



## Fidélisation de la clientèle grâce à des processus de service client simples et efficaces.

SAP Service Cloud

### Service client personnalisé et rapide

Connexion via tous les canaux numériques, intégration au Call Center et liaison à la solution e-commerce – être disponible 24 heures sur 24 pour vos clients n’a jamais été aussi simple.

Les informations en temps réel pour les collaborateurs du service externe et du service interne permettent d’enthousiasmer les clients en cas de recours au service et de faire ainsi de chaque interaction un atout pour l’entreprise.

Outre la fonctionnalité de Call Center et le système de tickets, il est possible de gérer les contrats de service et de maintenance, de planifier des itinéraires et d’assurer une gestion des connaissances approfondie.

Grâce à la fonction Service Ticket Intelligence, le système analyse les tickets entrants et les attribue aux collaborateurs de service appropriés. Grâce à la base de données de gestion des connaissances, des propositions de solutions sont automatiquement générées pour les tickets entrants.

Les collaborateurs bénéficient ainsi d’une aide pour trouver des solutions plus rapidement, ce qui permet un traitement efficace des tickets de service et réduit le temps d’attente pour les clients.

SAP Service Cloud est un élément important de la relation de bout en bout avec vos clients. En tant que membre de la famille CX, le Service Cloud s’intègre parfaitement aux solutions d’e-commerce, de marketing, de données clients et de CRM.

### Vos avantages

- Service client transparent sur tous les canaux
- Des clients satisfaits grâce à une résolution rapide des problèmes et des possibilités de self-service
- Priorité à la convivialité
- Intégration facile des chatbots
- Vision client à 360°
- Portail self-service
- Recommandations de Cross-Selling et d’Up-Selling

### Raisons de changer

Les ruptures de support dans le service sont coûteuses en temps, en stress et en argent. Des délais de traitement longs et des processus opaques sont impensables en matière de satisfaction client. Quand il s’agit de la gestion de leurs demandes, les attentes des clients sont aussi hautes que leur seuil de frustration est bas. Il est donc d’autant plus important d’afficher un taux élevé de résolution au premier appel et de respecter les SLA. SAP Service Cloud est l’outil idéal pour concevoir un processus de service répondant aux exigences élevées de vos clients.

### Discover & Prepare

Notre programme Discover & Prepare vous donne les outils nécessaires pour mener à bien vos projets en matière d’expérience client. Pour en savoir plus:



[Lien vers la fiche info D&P](#)

swisscom



## Faits et chiffres



### Prestations de base

#### Simple et transparent

De l'ouverture conviviale d'un cas à sa résolution et à son suivi, SAP Service Cloud offre des processus complets et faciles à utiliser.

#### Au-delà des canaux

Indépendamment du fait qu'un cas de service soit créé par le client via les possibilités de self-service, par un collaborateur du Call Center ou sur place par le service extérieur, les informations sont toujours disponibles en temps réel sur tous les canaux, ce qui permet d'offrir à la clientèle une assistance optimale.

#### Intégration

Le Service Cloud est un élément important de la gamme SAP Customer Experience et peut donc être intégré de façon techniquement transparente à toutes les autres solutions de cloud ainsi qu'aux processus de l'ERP S/4HANA.

#### Satisfaction des collaborateurs

Pouvoir offrir aux clients une expérience optimale en matière de service est une motivation pour les collaborateurs. Des interfaces conviviales, des informations facilement accessibles et des éléments de gamification au sein de la solution contribuent à une expérience positive, à des interactions fructueuses avec les clients et, par conséquent, au succès de l'entreprise.



### Autres solutions dans la suite CX

SAP Commerce Cloud – webshop, gestion des produits, portail clients, front-end flexible, processus de vente

SAP Sales Cloud – CRM, Presales Management, planification des ventes, Sales Automation

SAP Marketing Cloud – gestion des campagnes, segmentation, planification et automatisation du marketing

SAP Customer Data Platform – profils clients, Customer Identity et Consent Management

SAP Field Service Management – planification automatisée des interventions, appli FSM, confirmation de service

## SAP Customer Experience Portfolio

