proaxia

value delivered as promised

Seamless Service – der integrierte, digitale Service für ein starkes Servicegeschäft

Von der Serviceanfrage bis zum Technikereinsatz – digitaler Service auf der SAP-Plattform

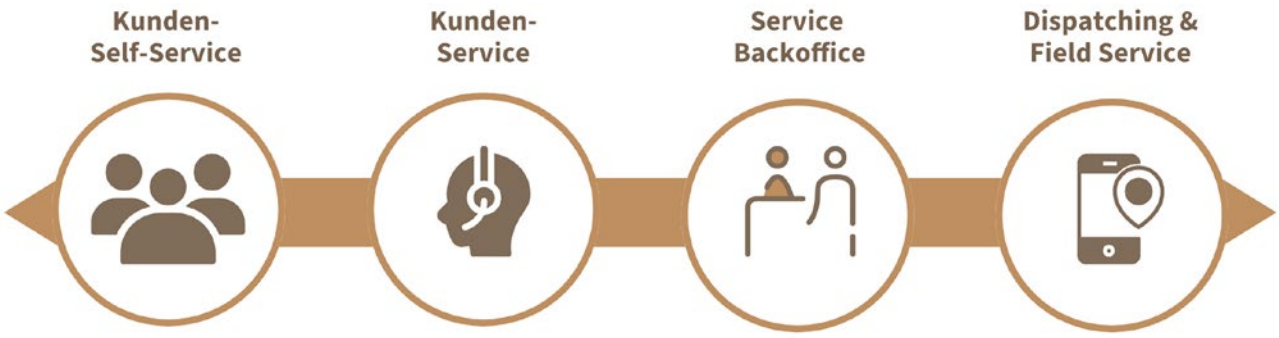
Für Unternehmen wird es aufgrund der fortschreitenden technologischen Entwicklungen und der zunehmenden Digitalisierung immer anspruchsvoller, sich von der Konkurrenz abzuheben und dadurch wettbewerbsfähig zu bleiben. Durch die Globalisierung treten laufend neue Marktteilnehmer auf und richten ihren Fokus verstärkt auf die Pflege ihrer Kundenbeziehungen. In diesem Kontext verliert das Produkt selbst zunehmend seine Funktion als Alleinstellungsmerkmal – stattdessen rückt der Kundenservice in den Vordergrund. Der Service wird zum entscheidenden Faktor, der den Unterschied macht und es Unternehmen ermöglicht, sich in einem hart umkämpften Markt zu behaupten. Service – der Erfolgsfaktor.

© 2025

Den Erfolgsfaktor «Service» nutzen

Um den sich wandelnden Erwartungen der Konsumenten gerecht zu werden und den zunehmend anspruchsvollen Kunden einen echten Mehrwert zu bieten, müssen Unternehmen ihren Fokus auf die Optimierung ihrer Serviceleistungen legen und diese als zentralen Bestandteil ihrer Strategie betrachten. Wenn es einem Unternehmen gelingt, seine Kunden durch herausragende Serviceleistungen zu begeistern, führt dies zu erhöhter Kundenzufriedenheit und -loyalität. Diese Faktoren tragen wiederum wesentlich zum Unternehmenserfolg bei, da loyale und zufriedene Kunden langfristig den Erfolg eines Unternehmens sichern.

Um dies zu gewährleisten, braucht es ein tiefes Verständnis der verschiedenen Phasen des Serviceprozesses. Unser dafür entwickelte **proaxia Seamless Service Prozess** vereinfacht es unseren Kunden, den Erfolgsfaktor «Service» zu nutzen.



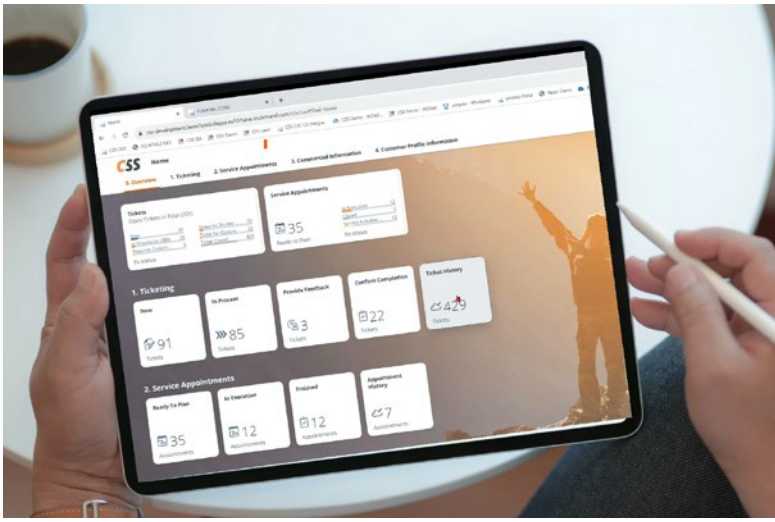
Die 4 Phasen des Seamless Service

Der traditionelle Kundenservice beinhaltet die Bearbeitung sowohl einfacher als auch komplexer Kundenanfragen. Dabei greifen Kunden vermehrt auf verschiedene Kommunikationskanäle (Omni-Channel) zurück, unabhängig davon, ob es sich um ein technisches Problem, eine Preisanfrage oder einen Reparaturauftrag handelt. Um eine herausragende Kundenerfahrung zu gewährleisten, sollte der Schwerpunkt auf der Qualität der Antworten sowie auf einer schnellen Bearbeitungszeit liegen.

Phase 1: Kunden-Self-Service

Um den veränderten Kundenbedürfnissen gerecht zu werden und eine moderne Serviceorganisation zu ermöglichen, hat proaxia die **Customer Service Suite (CSS)** entwickelt. Diese Lösung basiert auf SAP-Technologien und bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihren Kunden über verschiedene Kanäle rund um die Uhr (24/7) Unterstützung anzubieten. Ein wesentlicher Bestandteil der Suite ist der **360°-Blick auf den Serviceprozess**, der es Kunden erlaubt, jederzeit Einsicht in den Status ihrer Serviceanfragen zu erhalten.

Klassische Serviceanfragen per E-Mail oder Telefon sind nach wie vor möglich und werden vollständig unterstützt.



Kunden haben jedoch vermehrt das Bedürfnis, ihre Probleme digital und selbst zu lösen. Die proaxia Customer Service Suite gibt dem Kunden einen kompletten Überblick über alle vergangenen und aktuellen Serviceanfragen. Anfragen werden von unserem Service-Bot unterstützt und darüber hinaus hilft die SAP-Conversational-AI den Kunden bei der schnellen Lösung ihrer Probleme. Um schnell und effizient zu reagieren, können auch Ersatzteile für bekannte Defekte und geplante Wartungen direkt aus CSS bestellt werden.

© 2025

Der Kunde geniesst eine klare Übersicht über all seine Equipments mit jeweiliger Servicehistorie. Wurde bereits ein Auftrag im Backend angelegt, kann bei Bedarf schnell und effizient ein Servicetechniker direkt im proaxia CSS gebucht werden. Um auch die Aufwände nicht aus dem Fokus zu verlieren, bietet die proaxia Customer Service Suite eine vollständige Faktura- und Rechnungsverwaltung. proaxia CSS schafft Transparenz über den gesamten Serviceprozess und erhöht dadurch Kundenbindung und -zufriedenheit.

Phase 2: Kunden-Service (Ticketing)

Für das klassische Ticketing bietet das SAP-Portfolio mit der SAP Sales & Service Cloud V2 und S/4HANA Service für Unternehmen eine Lösung mit der sie Kunden ein effizientes, personalisiertes und einheitliches Serviceerlebnis bieten können.

Die SAP Sales & Service Cloud V2 wurde speziell dafür entwickelt, Serviceanfragen in Form von Tickets über verschiedene Kanäle aufzunehmen und zu bearbeiten. Im Fokus steht dabei, dem Kunden eine möglichst positive Supporterfahrung zu bieten. Über eine Schnittstelle zum SAP-Backend werden die für die Ticketbearbeitung notwendigen Stammdaten bereitgestellt. Zudem werden Kosten, Erlöse, Warenbewegungen und Arbeitszeiten im Backend-System erfasst und verbucht. Die Stärke der SAP Sales & Service Cloud V2 liegt insbesondere im Case-Management, der einfachen Handhabung sowie einer direkten Prozessintegration.

Diese Lösung bietet als modernste Plattform höhere Performance, höhere Verfügbarkeit, mehr Flexibilität und erweiterte Möglichkeiten zur Anpassung. Besonders hervorzuheben sind zwei neue Funktionen, die einen deutlichen Fortschritt versprechen: Der neue Agent Desktop und das Case Management Framework. Über den neuen Agent Desktop können eingehende Anfragen unabhängig vom Kanal – sei es Telefon, Chat, SMS oder E-Mail – zentral bearbeitet werden. Alles ist an einem Ort gebündelt. Mit dem neuen Case Management Framework bietet die SAP Sales & Service Cloud V2 zudem die Grundlage, um die Bearbeitung von Servicefällen einheitlich zu regeln und an individuelle Geschäftsanforderungen anzupassen.

Phase 3: Service Backoffice

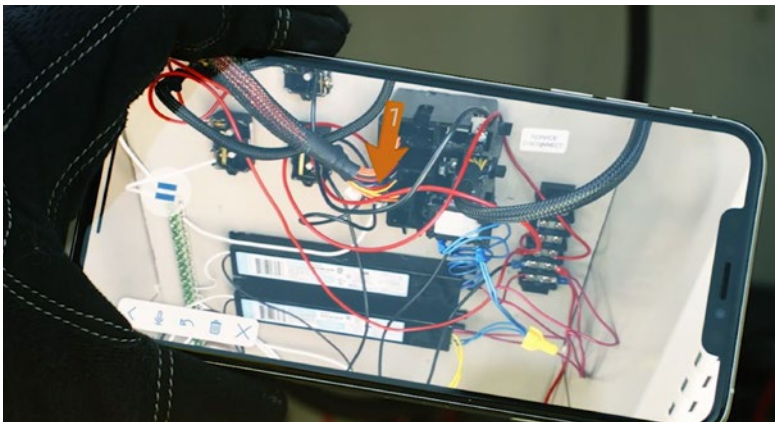
Während sich die SAP Sales & Service Cloud V2 auf die Kundeninteraktion konzentriert, liegt der Fokus bei S/4HANA Service auf der Integration in die Backend-Prozesse. Daher empfehlen wir, das ganze Potenzial auszuschöpfen und die SAP Sales & Service Cloud V2 in Kombination mit S/4HANA Service zu nutzen.

S/4HANA Service ist Bestandteil von S/4HANA und der Nachfolger vom SAP ECC CS Modul. Die Vorteile dieser Integration sind offensichtlich: Die gleichen Stammdaten können verwendet werden, und es besteht eine hervorragende Integration in andere Module wie beispielsweise SD, MM und FIN.

Bei der Einführung von S/4HANA gilt es, sich Gedanken über die zukünftigen Serviceprozesse zu machen. Denn durch S/4HANA Service wird eine neue Prozessgrundlage geschaffen und ein «wie bisher» ist nicht mehr möglich, da sich das Prozessumfeld teilweise grundlegend von den bestehenden Serviceprozessen, basierend auf CS, unterscheidet. Dies ermöglicht eine Neuausrichtung bzw. Fokussierung im Service, um auch zukünftig neue Wertschöpfungsmöglichkeiten in das Prozessportfolio einfliessen zu lassen.

Phase 4: Dispatching & Field Service

Kann ein Problem nicht am Telefon oder durch den Kunden selbst gelöst werden, wird das Ticket an einen technisch versierten Dispatcher weitergeleitet. Dieser plant ein geeigneten Servicetechniker für einen Vor-Ort-Einsatz ein. Da Techniker oft hochspezialisierte Fachkräfte sind, müssen sie optimal und effizient eingesetzt werden.



Das cloudbasierte SAP **Field Service Management (FSM)** ist ein integraler Bestandteil des SAP-Portfolios. In Kombination mit der SAP Sales & Service Cloud V2 wird eine effiziente Einsatzplanung der Techniker vor Ort ermöglicht.

SAP FSM bietet eine Echtzeitplanung und nutzt Crowd-Service-Technologien auf Basis künstlicher Intelligenz. Dadurch können sowohl interne als auch externe Servicetechniker unter Berücksichtigung von Know-how, Standort und Verfügbarkeit effizient eingeplant werden.

Alle relevanten Informationen werden digital an die Techniker übermittelt, damit sie optimal auf ihre Einsätze vorbereitet sind. Diese Informationen stehen den Technikern auch offline zur Verfügung, sodass sie unabhängig von der Internetverbindung arbeiten können. Durch eine optimierte Routenplanung werden die Anfahrtswege minimiert, was Zeit und Ressourcen spart. Um eine hohe **First Time Fix Rate** zu gewährleisten, haben die Servicetechniker bei nicht lösbaren Problemen die Möglichkeit, über Remote Support Kontakt zu erfahrenen Kollegen aufzunehmen.
Diese können mit Hilfe von **TeamViewer Frontline**, einem Echtzeit-Ferndiagnosetool, Unterstützung bieten. Durch die interaktive Videoübertragung können Probleme direkt am Objekt besprochen und gelöst werden.

Auch wir sind Teil der Lösung. Der von proaxia entwickelte **FSM Cloud Connector** ermöglicht eine vollständige Integration der **SAP FSM Cloud-Lösung in SAP ECC sowie S/4HANA.**

Seamless Service der End-to-End integrierte Serviceprozess

Um Ihren Kunden eine nachhaltige Customer Experience zu bieten, benötigen B2B Unternehmen zuverlässige Echtzeitinformationen, welche Ihnen eine umfassende 360°-Sicht auf Ihre Kunden ermöglichen. Dies ist nötig, um die Erwartungen der Kunden zu übertreffen und sie längerfristig an sich zu binden. An dieser Stelle ist zu erwähnen, dass es Sinn macht den Service als eigenständige Dienstleistung eines Unternehmens zu betrachten.

Mit der SAP-Plattform und den proaxia Lösungen ist es möglich die komplexen Customer Journeys vollständig abzubilden. **Die Stärke von Seamless Service liegt nicht in den einzelnen Lösungsbausteinen, sondern in Ihrer End-to-End Integration**.

Über proaxia

Die proaxia consulting group ag ist eine international agierende Unternehmensberatung mit Hauptsitz in der Schweiz und Niederlassungen in Europa und Asien. Mit über 250 Beratern im deutschsprachigen Raum, in Polen sowie China, Japan, Singapur und Indonesien garantiert das Unternehmen die Realisierung und Betreuung von erstklassigen Lösungen und Servicekonzepten auf durchgehend hohem Niveau.

proaxia ist Spezialist für die Verkaufs- und Kundenservice- sowie die unterstützenden Ersatzteillogistik-Prozesse. Die Branchen Automotive, Medizinaltechnik, High Tech und Diskrete Fertigung bilden einen Fokus. proaxia ist der Partner für die Gestaltung der Prozesse, der IT-Architekturen als auch für die Implementierung und den Support. proaxia ist SAP Gold Partner und entwickelt innovative Lösungen, welche mit SAP integriert sind.

Autor

Markus Städler ist Head of Marketing bei der proaxia group. Er ist verantwortlich für die Kundenkommunikation in den Bereichen Seamless Service und Automotive Retail. Er blickt auf einen breiten Erfahrungsschatz im Konzipieren und Vermarkten von Softwarelösungen zurück.

Haben Sie Fragen?
Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Christian Schaub
Sales Director Schweiz & Österreich
christian.schaub@proaxia-consulting.com

Wir unterstützen Sie gerne bei Evaluationen, Projektstarts, Integrationen, Schulungen und Wartungen.

proaxia consulting group ag Industriestrasse 176 8957 Spreitenbach, Schweiz
Telefon +41 56 418 20 80 Fax +41 56 418 20 81 info@proaxia-consulting.com **www.proaxia-group.com**

© 2025

Spreitenbach Nuremberg Wrocław Dubai Beavercreek Tokyo Nagoya Osaka Singapore Jakarta