DSC & Partner

CX- und AI-Roadshow

Utilities Experts on the Road again 2026

Aus Innovation wird Wirkung –
CX und AI erfolgreich in die Praxis bringen



DIGITALER VERTRAGSABSCHLUSS IN ECHTZEIT – USE-CASE

EFFIZIENT MIT DER SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2 – KANALÜBERGREIFENDE END-TO-END-KUNDENPROZESSE

Jonah Jäger, DSC GmbH & Oliver Seebauer, SYNCPILOT | 13. Oktober 2026

AGENDA

Digitaler Vertragsabschluss in Echtzeit – Use-Case

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE

Effizient mit der SAP Sales und Service Cloud V2 – kanalübergreifende End-to-End-Kundenprozesse

1 CX-Lösungen für eine End-to-End Journey

2 SAP CX-Portfolio

3 DSC Quickstart SAP Sales und Service Cloud V2 und System-Demo



Digitaler Vertragsabschluss in Echtzeit – Use-Case

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE

Effizient mit der SAP Sales und Service Cloud V2 –
kanalübergreifende End-to-End-Kundenprozesse



1 CX-Lösungen für eine End-to-End Journey

CX-LÖSUNGEN FÜR EINE END-TO-END JOURNEY

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE



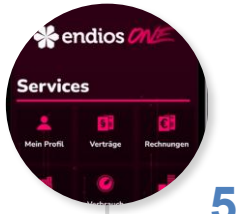
1. SAP CX-Lösungen

Sales und Service Cloud – Beispiel Go-live Ticketsystem bei FairEnergie und Vorstellung CX-Portfolio (Sales&ServiceCloud V2)



3. DSC-Portale für Netz und Vertrieb

DSC-Templates für die Versorgungsindustrie: Innovative Portale und Self-Services auf Basis SAP Multichannel Foundation for Utilities



5. Native Apps (CX Full-Self-Service-App & Visualisierung Dynamische Tarife)

Kooperationslösung mit endios: einheitliche Schnittstellen für alle Self-Services (Kundenportal, APP etc.)

Sales und Service Cloud
Digitaler Kundenkanal
Self Service
Apps4Utilities
Dynamische Tarife
SAP Business Technology Platform

2. Chatbot & Portalintegration

Chatbot und Voicebot nutzen Gen AI & neueste KI-Standards und ermöglichen eine E2E SAP-Integration / Automatisierung für Utilities-Prozesse



4. DSC@SAP-Store (EEG-App)

Die DSC-EEG-Einspeise-App ermöglicht einen vereinfachten, reibungslosen und vollständigen Prozessablauf zur Beantragung einer Einspeiseanlage (z. B. PV-Anlage).



6. DSC-Produkte auf der BTP

Transformation des DSC-Produktportfolios und Neuentwicklung innovativer Lösungen auf der SAP BTP



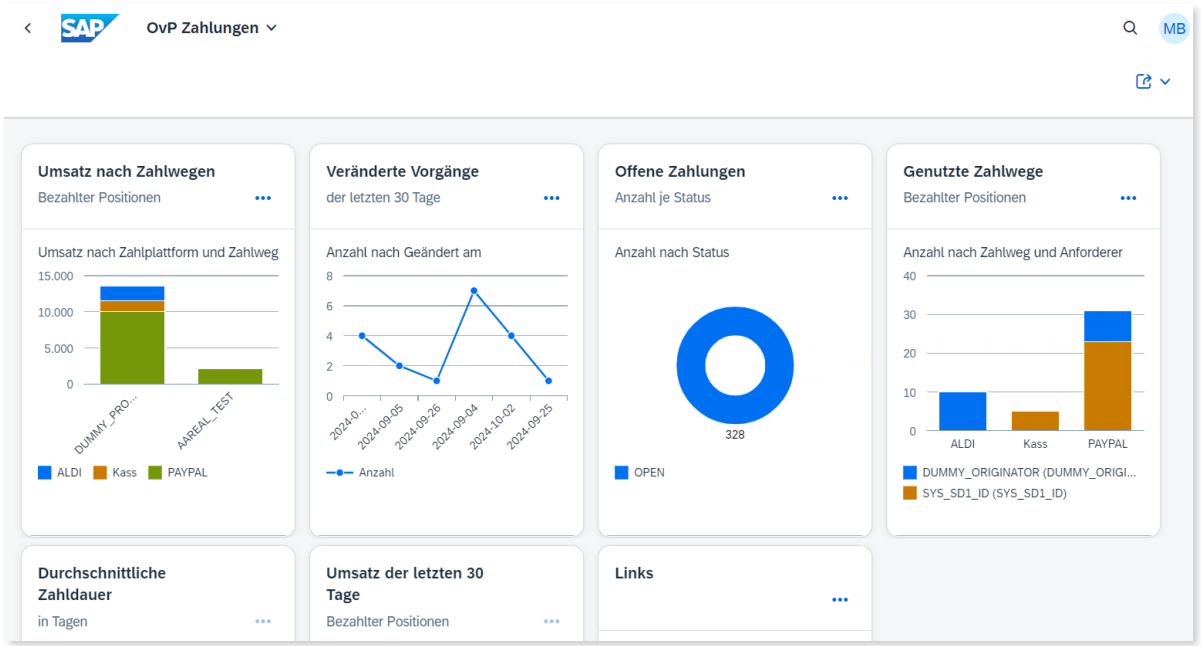
- ✓ SAP Service Partner & SAP Build Partner
- ✓ Authorization SAP Service-Partner für SAP Business Technology Plattform (SAP BTP)

CX-LÖSUNGEN FÜR EINE END-TO-END JOURNEY

DSC-Erweiterungen SAP BTP für CX | Ausblick in die nahe Zukunft

Beispiele aus der BTP@DSC

- Prüfung unseres Produktportfolios – wo haben Kunden mit unseren Produkten auf der SAP BTP einen Mehrwert?
- Moderne Oberflächen und leichtgewichtige Erweiterungen in der SAP BTP
- Multibackenendfähige Apps und Extensions – für SAP und non-SAP Backend!



Haben Sie eine Eigenentwicklung oder ein DSC-Produkt, was sich für einen Betrieb in der BTP eignet? Kommen Sie gerne auf uns zu!

Digitaler Vertragsabschluss in Echtzeit – Use-Case

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE

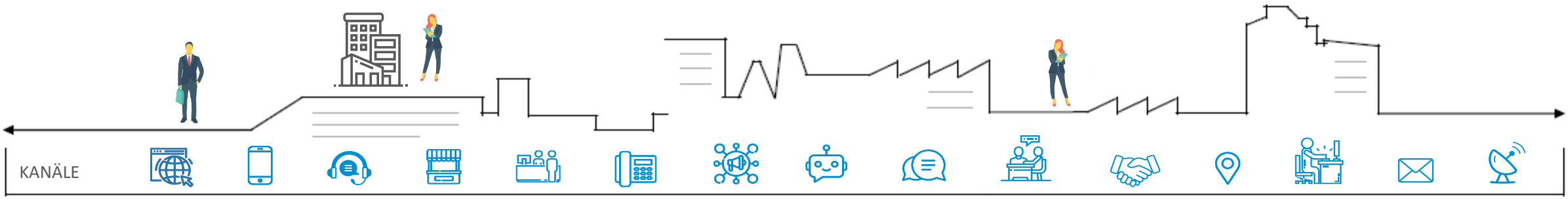
Effizient mit der SAP Sales und Service Cloud V2 –
kanalübergreifende End-to-End-Kundenprozesse



2 SAP CX-Portfolio

SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Moderne SAP-Systemarchitektur| Customer Experience – Architekturbeispiel



SAP CUSTOMER EXPERIENCE

KUNDENINDENTITÄT
SAP CIAM

KUNDENKONSENT
SAP Customer Data Cloud

Portal & App
SAP Multichannel Foundation for Utilities

Marketing
SAP Engagement Cloud

Verkauf
SAP Sales Cloud V2

Service
SAP Service Cloud V2

Kundendatenplattform
SAP Customer Data Platform

BUSINESS TECHNOLOGY PLATFORM

DATENBANK UND DATENMANAGEMENT | ANALYSEN | ANWENDUNGSENTWICKLUNG UND INTEGRATION | INTELLIGENTE TECHNOLOGIEN

Industry Cloud Partner Lösungen

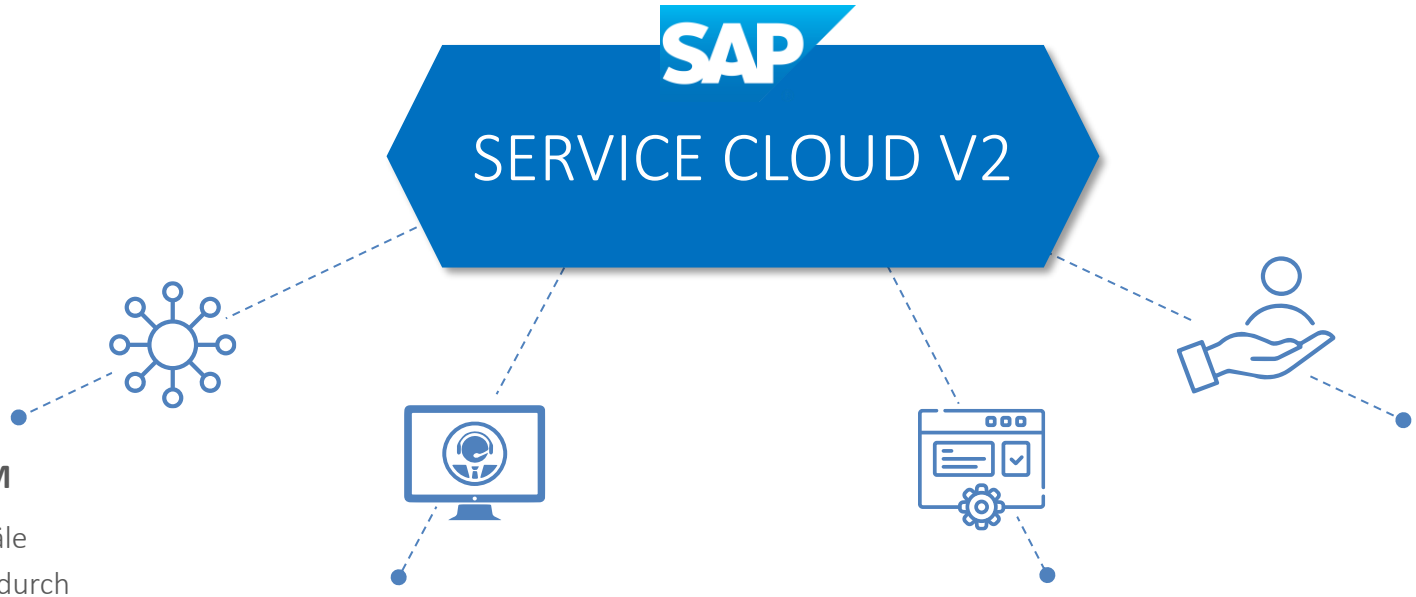
SAP S/4HANA Utilities (Customer Engagement)

SAP DATA CENTER **ODER** **HYPERSCALER**

Quelle: © SAP SE

SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Funktionsumfang Service Cloud V2



DIALOGMANAGEMENTSYSTEM

- Einbindung der folgenden Kanäle (Omnichannel-Unterstützung) durch etablierte Anbieter:
  - Microsoft Teams
  - Chat (bspw. SMS-Chat / Drittanbieter-lösung kann eingebunden werden)
  - Social Media
  - E-Mail
  - Brief (Texterkennung via KI / OCR optional möglich)
  - Telefon (CTI-Anbieter Lizenz erforderlich)

AGENT DESKTOP

- Arbeitsbereich des Mitarbeiters
- Drehscheibe für Kundenansprache
- Kundenidentifikation
- Zentraler Einstieg für alle Kundenservicemitarbeiter und SAP-Transaktionen

TICKET- UND FALL-MANAGEMENT

- Ticket-/Fall-Framework
- Service-Level-Management
- Intelligentes Fallmanagement (Automatisierung & Business Flows einstellbar)
- Prioritäts-Management
- Kundenanliegen werden kategorisiert und verteilt (KI-basiert)

UTILITIES-FEATURES (PHASE 2)

- Vollständige Utilities Kundenübersicht, Kundendaten Anlegen/Bearbeiten, Verträge, Vertragskonten, Einzug und Auszug
- Finanzübersicht, Rechnungskorrektur, Anpassungsstorno, Abschlagspläne, FI-Sperren, Bankdaten, Ratenpläne
- Zählerstanderfassung und Abschlags-berechnung durchführen, Ablese-aktionen planen
- Lieferstellenumfeld

SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Funktionsumfang Sales Cloud V2



VERKAUFSFÜHRUNG

- Key Account Management
- Privatkunden Management
- Lead & Opportunity Management
- Survey Management für Opportunities
- Verwaltung von Kundenangeboten
- Aktivitäten- und Besuchsmanagement
- Verwaltung von Werbeaktionen
- Verkaufskampagnen

ACCOUNT MANAGEMENT

- Partner Relationship Management
- Werkzeuge für Lead- und Opportunity-Management
- Mobile & Aussendienst-unterstützung

KUNDENAUFTRAG UND VERTRAGSMANAGEMENT

- Kundenauftragserfassung
- Verwaltung von Vertriebsverträgen
- Identifizierung von Crossell, Upsell und Opportunity-Chancen

VERTRIEBSPLANUNG UND PERFORMANCE MANAGEMENT

- Analyse & Reporting
- Umsatzprognose
- Pipeline-Management
- Vertriebsanalytik
- Vertriebszielplanung
- Gebietsmanagement
- Intelligent Sales Add-on
- Automatisierte Lead-Bewertung und -Pflege

SAP CX-PORTFOLIO

Anwendungsfälle | Utility Add-On im Detail

Neu:

SAP Service Cloud V2: Neuerungen und Anpassungen durch das Release-Update von Q3/2026

- Integrate SAP CX AI Toolkit
- Utilities Sales Process
  - Geführter Vertriebsprozess
- Erweiterte Vertragsverwaltung
- Customer Account Balances
- Registered Products erweitert
  - Opportunities, Angebote und Aufträge direkt aus registrierten Produkten heraus erstellen

- **Geführter Vertriebsprozess**
  - Von Produktauswahl bis Vertragsabschluss
- **Vertragsmanagement**
  - Direkt im Utilities-Vertrag
- **Kontosalden im Vertragskonto**
  - Finanzielle Kundensituation direkt im Arbeitskontext verfügbar
- **Verbesserte Suche und Übersicht**
  - Vertragskonten, Verträge und Verbrauchsstellen
- **Service & Sales aus registrierten Produkten**
  - Direkter Zugriff auf Opportunities, Angebote und Aufträge

Regelmäßige Innovationen durch Updates



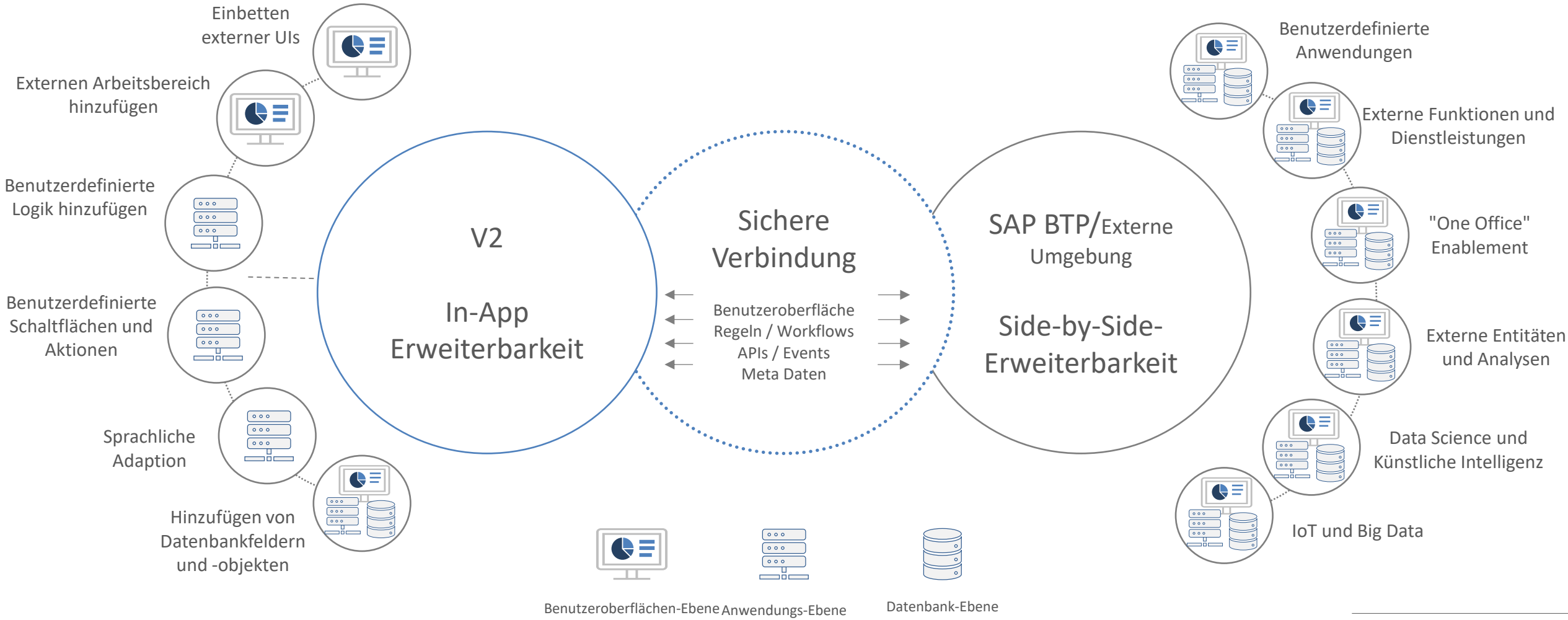
Ausblick Q4/2026 Utilities:

- Unterstützung von Datumsänderungen für mehrere Verträge
- Automatische Terminierung aus Case-Flows
- Skill-basiertes Routing, Customer Summary & Next Best Action
- Unterstützung im Service- und Zahlungsprozess

SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Erweiterbarkeit

In-App Erweiterbarkeit ⟷ **Side-by-Side Erweiterbarkeit**



SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Migration/Transformationstools Sales und Service Cloud (V1) zu V2

Exploration Phase

- Inspirations-Session mit Pre-Sales und SVA vereinbaren
- Über die neuesten Innovationen in V2 auf dem Laufenden bleiben
- Roadmap Explorer – Details zu aktuellen und geplanten Funktionen

Inspiration Session

Planungsphase und Prozessanalyse

Projektplanung

- Bestehende Prozesse analysieren, Fit-to-Standard abgleichen
- Optimierungspotenziale identifizieren und Zielprozesse definieren
- Projektzeitplan und zentrale Meilensteine festlegen

Monitoring Phase

- Data Transfer Tool (Transition- und Monitoring-Tool) in V1
- Fortschritt der Transition überwachen
- Fehlerberichte & Übergabekriterien dokumentieren
- Effizient und optimiert

Go-Live und darüber hinaus

Betrieb nach dem Go-Live:

- Lösung betreiben, kontinuierlich optimieren und weiterentwickeln

1 2 3 4 5 6 7

Assessment Phase

- Readiness Check Tool den Ist-Zustand analysieren
- Readiness Check durchführen
- SAP: Pre-Assessment oder vollständiges Assessment
- Individuelle Kundenreise zu V2 auf Basis der Analyse definieren

Free Service: Pre-Assessment | Tool: Readiness Check Report

Full-Assessment | Tool: AssessMate

Transition Phase

Data Transfer Tool (Transition- und Monitoring-Tool) in V1:

- Prozess-Mapping mit Daten und Auswahlmöglichkeiten für die Konfiguration

Übertragung von PDI-Entwicklungen (Beta)

- KI-basierte Transition-Tools nutzen: Transformate und Custom Business Object Migration (CBOM) zur Übertragung kritischer kundenspezifischer Geschäftsprozesse

Tool: Data Transfer Tool

Tool: TransforMate

Tool: Custom Business Object Migration

Test- und Cutover-Vorbereitungsphase

Testing:

- Business-Prozesstests durchführen
- End-User-Dokumentation erstellen
- Testabschluss & Cutover-Planung

SAP Services

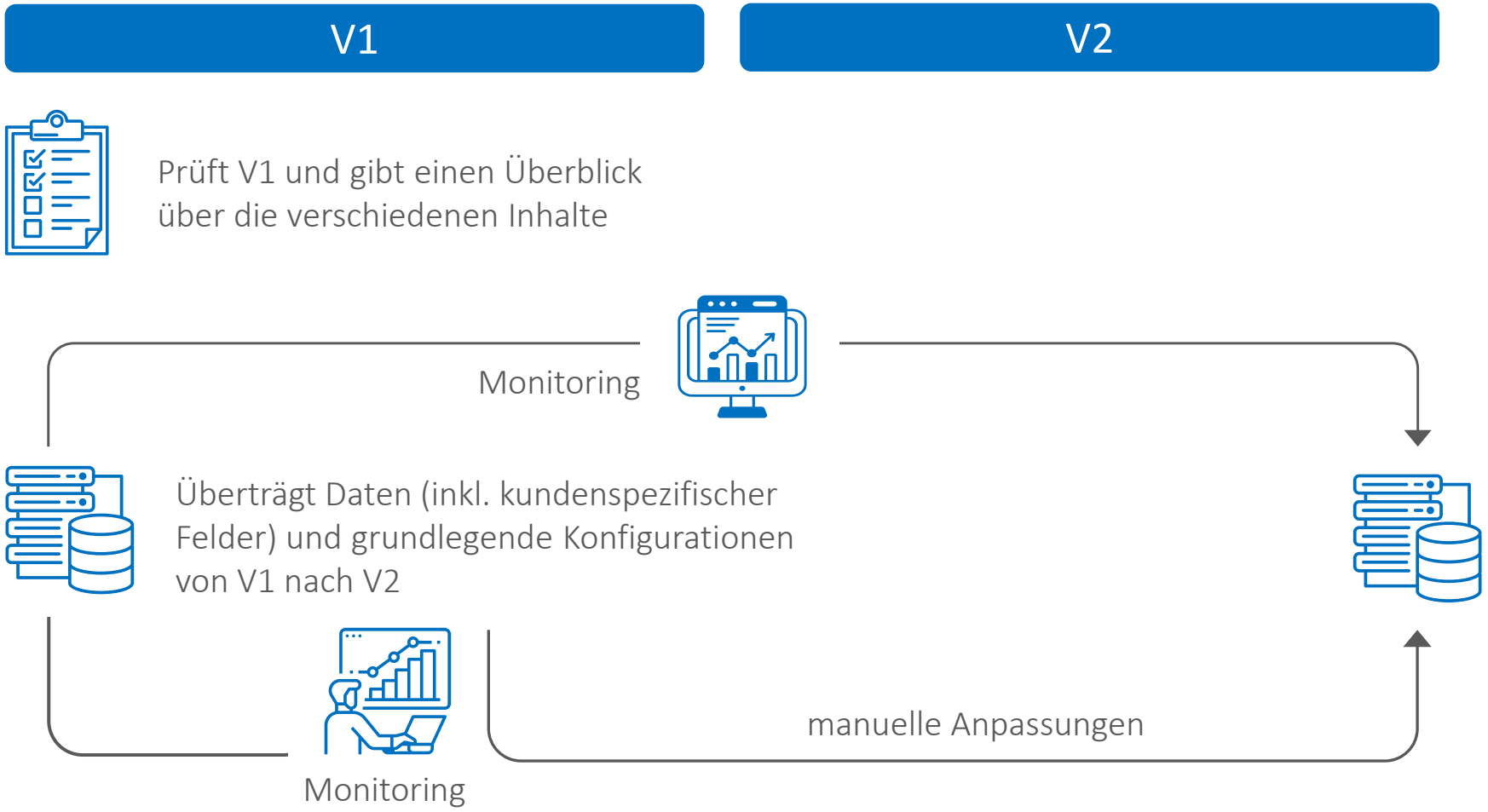
Product Tools (V1)

AI-based tools, developed by SAP Adoptions Service Center (in pilot)

Quelle: SAP SE

SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Migration/Transformationstools Sales und Service Cloud



Quelle: SAP SE

SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Data Transfer Tool

Objektweise Datenübertragung von V1 nach V2 mit nur einem Klick

- Überträgt sowohl die Daten des ausgewählten Objekts als auch die Konfiguration
- Implizite Delta-Übertragung nach dem ersten Laden der Objektdatenübertragung

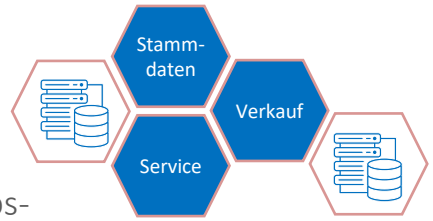
» Option zur Auswahl von Key User Extension Fields und PDI-Erweiterungsfelder, die von V1 nach V2 übertragen werden sollen.

» Die Funktion "Testdatentransfer" dient dazu, die Übertragung einer einzelnen Dateninstanz von V1 nach V2 zu überprüfen.

» Zu den Überwachungsfunktionen gehören z. B. der Übertragungsstatus und das Senden von Instanzen von V1 zu empfangenen Instanzen in V2.

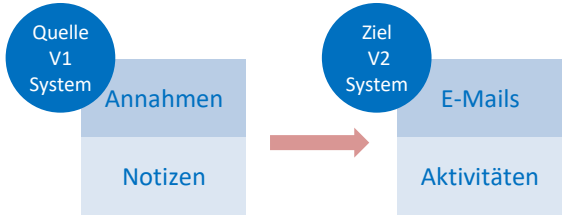
» Übertragen Sie die Geschäftskonfiguration als unabhängigen Schritt.

Unterstützte Objekte



- **Stammdaten:** Geschäftspartner (BP), BP-Beziehungen, Produkte, Produkt-gruppen, Organisationsdaten, Wettbewerbs-produkte, Produktkategorien, Gebiete, Kontenhierarchie
- **Aktivitäten**: Termine, E-Mails, Chat, Telefon, Aufgaben, Besuche
- **Vertrieb**: Verkaufschancen, Angebote, Leads
- **Service**: Tickets für Fälle, Installierte Basis, Installationspunkte, Registrierte Produkte, Garantien
- **Integration mit S4/ECC**: Kommunikationssysteme
- **Sonstige**: Nutzer, Routenplanung, Umfragen

Unterstützte Funktionen



- BC, Einstellungen/Konfigurationen
- Anhänge
- Notizen
- Hauptbenutzererweiterungsfelder
- Codelisten: Standard & Erweiterung
- PDI-Felder (nur Daten)
- Externes ID-Mapping (Geschäftspartner, Produkte)
- Dokumentadresse

Digitaler Vertragsabschluss in Echtzeit – Use-Case

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE

Effizient mit der SAP Sales und Service Cloud V2 –
kanalübergreifende End-to-End-Kundenprozesse



3 DSC-Quickstart SAP Sales und Service Cloud V2 und System-Demo End-to-End-Journey mit SYNCPILOT

DSC-QUICKSTART SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2

Best Practice for Utilities Cloud-Pakete – aus der Praxis für die Praxis

Das vordefinierte Cloud-Paket bietet die Möglichkeit, branchenrelevante, ausgewählte Funktionen aus dem SAP Customer Experience-Portfolio schnell und effizient zu nutzen.

DSC/SERVICE V2
Optimierte Omnichannel-Service-Performance

SAP CX-Quickstart
DSC-Cloud-Paket
für Energieversorger

DSC/SALES V2
Moderne Prozesse für Vertrieb und Außendienst

- Grundeinrichtung und Integration
- Berechtigungen und Rollenkonzept
- Dialogmanagementsystem
- Agent Desktop / Ticket- und Fallmanagement
- Abstimmungsworkshop

- Geschäftspartnermanagement
- Aktivitäten- und Besuchsmanagement
- Lead-, Opportunity- und Angebotsmanagement
- Vertriebsunterstützung durch Aktivitätensteuerung
- Integration vertrieblicher Produkte
- Erfolgsmessung durch integriertes Berichtswesen

Phase II:

- Kundenidentifikation anhand versorgerspezifischer Kriterien
- Integration 360°-Sicht
- Einrichtung diverser Sales & Serviceprozesse im Versorgerumfeld
- End-to-End-Prozessintegration in die Backend-Systeme

DSC-QUICKSTART SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2

Roadmap (vom Start bis zum Go-Live in wenigen Wochen)



DSC-QUICKSTART SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2

Projektablauf | Beispiel Projektplan TIME-TO-MARKET 4 - 6 WOCHEN

	DSC Quickstart Sales und Service Cloud V2								
Projektphase/(Nr.) Sprint	Woche 0	Woche 1	Woche 2	Woche 3	Woche 4	Woche 5	Woche 6	Woche 7	Woche 8
Projektinitialisierung Phase									
Grundeinrichtung und Integration		Basis							
Berechtigungen und Rollenkonzept				Basis					
Dialogmanagementsystem					Phase 1				
Agent Desktop & Ticketsystem						Phase 1			
Übergreifender Test							Test		
Abstimmung & Workshop									
Phase 2 / weitere Funktionen								Phase 2	

DSC-QUICKSTART SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2

Vorteile Quickstart



Mehrwerte – Wechsel in die Cloud

- ✓ Mobile Nutzung auf verschiedenen Endgeräten – dadurch stehen relevante und aktuelle Daten jederzeit zur Verfügung.
- ✓ Benutzerfreundliche Oberflächen – Profitieren Sie von intuitiven Benutzeroberflächen und einem Responsive Design für Desktop-PC, Tablet und Smartphone.
- ✓ Effizientere KI-gestützte Prozesse – die Cloud ist die Grundlagentechnologie der Digitalisierung
- ✓ Bearbeitung von Kundenanfragen in Echtzeit
- ✓ Optimierte Systemlandschaft/IT-Sicherheit
- ✓ Die SAP Service Cloud V2 lässt sich nahtlos in vorhandene IT-Systeme integrieren. Aufgrund dessen ist es möglich, unterschiedliche Prozesse auf einer Systemoberfläche darzustellen, was wiederum die Bearbeitung für Servicemitarbeiter erheblich vereinfacht. (Verfügbare Standardintegrationen sind z. B. SAP ERP, SAP IS-U, SAP S/4HANA basierend auf SAP HTML GUI, JSON-RPC und OData-Services.)
- ✓ Erheblich verkürzte Release-Zyklen – Teilhabe an Innovationen

DSC-QUICKSTART SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2

Vorteile Quickstart

Mehrwerte mit DSC

- ✓ CX-Team mit > 25 Berater/-innen und Entwickler/-innen
- ✓ CX-Team mit zertifizierten Cloud-Berater/-innen und Projektmanager/-innen
- ✓ DSC ist offizieller Service Partner für die Business Technology Platform (SAP BTP)
- ✓ SAP Cloud- und SAP S/4HANA-Projekterfahrungen und erfolgreiche Projektreferenzen in der D-A-CH-Region für Energieversorgungsunternehmen
- ✓ Umfangreiche und langjährige Expertise im SAP CRM und Cloud-Umfeld
- ✓ 30 Jahre Utilities-Expertise (SAP Gold Partner Service und Build)
- ✓ Demo-Systemlandschaft (SAP BTP-Infrastruktur mit Anbindung an On-Premise SAP-Systeme, Sales & Service Cloud V2 lizenziert) vorhanden
- ✓ Unterstützt eine optimierte SAP-Integration
- ✓ Time-to-market 4 - 6 Wochen



DSC-QUICKSTART SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2

DSC-Paket – Phase 1

Pricing (Phase 1)

Time-to-market 4 - 6 Wochen

- Grundeinrichtung und Integration
- Berechtigungen und Rollenkonzept
- Dialogmanagementsystem
- Agent Desktop / Ticket- und Fallmanagement
- Abstimmung & Workshop

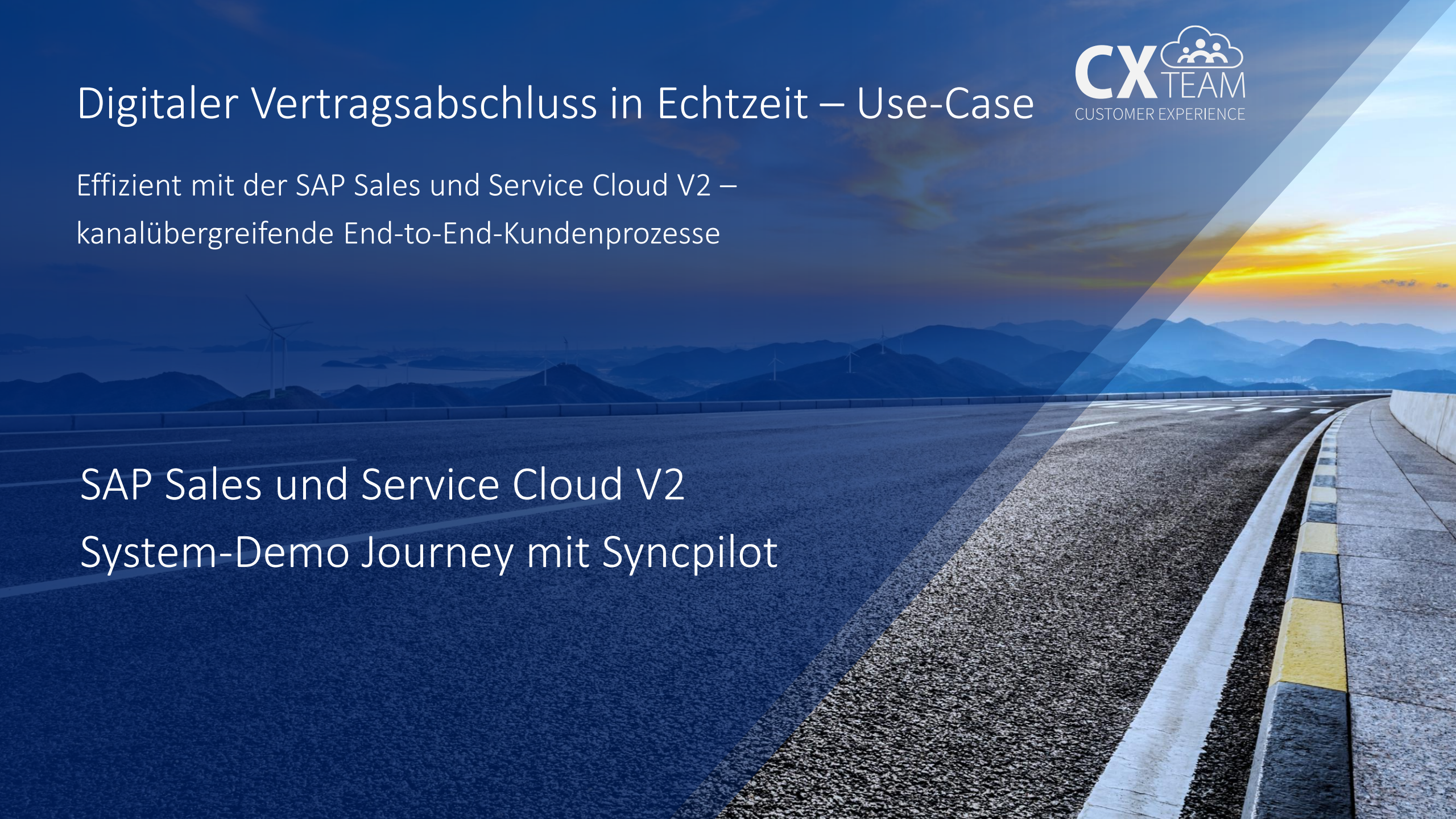


Paketpreis: 39.500,-- €

Digitaler Vertragsabschluss in Echtzeit – Use-Case

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE

Effizient mit der SAP Sales und Service Cloud V2 –
kanalübergreifende End-to-End-Kundenprozesse



SAP Sales und Service Cloud V2
System-Demo Journey mit Syncpilot

KOOPERATION DSC & SYNCPILOT

Seit über 30 Jahren Beratungs- und Softwarelösungen für SAP for Utilities, SAP S/4HANA Utilities, SAP S/4HANA, SAP BTP, SAP Business AI und für das SAP CX-Lösungsportfolio

- Langjähriger SAP-Partner mit bewährter Expertise in den Bereichen Service und Entwicklung
- Einer der führenden SAP-IT-Dienstleister für die Energiewirtschaft in der DACH-Region
- Nachweisliche Kompetenz durch über 2.500 erfolgreich abgeschlossene Projekte
- Mehr als 1.000 Kundeninstallationen bestätigen die Qualität unserer Softwarelösungen

1993 gegründet

> 200 Mitarbeiter

D-A-CH Standorte

Die SYNCPILOT Group mit Sitz in Augsburg realisiert mit ihrem Customer Success Portfolio digitale Transformationsprojekte mit höchsten Datenschutzanforderungen und nimmt dabei positiven Einfluss auf die Employee- und Customer Experience.

Ministerien, Kommunen, Energieunternehmen, Krankenkassen und Versicherungen profitieren bereits von den nachhaltigen und effektiven Leistungen der SYNCPILOT. Ihre tiefenintegrativen Softwarelösungen ermöglichen medienbruchfreie digitale Kundeninteraktionen, rechtssichere Online-Vertragsabschlüsse und optimieren Beratungs- und Vertragsprozesse

SECURE. INTERACTION. EXCELLENCE.

2015 gegründet

Über 200 Mitarbeiter

Standort Augsburg

VORSTELLUNG SAP SALES & SERVICE CLOUD V2 & LIVE CONTRACT

LIVE CONTRACT – Die ganzheitliche virtuelle Beratungs- und Vertriebslösung.

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE

LIVE CONTRACT wird entwickelt mit dem Wissen aus der Praxis für die Praxis. Es ist die intuitive, medienbruchfreie, fallabschließende Plattform, über die Unternehmen mit ihren Kunden in Echtzeit in Kontakt treten. Hier bieten sie ihnen sofortige Beratung, die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten in Echtzeit, rechtsichere Signaturen bis hin zur Bezahlung. Mit der SAP-Integration durch DSC ist LIVE CONTRACT bei allen Prozessen zur Vertragsanbahnung anwendbar.

LIVE CONTRACT

- Spart Zeit, Geld und Ressourcen. Unternehmen steigern ihre vertriebsrelevanten KPIs.
- Bietet sichere, persönliche Interaktion mit Video-, Audio, und Chat-Funktion.
- Vereint digitale und analoge Kunden-Berater-Interaktionen.
- Revisionssicheres Vertragsgeschäft mit Online-Signaturen.
- Die Integration kann in jeder gewünschten SAP-Anwendung realisiert werden.
- Flexible Architektur für die nahtlose Integration in die IT-Systemlandschaft: CRM, ERP, DMS etc.
- Nutzung der Plattformökonomie für Kostenoptimierung und Prozesseffizienz.

Anwendungsszenarien

- Vertragsabschluss und -verlängerung
- Kundenrückgewinnung
- Up- und Cross-Selling
- Produktanpassung

Vorteile der SAP-Integration durch DSC

- Vollautomatischer Prozess
- Integration in bestehende Prozesse kostengünstig
- Integration ohne Modifikationen

ERFOLGREICHE SAP-INTEGRATION – LECHWERKE AG

Modifikationsfreie SAP-Integration ohne Änderungen an bestehenden Prozessen

Benchmark im digitalen Vertriebsgeschäft

Schöpft die Potenziale des digtalen Wandels aus

Spart Zeit und Geld

Passt sich den Bedürfnissen des Vertriebs an

Vertragsanbahnung mit SAP inklusive Telefon- oder Videoberatung bis zum Vertragsabschluss anwendbar

LIVE CONTRACT

Für uns bedeutet diese Systemanbindung einen großen Schritt in die richtige Richtung: die digitale Kundenberatung ausbauen und gleichzeitig Optimierung durch Prozessautomatisierung erreichen.

Andreas Bayer, Leiter Vertrieb Geschäftskunden, Lechwerke AG

Kanalübergreifende End-to-End-Kundenprozesse in Cloud- oder On-Premise-Produkten

Setzt auf bestehender IT-Struktur auf

Vereint analoge und digitale Kommunikationsangebote

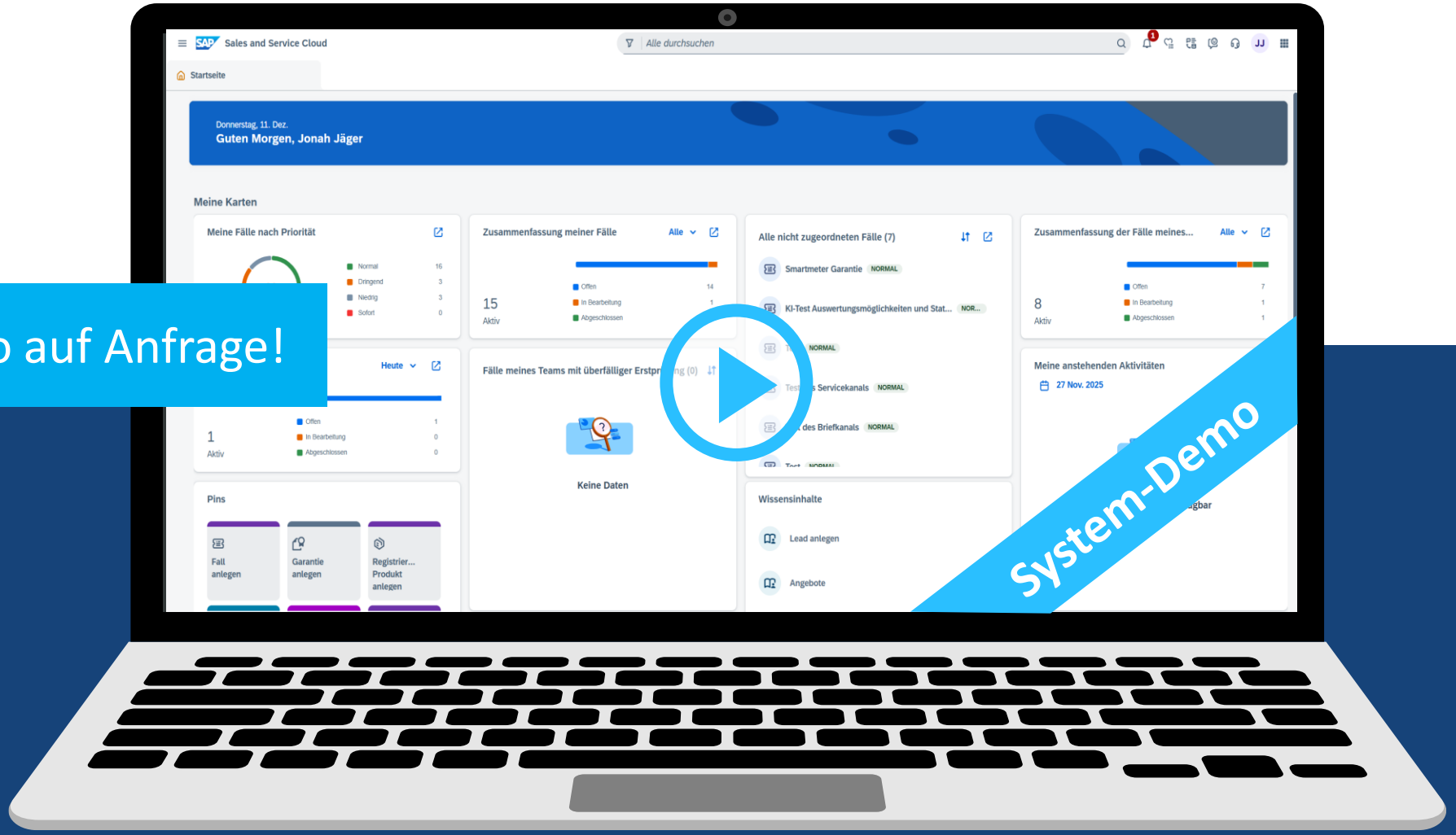
Ermöglicht eine vernetzte Service-Intelligenz

Digitaler Vertragsabschluss in Echtzeit

SYSTEM-DEMO – SAP SALES & SERVICE CLOUD V2 UND LIVE CONTRACT

Digitale End-to-End Customer Journey – Upselling von Non-Commodity Produkten im Neuvertragsprozess

System-Demo auf Anfrage!



CUSTOMER JOURNEY NEU GEDACHT

End-to-End Customer Journey: Live-Vertragsabschluss über die SSCV2 (Mashup)

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE



1. Kunde möchte eine Wallbox bestellen und vereinbart einen Termin (über SYNCOTIME) für eine Produktberatung



2. Automatisiert wird ein Case in der SSCV2 angelegt, mit dem Termin der geplanten Beratung/ Vertragsunterzeichnung



3. Serviceberater öffnet vor dem Termin über den Case in der SSCV2 die LIVE CONTRACT Anwendung

4. Serviceberater und Kunde beginnen die Online-Beratung





5. Kunde bekommt das unterzeichnete Dokument im Anschluss zum Download bereitgestellt und alle zugehörigen Unterlagen werden im Ticket und beim Kunden hinterlegt



6. Nach Abschluss der Beratung ändert der Serviceberater den Status in LIVE CONTRACT, woraufhin der Status in der SSCV2 übernommen wird



7. Ist die Beratung abgeschlossen, wird automatisch auch das Angebot in der SSCV2 aktualisiert und archiviert



8. Vertragserstellung in SAP S/4HANA

CUSTOMER JOURNEY NEU GEDACHT

Konkrete Mehrwerte für Ihren Kundenservice durch die automatisierte Customer Journey



1. Kommunikation über einen Webbrowser (Omnichannel-Kommunikation)



3. Self-Service-Buchung – verbesserte Reaktions-zeit und Kunden-zufriedenheit



5. Echtzeitkommunikation von Non-SAP und SAP-Systemen



7. Höhere Geschwindigkeit und Servicequalität durch den End-to-End-Prozess



2. Nach dem Buchen eines Termins erfolgt die auto-matische Case-Erstellung – 24/7 automatisierte Ticketerstellung



4. Verbesserte Datenqualität und Dokumentation



6. Reduzierte Belastung des Kundensupports
→ zufriedenere Mitarbeiter

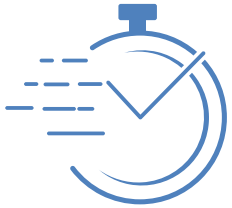


8. Kundenzufriedenheit erhöhen durch flexible Terminbuchung

DSC & SYNCPILOT – QUICKSTART

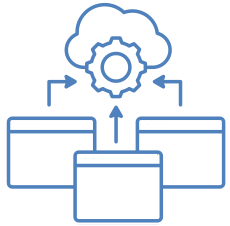
Kanalübergreifende End-to-End-Kundenprozesse in Echtzeit

CX TEAM
CUSTOMER EXPERIENCE



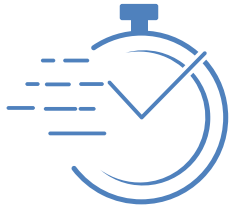
DSC Quickstart
Sales & Service Cloud V2

- Grundeinrichtung und Integration
- Berechtigungen und Rollenkonzept
- Dialogmanagementsystem
- Agent Desktop / Ticket- und Fallmanagement
- Abstimmungsworkshop



Schnittstelle
DSC ←→ SYNCPILOT

- API-Spezifikation REST
- LIVE CONTRACT ↔ SSCV2 API
- Verwendete Services der SSCV2 API:
  - Case Service, Sales Quote Service, Document Service, Account Service, Contact Person Service



SYNCPILOT Quickstart
SYNCOTIME & LIVE CONTRACT

- Grundeinrichtung und Anbindung
- Enabling & Anwenderschulungen

Vorteile

- Im Zusammenspiel der Lösungen ist perspektivisch die Abbildung aller B2C- und B2B-Prozesse möglich.
- Umsetzung in 4 - 6 Wochen

- Vordefinierte, standardisierte und erprobte Schnittstelle
- IT-Security-konformer Prozess
- Eng verwobene Abstimmung für flüssige Datenübergabe

- End-to-End-Prozesse über alle B2C-/B2B-Produkte
- Fallabschließende, medienbruchfreie und rechtssichere Online-Beratung
- Spürbare Effizienzsteigerung für Kunden und Servicemitarbeiter
- Standardisierte, DSGVO-konforme Lösung

ANSPRECHPARTNER



MARCUS CHRISTMANN

Leiter Vertrieb

marcus.christmann@dsc-gmbh.com

+49 160 7425 060

PHILIPP STELTEMEIER

Produktvertrieb

philipp.steltemeier@dsc-gmbh.com

+49 152 3953 3160

www.dsc-gmbh.com

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH
Carl-Benz-Straße 16 a | 69198 Schriesheim

DSC-COPYRIGHT UND DISCLAIMER

Verantwortlich für den Inhalt nach §55Abs.2RStV

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH

Ingo Sundermann

Carl-Benz-Str. 16 a | 69198 Schriesheim

Die hier enthaltenen Angaben wurden sorgfältig recherchiert und geprüft. Sie unterliegen einer ständigen Kontrolle und werden laufend aktualisiert. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der enthaltenen Informationen wird keine Garantie oder Haftung von DSC übernommen.

Angaben in dieser Publikation, die sich auf bevorstehende Planungen, Ereignisse oder Ergebnisse beziehen, sind zukunftsgerichtet, ebenso Aussagen, die Worte wie "glaubt", "erwartet", "plant", "ahnt" oder ähnliche beinhalten. Diese Aussagen sind mit Risiken und Ungewissheiten verbunden und basieren auf gegenwärtigen Erwartungen. Die tatsächlichen Ergebnisse können daher wesentlich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen geäußerten Erwartungen abweichen.

Hinweis zur Rechtsberatung

Die DSC GmbH hat keine Erlaubnis nach § 1 Rechtsberatungsgesetz. Die in diesem Dokument bereitgestellten Inhalte dienen deshalb ausschließlich Ihrer Information und stellen keine Rechtsberatung dar.

Copyright © DSC GmbH – alle Rechte vorbehalten

An den in unseren Unterlagen veröffentlichten Texten, Logos, Bildern, Grafiken, Ton-, Video- und Animationsdateien behalten wir uns alle Rechte ausdrücklich vor. Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder Teilen daraus, sind zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung der DSC Unternehmensberatung und Software GmbH nicht gestattet.

SAP® und alle genannten SAP-Produkte und -Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Eigentum der SAP SE in Deutschland und vielen anderen Ländern. Weitere genannte Marken, Warenzeichen und registrierte Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Bildnachweise: Asphalt Autobahn und Küste mit Berg-Naturlandschaft bei Sonnenuntergang. Hochwinkelansicht (#2394473621): © ABCDstock – shutterstock.com; Junge Frau, die Rechnungen auf Laptop bezahlt und auf Sofa sitzt (# 421781575): © baranq – shutterstock.com; Verwendung des System-AI-Chatbot in Computer- oder mobilen Anwendungen zur Verwendung von Chatboten (# 2129414402): © Deemerwha studio – shutterstock.com; Omni channel technology of online retail business (# 1564080886): © Summit Art Creations – shutterstock.com; Arbeitnehmer bauen Energiesystem mit Solarpaneelen für Strom zusammen (# 2141200259): © alphaspirit.it – shutterstock.com; Globale Netzwerkverbindung, Omni Channel (# 393368821): © PopTika – shutterstock.com; Businessman using cloud computing connect at big data on global network connection (#1419224786): © PopTika – shutterstock.com; Businessman hand holding pencil drawing yellow arrow stand out from the group (#441934638): © worawut – stock.adobe.com; Cloud-Computing-Technologie Internet auf Converging Point of Circuit mit abstraktem blauen Hintergrund (#2033908043): © PeachShutterStock – shutterstock.com; Geschäftsleute, Handshake mit Partner (#2249889569): © TippaPatt / shutterstock; Laptop screen with video player. Online video content concept (#437132217): © Саша Мельник / Adobe Stock; Geschäftsmann, der Computer für Entwicklung und Analyse verwendet (# 2489574595): © Smile Studio AP – shutterstock.com; DMS-Dokumentenverwaltungssystem, Enterprise Content Management (#2261354073): © TippaPatt / shutterstock.com; Vertragswort auf geschäftlichem Hintergrund (# 534860242): © Rawpixel.com – shutterstock.com; Intelligente Vertragsautomatisierung, Cloud-basierte Überprüfung legaler Dokumente, Vereinbarungen, E-Contract-System (#2689951341): © LAONG / shutterstock.com; Secure Document Management Revolutionized with Streamlined Workflow (#1172834932): © Arshadul – Adobe Stock; Cloud Server computing security (#414084829): © khwanchai – Adobe Stock; Digitaler Vertrag, der die Arbeits- und Grafikbedingungen beschreibt. Allgemeine Geschäftsbedingungen für neue Arbeitgeber. (#2202502023): © Miha Creative – shutterstock.com; Business-Entwickler verwenden Kanban Board Framework auf Laptop-Computern. (#2280714137): © TippaPatt – shutterstock.com; Personalbestand, Kundenbetreuung, Mitarbeiterbetreuung (#423521434): © Jirsak – shutterstock.com; High-Speed mit binären Codenummern auf unscharfem Weg oder Weg (#1091557088): © Khing Choy – shutterstock.com; Hand holding circle network communication technology for global. (#487888171): © Teerayut – Adobe Stock