



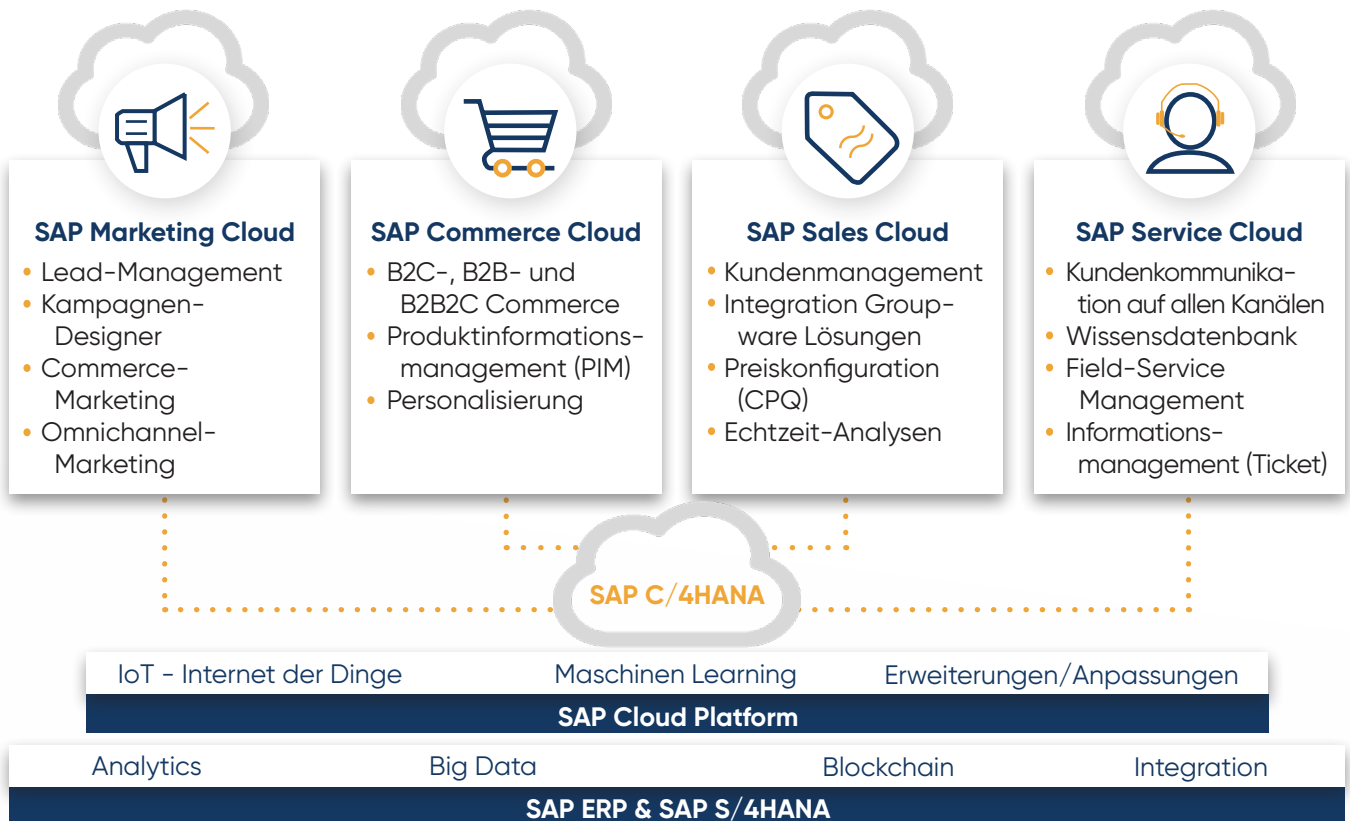
SAP C/4HANA

Die Customer Experience Suite!

Der Kunde sollte heute im Mittelpunkt jeder Unternehmensstrategie stehen. Kunden wollen nicht mehr nur konsumieren, sie wollen gleichberechtigte Akteure im Verkaufsprozess sein. Durch die Vielzahl an Möglichkeiten, die das Internet ihnen bietet, können sie selbstständig entscheiden, mit welchen Unternehmen sie sich beschäftigen wollen und bestimmen gleichzeitig die Bedingungen und den Umfang jeder Interaktion. Sie wollen eine personalisierte Erfahrung mit einer Marke und gleichzeitig nicht das Gefühl, dass das Unternehmen in ihre

Privatsphäre eindringt. Eine einzigartige Customer Journey Erfahrung ist das Ziel. Das SAP Customer Experience Portfolio deckt diese komplett ab, vom ersten Kontakt eines Kunden bis hin zum Kauf. Eigenständige Marketing-, Vertriebs-, Service- und E-Commerce-Lösungen waren früher für die meisten Zwecke gut genug. Doch die Zeiten haben sich geändert! Durch die Integration der Customer Experience Suite wird ein End-to-End-Prozess ermöglicht. Jeder Anwender wird in sämtliche Vertriebsprozesse eingebunden!

Customer Experience



60%

erhöhte Lead-
Erzeugung

80%

Umsatzsteigerung mit
neuen Besuchern der
Website

45%

Erhöhung der Gesamt-
konversionsrate



Marketing Cloud

Die SAP Marketing Cloud unterstützt Sie beim kontextuellen Marketing. Diese Lösung ermöglicht eine begeisternde und personalisierte Ansprache zum Kunden in Echtzeit. Als Marketingspezialist können Sie für Ihre Kunden ein individuelles Marketingprofil erstellen, damit Sie frühzeitig Motive oder auch Bedarfslagen erkennen können.



Commerce Cloud

Die SAP Commerce Cloud ist eine Plattform für einen erfolgreichen E-Commerce Auftritt. Durch eine hohe Datenqualität von Kunden und Produkten behalten Sie immer den Überblick und können somit jederzeit flexibel agieren. Individuell auf den Kunden zugeschnittene Angebote und Aktionen tragen zur Aufmerksamkeit bei. Diese Lösung kann sowohl bei B2C-, B2B- oder B2B2C-Unternehmen implementiert werden.



Sales Cloud

Mit der SAP Sales Cloud unterstützen Sie die Vertriebs-Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit, verbessern die Kundenzufriedenheit und beschleunigen den Kaufprozess. Durch die automatisierte und intelligente Konfiguration von Angeboten und Verträgen, vermeiden Sie die oft zeitraubende manuelle Erstellung. Des Weiteren bietet Ihnen die Lösung einen vollständigen Überblick über Ihre Kunden, damit Sie jederzeit Ihre Verkaufschancen beurteilen können.



Service Cloud

Die SAP Service Cloud bietet Ihren Kunden ein ganz neues Erlebnis. Über alle Kanäle hinweg können Ihre Kunden unkompliziert Kontakt mit dem Unternehmen aufnehmen. Diese Serviceanfragen werden anschließend als Ticket in der Lösung verwaltet und können durch intelligente Routingregeln den entsprechenden Servicemitarbeiter zugewiesen werden. Mit dem SAP Field Service Management können Sie die Einsätze Ihrer Service-Techniker schnell und einfach disponieren.