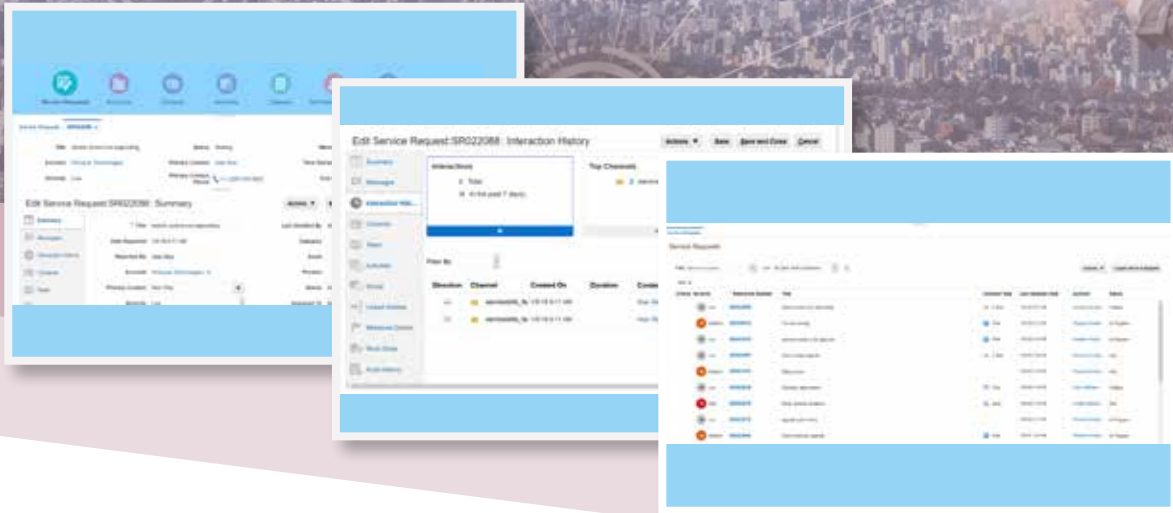


BP4Apps Service



Oracle Service Cloud Insight für Anwender & Applikationsexperten

Horus BP4Apps steht für „Business Processes for Oracle Cloud Applications“ und liefert umfassendes Prozess- und Anwendungswissen für das Oracle SaaS Produktportfolio.

Umfassende Funktionen für enorme Wettbewerbsvorteile und optimale Serviceleistung

Durch den Aufbau dauerhafter, gewinnbringender Kundenbeziehungen mit integrierten Web-, Social- und Contact Center-Anwendungen ermöglicht die Oracle Service Cloud enorme Wettbewerbsvorteile. Mithilfe umfangreicher Funktionen werden Kosten reduziert und gleichzeitig die Qualität der Serviceleistungen gesteigert. Neben der Kundenorientierung im Fokus bietet die Oracle Service Cloud Prozesse und Funktionen, die es Mitarbeitern ermöglichen, qualitativ hochwertigen, individuellen und schnellen Kundenservice zu bieten. Der modulare Aufbau gewährt die erforderliche Flexibilität, um sich zeitnah auf geänderte Betriebsanforderungen anzupassen.

Umfassendes Prozess- und Anwendungswissen für Oracle Service Cloud

Mit Horus BP4 Service erhält der Anwender oder Applikationsexperte ein einfach zu bedienendes wissensbasiertes System, welches als Service aus der Horus Public Cloud bezogen wird.

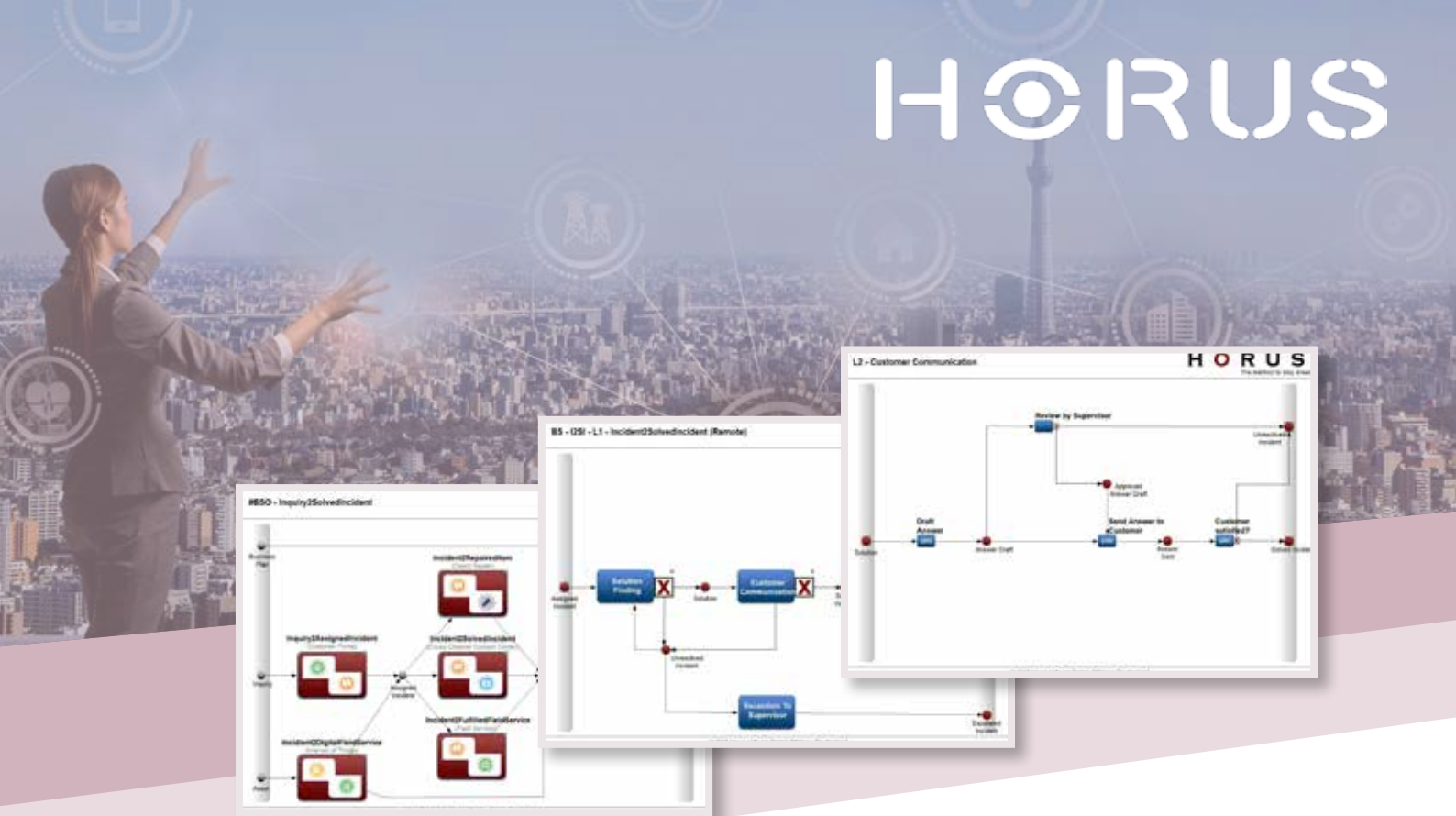
Im privaten Horus Community Portal steht für die relevanten Oracle Applikationsmodule umfassendes Geschäftsprozess-Wissen zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt für die Anwender-Community zielgruppengerecht und auf den jeweiligen Nutzungszweck bezogen. Dies gilt auch für die Möglichkeiten zum unschätzbaren wertvollen Wissensaustausch innerhalb der Anwender-Community.

Komponenten des Wissensprodukts BP4 Service

Das Herzstück von Horus BP4 Service bildet eine reichhaltig gefüllte Wissensbasis, die dem Nutzer einen tiefen Einblick in die fachlichen Strukturen der Oracle Cloud Applications erlaubt. Diese Wissensbasis besteht aus einfach verständlichen, logisch miteinander verknüpften Modellen, die verschiedene Sichten auf die für den Nutzer relevanten Aspekte der Oracle Cloud Applications bieten.

Den Kern bilden folgende Modellkomponenten:

- Verwaltung aller Kundenservicekanäle auf einer Plattform
- Proaktive Kundenkommunikation anhand Serviceprofilen
- Berichte und Analysen der Kundenbedürfnisse und -fälle



Reichhaltige Wissensmodelle für fachliche Strukturen der Oracle Service Cloud

Kommerzielle Rahmenbedingungen

Die Preisgestaltung für BP4 Service erfolgt in Abhängigkeit von den beim Kunden lizenzierten Oracle Service Cloud Services wie folgt:

Volumenklasse	Hosted Named User	Jährliche Subskriptionsgebühr
I:	≤ 10	EUR 600,00
II:	11 - 40	EUR 1.200,00
III:	> 40	EUR 1.800,00

Im Lieferumfang sind die jeweils lizenzierten Wissensmodelle enthalten sowie die Nutzung des Horus Repositories und der Horus Private Community als Service aus der Horus Public Cloud. Die Horus Public Cloud wird in einem deutschen Rechenzentrum gehostet.

Lizenzierung

BP4Apps-Produkte beinhalten produktspezifische Wissensmodelle einschließlich Referenzprozessen, Nutzeranweisungen und Testfällen. Zum Lieferumfang gehören Cloud-Lizenzen des Produkts „Horus Private Community“ mit der Restriktion einer Nutzung ausschließlich mit BP4Apps.

Der Erwerb von Horus Cloud Services erfolgt auf Basis eines Cloud-Servicevertrags der Horus software GmbH. Der Kunde akzeptiert die zum Zeitpunkt des Erwerbs gültigen Bedingungen. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 3 Jahre. Im Anschluss daran verlängert sie sich jeweils automatisch jährlich.

Hinweise

Die aufgeführten Produkte sind markenrechtlich geschützt und stehen dem jeweiligen Rechteinhaber zu. Für unsere Cloud-Infrastruktur setzen wir die renommierten Anbieter Oracle (<https://cloud.oracle.com/home>) und Hetzner (www.hetzner.de) ein.