

## BP4Apps Service

# Reichhaltige Wissensmodelle für fachliche Strukturen der Oracle Service Cloud

### 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

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. Der Horus Knowledge Explorer steht für die relevanten Oracle Applikationsmodule umfassendes Geschäftsprozess-Wissen zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt für die Anwender zielgruppengerecht und auf den jeweiligen Nutzungszweck bezogen. Dies gilt auch für die Möglichkeiten zum unschätzbar wertvollen Wissensaustausch innerhalb des Unternehmens.

### 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 von Serviceprofilen
- Effiziente Abwicklung von Serviceanfragen

**Oracle  
Service Cloud**

© 2023 Horus software GmbH