

CLOUD COMPUTING

Keine Instantkaffee-Lösung

Cloud-Anforderungen brauchen Prozess-Know-how. Wer die Customer Journey beherrschen will, benötigt neben dem Technologiewissen zur SAP CX Suite und der Hana Cloud Integration in erster Linie Prozessverständnis.

Von *Thomas Joachim, Allgeier*



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

Die häufig artikulierte Erwartung, Cloud-Projekte müssen schnell und mit überschaubarem Aufwand realisiert werden, führt häufig zu Enttäuschungen mit der Folge: manuelle Bearbeitungen im Backoffice, unzufriedene Kunden, Reklamationen aufgrund von Prozessfehlern und oft unmotivierte Anwender.

Kaffeepulver in die Tasse und heißes Wasser aufschütten, so einfach wünschten sich viele Unternehmen die Implementierung von CRM-Anwendungen in der Cloud. Dabei muss man kein Wahrsager sein, der in seine Glaskugel schaut: Die Anforderungen zur Kundenbindung werden vielfältiger und herausfordernder. Wann, wo und was der Kunde klickt, bleibt nicht verborgen und diese Daten sollen für den nächsten Kontakt zielgerichtet eingesetzt werden. Wer hier spielen will, muss seine Prozesse an der viel diskutierten Customer Journey ausrichten. Dies bedeutet die Komplexität managen und dazu eine entsprechende Systemarchitektur bereitstellen.

Ein Kaufanreiz – viele Systeme

Folgender Prozessausschnitt verdeutlicht die Verflechtungen beim Kundenerlebnis im Webshop: Kunden sollen mittels eines digitalen Spiels, zum Beispiel des Ziehens eines Loses, zum Kauf animiert werden. Gewinnt das Los, so erhält der Kunde einen Coupon, der beim nächsten Einkauf genutzt werden kann. Entflechten wir diesen Prozess: Das Marketingsystem ermittelt die Kunden, die eine Affinität zu Kaufanreizen haben (haben bereits Coupon eingelöst). Zur Schärfung der Zielgruppe werden nur die Kunden ausgewählt, die in jüngster Vergangenheit den Shop häufiger ohne Kauf besucht haben. Der Marketer kann die Kampagne nun ausführen, nachdem im Stammdatensystem gemäß DSGVO vorliegen. Zur Versendung der E-Mails an die Zielgruppe dient ein hierfür spezialisiertes System. „Beißt ein Kunde an“, öffnet er den Shop über den Gewinnspiel-Link. Er entscheidet sich für ein Los und gewinnt einen Zehn-Prozent-Gutschein. Wer

nun an Zufall denkt oder glaubt, jeder Kunde erhält zehn Prozent Rabatt, der irrt. In Realtime arbeitet die Gewinnspiellösung mit dem Marketingsystem zusammen. In Abhängigkeit der Produkte, die der Kunde in der Vergangenheit sich angeschaut hat, und dem zu erwartenden Warenkorb wird der Coupon ausgespielt, der die Abschlusswahrscheinlichkeit erhöht.

Hightech-Kaffeevollautomat

Aus unserer Erfahrung sind Unternehmen mit den fünf Clouds der SAP-Customer-Experience-Lösung (CX) gut aufgestellt. Sie verfügen über Funktionen, die nur richtig für den Prozess zusammengeführt werden müssen: eine Aufgabe für C/4-Hana-Experten mit hoher Architektur- und Prozesskompetenz.

Unsere Projekte zeigen: Schon bei den Stammdaten beginnen die ersten, häufig kontrovers diskutierten Fragestellungen hinsichtlich der Integration. In welchem System erfolgt die initiale Anlage des Geschäftspartners, wann und in welche Systeme werden welche Datenausschnitte synchronisiert. Die getroffenen Festlegungen sind das Fundament für die operativen Prozesse. Können in mehreren Systemen die Daten erstmalig angelegt werden und sind in der Folge weitere Systeme zu versorgen, wird der Anspruch an die Integration deutlich. Kommuniziert jede Softwarelösung mit allen anderen oder gibt es eine festgelegte Reihenfolge des Datenflusses, der mit einer möglichen Datenanreicherung des Stammdatums einhergeht? Wegen der vielen Gestaltungsvarianten und in der Diskussion über die beste Lösung kommt dann noch die Frage auf, wer für die Aktualität, Korrektheit und Konformität der Daten verantwortlich ist.

Spätestens jetzt ist klar, bevor die Umsetzung der funktionalen Anforderungen in den SAP-CX-Clouds und der Datenintegration in der SAP Cloud Platform erfolgen kann, sind Prozesse und Verantwortlichkeiten zu definieren. Es unterscheiden sich Cloud-Implementierungen nicht von On-premises-Projekten: All dies benötigt Zeit und Prozesskompetenz – wie eine wirklich gute Tasse Kaffee.

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

Bitte beachten Sie auch den Community-Info-Eintrag Seite 68

ALLGEIER ES

