



**CSS**

**CUSTOMER  
SELF-SERVICE**

**STARTERPAKET  
FÜR 19`000 EUR**

**PILOT LIVE  
IN 6 WOCHEN**

## Verbessern Sie die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden durch innovative **digitale Self-services**



Eine Lösung für stärkere Kundenbindung und gesteigerte Serviceproduktivität.



Beschleunigen Sie Serviceprozesse und erschliessen Sie neue Einnahmequellen.



Sparen Sie wertvolle Zeit durch eine höhere Transparenz bei gemeinsamen Prozessen und Informationen.



Nahtlose Integration in Ihre Prozesse und IT-Landschaft.

## **WAS IST PROAXIA CUSTOMER SELF-SERVICE?**

Mit unserer Paketlösung können Sie ein hochmodernes B2B-Serviceportal realisieren, das Ihre Geschäftsprozesse mit innovativen digitalen Self-Services unterstützt und sich nahtlos in Ihre SAP-Landschaft integriert.

### **IM PAKET ENTHALTEN**

- Analyse und Konfiguration des Kundenportals und der Self-Service Funktionalitäten
- Grundlegende Installation von Cloud-Plattform und Anwendungen
- Konfiguration der SAP Business Technology Platform Konfiguration
- Integration der SAP Solutions (SAP Service Cloud, SAP Field Service Management)
- Power User Training für Administratoren
- Go-Live Vorbereitung & Support

### **Implementierungs-Paket**

EUR 19.000,-



### **proaxia CSS Core User Edition Lizenz (Bundled Solution)**

EUR 6.050,- /Monat



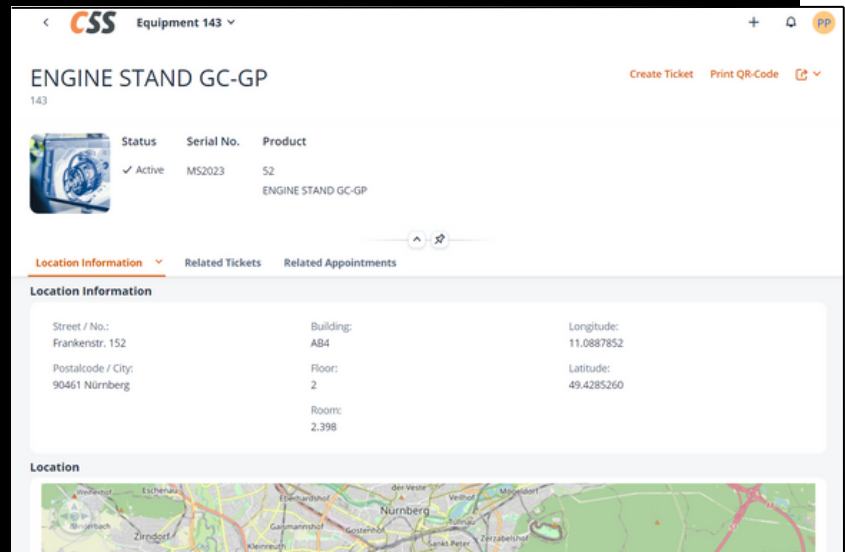
**Lizenzpreise für integrierte SAP-Lösungen finden Sie  
in Ihrer SAP-Preisliste**

Voraussetzung

# Enthaltene Funktionen

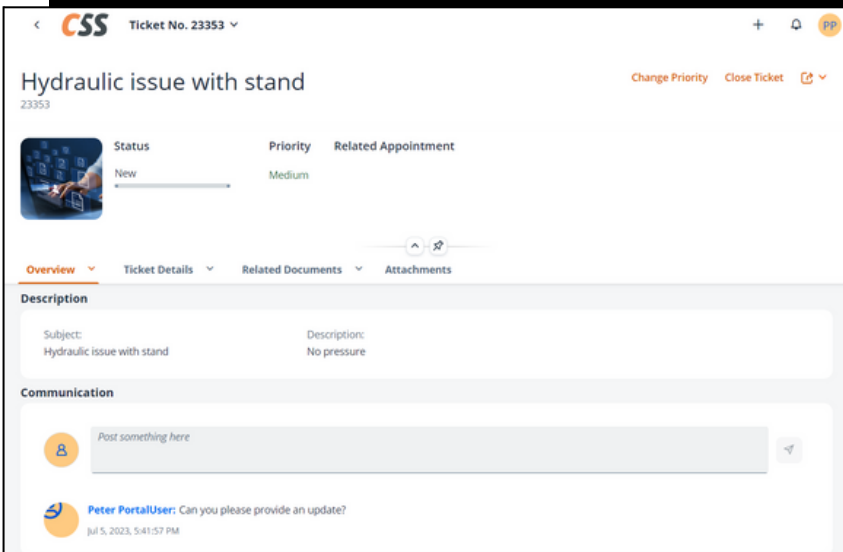
## Equipment Verwaltung

Ermöglichen Sie Ihren Kunden einen Überblick über alle installierten Maschinen und Geräte während des gesamten Produktlebenszyklus. Kunden haben direkten Zugriff auf alle ihre Equipments und können aktuelle Informationen abrufen. Dieser Überblick bietet einen Ausgangspunkt für weitere Serviceprozesse oder Mehrwertangebote (Garantie-/SLA-Informationen, Serviceverträge usw.). Geben Sie Ihren Kunden die Gewissheit, dass ihre Equipments bestmöglich betreut werden.



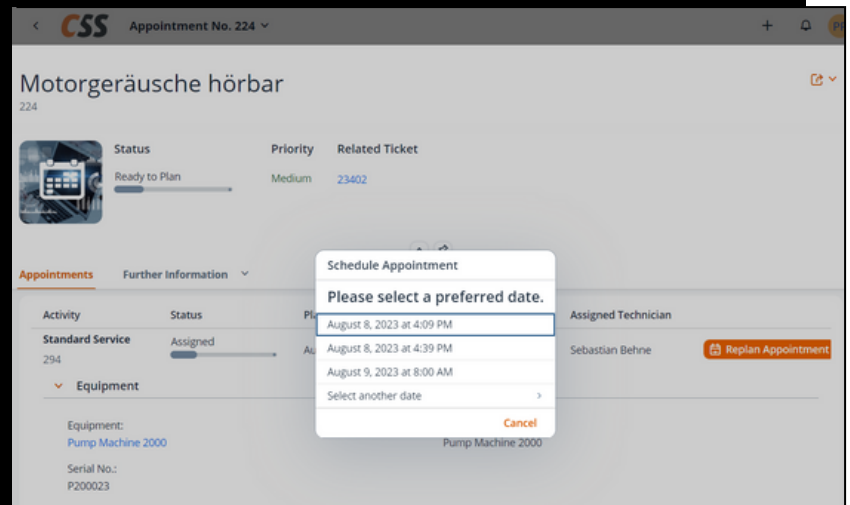
## Ticket Verwaltung

Geben Sie Ihren Kunden den direkten Zugang, um ihre Serviceanfragen selbst zu verwalten. Sie können Tickets erstellen, aktualisieren und priorisieren. Weiterhin können Ihre Kunden direkt mit Ihrem Kundenservice zusammenarbeiten, indem sie Tickets kommentieren oder zusätzliche Anhänge hochladen. Alle Tickets und die ganze Servicekommunikation stehen an einem einzigen Ort zur Verfügung - unabhängig vom Anfragekanal - wann immer sie diese benötigen.



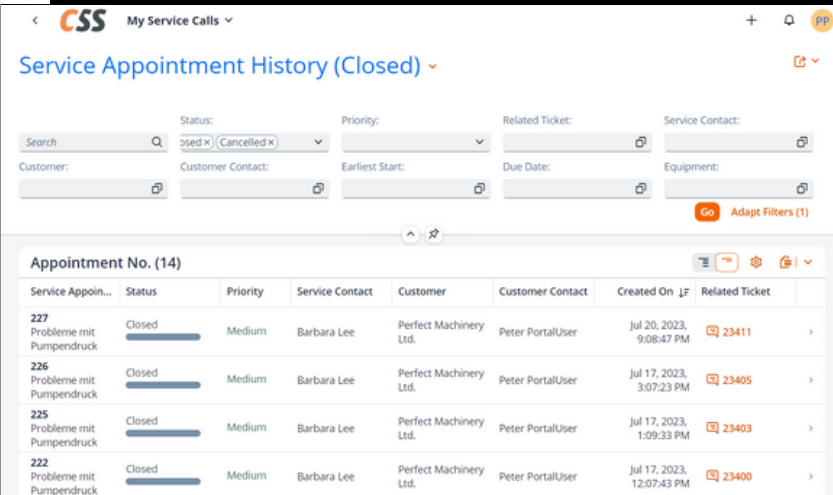
## Service-Terminverwaltung

Erhöhen Sie die Transparenz über alle Technikeinsätze und sparen Sie wertvolle Zeit durch interaktive Planung und Neuplanung, direkt aus Ihrer Plantafelübersicht. So optimieren Sie Ihre Serviceeinsätze und setzen immer den geeignetsten Techniker mit dem kürzesten Anfahrtsweg ein. Ihre Kunden haben jederzeit Zugriff auf alle relevanten Informationen über anstehende und abgeschlossene Serviceeinsätze.



## Serviceeinsatzhistorie und Dokumentation

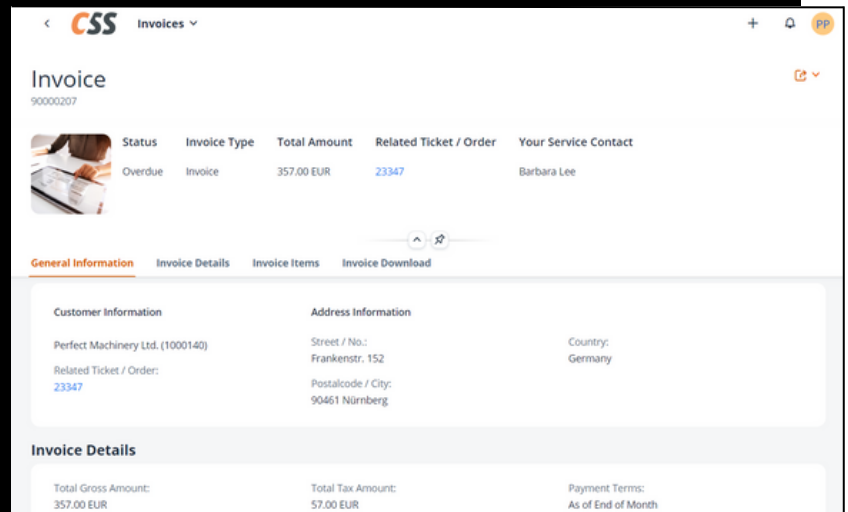
Ermöglichen Sie Ihren Kunden einen bedarfsgerechten Zugriff auf alle Informationen zu ihren Serviceeinsätzen. Kunden haben Zugriff auf historische Serviceberichte und Dokumente welche an einem sicheren Ort gespeichert werden. Die Informationen können jederzeit auf mobilen- und Desktopgeräten online angezeigt werden oder bequem offline herunter geladen werden.



Service Appoin...	Status	Priority	Service Contact	Customer	Customer Contact	Created On	Related Ticket
227 Probleme mit Pumpendruck	Closed	Medium	Barbara Lee	Perfect Machinery Ltd.	Peter PortalUser	Jul 20, 2023, 9:08:47 PM	23411
226 Probleme mit Pumpendruck	Closed	Medium	Barbara Lee	Perfect Machinery Ltd.	Peter PortalUser	Jul 17, 2023, 3:07:23 PM	23405
225 Probleme mit Pumpendruck	Closed	Medium	Barbara Lee	Perfect Machinery Ltd.	Peter PortalUser	Jul 17, 2023, 1:09:33 PM	23403
222 Probleme mit Pumpendruck	Closed	Medium	Barbara Lee	Perfect Machinery Ltd.	Peter PortalUser	Jul 17, 2023, 12:07:43 PM	23400

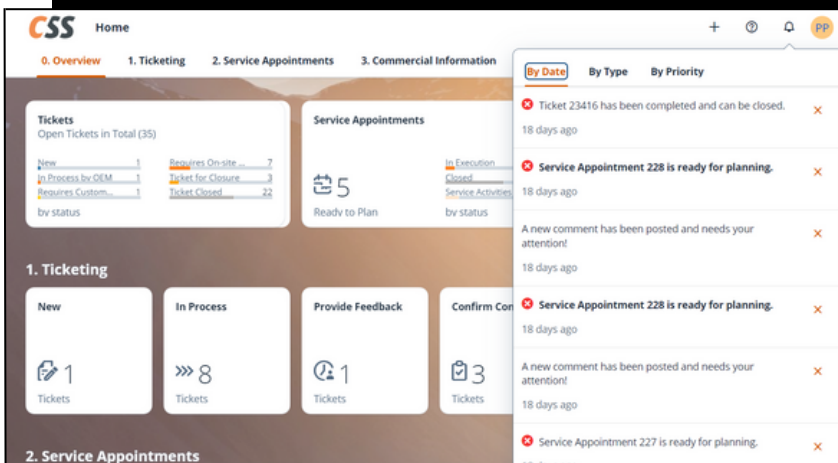
## Faktura und Rechnungsverwaltung

Mit proaxia CSS reduzieren Sie Ihren Aufwand für Kundenanfragen zu Rechnungen und Zahlungsstatus. Sie können auf ihre komplette Rechnungshistorie zugreifen und den individuellen Rechnungs- und Zahlungsstatus verfolgen. Für den Fall, dass Ihre Kunden eine Rechnungskopie benötigen, können sie das Rechnungsdokument auch herunterladen.



## Benachrichtigung und Verwaltung des Kundenprofils

Zeigen Sie Kundenprofilinformationen an und veröffentlichen Sie relevante Benachrichtigungen. Sie werden automatisch benachrichtigt, wenn neue Ticketkommentare verfügbar sind, ein Serviceeinsatz geplant werden kann oder ein Ticket zur Schließung bereit ist. Mit Unterstützung der integrierten Benachrichtigungsfunktion beschleunigen Sie die Abwicklung von Kundenanfragen deutlich.



## Individuelle Erweiterungsmöglichkeiten

- AI Chatbot
- AR-gestützte Fernüberwachung
- IOT Device Management
- Dokument & Media Management
- Wissensdatenbank
- Learning Management System
- Produkt Konfigurator & Webshop
- ...

## Ihre Vorteile mit proaxia

- Vollständige Integration mit den SAP Lösungen
- Pilotimplementierung zur Validierung der Anwendungsfälle
- Vordefinierter Projektumfang zu einem Festpreis
- Überschaubare Kosten und Risiken
- Unsere langjährige Erfahrung garantiert Ihnen die Qualität Ihrer Lösung

## Implementation





## Dr. Jan Michael Loehe

Principal Discrete Manufacturing

jan.loehe@proaxia-consulting.com

Phone +49 (0)911 237 91 75

## Kontakt Schweiz

proaxia consulting group ag

Industriestrasse 176  
CH-8957 Spreitenbach

Phone +41 (0)56 418 20 80  
Fax +41 (0)56 418 20 81

info@proaxia-group.com  
[www.proaxia-group.com](http://www.proaxia-group.com)

## Kontakt Deutschland

proaxia consulting group ag

Frankenstrasse 152  
DE-90461 Nürnberg

Phone +49 (0)911 237 91 75  
Fax +49 (0)911 237 92 99

info@proaxia-group.com  
[www.proaxia-group.com](http://www.proaxia-group.com)