



SAP Customer Experience

Комплексное управление клиентским опытом

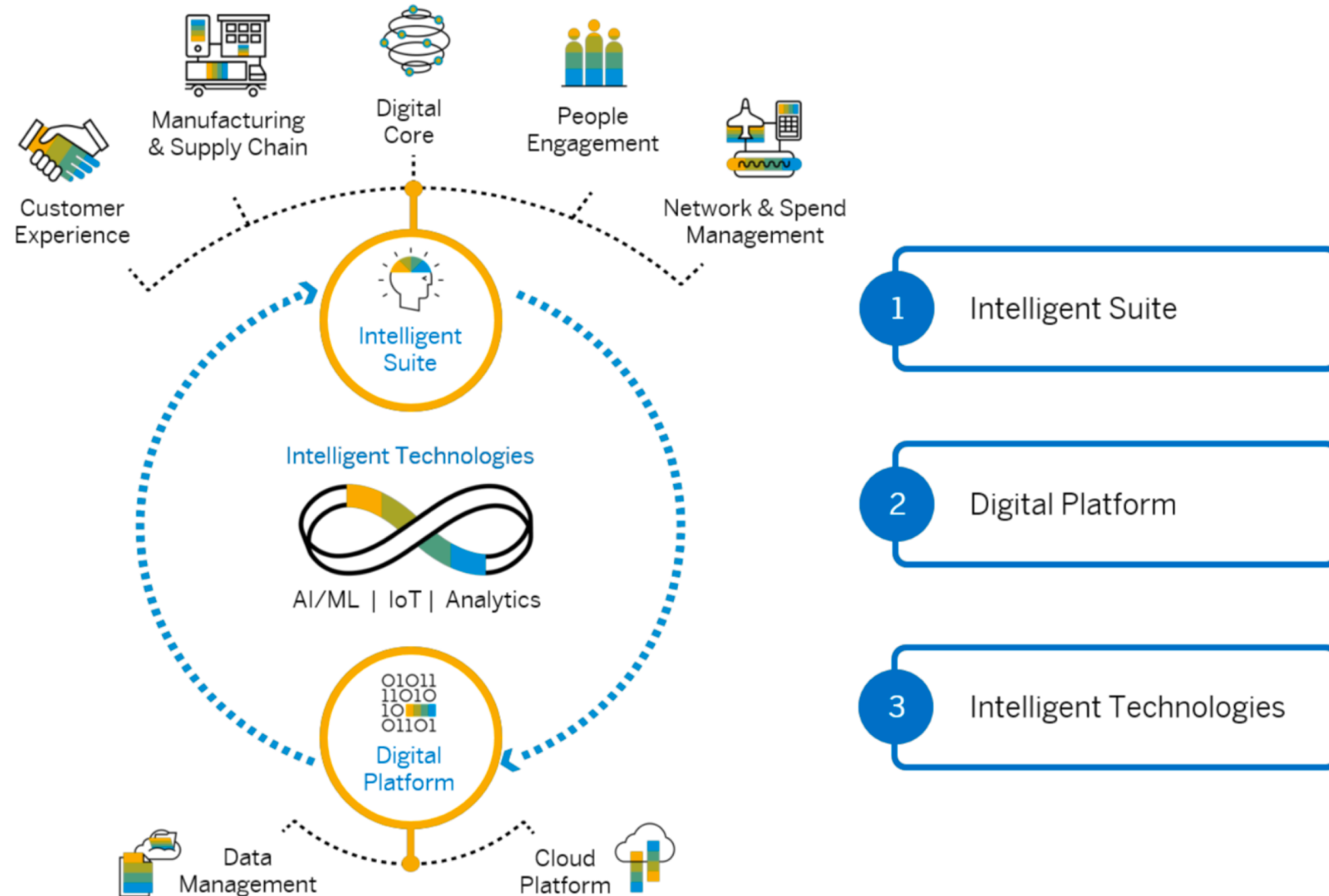
Владимир Галь

Директор по развитию бизнеса

SAP Customer Experience, САП СНГ



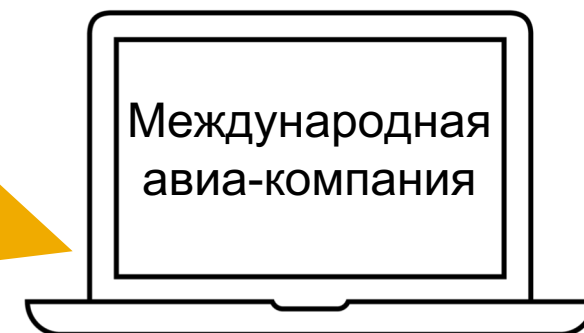
«Цифровое предприятие»





«Мы больше не продаем бытовую технику, мы предлагаем нашим покупателям новый вкус еды»

«Мы хотим в центр нашего внимания ставить потребности клиента, а не бронирование или выписку билета»



Клиентский опыт – ключевой вопрос для всех



«Наш клиент не только транспортная компания, или водитель произведенного нами автобуса, пассажиры – тоже наш клиенты»

«Персонализированный покупательский опыт начинается с парковки»



5 Ключевых трендов в области управления клиентским опытом

Цифровое взаимодействие на первом месте

Внедрение новых технологий для бизнеса



Единый взгляд на клиента

Клиент в центре бизнеса (B2B2C)
(Me2B)

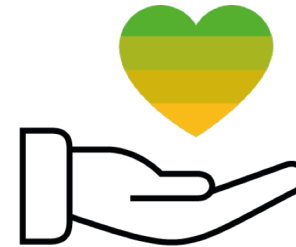


Данные и доверие

Персонализация на основе данных в соответствии с GDPR

Клиент «навсегда»

От продажи продуктов до услуг по подписке

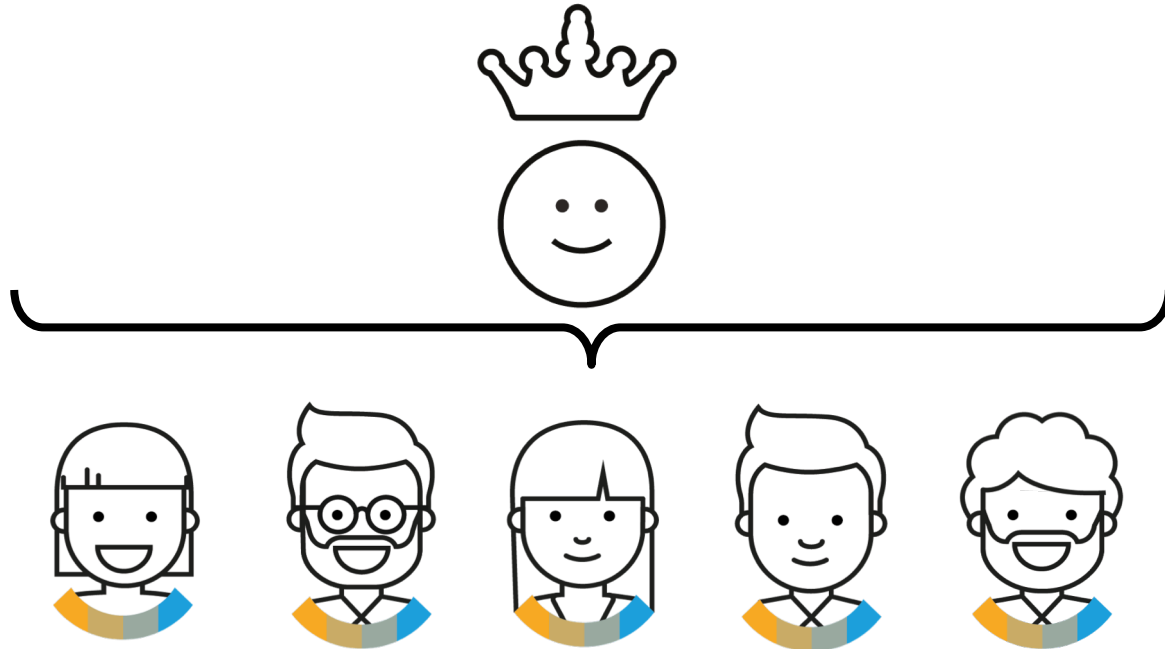


Последовательный клиентский опыт

Требует соединения фронт и бэк-офиса

Новая реальность: CRM – крупнейший рынок корпоративных приложений (\$45 млрд к 2021 г.)

Клиенты ожидают получить интегрированный E2E опыт



CMO, CDO, CRO, COO, CEO являются лицами, принимающими решения, CIO – влияет на принятие решений...



SAP S/4HANA

Customer 360

Beyond CRM



Engage Your Customers

SAP Cloud for Customer

Simple Is a Step Ahead



Customer Engagement and Commerce

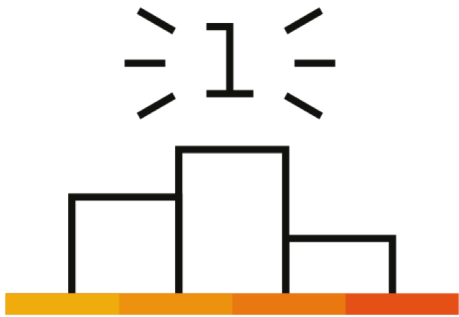
SAP Hybris (v)

SAP CRM

SAP Hybris as a Service on SAP Cloud Platform

... наше портфолио решений развивается

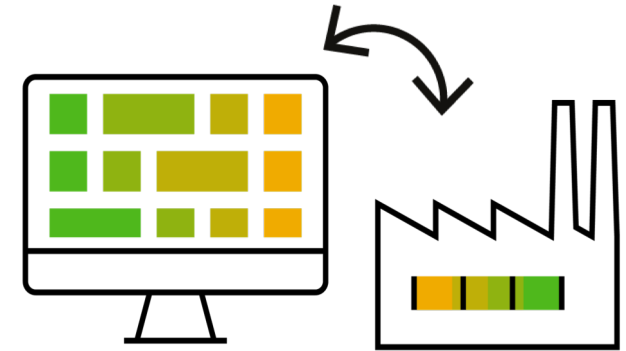
Стратегия по предоставлению решений для взаимодействия с клиентами и лучшего клиентского опыта



1 Быть #1 в каждой области



2 Предложение единого набора облачных решений



3 Интеграция фронт и бэк-офиса

1 Лучшие возможности для маркетинга, электронной коммерции, продаж, сервиса и управления клиентскими данными



**SAP
Marketing
Cloud**

- Управление персонализированным маркетингом
- Интеграция с платформой электронной коммерции
-



**SAP
Commerce
Cloud**

- Облачное e-commerce решение
- Тесная интеграция с другими решениями SAP Intelligent Enterprise



**SAP
Sales
Cloud**

- SAP Cloud for Customer/SAP Cloud for Sales и Callidus объединены для лучшего решения в области управления продажами
- Облачное решение для управления выставлением счетов Revenue Cloud



**SAP
Service
Cloud**

- Обслуживание на местах
- Центр клиентского взаимодействия
- Сервисное ядро (в SAP S/4HANA)



**SAP
Customer
Data Cloud**

- Управление «золотой записью» и профилем клиента
- Согласие, клиентский профиль, идентификация по разным каналам



AI/ML

SAP Leonardo

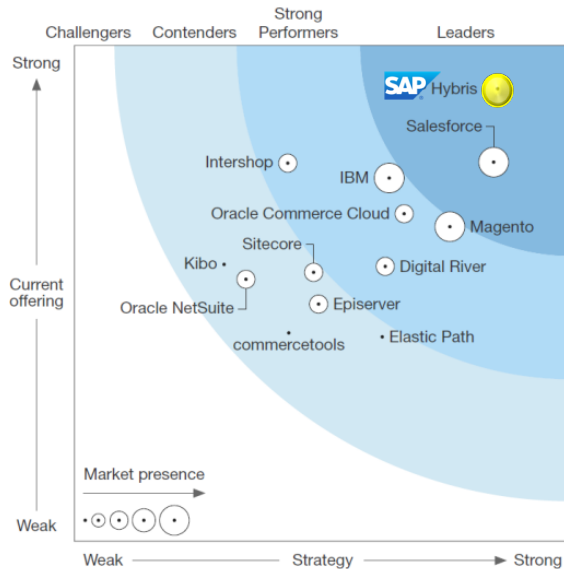
Ведущие аналитические агентства о SAP Customer Experience



Gartner

Magic Quadrant for Digital Commerce, Q1 2017

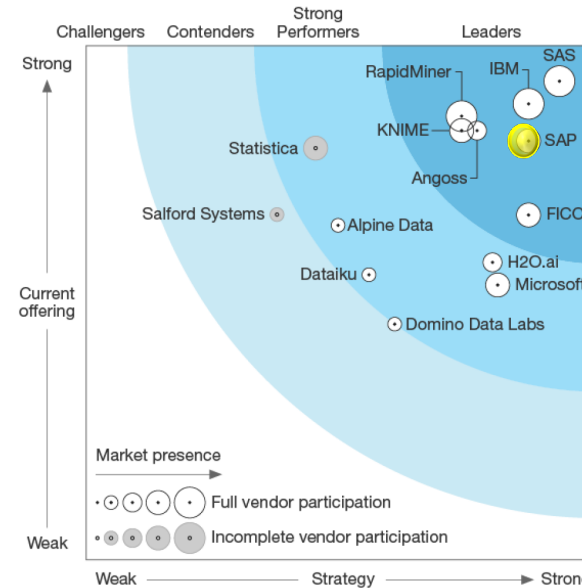
[Click here](#) to read the report



FORRESTER

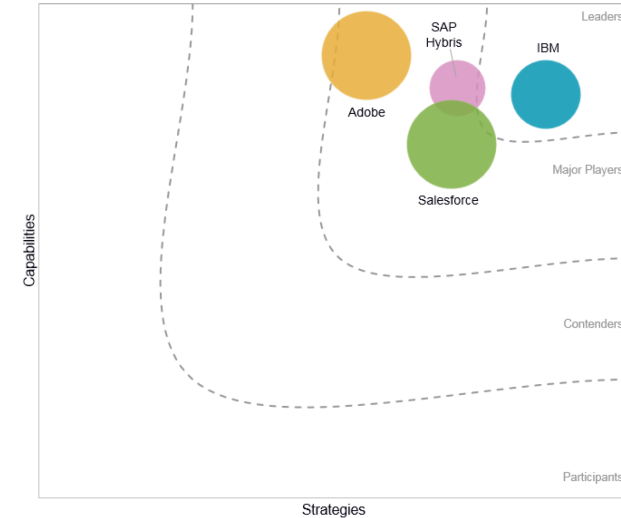
The Forrester Wave™: B2C Commerce Suites, Q1 2017

[Click here](#) to read the report



FORRESTER

Forrester, Leader: “SAP draws a straight line from predictive models to business applications.”



IDC
Analysing the Future

IDC MarketScape

IDC MarketScape: Worldwide Artificial Intelligence in Enterprise Marketing Clouds 2017 Vendor Assessment

Gerry Murray

THIS IDC MARKETSCAPE EXCERPT FEATURES SAP HYBRIS

<https://www.hybris.com/de/gmc61-idc-report-ai-marketing>

По мнению аналитических агентств, SAP занимает лидирующие позиции в сфере цифрового взаимодействия с клиентами, в области маркетинга, продаж, электронной коммерции

2 Комплекс облачных решений для управления клиентским опытом на основе единой модели данных

SAP C/4HANA

User Experience

SAP Marketing
Cloud

SAP Commerce
Cloud

SAP Sales
Cloud

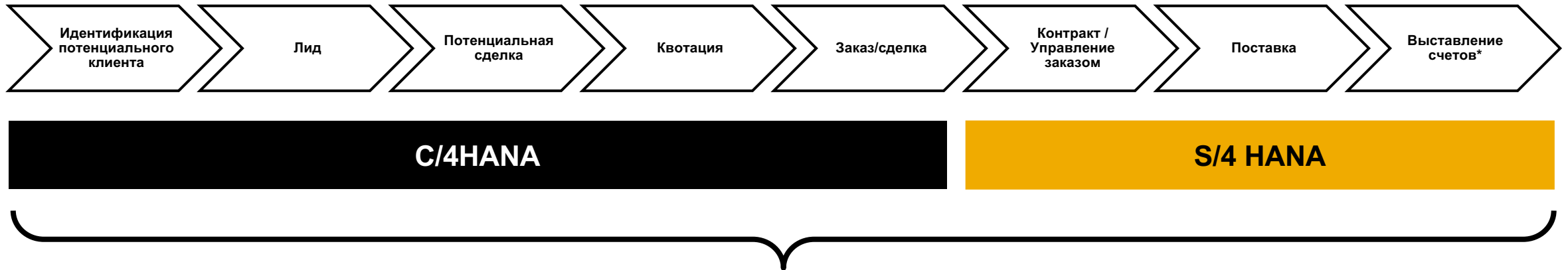
SAP Service
Cloud

SAP Customer Data Cloud

SAP Cloud Platform

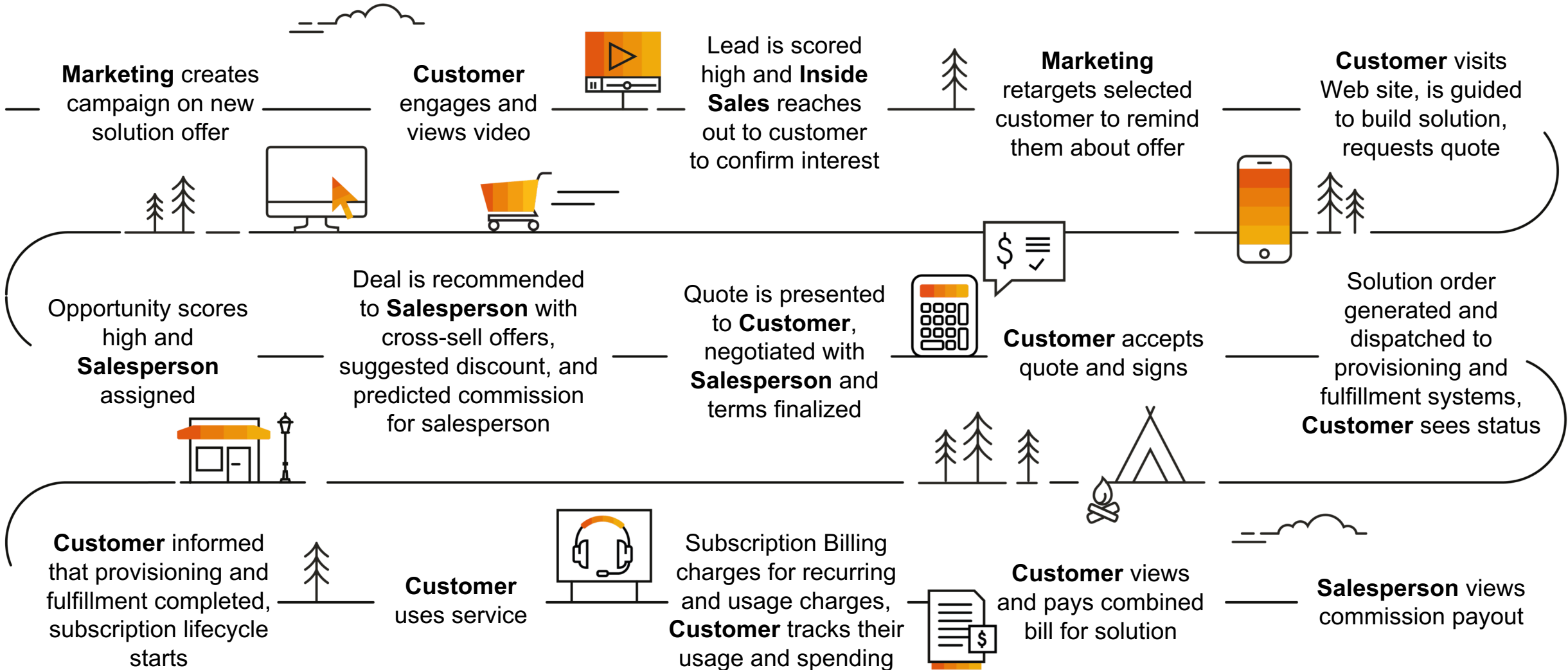
3 Интеграция фронт офиса (SAP C/4HANA) и цифрового ядра (SAP S/4HANA)

От потенциальной сделки до прибыли: уникальный комплекс решений



Целостный клиентский опыт

Сценарий комплексного взаимодействия: от потенциальной сделки до вознаграждения





Вопросы?

