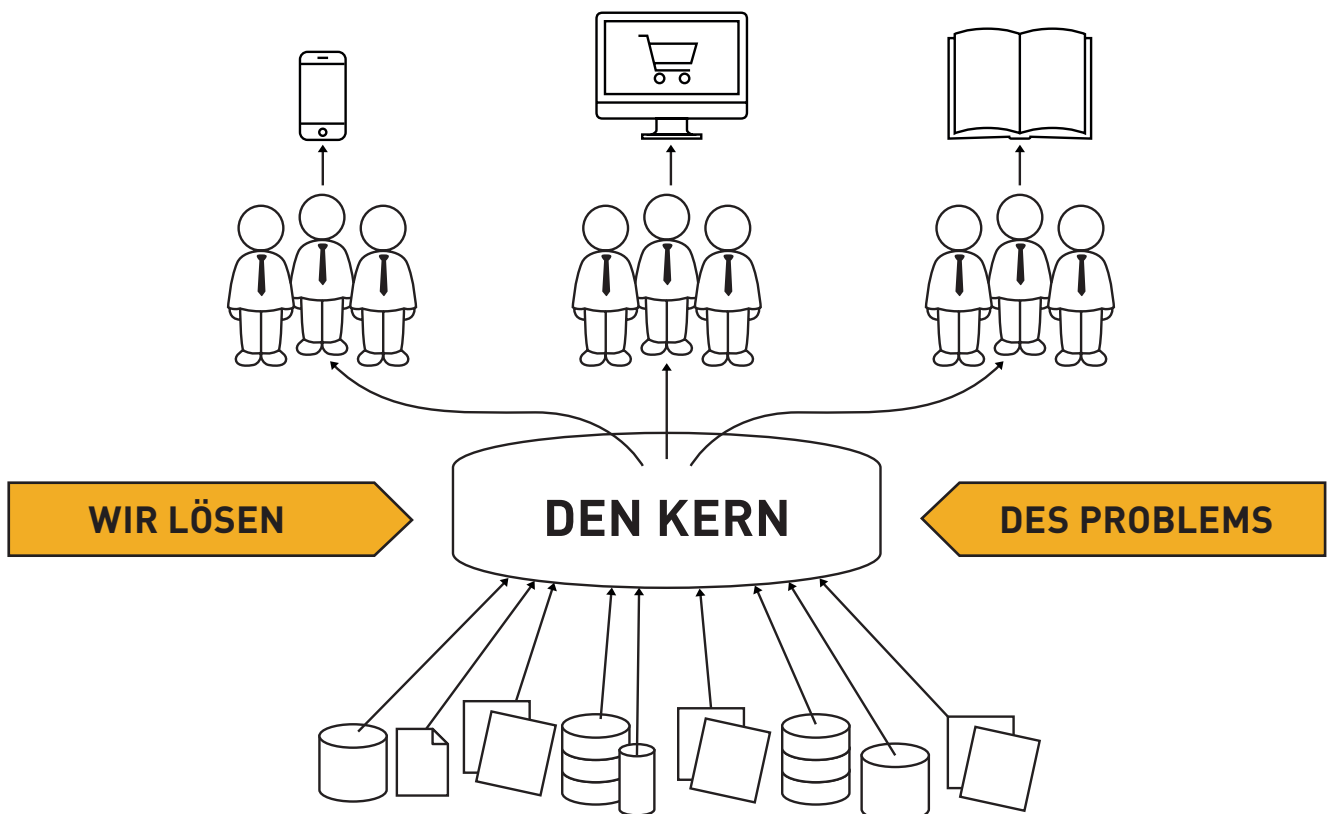


Solution Brief SAP Hybris

Die Lösungen von SAP Hybris helfen Unternehmen bei der innovativen Neuausrichtung ihrer Geschäftsprozesse, der Optimierung ihrer Kundenbeziehungen und der notwendigen Vereinfachung der Technologielandschaft.

Viele Unternehmen stehen vor dem Problem, dass isolierte IT-Systeme und Datensilos nicht nur ihre Abläufe behindern, sondern es nahezu unmöglich machen, ausgezeichnete und konsistente Kundenerfahrungen an allen Kontaktpunkten zu erzeugen. Andererseits ist die Integration von Systemen und Daten sehr häufig mit einem hohen Ressourcen- und Kostenaufwand verbunden. Die Lösungen von SAP Hybris bieten Ihnen einen Ausweg aus diesem Dilemma.



Unsere Lösungen sind darauf ausgelegt, Ihre **vorhandene IT-Infrastruktur zu ergänzen und Ihre Lösungslandschaft zu harmonisieren**. So können Sie Ihr Frontoffice grundlegend und einfach für kundenorientierte Geschäftsabläufe neu ausrichten.

Der ganzheitliche Ansatz unserer Lösungen für Customer Engagement und Commerce hilft Ihnen, Ihr Geschäft nachhaltig auszubauen. Wir unterstützen Sie dabei, Ihren **Kunden bei jeder Interaktion und in jedem Vertriebskanal relevante, kontextbezogene Echtzeitinformationen zu präsentieren** und sich mit überzeugenden Kundenerfahrungen in der digitalen Wirtschaft einen Wettbewerbsvorteil zu sichern.

Weltweit führende Unternehmen haben bereits mithilfe von SAP Hybris ihre Transformation erfolgreich gemeistert und profitieren jetzt von der Nutzung neuer Vertriebskanäle, optimierten Kundenerlebnissen, der Weiterentwicklung ihrer Geschäftsmodelle und der Erschließung neuer Märkte.

IHRE VORTEILE:



Transformation des Frontoffice für datenbasierte und kundenorientierte Geschäftsprozesse



Vollständige und zuverlässige Sicht auf Ihre Kundeninteraktionen



Schaffung attraktiver Omnichannel-Kundenerlebnisse



Fokussierung auf Kundeninteraktionen dank effizientem Ressourceneinsatz



Intensive Zusammenarbeit und nahtloser Zugriff aller Abteilungen auf relevante Kundeninformationen



Proaktive Handlungsfähigkeit mit einem flexiblen und skalierbaren Lösungsportfolio, um Marktveränderungen erfolgreich zu begegnen



Position des Vorreiters im Wettbewerb gewinnen



Geringere IT-Kosten und verbesserte Geschäftsabläufe durch die Harmonisierung Ihrer Lösungslandschaft in den Bereichen Commerce, Marketing, Sales, Service und Billing

LÖSUNGSÜBERBLICK:

Mit den Lösungen von SAP Hybris können Unternehmen ihre Kunden gezielt ansprechen und binden, ihre Geschäftsprozesse innovativ ausrichten und ihre Technologielandschaft vereinfachen.

Großartige Kundenerlebnisse

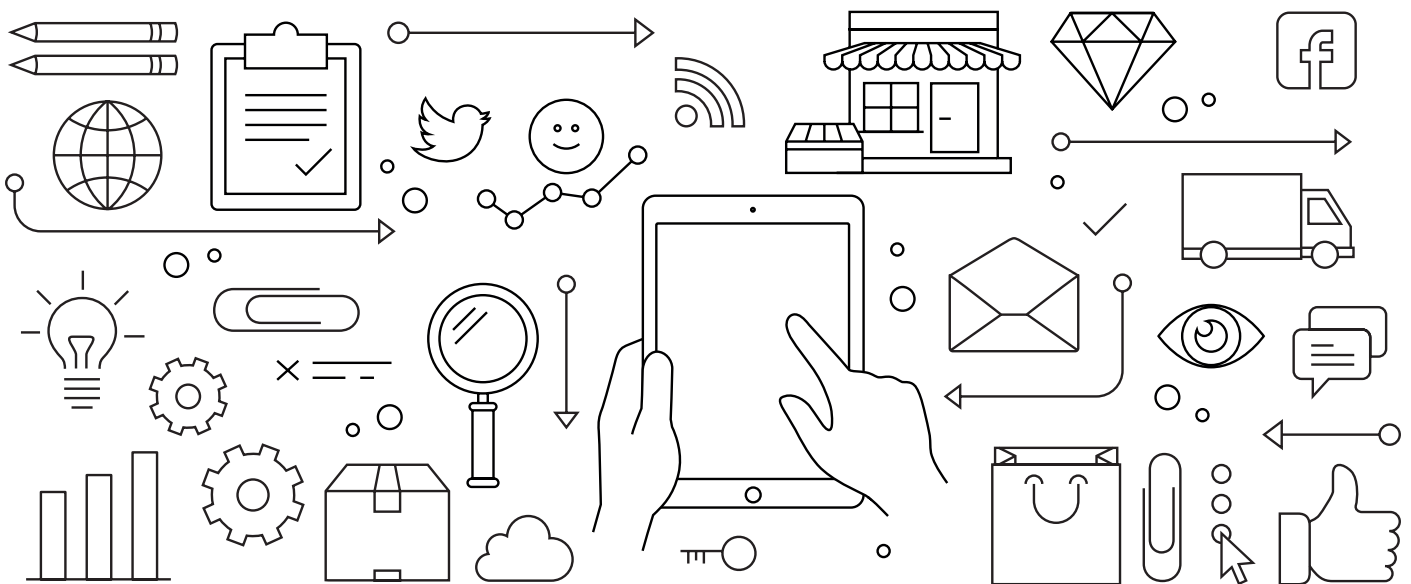
Mit unseren Lösungen können Sie Ihren Kunden relevante, kontextbezogene Erlebnisse in Echtzeit und an jedem Kontaktpunkt bieten: bei Marketingaktionen und im Commerce genauso wie über Contact-Center und im persönlichen Verkaufsgespräch. Differenzieren Sie sich von Ihren Wettbewerbern. Nutzen Sie den Kundenkontext für die Personalisierung jedes Kontakts und bieten Sie Ihren Kunden in allen Kanälen großartige und konsistente Erlebnisse. Optimieren Sie so Ihre Marketingausgaben und profitieren Sie von der Bereitschaft Ihrer Kunden, für eine bessere Käuferfahrung auch mehr auszugeben.

Vereinfachung des Frontoffice

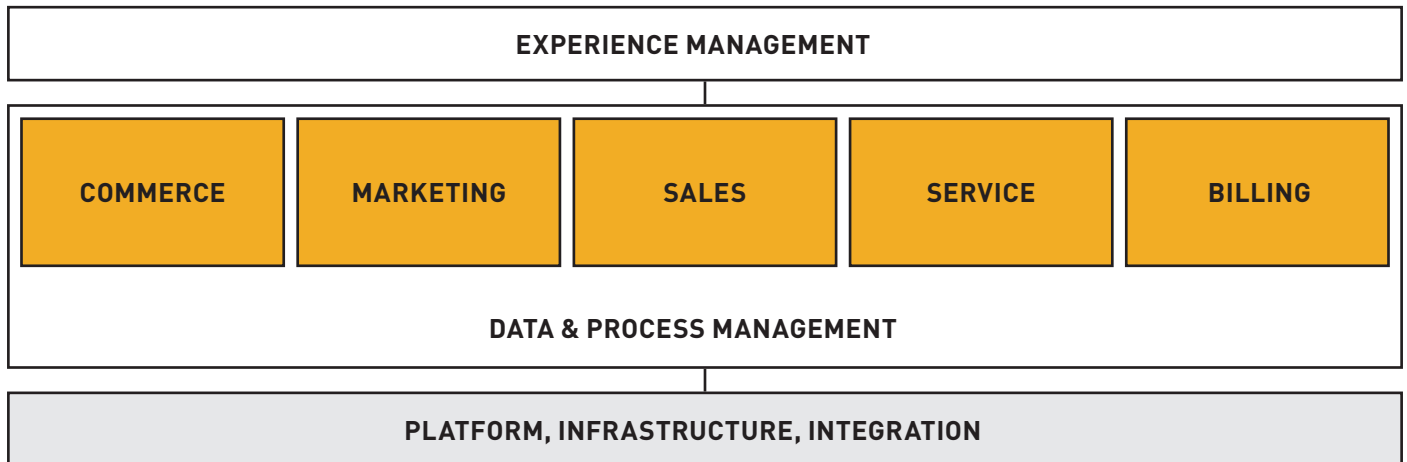
Der ganzheitliche Ansatz unserer Lösungen für Customer Engagement und Commerce verschafft Ihnen eine Fülle von Optionen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse und der Erlebnisse Ihrer Kunden. Gleichzeitig senken Sie Kosten, sparen Zeit und verringern die Komplexität. Sie verlagern Ihre IT-Ressourcen von Integration und Wartung zu Innovation und Transformation und verschaffen sich so Wettbewerbsvorteile, sowohl in den herkömmlichen wie in den digitalen Märkten.

Mit Transformation mehr Agilität gewinnen

Mit unseren Lösungen können Sie flexibel auf wechselnde Marktbedingungen und neue Kundenanforderungen reagieren. Von der Nutzung neuer Kanäle über die Weiterentwicklung von Geschäftsmodellen bis hin zur Erschließung neuer Märkte: Unternehmen werden innovativ und agil. Schnelle Anpassungen der Kundenerlebnisse und Geschäftsabläufe an veränderte Bedingungen machen es Ihnen leichter, in Ihrer Branche die Position des Innovationstreibers einzunehmen und neue Märkte zu erschließen, um so Ihren Mitbewerbern immer einen Schritt voraus zu sein.



ÜBERBLICK ÜBER DAS SAP-HYBRIS-LÖSUNGSPORTFOLIO:



SAP HYBRIS COMMERCE

SAP Hybris Commerce forciert die digitale Transformation und ermöglicht Omnichannel-Commerce mit kontextbezogenen Einkaufserlebnissen und einheitlichen, kundenbezogenen Prozessen. In jeder Branche und in jedem Land der Welt können Sie mit unseren Lösungen sämtliche digitalen und physischen Kundeninteraktionspunkte auf einer einzigen Plattform integrieren und so herausragende, nahtlose Kundenerlebnisse schaffen – online, mobil, im Ladengeschäft, im Callcenter, in den sozialen Netzwerken und in den Print-Medien.

Unsere Single-Stack-Architektur gewährleistet schnelle Innovation und günstige Gesamtbetriebskosten. Darüber hinaus bietet sie maximale Flexibilität für Erweiterungen und Anpassungen.

SAP HYBRIS MARKETING

Mit SAP Hybris Marketing entwickeln Marketingprofis ein tiefes Kundenverständnis: Sie wissen, wie Kunden sich bislang verhalten haben, welche Überlegungen sie verfolgen und vor allen Dingen was sie aktuell unternehmen.

Gewinnen Sie Echtzeit-Wissen über die Situation jedes einzelnen Kunden und bieten Sie Ihren Kunden mit diesem Wissen einzigartige, individualisierte Erlebnisse in allen Kanälen.

SAP HYBRIS SALES

SAP Hybris Cloud for Sales ist auf die Anforderungen mobiler Vertriebsmitarbeiter zugeschnitten. Die benutzerfreundliche Technologie dieser modernen Cloud-Lösung macht es Ihnen leicht, sie so anzupassen, wie Sie es für Ihre Kundeninteraktionen und Geschäftsabläufe wünschen und benötigen.

Die endlosen Stunden, die Ihre Mitarbeiter mit der Datenerfassung für Berichte verbracht haben, sind Vergangenheit. Stärken Sie mit SAP Hybris Cloud for Sales die Agilität und Verkaufszintelligenz Ihrer Vertriebsmitarbeiter, damit sie die richtigen Antworten finden, überzeugende Kundengespräche führen und bei jedem Kontakt genau die Wirkung erzielen, die Kunden gewinnt.

SAP HYBRIS SERVICE

Die Servicelösungen von SAP Hybris ermöglichen umfassende Serviceprozesse. Sie vereinfachen den nahtlosen Wechsel von einem Kommunikationskanal zum nächsten, sodass Kundenprobleme oder Serviceaufträge entweder im Selfservice, von Callcenter-Agenten oder von Außendiensttechnikern bearbeitet und gelöst werden können.

Dank mobilem Zugang und robusten integrierten Analyselösungen bieten Ihnen unsere Servicelösungen branchenführende Supportoptionen für jedes erdenkliche Serviceproblem. Teilen Sie Wissen zeitnah mit Ihren Kunden und behalten Sie immer die exakten Kundenanforderungen im Blick. Sorgen Sie für eine fristgerechte Lieferung und Fehlerbehebung und arbeiten Sie bei Bedarf mit anderen Betriebsbereichen zusammen, um die Lösung von Serviceproblemen zu beschleunigen.

SAP HYBRIS BILLING

Mit SAP Hybris Billing können Sie schnell attraktive, kundenzentrische Abonnementangebote unterbreiten, mit denen Sie sich von Ihren Mitbewerbern abheben. Sie nutzen schnelllebige Marktchancen, indem Sie die Kundenpreise und Partner-Beteiligungsmodelle in kürzester Zeit anpassen. Und Sie steigern Ihre Effizienz mit einer Lösung für das Abrechnungs- und Umsatzmanagement, die den gesamten Prozess der Auftragsabwicklung integriert und Ihre Gesamtbetriebskosten niedrig hält.



“ Disruptoren wollen Sie nicht in Ihrem eigenen Spiel schlagen – sie ändern einfach die Spielregeln. ”
(Kai Riemer, Chair of Discipline, Business Information Systems, Universität Sydney)

Unternehmen jeder Größe und zahlreicher Branchen forcieren ihre digitale Transformation mit den Lösungen von SAP Hybris und entwickeln sich zu Disruptoren.

KUNDENBEISPIELE



ALDO Group

ALDO suchte eine einfache Möglichkeit für den Ausbau und die gleichzeitige Straffung seiner E-Commerce-Aktivitäten. Die Wahl fiel auf SAP-Hybris-Lösungen. Mit ihnen modernisiert das Unternehmen seine IT-Architektur und rüstet sich für die Zukunft des Omnichannel-Shoppings. Diese Umstellung ermöglicht ALDO eine nahtlose Kundeninteraktion und -bindung in den digitalen Kanälen, die immer stärker für Einkaufsaktivitäten genutzt werden.



Purchasing Power

Mit Lösungen von SAP Hybris erweitert Purchasing Power, der Branchenführer im Bereich Mitarbeitereinkauf, seinen Produktkatalog und führt umfassende Funktionen für den Omnichannel-Handel ein. Purchasing Power steigert dank aussagekräftiger und reichhaltiger Inhalte die Verweildauer auf seiner Website um 60 % und die Konversionsrate um 34 %.



National Hockey League

Die NHL ist eine Partnerschaft mit SAP eingegangen, um das Interesse der Eishockeyfans zu steigern und Storytelling zu ermöglichen. Den Eishockeyfans werden die Spiel- und Spielerstatistiken in einer interaktiven Weise präsentiert. Die NHL nutzt SAP HANA Enterprise Cloud, Predictive Analytics und SAP Hybris Marketing, um die demografischen Profile ihrer Fans zu gewinnen und in einer faszinierenden Interaktion einzusetzen.



Carrefour

Die größte Supermarktkette Brasiliens setzt SAP S/4HANA Marketing Cloud vor allem für das Marketing-Datenmanagement, hochvolumige Segmentierung und intelligente Produktempfehlungen ein. Dank der Integration von SAP Hybris Commerce und SAP Hybris Cloud for Customer erzeugt Carrefour vollständig personalisierte, nahtlose Kundenerlebnisse in allen Kanälen und für all seine Produkte und Services.



Cox & Kings

Das indische Touristikunternehmen Cox & Kings gestaltet mit SAP Hybris Commerce, SAP Hybris Billing und SAP Hybris Marketing die Kundenerlebnisse im gesamten Verkaufsbereich neu. Dafür nutzt es Prognosemodelle, die eine wirksame Kundenansprache in Echtzeit ermöglichen.



Tumi

Tumi bietet Luxusartikel und Lifestyle-Produkte für anspruchsvolle Business-Kunden und Vielreisende. Das Unternehmen ist seit 30 Jahren am Markt und als weltweit führende Marke etabliert. Mithilfe von SAP Hybris Commerce konnte Tumi seine Registrierungen im Onlineshop und die Konversionsraten steigern sowie den Callcenter Traffic und die Zeit zur Problemlösung verringern.