



# CLOUD COMPUTING

## Mit der SAP Customer Experience auf der Überholspur

CRM-Lösungen im C/4 und S/4 Hana Customer Management überzeugen mit vielen Prozessvarianten und nahtloser Back-End-Integration.

Von Thomas Joachim, Seema Nassery und Martin Deutsch, Allgeier ES

**D**ie Voraussetzung für transparente und effiziente Geschäftsprozesse sind heutzutage leistungsfähige IT-Systeme. Anhand der CRM-Software C/4 zeigt SAP, wie ein modernes, kundenorientiertes Customer Relationship Management aussehen muss. Die Customer-Experience-Lösung (CX) steht dabei nicht losgelöst von anderen SAP-Anwendungen, sondern ist integraler Bestandteil und deckt alle Kommunikationskanäle sowie Funktionsbereiche vollständig ab. Und genau das ist der wesentliche Vorteil dieser SAP-Software: Durch eine nahtlose Back-End-Integration über SAP CPI (Cloud Platform Integration) in Richtung S/4 stehen durchgängige End-to-End-Prozesse im Mittelpunkt.

C/4 sorgt damit für eine ganzheitliche und übergreifende 360-Grad-Sicht auf Kunden und so für ein umfassendes Kundenmanagement.

### Hohe Kundenanforderungen

Aus diesem Grund ist eine übergreifende Sicht auf die Prozesse erforderlich. Dabei müssen grundsätzlich viele Aspekte berücksichtigt werden. Vier davon sind hier im Detail beschrieben.

- **Big Data und IoT:** Unternehmen sammeln eine Vielzahl an Kundendaten. Die Herausforderung besteht darin, diese Informationen zielorientiert zu verwalten und zugunsten einer optimierten Kundenbindung sowie -kommunikation sinnvoll einzusetzen.
- **Experience:** Konsumenten erwarten eine interaktive Kommunikation ohne Informationsverlust über verschiedene Kanäle hinweg – vom Kaufimpuls auf Instagram über die Bestellung im Online-Shop und die Rückgabe der Ware im Ladengeschäft.
- **Connectivity:** Die Servicequalität spielte schon immer eine wichtige Rolle und wird auch weiterhin von elementarer Bedeutung sein: Kunden erwarten eine schnelle Abwicklung der Reparatur oder Wartung. Und damit diese Prozesse für den Kunden reibungslos ablaufen, greifen Unternehmen immer häufiger auf Dienstleister zurück. Diese externen Techniker müssen an das CRM-System angebunden und mit Echtzeitdaten versorgt werden.

- **Trust:** Vertrauen zu Kunden aufbauen und bewahren, das ist eine der geschäftskritischsten Herausforderungen überhaupt. So müssen Unternehmen einerseits die Sicherheit der Kundendaten sowie der IT-Landschaft auch aufgrund gesetzlicher Vorgaben gewährleisten. Andererseits gilt es, Prozesse zu schaffen, die den Verbrauchern die Möglichkeit bieten, ihre Daten einzusehen beziehungsweise sogar selbst zu pflegen.

### Chancen am Markt mit C/4

Was bedeutet dies nun für SAP-Kunden und ihre bestehende IT-Landschaft? Welche Lösungen sollen zum Einsatz kommen und was passiert mit den auslaufenden SAP-CRM-Anwendungen? Darauf gibt es keine pauschalen Antworten. Da auch im ERP-System S/4 über „Customer Management“ CRM-Funktionen zur Verfügung stehen werden, muss zunächst auf der Funktionsebene zwischen der Nutzung von S/4 und C/4 unterschieden werden.

Keine leichte Entscheidung für Unternehmen, denn sowohl die Customer Experience Suite im C/4 als auch das S/4 Customer Management befinden sich funktional noch in der Weiterentwicklung. Ob S/4 oder C/4 – Grundvoraussetzung dafür sind eine genaue Analyse der aktuellen und künftigen geschäftlichen Anforderungen sowie die Beobachtung der stetigen Weiterentwicklungen der SAP-Lösungen. Die Auswahl allein im Hinblick auf eine einfache Datenmigration zu treffen ist völlig unzureichend. Hier geht es um das Ausschöpfen wirtschaftlicher Potenziale für die Zukunft.

Unabhängig davon, ob Unternehmen im CRM-System schon mit SAP-Komponenten arbeiten, profitieren sie in jedem Fall von der neuen, offenen und flexiblen IT-Infrastruktur der SAP-CX-Welt. Je nach Anforderung können individuelle Lösungen, wie etwa Services und Apps, oder Funktionen, die sich anhand des Geschäftsmodells des Unternehmens ergeben, eingebunden werden. Es kann also überholt werden!

[www.allgeier-es.com](http://www.allgeier-es.com)



**Thomas Joachim**, Head of Line of Business SAP Customer Experience bei Allgeier ES.



**Seema Nassery**, Team Lead Line of Business SAP Customer Experience bei Allgeier ES.



**Martin Deutsch**, Principal Line of Business SAP Customer Experience bei Allgeier ES.

**Cloud Computing** ist das flexible und dynamische Bereitstellen von IT-Ressourcen wie Hard- und Software an externe Serviceanbieter mittels Netzwerken.