durch aktuelle und relevante Daten für alle Beteiligten ermöglichen fundierte Entscheidungen und effektive Maßnahmen. Seamless Service steigert die Effizienz und Effektivität und erhöht nachhaltig die Kundenzufriedenheit und -loyalität.

