

Fit4CX

mit Allgeier Enterprise Services & SAP C/4HANA + S/4HANA Customer Management

Mit neuen Geschäftsmodellen und -prozessen auf die Überholspur

Unternehmen müssen den steigenden Ansprüchen der Kunden wie auch des Marktes gerecht werden und reagieren mit neuen Geschäftsmodellen und innovativen Prozessen. Auf allen Kanälen der Kundeninteraktion bauen sie Kundenerlebniswelten, um Kundendaten zu gewinnen und Profile aufzubauen. Wer Customer Experience und Social CRM exzellent beherrscht, kann auf der Überholspur fahren und seine „share of wallet“-Strategie konsequent umsetzen.

Digitalisierung und Automatisierung sind die Schlüssel zu mehr Effizienz im Kundenkontaktmanagement. Dabei managt der Kunde seine Daten immer häufiger in Eigenregie. So wird die digitale Transformation zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Dreh- und Angelpunkt für eine erfolgreiche Customer Experience sind leistungsfähige, flexible IT-Strukturen mit nahtloser Integration zwischen den Systemen.

SAP Customer Experience (CX) mit seinen Lösungsbestandteilen C/4HANA und S/4HANA Customer Management ist die Suite für ein modernes, kundenorientiertes Customer Relationship Management der nächsten Generation. Die CRM-Lösung steht dabei nicht losgelöst von anderen SAP-Anwendungen, sondern ist integraler Bestandteil und deckt alle Kommunikationskanäle sowie Funktionsbereiche vollständig ab.

Vorteile der SAP Customer Experience



Von der Informations- zur Innovationstechnologie

Digitale und durch künstliche Intelligenz professionalisierte Geschäftsprozesse mit Real Time Entscheidungen ermöglichen den Sprung von der Informationstechnologie zur Innovationstechnologie. Die Customer Experience kann optimiert und individualisiert werden. Der Einzug neuer Technologien wie Cloud-Lösungen, Big Data oder Machine Learning wird zur Selbstverständlichkeit.

Die 4. Generation von CRM Systeme

Die SAP CX Lösungen erfüllen die Anforderungen an moderne CRM Systeme: Kundenlebenszyklusorientiertes Agieren und Verkaufen, Kundenprofil als zentrales Objekt, konsistentes User Interface unterstützt durch künstliche Intelligenz, schnelle Innovationszyklen der Software, offene Systemarchitektur und hohe Integration.

Auf dem Weg zum „digitalen Unternehmen“ unterstützt die SAP CX Suite in den zentralen Aspekten:

- **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 aufzubauen und zu bewahren 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.

Wir unterstützen Sie bei der Modernisierung Ihrer Customer Experience Lösung. Von der Gestaltung der Prozesse bis zur Implementierung der geeigneten SAP Komponenten. Dabei sind wir Ihr Trusted Advisor bei der Auswahl der geeigneten SAP Komponenten, um zum Beispiel mobile Komponenten aus der Cloud mit On-Premise-Modulen für Big-Data-Anforderungen zu kombinieren.

Allgeier ES - Ihr Partner für die Customer Experience

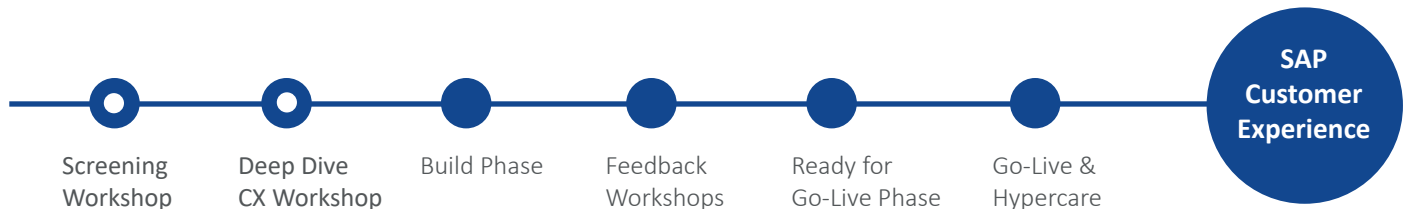
- 750+ SAP Spezialisten für S/4HANA, C/4HANA Sales, Service, Marketing und Commerce sowie SAP CRM
- Erfahrung aus eigener Nutzung der C/4HANA Sales Cloud und S/4HANA Multi Tenant Cloud
- Expertise aus On-Premise- und Cloud-Projekten
- Erfahrung aus zahlreichen CRM-Projekten spart Zeit und Kosten
- Expertise mit der SAP Cloud Process Integration sorgt für nahtlose Prozesse
- Exzellenter Zugang zur SAP und zu den neuesten Informationen
- SAP Gold Partner und SAP Cloud Focus Partner



SAP® Cloud Focus Partner

Roadmap für Ihr Customer Experience

Profitieren Sie von unserer bewährten Vorgehensweise und machen Sie Ihr Unternehmen fit für digitale Kundenerlebnisse.



In einem ersten **Screening Workshop** bestimmen wir Ihren Standort hinsichtlich einer modernen Customer Experience. Dabei nehmen wir Ihre Prozesse und IT ins Visier.

Wir analysieren Ihren Status-Quo der eingesetzten Lösungen sowie der CX Prozesse. Aufbauend darauf beurteilen wir die Zukunftsträchtigkeit Ihrer aktuellen Systeme und prüfen auf Grundlage der aktuellen Marktanforderungen, wie und in welchem Bereich Sie sich weiterentwickeln können. Durch diesen Workshop erlangen Sie einen strukturierten und übergreifenden Blick auf Ihre Systeme. Sie erhalten eine bessere Sicht auf aktuelle Trends und Möglichkeiten im Bereich Customer Experience. Wir geben Ihnen Ideen, wie Sie Ihre Wettbewerbsvorteile halten und erweitern können.

Screening-Felder			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Master Data ▪ Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sales ▪ Service 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commerce ▪ Social

In **Deep Dive Workshops** analysieren wir Ihre fachlichen Anforderungen gemäß den Schwerpunkten aus dem Screening. Wir erarbeiten mit Ihnen die zukünftigen Prozesse und ihre Abbildung durch SAP CX. Anschließend erfolgt die Umsetzung mit fest geplanten Feedback Workshops (agiles Vorgehen). So haben alle Beteiligten vollkommene Transparenz über die entstehende Lösung.

Starten Sie mit uns gemeinsam in eine erfolgreichere Zukunft und vereinbaren Sie Ihren Termin für unseren Screening Workshop. Machen Sie mit uns Ihr Unternehmen Fit4CX.

Screening

- Eingesetzte Systeme
- Grad der Integration
- Systemnutzung (Funktionen, Prozesse)
- Usability
- Neue Geschäftsanforderungen (Business Modelle, Digitalisierung, IoT, etc.)

Empfehlung

- Relevante SAP CX Lösungen
- Überblick Integration / IT Architektur
- Funktionale / prozessuale Handlungsfelder
- Quick wins
- Roadmap

Fit4CX

mit Allgeier Enterprise Services & SAP C/4HANA + S/4HANA Customer Management

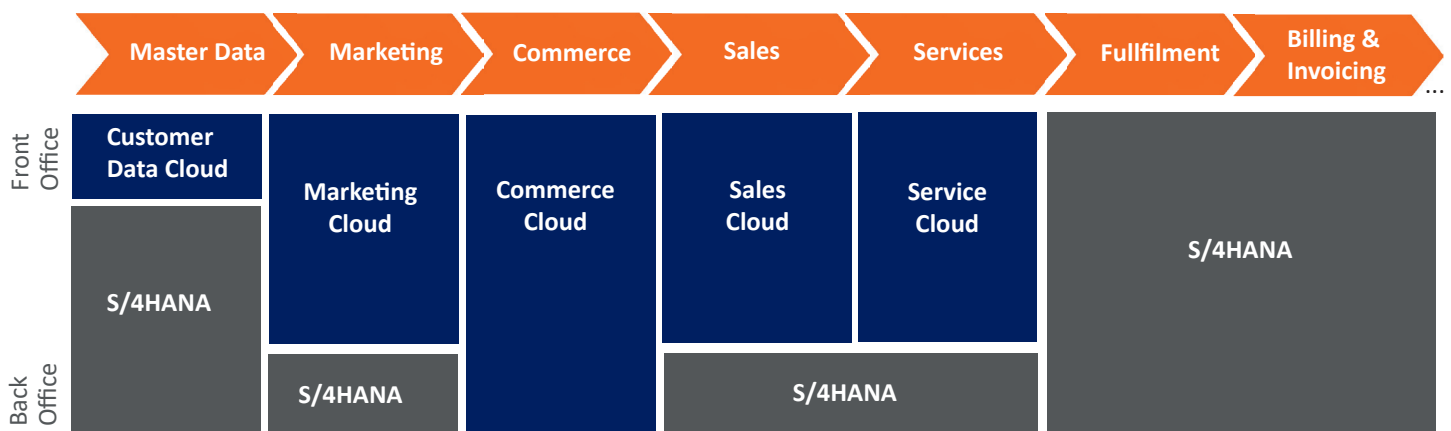
SAP Customer Experience: End-to-end Prozesse im Fokus

Gestalten Sie mit den Allgeier ES Experten Ihre end-to-end Prozesse der Customer Experience: vom ersten Kontakt bis zum Fulfillment der geordneten Produkte und/oder Services.

Wir fokussieren uns auf Ihre Geschäftsmodelle und Besonderheiten, das Schaffen von Erlebniswelten für Ihre Kunden und die leichte Bedienbarkeit der Softwarelösung im Front- und Backoffice

Dazu nutzen wir die Bausteine der SAP für Customer Experience - ob in der Cloud (C/4HANA) oder on premise (S/4HANA Customer Management)- passen sie an Ihre Bedürfnisse an und integrieren sie nahtlos in Ihre Systemwelt.

Steigern Sie mit uns Ihre Fitness für Ihre Customer Experience!



Allgeier Enterprise Services - Fit for the digital age

Innovative Ansätze, bewährte Expertise und langjährige Erfahrung für individuelle SAP Projekte - das ist unsere Stärke! Die Kombination aus innovativen Lösungen mit neuesten Technologien und praktischem Know-how ergibt eine einzigartige Herangehensweise. Profitieren Sie von einem maßgeschneiderten Service, um Geschäftsanforderungen von heute und morgen intelligent zu lösen.

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen bilden wir den gesamten SAP Lifecycle ab und zählen zu den leistungsfähigsten SAP Full-Service Providern im deutschsprachigen Raum. Wir begleiten Sie bei der Realisierung anspruchsvoller Lösungen entlang Ihrer gesamten Wertschöpfungskette. Sprechen Sie uns an!

Kontaktdaten

Bereit für die Überholspur?
Gehen Sie mit uns ins Rennen für eine erfolgreiche Customer Experience!

+49 160 93036286

crm@allgeier-es.com