

Bona: SAP® Hybris® Service Cloud를 통한 고객 서비스 개선



회사

Bona

위치

콜로라도 오로라

업종

화학 약품

제품 및 서비스

목재 바닥을 위한 제품 설치,
유지보수 및 개조

직원

500명

웹 사이트

www.bona.com

파트너

KPIT Technologies Ltd.
www.kpit.com

목적

- 동급 최고의 고객 서비스 제공
- 서비스 호출 처리 시간 단축 및 고객에 대한 후속 확인 필요성 감소
- 소셜 미디어 채널에서 고객 만족도 추적 및 고객을 홍보자로 전환

Why SAP® Hybris® 솔루션을 선택한 이유

- SAP® Hybris® Cloud for Service의 일관된 옴니채널 고객 경험
- 고객 서비스 데이터에 대한 모바일 액세스
- 빠르고 정확한 검색 결과 및 인메모리 분석을 위한 SAP HANA 플랫폼
- 서비스와 지원을 세계적 수준으로 끌어올리기 위한 확장성
- 기존 전사적 자원 관리(ERP) 시스템과의 간단한 통합

해결책

- SAP Hybris Service Cloud 배포를 위해 SAP 파트너인 KPIT Technologies Ltd.의 전문성 활용
- 지원 호출 속도를 높이기 위해 필요한 실시간 모바일 기능 제공

이점

- 신속한 고객 클레임 처리 및 문제 해결 촉진
- 문제 재발을 방지할 목적으로 실시간 보고를 통해 세계적 동향 파악
- 고객 서비스 개선을 위해 클레임에 대해 수동적 태도가 아닌 적극적 태도로 대처할 수 있도록 서비스 담당자에게 권한 부여

66%

고객 문의 해결을 위해 필요한
전화 통화 감소

개선

고객 심리 추적

수월함

고객 서비스 경험

“SAP 기술은 우리가 고객 서비스 목표를 달성하도록 도와줍니다.

SAP Hybris Service Cloud는 첫 번째 고객 접점에서 서비스 담당자에게 올바른 정보를 제공합니다.”

Richard Goering (Bona 판매 운영 부사장)

