SAP Customer Experience | ÖFFENTLICH

# Intelligent CX

## Be amazing every time

# Inhalt


3 Die Veränderungen im globalen Markt drehen sich immer schneller. Kann Ihre CX mithalten?

5 Eine neue Philosophie

6 Fünf zentrale Herausforderungen für CX

7 SAP Customer Experience: Intelligent CX

9 E-Commerce

10 Lösungen für Kundendaten

11 Kundenservice

12 Marketing

13 Vertrieb

14 Was bringt Intelligent CX Ihrer Branche?

# Die Veränderungen im globalen Markt drehen sich immer schneller. Kann Ihre CX mithalten?

Durch den wachsenden Einfluss von Online-Communitys, sozialen Netzwerken und digital versierten Verbrauchern stehen Unternehmen weltweit vor der Entscheidung, wie sie ihr Geschäft anpassen. Dafür ist es nötig, sich von der prozessorientierten Denkweise zu verabschieden und eine **kundenzentrierte Denkweise** zu etablieren – oder man riskiert, von flexibleren, innovativeren Mitbewerbern überflügelt zu werden. Ein wichtiger Schritt bei dieser Transformation ist der Übergang vom herkömmlichen Customer Relationship Management (CRM) hin zur modernen Customer Experience (CX).

# Was bietet modernes CX, was herkömmliches CRM nicht abdeckte?

## Ergebnisse

Während CRM darauf abzielte, mehr vorhandene Produkte zu verkaufen, ist das **Ziel von CX**, Kunden beim Einkauf einzubinden, einen Mehrwert für sie zu schaffen und mit ihnen zu interagieren. Es reicht nicht mehr aus, Kunden nur zu informieren, damit sie das kaufen, was die Marke bietet. Heute erwarten Kunden, dass sie verstanden werden und ihre Bedürfnisse mit personalisierten Angeboten erfüllt werden – und zwar wie, wo und wann sie es brauchen.

## Infrastruktur

In der Hoch-Zeit von CRM wurden die Anwendungen an einem zentralen, lokalen Standort betrieben und sowohl Käufer als auch Verkäufer waren gezwungen, mit dieser Schnittstelle auf eine festgelegte Weise zu arbeiten. **Mit CX** haben mehr Geräte, Kanäle und personalisierte Ergebnisse das Vertriebsmodell für Anwendungen verändert, sodass jetzt ein offenerer, cloudbasierter Ansatz erforderlich ist.

## Daten

Während CRM-Lösungen Vorgangsinformationen zur Steuerung von Transaktionen erfassten, nutzen heutige Interaktionen **Vorgangs- und Echtzeitdaten**, um ein dynamisches Kundenprofil zu erstellen, das im jeweiligen Kontext nützlich ist. Dies erfordert ein hohes Maß an Datenkompetenz und eine Änderungen der Art und Weise, wie wir Daten verwalten, teilen, nutzen und speichern.

# Eine neue Philosophie

Kunden von SAP haben wiederholt ihre Unzufriedenheit mit bestehenden CRM- und CX-Lösungen geäußert, weil diese nicht in der Lage waren, ihren Kunden erstklassige Erlebnisse zu bieten und ihre strategischen Finanzziele zu erfüllen. Sie waren der Ansicht, dass bisher keine Lösung im Markt diese Anforderungen erfüllt. Deshalb haben wir die Initiative ergriffen und unsere Produkt-Roadmaps an dieses Konzept angepasst und eine neue Philosophie für die Kommunikation mit unseren Kunden entwickelt: **Intelligent CX** ist das Modell, das wir definiert haben, und die moderne CX ist das Framework, auf dem es basiert.

# Fünf zentrale Herausforderungen für CX

Unternehmen, die erstklassige Erlebnisse bieten und CX direkt mit finanziellen Auswirkungen verbinden wollen, stehen vor fünf zentralen Herausforderungen:

1. **Kundenwünsche jederzeit verstehen**
Können Sie mit einer 360-Grad-Sicht auf den Kunden, die auch Back-Office- und Offline-Daten umfasst, relevante Erkenntnisse in Echtzeit gewinnen?

2. **Das „Omni“ in „Omnichannel“ sichtbar machen**
Fördern Sie die Bindung und Treue Ihrer Kunden, indem Sie konsistente, kontextbezogene Interaktionen auf den bevorzugten Kanälen Ihrer Kunden bereitstellen?

3. **Personalisierte Kundenerwartungen erfüllen**
Wie können Sie jedem Kunden das Gefühl geben, dass er Ihr einziger Kunde ist, während Cookies von Drittanbietern auslaufen und die Risiken für den Datenschutz zunehmen?

4. **Auf die Vorteile von Automatisierung setzen**
Können Sie künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen (ML) nutzen, um kanalübergreifend die nächstbesten Aktionen vorherzusagen?

5. **Die neue B2B-Realität meistern**
Sind Ihre Vertriebs- und Kundenservice-Teams mit mobilen Tools, Zugriff auf Kundenanalysen in Echtzeit und Automatisierung von Aufgaben ausgestattet, um ihre Produktivität im wachsenden E-Commerce-Markt für B2B zu steigern?

# SAP® Customer Experience: Intelligent CX

## Drei Säulen des Portfolios

Wachstumsorientierte Unternehmen brauchen Agilität, intelligente Daten als Basis und die Fähigkeit, mühelos zu skalieren. Diese drei Säulen sind die Leitprinzipien für das Portfolio von SAP® Customer Experience:

1

**Marktchancen zu Erträgen machen**
Ein außergewöhnliches Kundenerlebnis beginnt damit, dass Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt sämtlicher Aktivitäten stellen. Mit unseren Lösungen vereinfachen Sie Kundendaten unternehmensweit und erstellen einzigartige Profile, die Ihnen helfen, Ihre Kunden und deren Vorlieben wirklich zu verstehen.

2

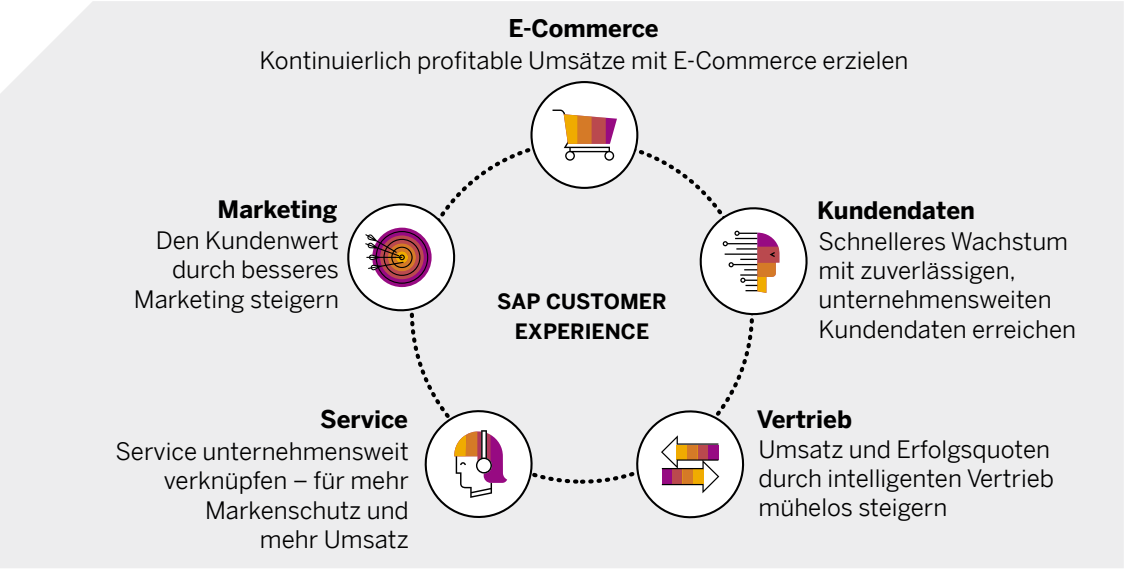
**Kundenvertrauen und Kundentreue mit intelligenten Interaktionen gewinnen**
Durch KI-gestützte Einblicke sorgen Sie dafür, dass sich jeder Kunde und jede Kundin einzigartig fühlt. Wir helfen Ihnen, mit Kunden auf Augenhöhe zu interagieren und zugleich die persönlichen Datenschutzpräferenzen beim Einkaufsprozess zu respektieren. Das erleichtert Ihnen, die Kundenbindung und das Upselling unter Verwendung von maschinellem Lernen und intelligenter Automatisierung.

3

**Umfassende Geschäftsmodelle für Wachstum, Skalierung und Zukunftssicherheit entwickeln**
Wir wissen, was es braucht, um global zu operieren. Wenn Sie Abläufe mit einem klaren Blick auf Bestände, Beschaffung und Kundeninteraktionen bereitstellen, können Sie jederzeit und überall verkaufen – zu den Bedingungen, die Ihre Kunden erwarten.

# Das Portfolio von **SAP Customer Experience**

Unsere Lösungen bieten Unternehmen jeder Größe umfassende Einblicke in die gesamte Wertschöpfungskette und ermöglichen es, Echtzeit-Geschäftsdaten und -signale zu verknüpfen – und zwar zugunsten einer stärkeren Kundenbindung und höherer Erträge.




## Charakteristika des Portfolios

**Cloudbasiert**

**API-First**

**Integrierte KI- und ML-Funktionen**

**Global und Omnichannel**

# E-Commerce

## **Kontinuierlich profitable** Umsätze mit E-Commerce erzielen

Mit den Lösungen für den digitalen Handel von SAP lassen sich datengestützte Einblicke aus dem gesamten Unternehmen nutzen, um Ihr Markenversprechen mit E-Commerce zu erfüllen – von der Entdeckung bis zur Lieferung – und kontinuierlich profitable Umsätze zu erzielen. Wir unterstützen Sie bei folgenden Aufgaben:

- Schnelles Einführen neuer Geschäftsmodelle, Kanäle und Geräte
- Aufbau eines einzelnen integrierten Managements im gesamten Unternehmen
- Wachstum auf einer robusten, funktionsstarken und skalierbaren Plattform

„Wir verwenden SAP Commerce Cloud, um **unser Wachstum zu fördern**. Wir steigern den Umsatz und verbessern das Kundenerlebnis."

Jim Ferolo, Vice President and Chief Information Officer, Maui Jim Inc.

### 500 %

Erfahren Sie, wie Topcon Positioning Systems Inc. den Kundenstamm nach der Implementierung von SAP Commerce Cloud um 500 % vergrößert hat

Kundenbericht lesen

### 8 Mal hintereinander

Erfahren Sie, warum SAP im 2022 Gartner Magic Quadrant für Digital Commerce ein führender Anbieter ist

Bericht lesen

# Kundendatenlösungen

## Schnelleres Wachstum mit unternehmensweiten **Einblicken in Kundendaten**

Gewinnen Sie mehr bekannte Benutzer und stärken Sie die Kundenbindung, indem Sie Kunden besser verstehen als je zuvor. Mit unseren Lösungen SAP Customer Identity and Access Management (SAP CIAM), SAP Enterprise Consent and Preference Management und SAP Customer Data Platform haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Fundierte Entscheidungen auf der Basis von Echtzeit-Kundendaten aus Ihrem gesamten Unternehmen treffen
- Interaktionen mithilfe genauer, zustimmungsbasierter Kundendaten personalisieren
- Komplexität des Datenschutzes durch optimierte Abläufe bewältigen

„Dank der Kundendatenlösungen von SAP konnten wir unsere **Kunden bereits kennenlernen**, bevor sie das Gelände betraten."

Iman Alomrani, Deputy Chief Technology Officer, Expo 2020

## 269 %

Lesen Sie, wie ein Unternehmen mit E-Commerce- und Kundendatenlösungen von SAP innerhalb von drei Jahren einen ROI von 269 % erzielte.[1]

Unabhängige Studie lesen

## Über 7 Millionen

Erfahren Sie, wie doTERRA Kundendatenlösungen von SAP einsetzt, um über sieben Millionen Profile zu verwalten und Kunden besser zu verstehen

Video ansehen



1. „The Total Economic Impact of SAP Commerce Cloud and SAP Customer Data Solutions" („Die wirtschaftlichen Gesamtauswirkungen von SAP Commerce Cloud und SAP Customer Data Solutions"), eine im Auftrag von SAP im November 2020 durchgeführte Studie von Forrester Consulting.

# Kundenservice

## Service verknüpfen, um stärkeren **Markenschutz und mehr Umsatz zu erzielen**

Die Lösung „SAP Service Cloud“ verknüpft Kundenservice mit der Wertschöpfungskette und liefert die Ergebnisse, die für Ihre Kunden und Ihr Unternehmen wichtig sind. Mit dieser intelligenten Lösung auf Basis von Microservices haben Sie folgende Optionen:

- Über alle Kanäle schnellen, zuverlässigen und personalisierten Service bereitstellen, um neue Chancen zu erschließen und transformative Geschäftsmodelle zu unterstützen
- Die Kompetenz von Mitarbeitern durch Erkenntnisse aus dem gesamten Lebenszyklus verbessern
- Die Betriebseffizienz durch eine echte 360-Grad-Sicht auf den Kunden steigern, die mit KI-gestützten Einblicken, umfassender Integration in SAP ERP und einem modernen Arbeits-Desktop kombiniert wird

„Mit SAP Customer Experience konnten wir einen **schnellen Return on Investment erzielen** und gleichzeitig eine leistungsstarke technische Grundlage für eine kontinuierliche Wertschöpfung schaffen.“

Tim Baker, CIO, Moen Inc.

### 10 % schneller

Erfahren Sie, wie Goodyear Dunlop Tires Servicetickets mithilfe von SAP Service Cloud um 10 % schneller bearbeiten konnte

Kundenbericht lesen

### 372 %

Lesen Sie, wie ein Unternehmen durch die Implementierung der Lösungen „SAP Sales Cloud“ und „SAP Service Cloud“ innerhalb von drei Jahren einen ROI von 372 % erzielte[2]

Unabhängige Studie lesen



2. „The Total Economic Impact of SAP Sales Cloud and SAP Service Cloud“ („Die wirtschaftlichen Gesamtauswirkungen von SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud“), eine im Auftrag von SAP im Juni 2021 durchgeführte Studie von Forrester Consulting.

# Marketing

## **Steigerung des Kundenwerts** durch besseres Marketing

Durch umfassende, personalisierte Omnichannel-Projekte können Sie Kunden dort erreichen, wo sie gerade stehen, und ihnen bieten, was sie benötigen. Die Lösung SAP Emarsys® Customer Engagement wurde speziell für Marketingexperten entwickelt. Sie bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Integrierte, personalisierte und kanalübergreifende Kampagnen schnell und skalierbar durchführen
- Kunden verstehen und mithilfe von KI-gestützten Erkenntnissen relevante Interaktionen in Echtzeit durchführen
- Millionen von Kunden in entscheidenden Momenten mit Botschaften erreichen, die die Kundentreue fördern und messbare Ergebnisse liefern

„Allein der E-Mail-Kanal hat für Ferrara schon einen **deutlichen Unterschied** gemacht. Unsere Kampagnen haben zu einem sehr hohen Interaktionsgrad geführt, und aus Investitionssicht ist es ein äußerst effektiver Kanal für den Aufbau der Kundentreue.“

Dan Bartelsen, Director, IT Business Partner – E-Commerce and Digital Marketing, Ferrara Candy Company

## 3,5 Milliarden

Lesen Sie, wie SAP Emarsys Customer Engagement während des Cyber-Wochenendes 2021 rekordverdächtige 3,5 Milliarden Nachrichten versendet hat.

Pressemitteilung lesen

## 20 %

Erfahren Sie, wie Ferrara Candy Company die Öffnungsrate bei E-Mail-Kampagnen um bis zu 20 % gesteigert hat

Kundenbericht ansehen

# Vertrieb

## Erfolgsquoten durch **intelligenten Vertrieb steigern – so einfach wie noch nie**

SAP Sales Cloud bietet datengesteuerte Erkenntnisse und Informationen, die Sie benötigen, damit sich Ihr Vertriebsteam auf hochwertige Geschäfte konzentrieren kann. Mit dieser Lösung arbeiten Sie strategisch und umfassend mit Kunden zusammen und bauen Ihre Vertriebsprozesse weltweit aus, um die Wünsche der Käufer zu erfüllen. SAP Sales Cloud unterstützt Sie bei folgenden Aufgaben:

- Die Vertriebsorganisation transformieren, damit sie schnell auf neue Marktanforderungen reagieren kann
- Kunden durch den Kaufprozess führen und ihre Entscheidungen mitgestalten
- Das Vertriebsteam weltweit über digitale und physische Kanäle unterstützen

„Echtzeit-Daten verändern einfach alles. Früher erhielten wir am Monatsende Unmengen an Daten aus den einzelnen Ländern, heute können wir **Lagerbestände und Vertriebszahlen zu jedem beliebigen Zeitpunkt einsehen.**“

David de Jong,
Senior Project Manager, Topcon

### Mehr als 25 %

Erfahren Sie, wie Topcon Positioning Systems Inc. die Zeit für das Erstellen von vollständigen regionalen konsolidierten Monatsabschlüssen mit SAP Sales Cloud um mehr als 25 % reduziert hat

Kundenbericht ansehen

### 4,9 %

Lesen Sie, wie ein Unternehmen mit Vertriebs- und Kundenservicelösungen von SAP innerhalb von drei Jahren eine Umsatzsteigerung von 4,9 % erzielt hat.[3]

ROI-Rechner



**2.** „The Total Economic Impact of SAP Sales Cloud and SAP Service Cloud“ („Die wirtschaftlichen Gesamtauswirkungen von SAP Sales Cloud und SAP Service Cloud“), eine im Auftrag von SAP im Juni 2021 durchgeführte Studie von Forrester Consulting.

# Was bringt Intelligent CX Ihrer Branche?

SAP Customer Experience trägt dazu bei, in vielen Branchen CX neu zu definieren. Zwei Beispiele:

Einzelhandel: **Carrefour**

„Carrefour setzt seine IT-Transformation hin zu cloudbasierten Lösungen und zur Migration verschiedener Technologien in ‚One Carrefour' fort. Die Basis für ein zukunftssicheres Partnernetz mit SAP-Lösungen ist nun geschaffen."

Clément Pecheur, IT E-Commerce Team Leader, Carrefour Belgium NV

**30.000**
Artikel werden durchschnittlich im Rahmen eines schnellen und angenehmen digitalen Erlebnisses bereitgestellt

**1**
einheitliche und benutzerfreundliche Website

Kundenbericht ansehen

Konsumgüter:
**Ferrara Candy Company**

„Wir haben jetzt viele Daten, für die wir früher bezahlen mussten. Für uns ist es sehr wichtig, dass wir alles Wesentliche steuern können. Die daraus resultierende Flexibilität ist gigantisch."

George Lesko, Vice President und CIO, Ferrara Candy Company

**59 %**
mehr kontaktierbare Konsumenten

**20 %**
Steigerung der Öffnungsraten bei E-Mail-Kampagnen

Kundenbericht ansehen

Studio SAP | 83667deDE (22/11)
© 2022 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. See Legal Notice on www.sap.com/legal-notice
for use terms, disclaimers, disclosures, or restrictions related to SAP Materials for general audiences.