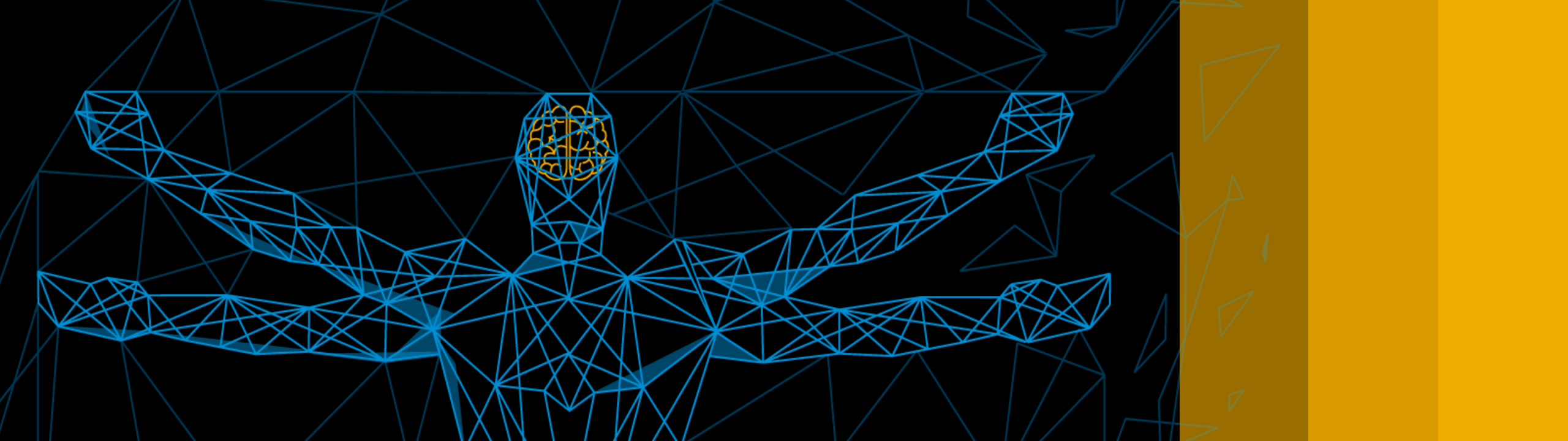




Новые решения SAP

Стратегия SAP. Что интересного появилось в 2019 году?

Денис Савкин

Руководитель индустриального центра экспертизы SAP:
Нефтегаз, Химия, Энергетика

THE BEST RUN



С чего все началось?



Что делают все эти люди?

Событие

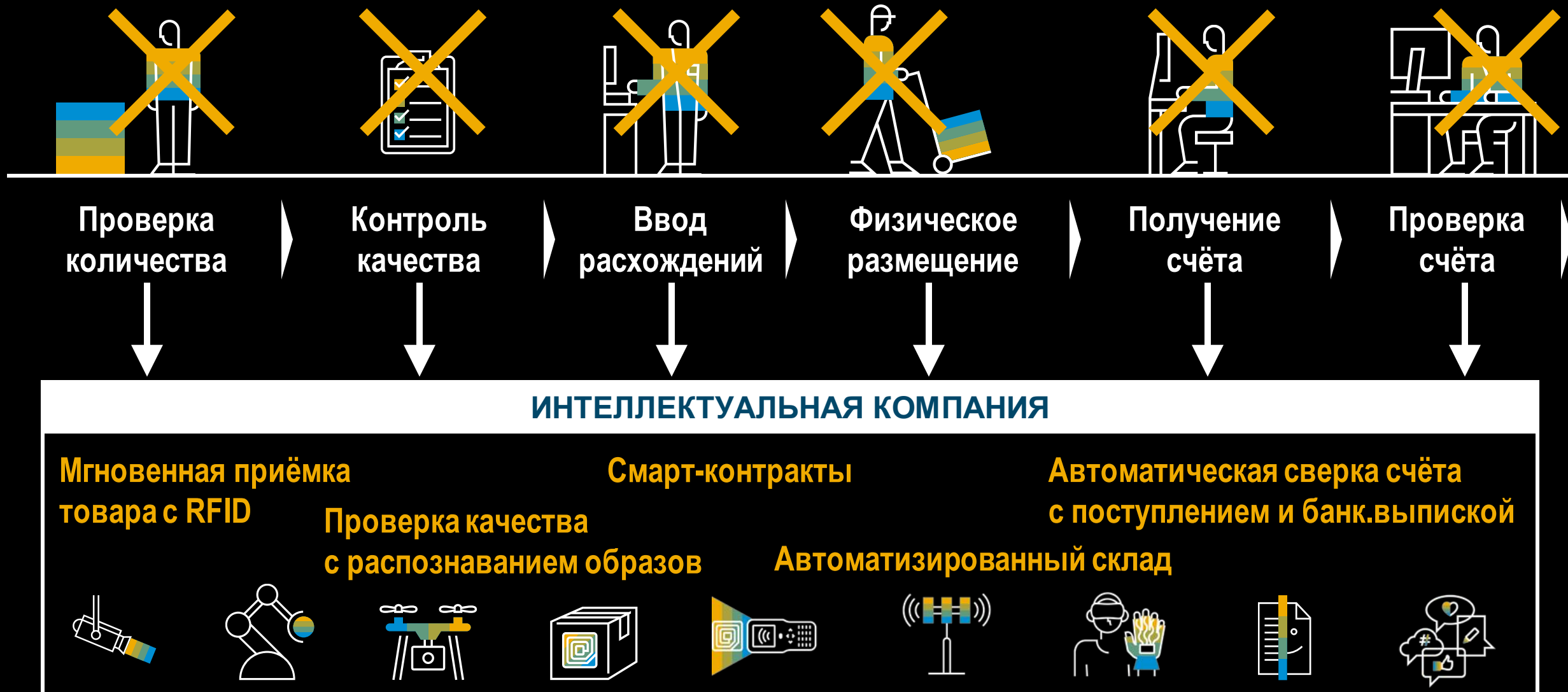


Транзакция

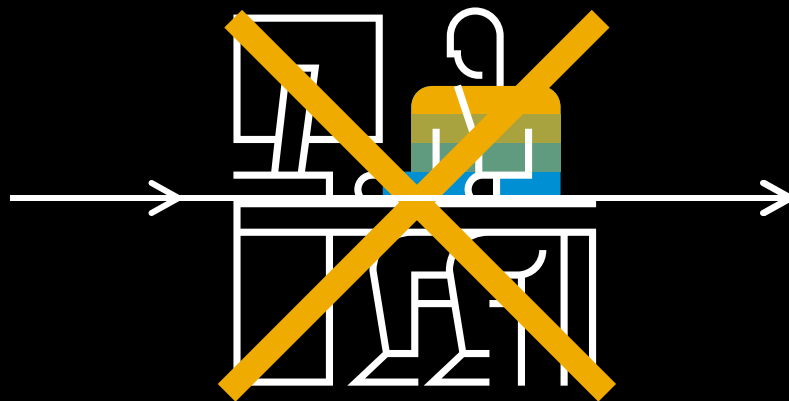
Пример: Приёмка ТМЦ



Пример: приёмка ТМЦ



Событие



Транзакция

Что это дает?



Качество, не зависящее от человека



Гибкость планирования



Уменьшение ручного труда (FTE)



Снижение уровня злоупотреблений



Управление автотранспортной и специальной техникой в режиме реального времени



Статус проекта

Проект



Заказчик

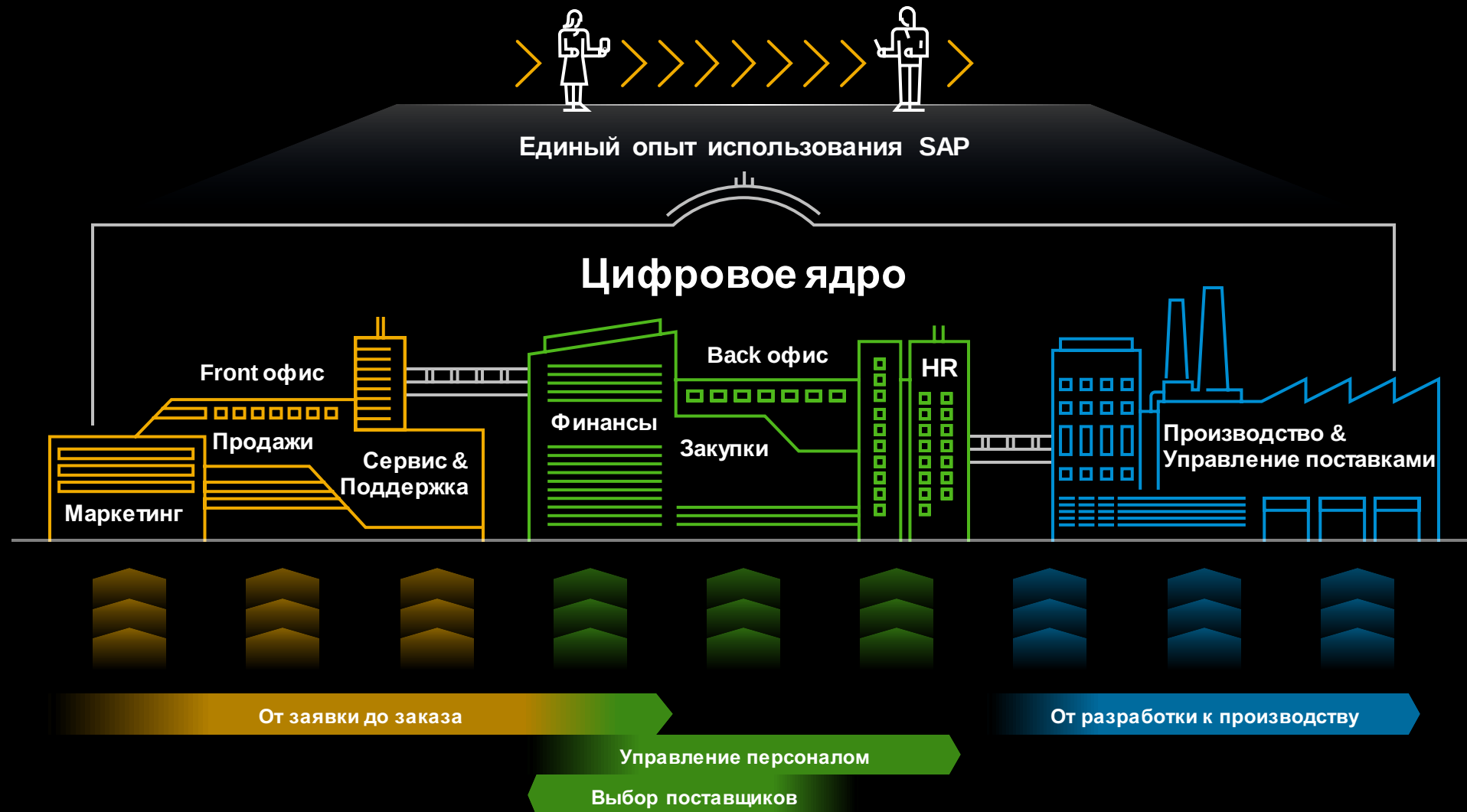
Эмбаунайгаз

Работа транспортной службы максимально автоматизирована, расход топлива в пилотной зоне **снижены на 40%**.

Выявлены факты неэффективного использования спецтехники и причины передачи того или иного вида транспорта подрядчику

Автоматизация автотранспортных бизнес-процессов на 80%

Интеллектуальная компания

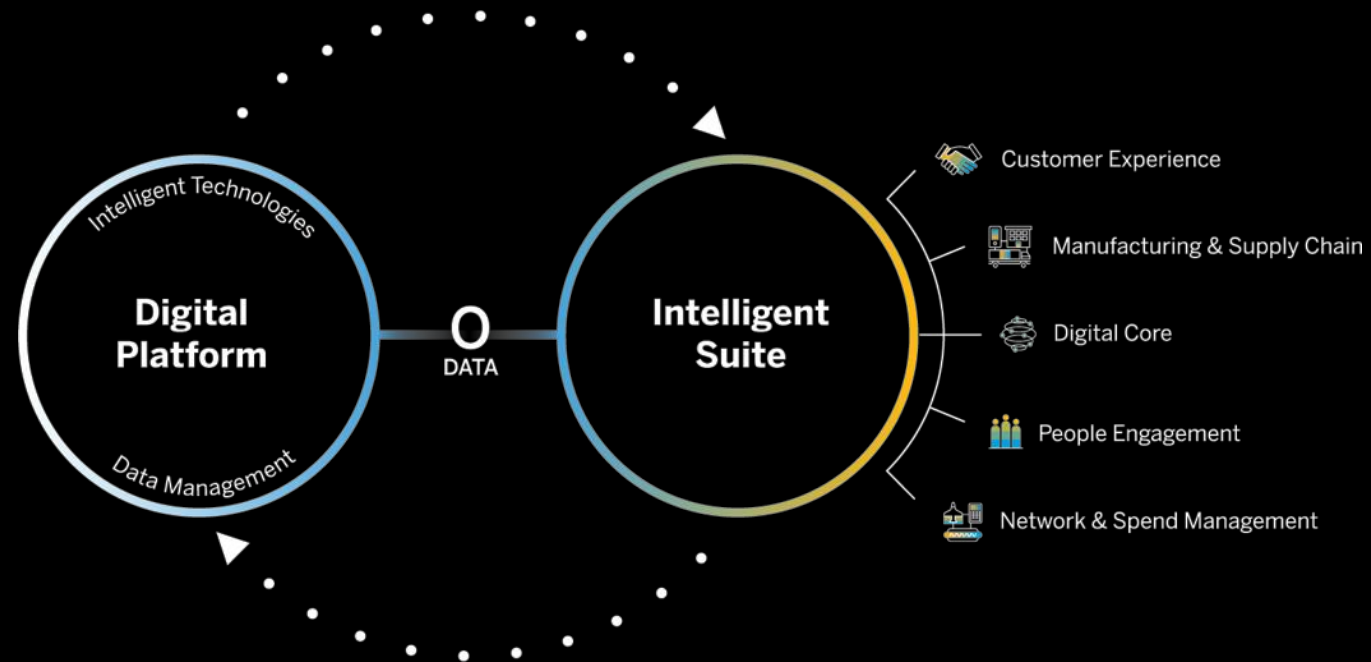


Интеллектуальная компания



**А затем добавили управление
ОПЫТОМ...**

В 2018, продуктовая стратегия выглядела так



80%

Верят, что
работают с
клиентами
хорошо

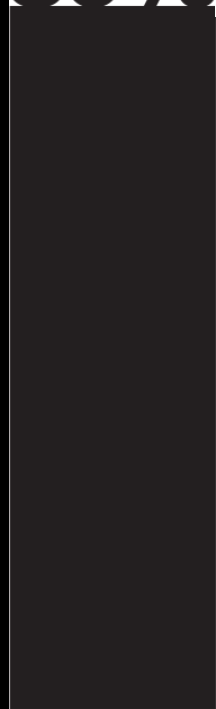
80%

Верят, что
работают с
клиентами
хорошо

8%

Согласны с
этим

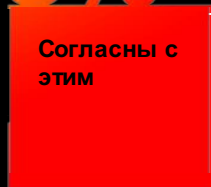
80%



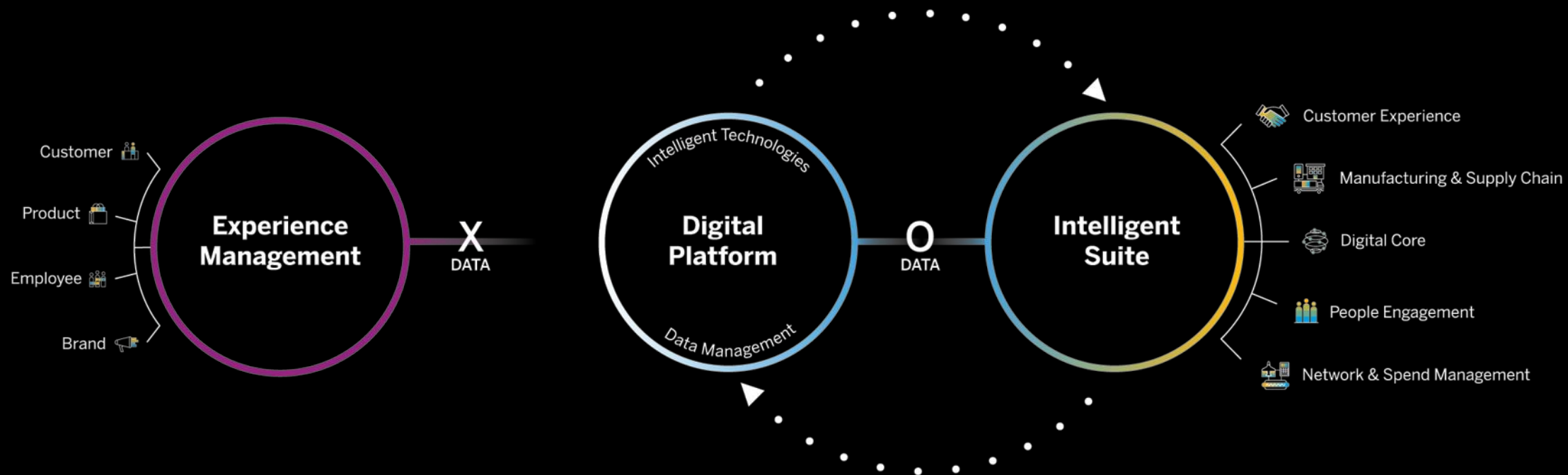
THE EXPERIENCE GAP

8%

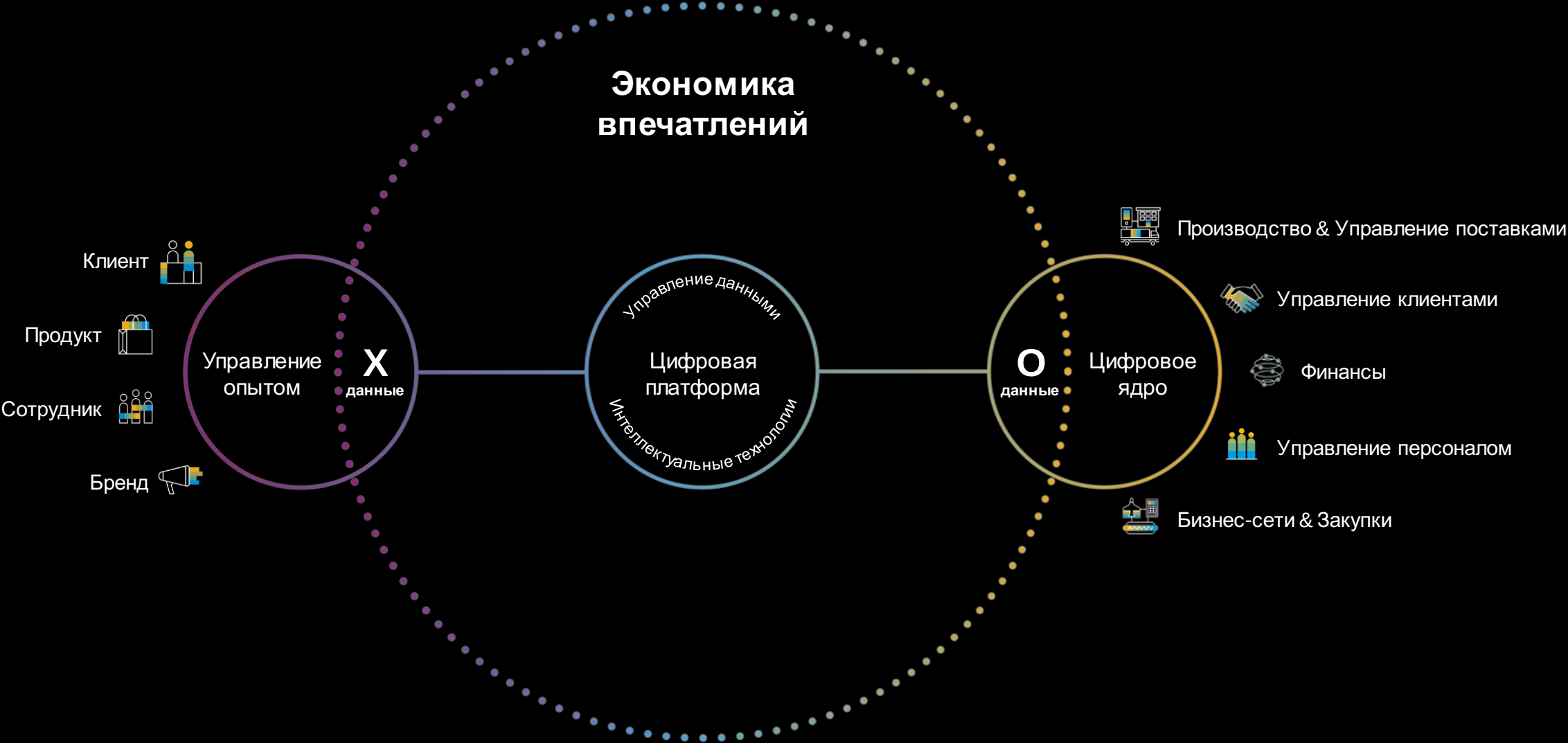
Согласны с
этим



В 2019 году SAP приобрел компанию Qualtrics



Продуктовая линейка 2019



Коротко о самом важном



Digital Core

**ЧТО НОВОГО В
S/4HANA**

Над чем сегодня работают в мире?

На чем?

Где?

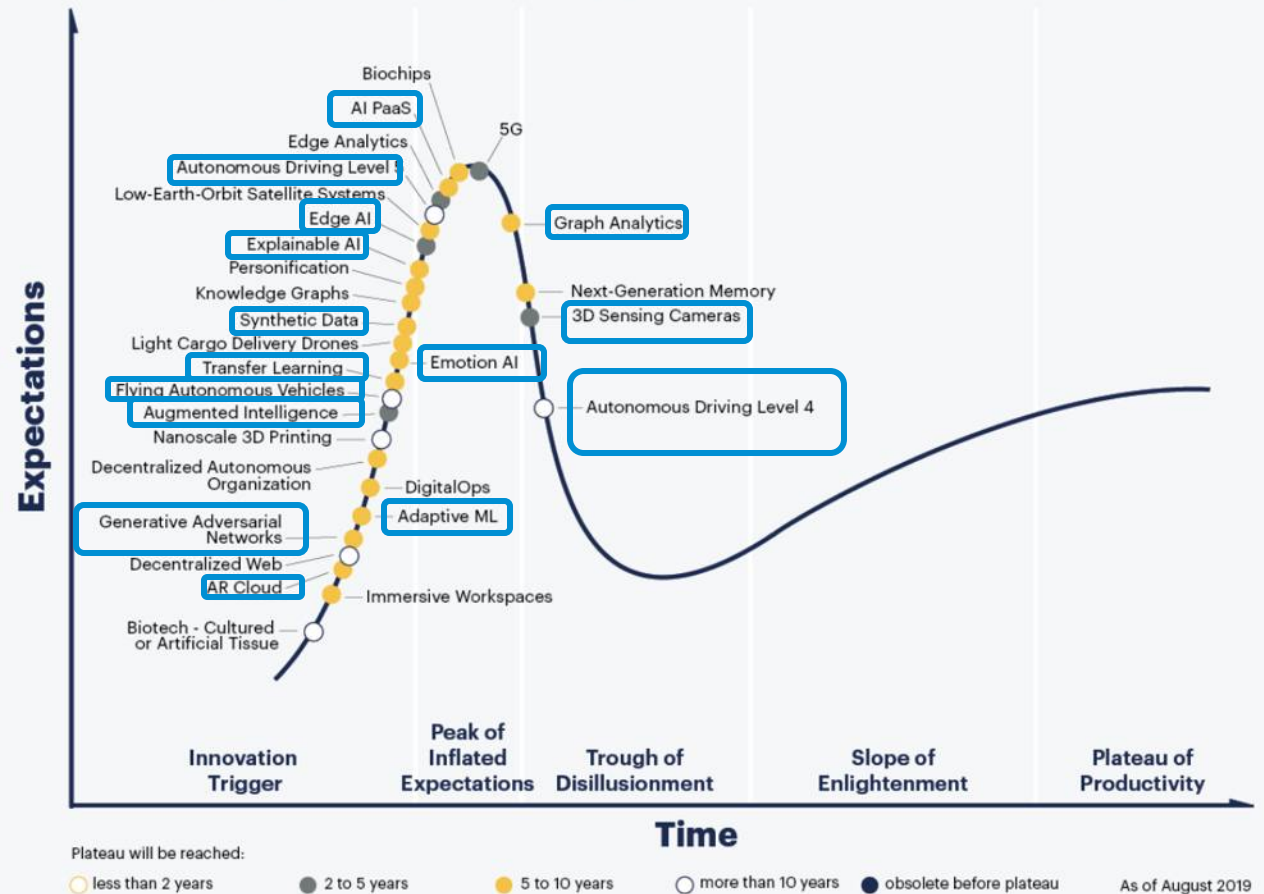
Кто?

Когда?

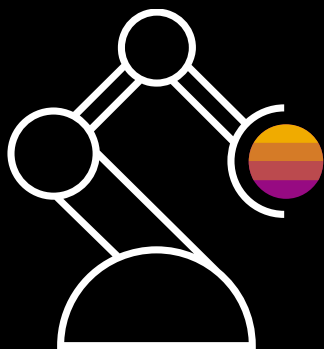
Как?

Почему?

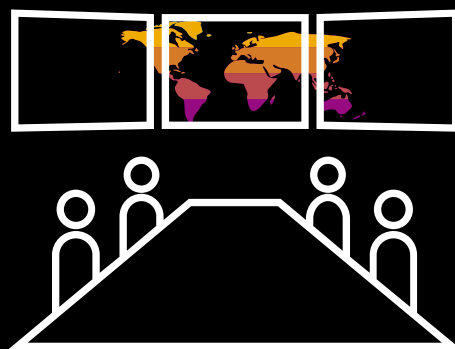
Gartner Hype Cycle for Emerging Technologies, 2019



ТОП-3 направлений применения искусственного интеллекта в S/4HANA



**АВТОМАТИЗАЦИЯ
РУТИННЫХ ОПЕРАЦИЙ**



**ПОМОЩЬ
В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЙ**



КОНТРОЛЬ

S/4HANA – интеллектуальные сценарии

60+ сценариев уже доступно, 70+ запланировано

S4
HANA

Предиктивные – доступно 23 сценария, запланировано 19 новых

Голосовая обработка – доступно 26 сценария, запланировано 21 новых

Ситуационные – доступно 14 сценария, запланировано 22 новых

Роботизированные – запланировано 17 новых сценариев



Расчет точного времени поставки заказа

Standard*

Days since Posting Date (PO):

All Items (604) Delivery Oper

Shipping Days

6D

4D

3D

4D

2D

4D

5D

6D

8D

4D

6D

Release for Delivery

RFDY Individual Mat.: Delivery Group 01

Material: DB_R4D_IDV_DELIV_GROUP_01
Plant: DB01 - Achern I
Horizon: 96 h

4

00

Confirmed Available Overconfirmed Unconfirmable

Items (2) Postponed Items (0)

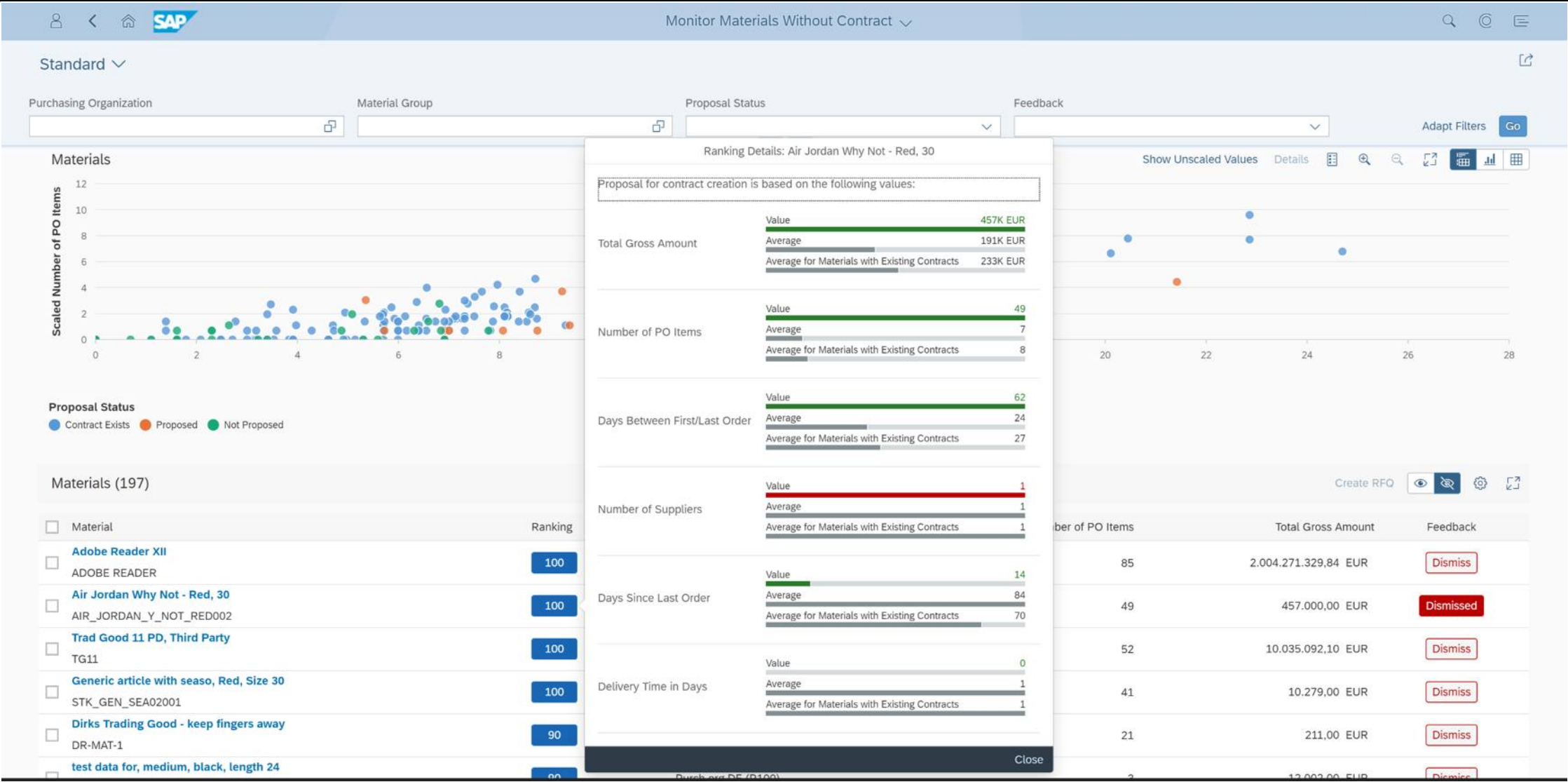
Search for a sales document, sold-to party or customer refere...

Sales Order	Sold-To Party	Delivery Priority	Req. Mat. Avail. Dte	Shipping Dates	Confirmation		Dependencies
0002988474	Associate Dominique DB-CUST	02 - Normal item	13.03.2018 +34 days	Wed, 21.03. Thu, 22.03. 	1 /1 EA		
0002988474	Associate Dominique DB-CUST	02 - Normal item	13.03.2018 +34 days	Wed, 21.03. Thu, 22.03. 	3 /3 EA		

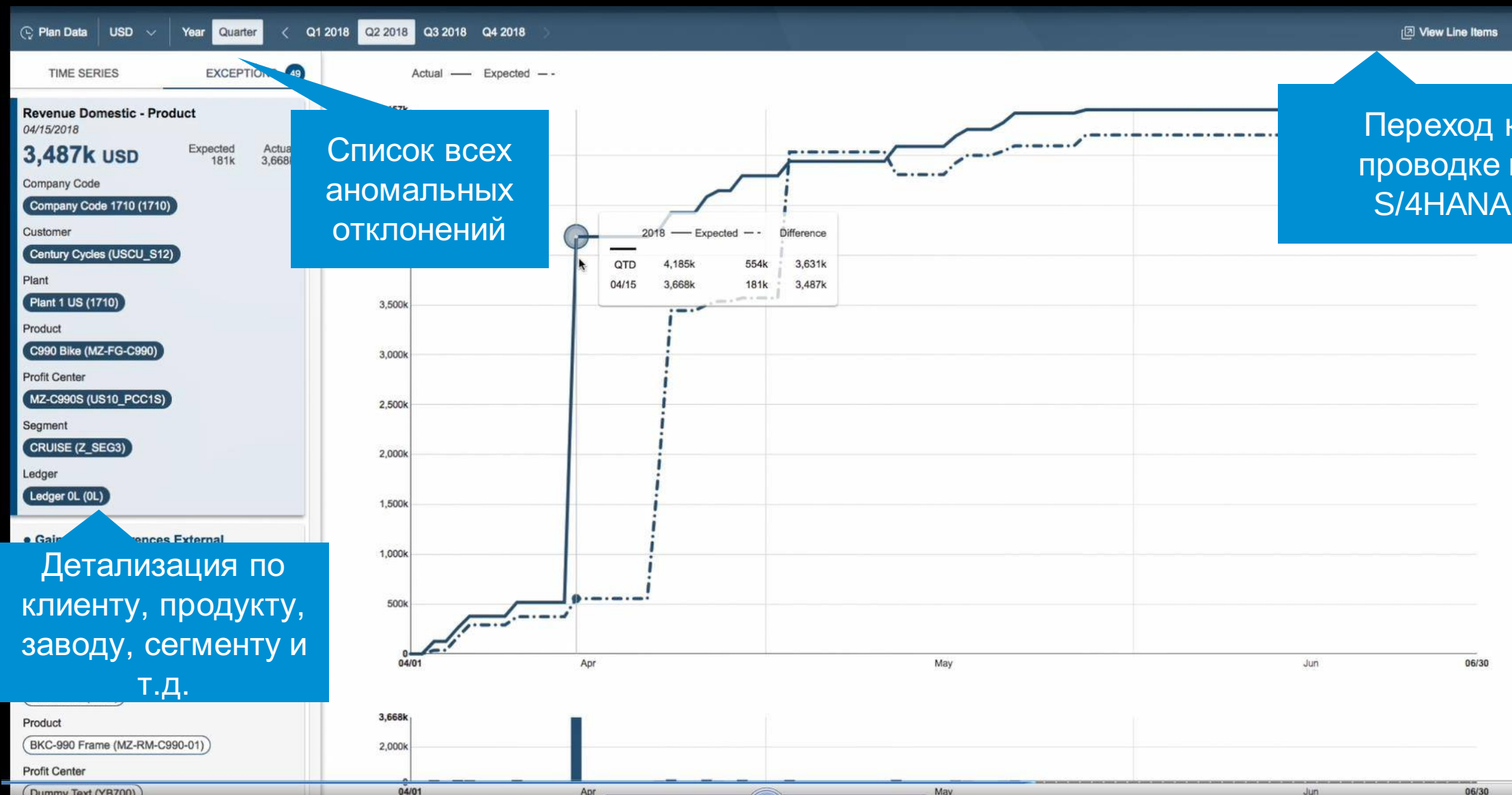
Publish and Back

Save

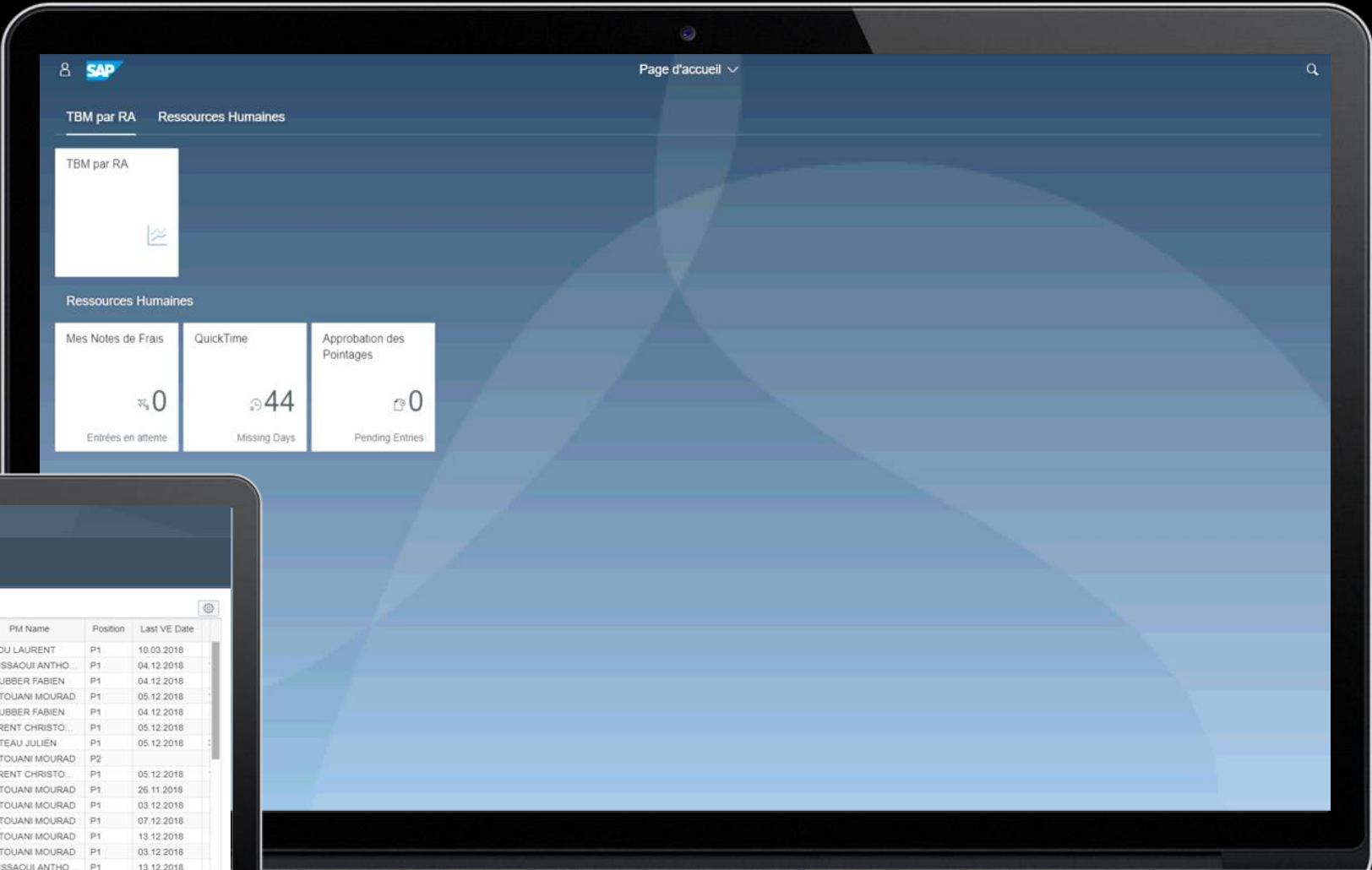
Выбор стратегии закупки для материалов, покупаемых вне рамок централизованного контракта



Анализ P&L отчета – поиск аномалий



FIORI 3.0



Selection criteria

64 Detail 75 EV Anomaly Export EV Synthesis

Default Clear all filters

AU	AU Name	Project	Project Description	PM	PM Name	Position	Last VE Date
11818	Clemaçon Entreprise	F.0011618.1.01	AFFAIRE FAST CLOSE - UA 11818	50006578	PIRIOU LAURENT	P1	10.03.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0115335.1.03	ISG - WE WORK CPM	50006574	MOUSSAQUI ANTHO...	P1	04.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0115335.2.01	ISG GOOGLE	50011902	DECUBBER FABIEN	P1	04.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0115340.2.01	BY - 57BD MALSHERBES	50006590	CHETOUANI MOURAD	P1	05.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0115340.3.01	BY - HOTEL LAMBERT	50011902	DECUBBER FABIEN	P1	04.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0115342.1.1	ICADE - IM EIFFEL Z1	50006563	LAURENT CHRISTO...	P1	05.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0115342.2.01	ICADE - TWIST NS Z2	50006562	CARTEAU JULIEN	P1	05.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0120127.2.01	SCI 4/4B RUE D LA GARE- CA LEVALLOIS	50006593	CHETOUANI MOURAD	P2	
11818	Clemaçon Entreprise	P.0121848.1.02	AEW-Z2-CH.COLOMB	50006563	LAURENT CHRISTO...	P1	05.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0122416.2.01	AXA - DÉMÉNAGEMENTS	50006590	CHETOUANI MOURAD	P1	26.11.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0122416.2.02	AXA - NANTERRE FONTENAY 2018 Z2	50006590	CHETOUANI MOURAD	P1	03.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0122417.2.02	TECHNIP - FC 2018 Z3	50006590	CHETOUANI MOURAD	P1	07.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0122419.2.01	CANAL + FC	50006593	CHETOUANI MOURAD	P1	13.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0122419.2.02	CANAL+ - 2018 Z2	50006593	CHETOUANI MOURAD	P1	03.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0129407.1.01	CFF - FONDS COMMERCE Z2	50006574	MOUSSAQUI ANTHO...	P1	13.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0130517.1.02	GROUPAMA- RUE ANJOU	50006563	LAURENT CHRISTO...	P1	05.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0131216.1.01	SOPRA STERIA - MONTREUIL CFO	50006574	MOUSSAQUI ANTHO...	P1	04.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0132183.1.01	EIFFAGE COEUR DE QUARTIER NANTERRE Z3	50006563	LAURENT CHRISTO...	P1	05.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0132183.1.02	EIFFAGE CONST- WINDOW LA DEF	50006563	LAURENT CHRISTO...	P1	05.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0134124.2.01	PETIT-APPT LE PLAY COGEMAD	50006593	CHETOUANI MOURAD	P4	
11818	Clemaçon Entreprise	P.0135867.1.01	CASINO FC	50006547	LESSERTISSEUR AL...	P1	04.12.2018
11818	Clemaçon Entreprise	P.0139374.2.01	TIFALI-TGI MEAUX Z3	50006593	CHETOUANI MOURAD	P1	26.11.2018

Современные системы учатся общаться с человеком

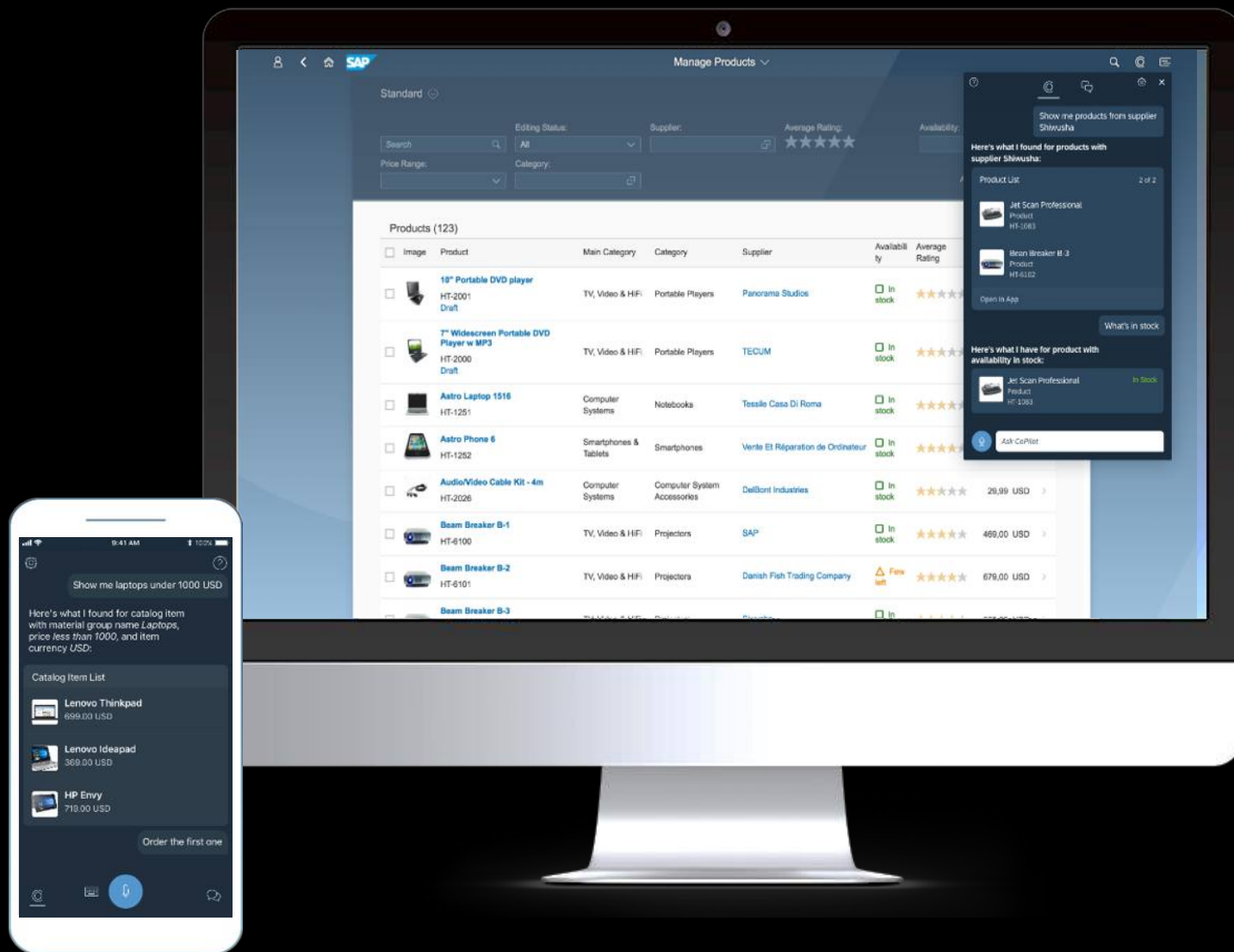


К 2020 роботы будут выполнять
85% разговоров с клиентами



67% компаний потребительского сегмента начал
использовать «разговорный» интерфейс в бизнесе

SAP CoPilot



ЦИФРОВОЙ АССИСТЕНТ

Единый цифровой помощник во всех системах SAP - **CoPilot**

09:41

SAP Project "E-Quill"

About

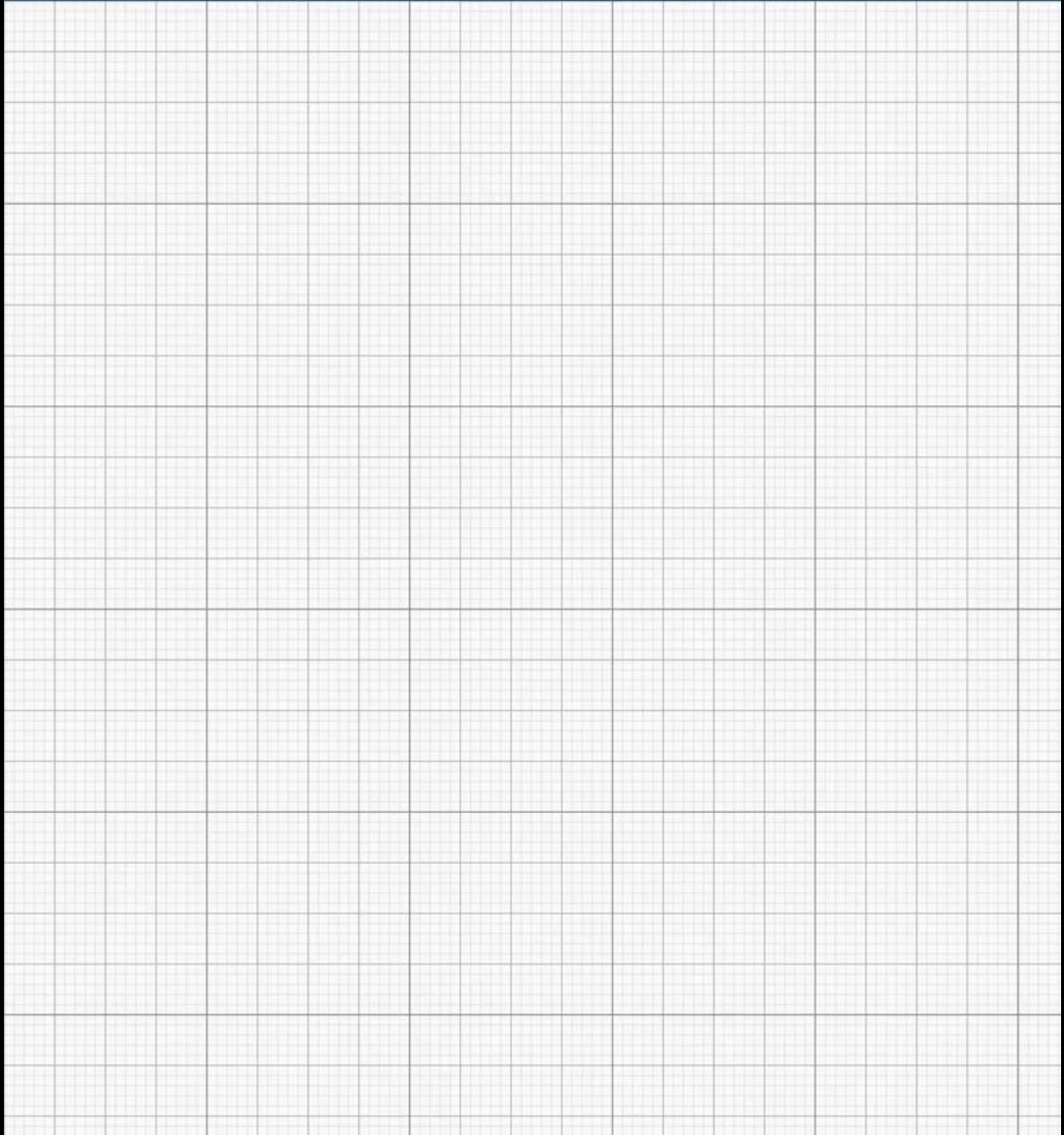


SAP Project "E-Quill"

Activity Corporate Analyst Range Available 7. Mai 2018

Connection Live Digital Boardroom Connection

Analytics Modules Charts, Tabular view



SAP Project "E-Quill"

About



SAP Project "E-Quill"

Activity Corporate Analyst Range Available 7. Mai 2018

Connection Live Digital Boardroom Connection

Analytics Modules Charts, Tabular view

Show budgets



Budgets per Subsidiary in all LoBs

Subsidiary	Line of Business	Activity Count	B
Openlane	Operations	10	\$10
Yearin	Operations	11	\$
Goodsilron	Operations	20	\$1
Condax	Operations	18	\$980
Opentech	Development	13	\$28
Golddex	Development	5	\$0
year-job	Development	1	\$



SAP Project "E-Quill"

Activity Corporate Analyst Range Available 7. Mai 2018

Connection Live Digital Boardroom Connection

Analytics Modules Charts, Tabular view

Show budgets for operations



Budgets per Subsidiary in the LoB Operations

Subsidiary	Line of Business	Activity Count	B
Openlane	Operations	10	\$10
Yearin	Operations	11	\$
Goodsilron	Operations	20	\$1
Condax	Operations	18	\$980
Zathunicon	Operations	9	\$4
Labdrill	Operations	4	\$
Ron-tech	Operations	20	\$4



SAP Project "E-Quill"

Activity Corporate Analyst Range Available 7. Mai 2018

Connection Live Digital Boardroom Connection

Analytics Modules Charts, Tabular view

Show budgets for operations



Budgets per Subsidiary in the LoB Operations

Subsidiary	Line of Business	Headcount	B
Openlane	Operations	2915	\$10
Yearin	Operations	1616	\$
Goodsilron	Operations	501	\$1
Condax	Operations	415	\$980
Zathunicon	Operations	2043	\$4
Labdrill	Operations	160	\$
Ron-tech	Operations	895	\$4



SAP Project "E-Quill"

Activity Corporate Analyst Range Available 7. Mai 2018

Connection Live Digital Boardroom Connection

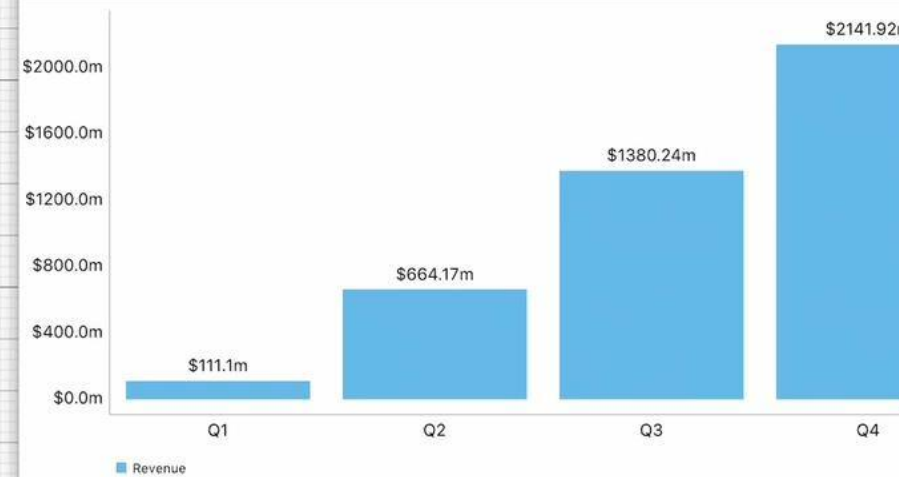
Analytics Modules Charts, Tabular view

New Tech Operations

revenue?



2016 Revenue for Condax





SAP Project "E-Quill"

Activity Corporate Analyst Range Available 7. Mai 2018

Connection Live Digital Boardroom Connection

Analytics Modules Charts, Tabular view

Where is this?



Division Information





РОБОТИЗАЦИЯ

**80% ОПЕРАЦИЙ В
СИСТЕМЕ МОЖНО
СДЕЛАТЬ БЕЗ
ЧЕЛОВЕКА**

SAP iRPA

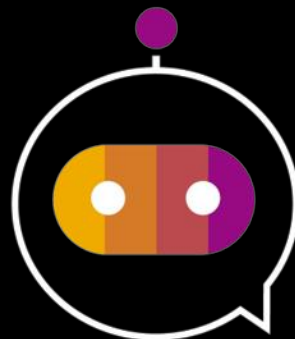
- Автоматизация рутинных процессов и действий пользователя
- Использует машинное обучение



Робот Baxter наблюдает за человеком и учится на его примере.

Применение RPA: автоматизация рутинных повторяющихся задач

Собрать данные из разных источников: excel, pdf, web-сайты, старые dos-системы, сторонние системы, интеграция с которыми невозможна (например, нет API)



Зайти в 15 SAP систем, собрать заявки на закупку и передать в центральную закупочную организацию

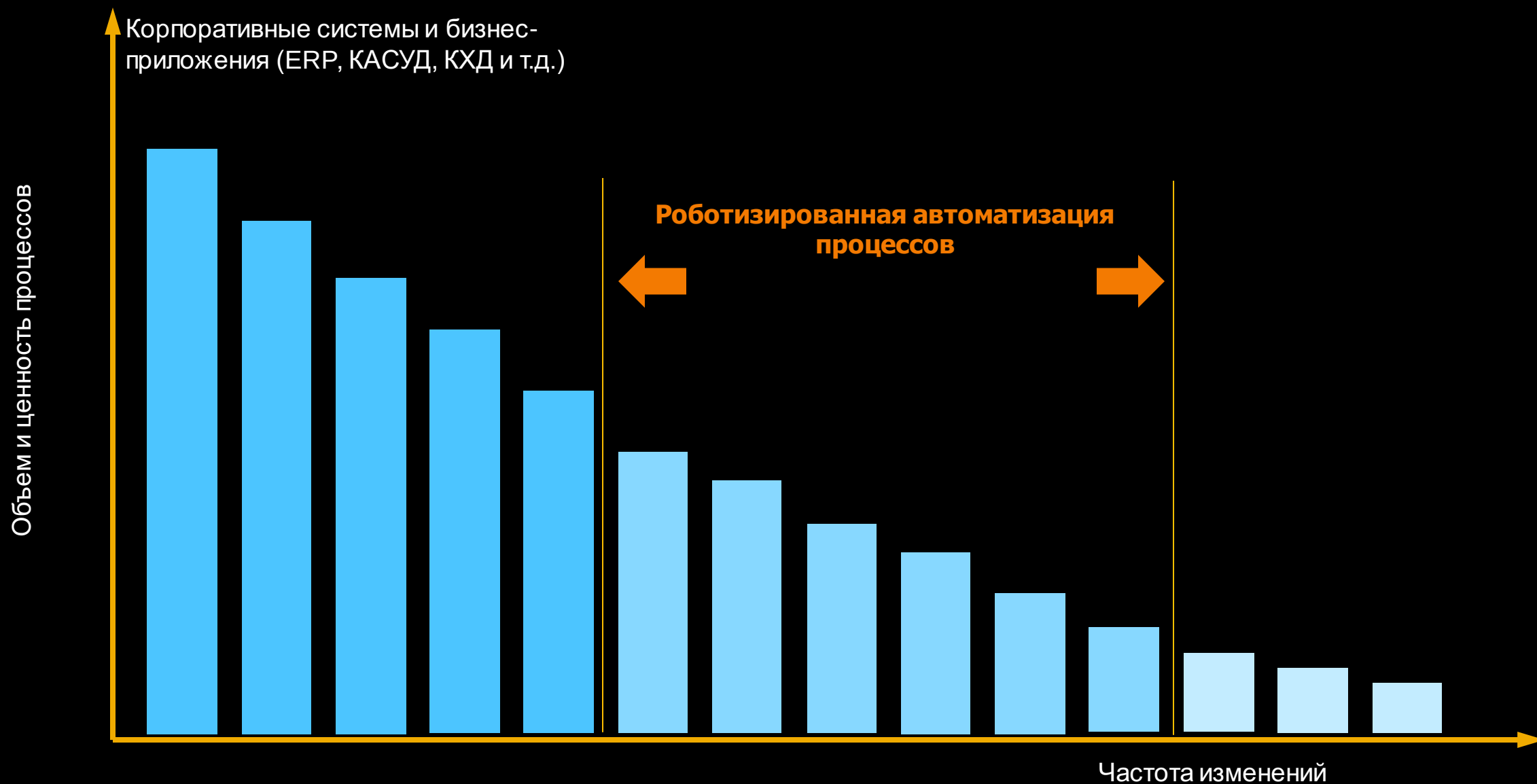
ТИПИЧНЫЕ RPA ЗАДАЧИ

Скачать отчеты или документы с сайтов / удаленных компьютеров и «залить» в общую папку

Проверить открытые обращения (тикеты) и распределить их по ответственным

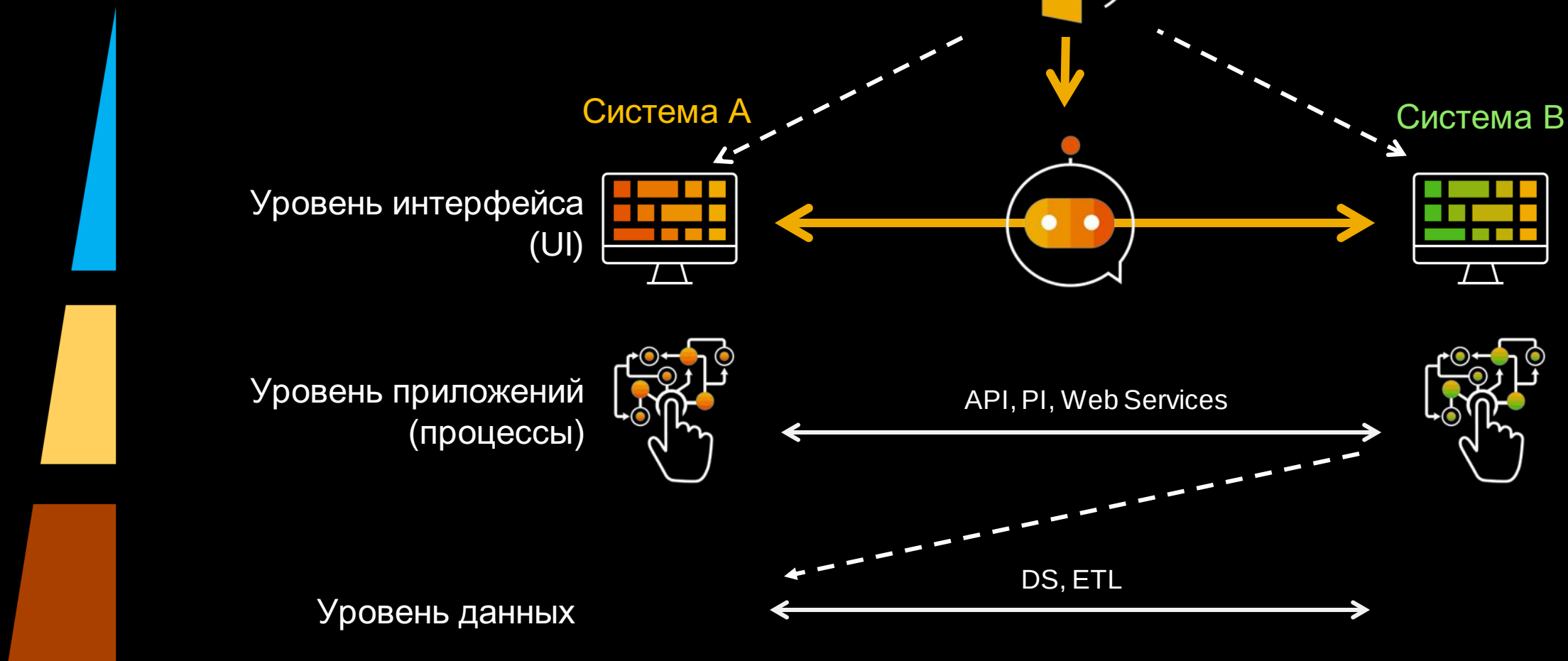
Узнать статус документы (например, заказа на закупку) и отослать ответ по SMS

Какие процессы подходят для роботизации



RPA – эффективное решение для междисциплинарного взаимодействия

Сложность интеграции



SAP Intelligent RPA

Взаимодействие

Conversational AI (CAI)

- Чат-боты для взаимодействия
- Передача на исполнение боту



Взаимодействие

Выполнение

Intelligent Bot (RPA)

- Набор рабочих процессов для выполнения ботом



Выполнение задач

Оптимизация

Machine Learning (ML)

- Самообучаемые боты; динамически адаптируемые к изменениям



Надежность ботов и улучшения

← **SAP Intelligent Robotic Process Automation** →

Наши преимущества





БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ

ЭКОНОМИКА,
ОСНОВАННАЯ НА
ДАННЫХ

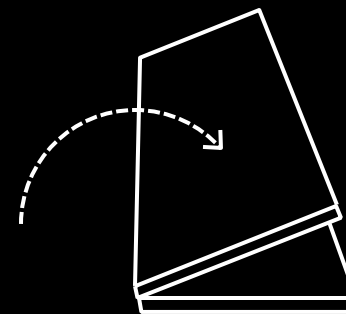
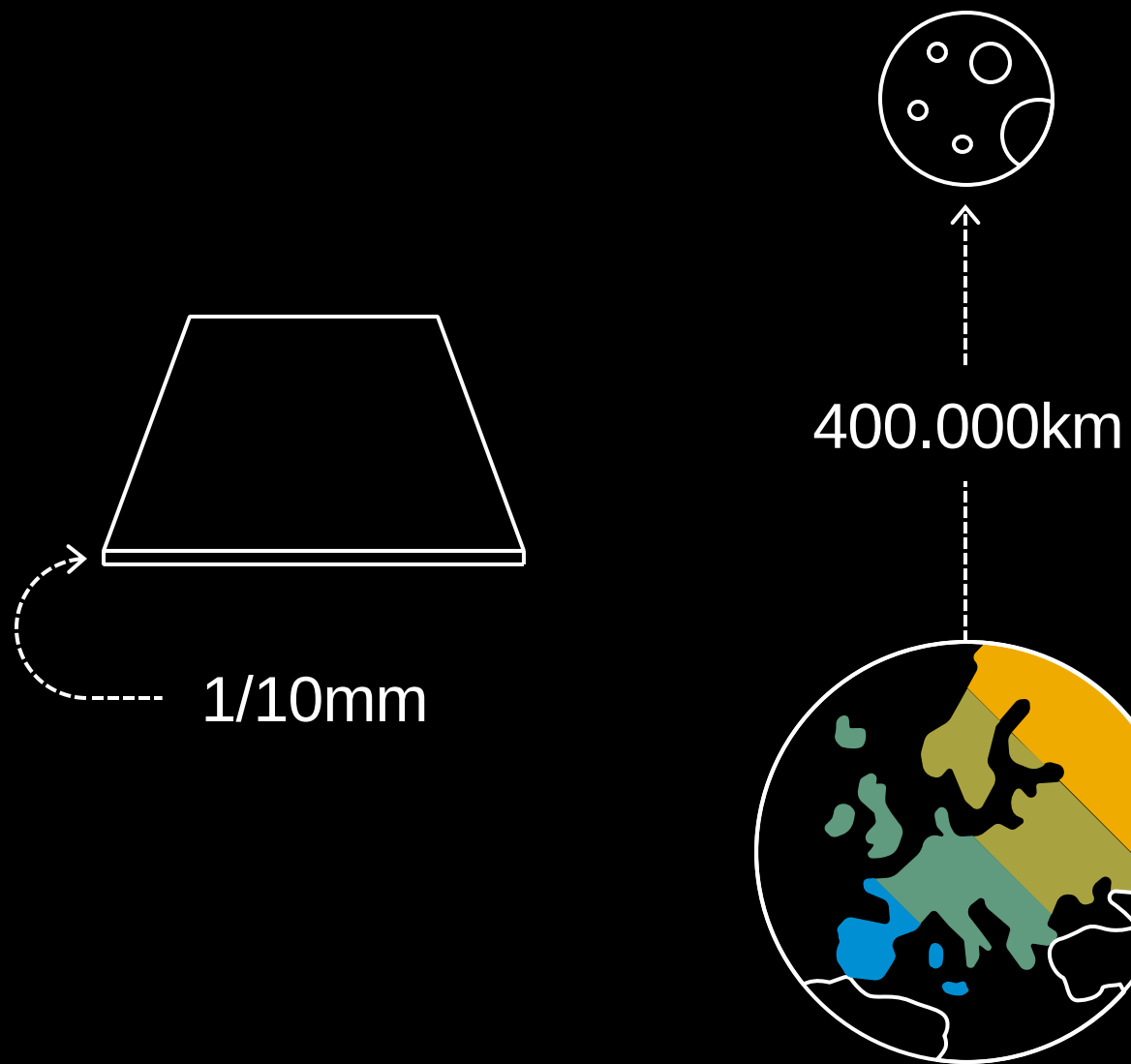
HANA

Экономика,
основанная
на ДАННЫХ



Ежегодные
удваиваются

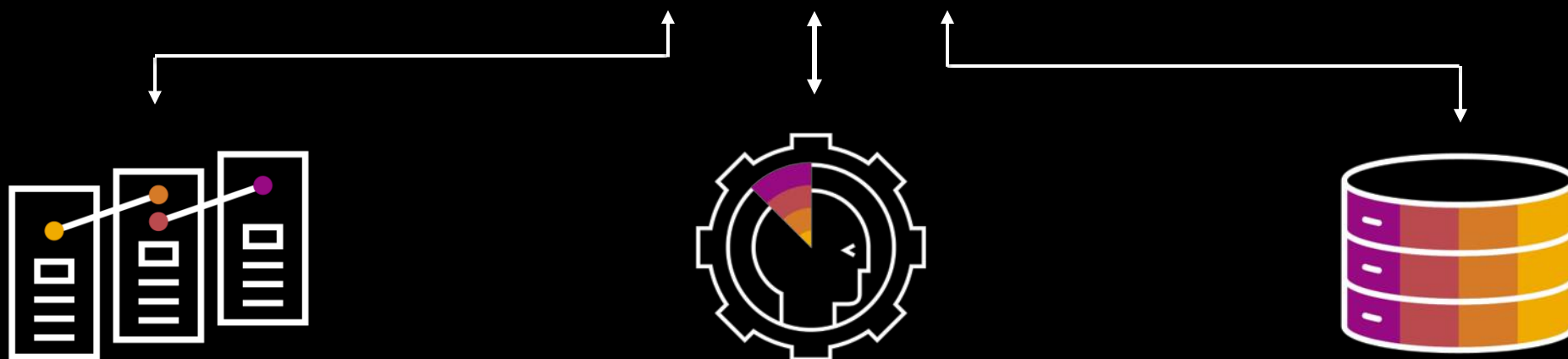




x42



SAP Data Hub



Экосистема
Hadoop

Управление
задачами ML

Корпоративные приложения
и хранилище данных

SAP Data HUB: платформа по работе с данными

Оркестрация | Интеграция | Исполнение

Machine learning IDE

ML исследования | Публикация | Управление жизненным циклом

Подготовка
данных



Создание
модели



Исполнение и
встраивание



Корпоративные
источники
данных

Корпоративные
системы

ML & Data Science репозиторий

Как Data Intelligence выглядит в S/4HANA?

Сценарий прогнозирования: Поиск Каталог: Все

Сценарии прогнозирования (16)

Каталог	Сценарий прогнозирования	Описание сценария прогнозирования	Тип сценария	Создано
APPL_MM_PUR_DLVPRD_ML	SUPLRDELIVPREDICT	Supplier Delivery Prediction	Регрессия	12 месяцев назад
FCLM_ALI	FCLM_RDT_CALI_V1	Check Assigned Liquidity Items version1	Классификация	8 месяцев назад
FIN_STATEMENT_INSIGHT_APP_1	FIN_STMNT_PRED_AMT	Группа материалов: Торговые материалы (L001) Стоимость для поставки: 45,000 USD Model the "normal" cumulative amount within a fiscal year...	Регрессия	1 год назад
	FIN_STMNT_PRED_AMT2	Model the "normal" cumulative amount within a fiscal year...	Регрессия	1 год назад
	FSI_AMNT_PREDICT	Model the "normal" cumulative amount within a fiscal year...	Регрессия	1 год назад
	FSI_AMNT_PREDICTION	Model the "normal" cumulative amount within a fiscal year...	Регрессия	1 год назад
MM_IM_VDM_STOCK	MATERIAL_OVERDUE_SIT	Stock in Transit material overdue	Регрессия	2 года назад
ODATA_INVOICE_PAYMENT_SI_ML	MMIV_INV_QTY_BLK	Predictive Scenario for Blocked Invoices with Quantity Var...	Классификация	1 год назад
ODATA_MM_ANALYTICS	QTY_CONTRACT_CNSMPN	Quantity Contract Consumption	Регрессия	2 года назад
ODATA_SD_PREDICTED_DELIVERY	PRDDELIVCRTNDELAY	S/4HANA Sales: Predicted Delivery Creation Delay	Регрессия	1 год назад
	PRDDELIVPROCGDELAY	S/4HANA Sales: Predicted Delivery Processing Delay	Регрессия	6 месяцев назад
PPH_DD_VDM_STLM	INDIV_LEADTIME_STO2	Predicted individual Lead Time for Stock Transfer	Регрессия	1 год назад
QF	QM_DEF_CODE_PRPSL	QM – Defect Code Proposal	TEXT_ANALYSIS	7 месяцев назад
VDM_PPM_OBJECTS_ANALYTICS_ML	PROJCOSTFRCST01	Project Cost Forecast	Регрессия	1 год назад
VDM_SD_ANALYTICS	SLSQTANPREDICTION	Sales Quotation Conversion Rate	Регрессия	2 года назад
VDM_SD_SP	SALESVOLUME001	Sales Performance - Prediction	Регрессия	1 год назад

Все модели, используемые в S/4HANA доступны в едином интерфейсе

И поддерживают версионность

MATERIAL_OVERDUE_SIT Уведомления

Модели НАСТРОЙКИ

Модели (1) [Обучить](#)

Имя	Активно	Создано
○ DEFAULT	✓	2 года назад

Описание: Stock In Transit

DEFAULT Уведомления

Версии модели (4) [Активировать](#) [Деактивировать](#) [Обучить заново](#) [Удалить](#)

Имя	Статус	Описание	Качество	Создано
○ Версия 1	💡 Готово	Stock In Transit	4	2 года назад
○ Версия 2	💡 Готово	Stock in Transit 1805	5	1 год назад
○ Версия 3	💡 Готово	Stock in Transit 1808	5	12 месяцев назад
○ Версия 4	✓ Активно	Stock in Transit 1902	5	6 месяцев назад

Группа материалов: Торговые материалы (L001)
Стоимость для поставки: 45,000 USD

Как Data Intelligence выглядит в S/4HANA?

Сценарий прогнозирования

SUPLRDELIVPREDICT

Настройки Ввод Вывод Модели

RUNNING_DIFF1_W_AVG	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF1_W_MAX	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF2_W_MIN	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF2_W_AVG	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF2_W_MAX	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_M_COUNT	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_QUANT_M_SUM	HANA.DECIMAL(13,3)	GLMNG	QUAN	13	3	13	Поставленное количество (при перемещении запаса)	Input
RUNNING_QUANT_M_MIN	HANA.DECIMAL(13,3)	GLMNG	QUAN	13	3	13	Поставленное количество (при перемещении запаса)	Input
RUNNING_QUANT_M_AVG	HANA.DECIMAL(13,3)	GLMNG	QUAN	13	3	13	Поставленное количество (при перемещении запаса)	Input
RUNNING_QUANT_M_MAX	HANA.DECIMAL(13,3)	GLMNG	QUAN	13	3	13	Поставленное количество (при перемещении запаса)	Input
RUNNING_DIFF1_M_MIN	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF1_M_AVG	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF1_M_MAX	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF2_M_MIN	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF2_M_AVG	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
RUNNING_DIFF2_M_MAX	HANA.DECIMAL(10,2)	DEC10_2	DEC	10	2	10	Минимальное время в микросек.	Input
PREVIOUSWEEK	HANA.BIGINT	VDM_NUMBEROFPOITEMS	INT8	19	0	19	Число позиций заказа на поставку	Input
PREV_W_COUNT	HANA.BIGINT	VDM_NUMBEROFPOITEMS	INT8	19	0	19	Число позиций заказа на поставку	Input

Настраивать предикторы, на базе которых будет строиться модель

Вы можете использовать любую ML-библиотеку

SUPLRDELIVPREDICT

Настройки модели Ввод модели Вывод модели

Общие данные

Имя модели: Suplr_Delvry_Pred

Описание: This model is created based on Supplier Delay Prediction -...

Статус: Published

Исходный тип модели: Kxen.RobustRegression

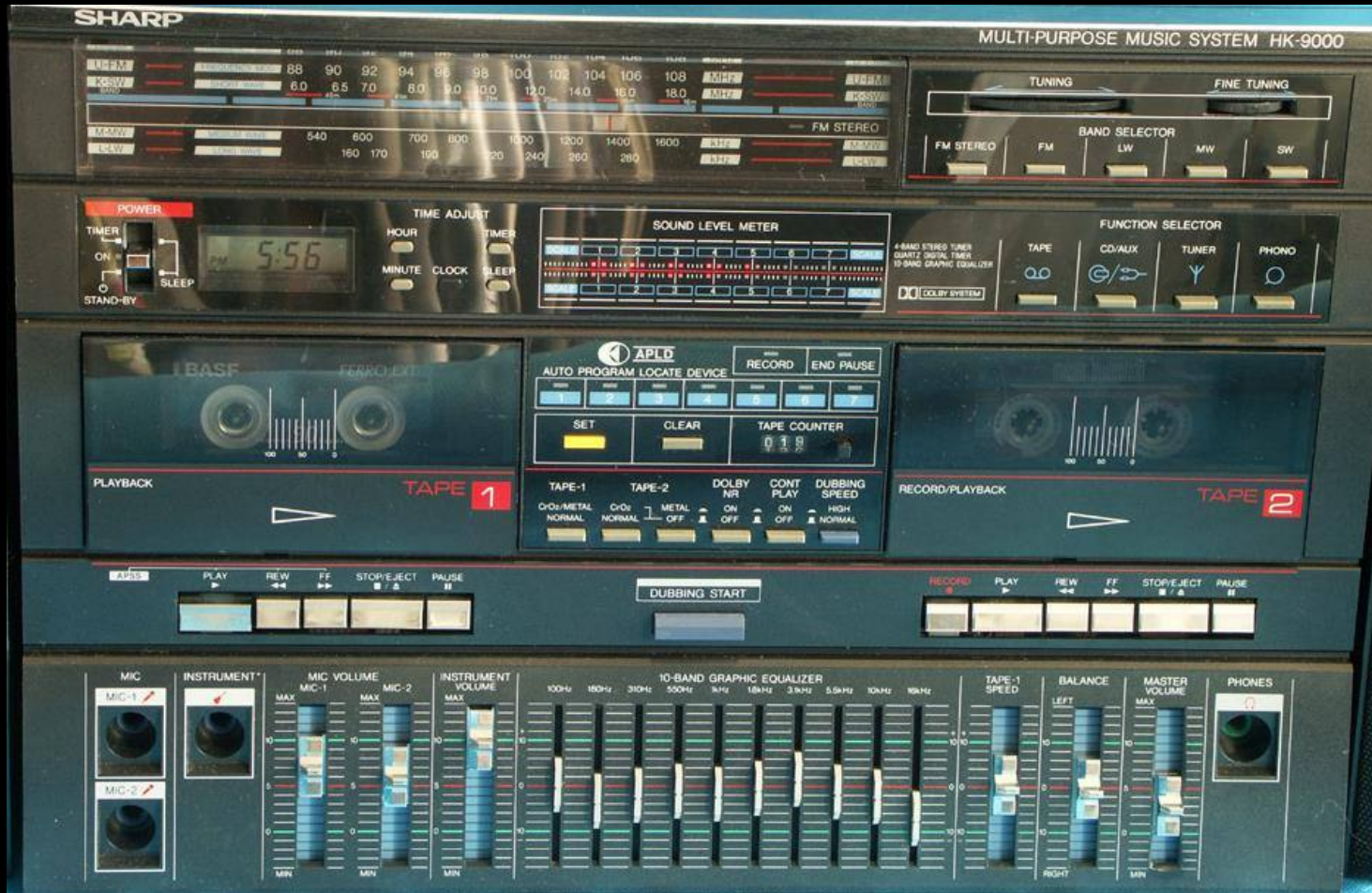
Библиотека прогнозирования: APL

Данные

Набор данных обучения: P_SUPLRDELIVPREDICTIONTRNGDATA

Набор данных применения: P_SUPPLIERDELIVERYPREDICTION

Нам хочется, чтобы управление
становилось проще



**Что если
добавить
немного
магии?**



SAP AutoML



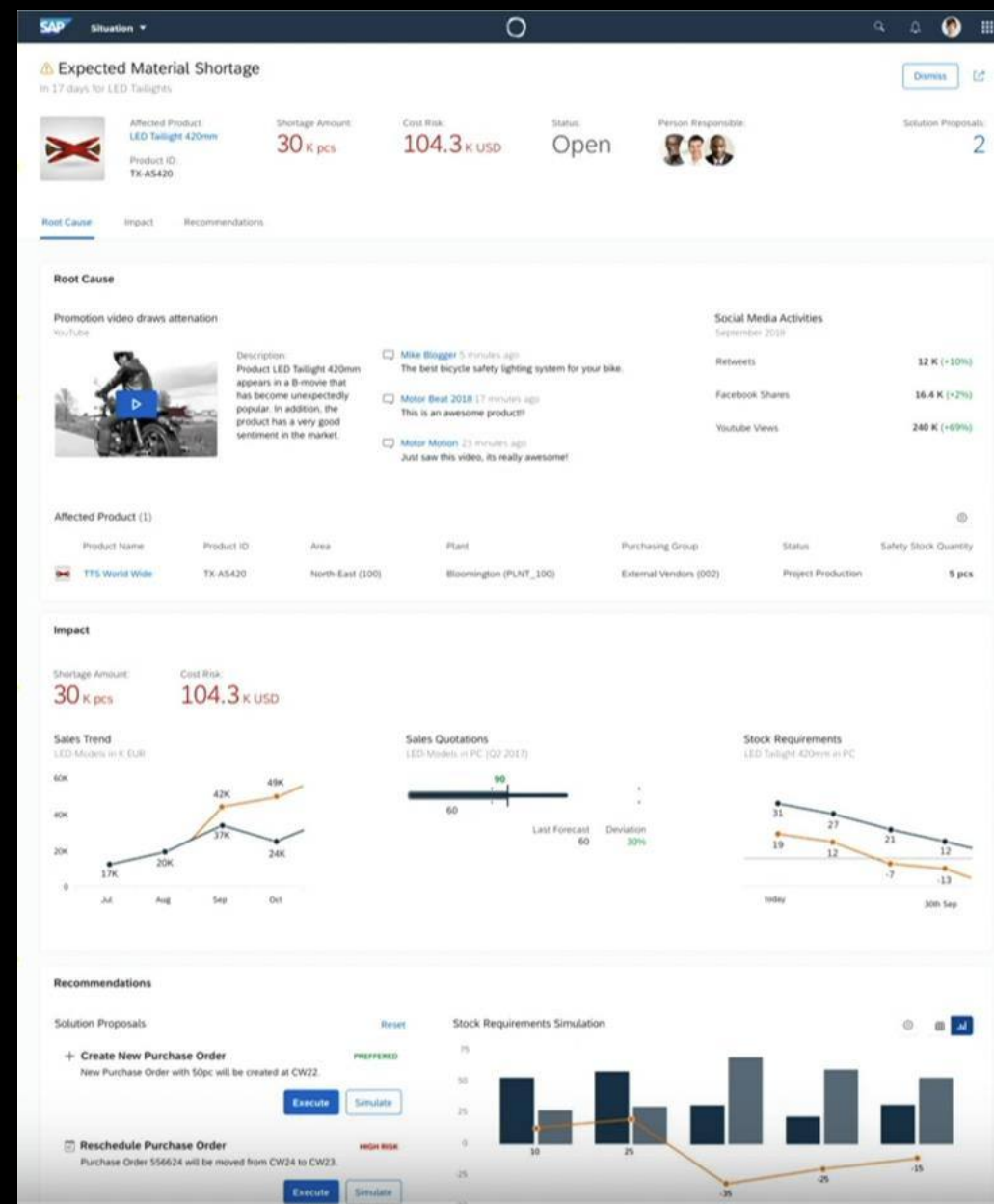
Что значит «умное» приложение?

Ключевой показатель

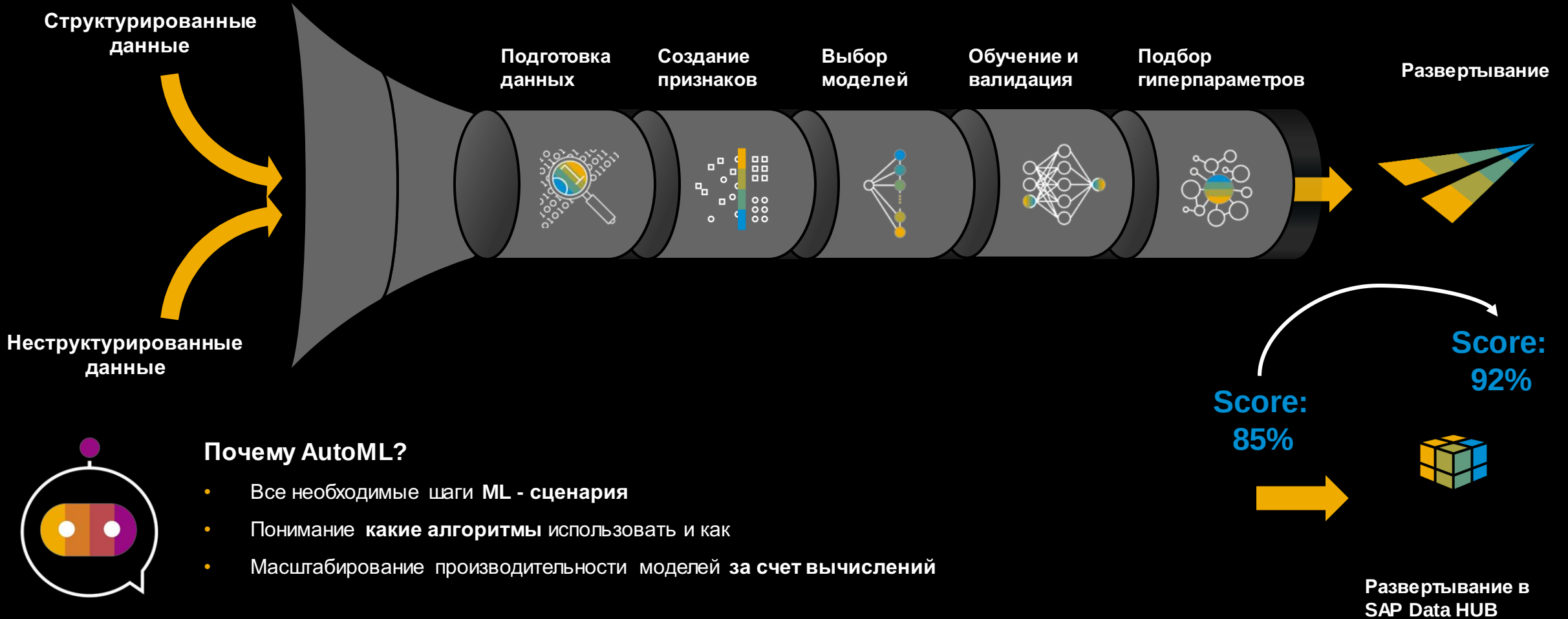
Основные причины

Оценка влияния

Рекомендации



AutoML в SAP Data Intelligence, SAP DataHUB



Почему сейчас?

AutoML

- Наш RA / APL в HANA – это тоже AutoML инструмент

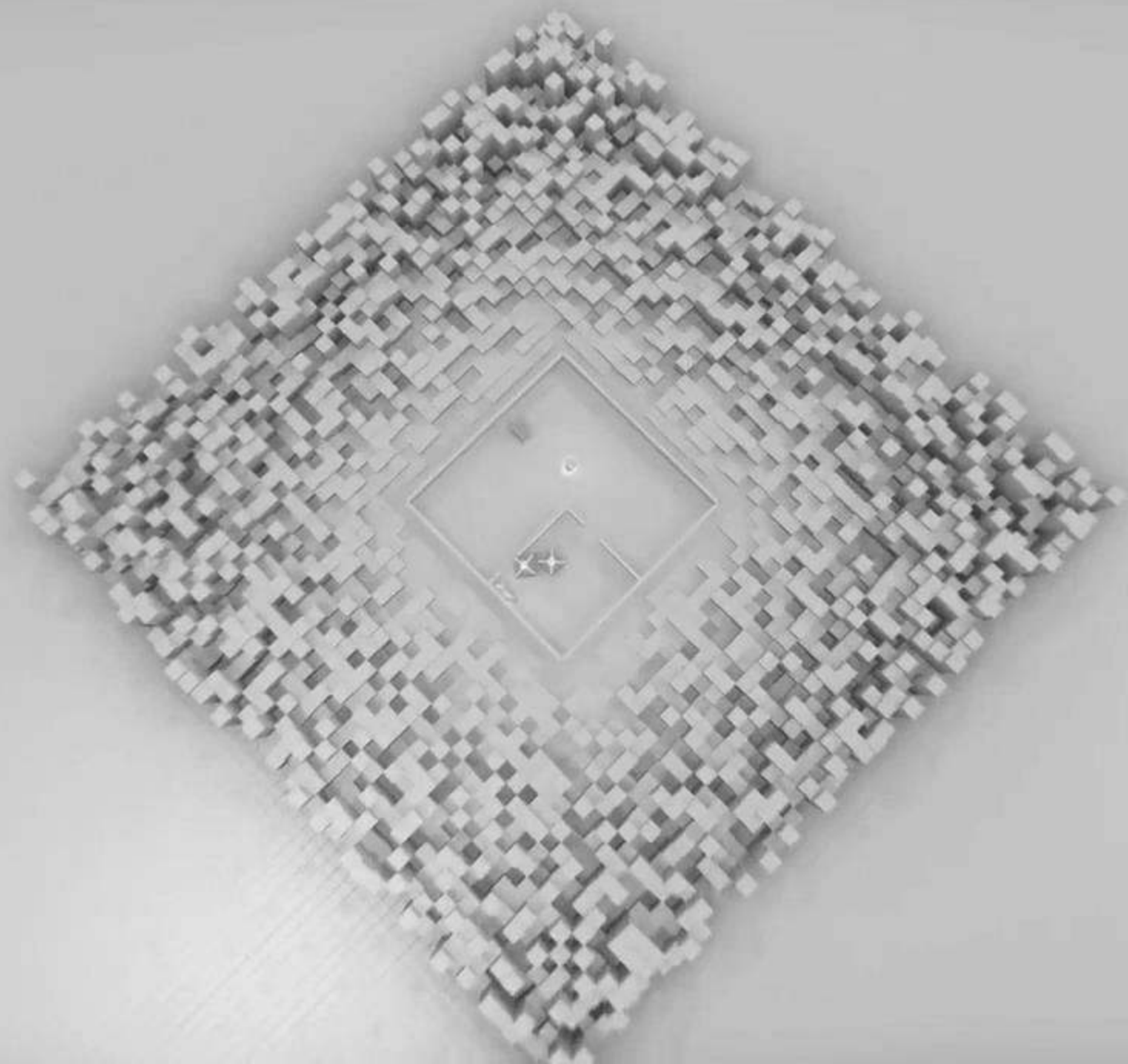
Gartner Hype Cycle for Artificial Intelligence, 2019



gartner.com/SmarterWithGartner

Source: Gartner
© 2019 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

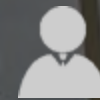
Gartner



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ВОЗВРАТА ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ



Статус проекта
Proof-of-Concept



Заказчик
**Нефтегазовая
компания**

Использование прогнозной
модели позволяет снизить сумму
просроченной дебиторской
задолженности на **60%**

ПОИСК АНОМАЛИЙ В ТЕЛЕМЕТРИИ РИД



Статус проекта
Proof-of-Concept



Заказчик
**Нефтегазовая
компания**

Разработанная модель позволяет найти и разметить аномалии в данных, выявить изменения паттернов сигнала, даже когда известных характеристик самих аномалий (или типичных событий) нет

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ СТОИМОСТИ ПОЛИПРОПИЛЕНА В КИТАЕ



Статус проекта
Proof-of-Concept



Заказчик
**Крупная нефтехимическая
компания**

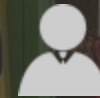
Разработанные аналитические
модели отслеживают тренд
и колебания котировки
полипропилена в Китае и выдают
прогноз цены на **8 недель** вперед



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ТОЧКИ РАЗВОРОТА РЫНКА



Статус проекта
Proof-of-Concept



Заказчик
**Крупный
автопроизводитель**

С помощью аналитической модели компания способна более точно прогнозировать продажи на длинный горизонт, быть готовым к смене тренда и определять факторы, в наибольшей степени влияющие на динамику рынка грузовиков в России

ПРОГНОЗ ОТКЛОНЕНИЙ ПО КАЧЕСТВУ



Статус проекта

Project



Заказчик

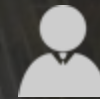
Крупный ЦБК

Разработанная модель позволяет проанализировать причины растрескивания флютинга и подобрать оптимальную производственную программу для бумагоделательной машины

ПОМОЩЬ В УПРАВЛЕНИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ



Статус проекта
Project



Заказчик
**Химическая компания,
производящая удобрения**

Разработанная модель
подсказывает оператору
Барабанного гранулятора –
сушилки оптимальные параметры
работы оборудования для
максимизации выхода готовой
продукции

ПОИСК ДВОЙНИКОВ В МАТЕРИАЛАХ СНАБЖЕНИЯ



Статус проекта
Proof-of-Concept



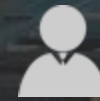
Заказчик
**Крупная целлюлозно-
бумажная компания**

Модель может рассматриваться в
качестве дополнения к SAP MDG
(Master Data Governance)

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПРОДАЖ



Статус проекта
Proof-of-Concept



Заказчик
**Крупный
металлотрейдер**

С помощью модели компания имеет возможность более точно прогнозировать продажи и, соответственно, более точно планировать запасы на складе

ПРОГНОЗ СРЫВОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОСТАВОК КОНТРАГЕНТАМИ



Статус проекта
Proof-of-Concept



Заказчик
**Крупная
телекоммуникационная
компания**

Лучшая текущая модель,
построенная с учетом данных
из открытых источников,
предсказывает срывы поставок
с точностью **89%**

SMART РЕКРУТИНГ



Статус проекта
Proof-of-Concept



Заказчик
Крупный банк

Система позволяет автоматически ранжировать поступающие отклики на вакансии. При ее использовании рекрутеры не упустят релевантного кандидата в **83%** случаев

4

X+O

**ЭКОНОМИКА
ВПЕЧАТЛЕНИЙ**

X-Data:

Почему это происходит?

Человеческий фактор: чувства, эмоции, опыт. X-данные помогают понять причину



O-data:

Что происходит?

O-данные отражают операционный или финансовый результат. Мы знаем как работает наш бизнес



qualtrics[®] ▼

qualtrics.
customer **EXPERIENCE™**

qualtrics.
employee **EXPERIENCE™**

qualtrics.
product **EXPERIENCE™**

qualtrics.
brand **EXPERIENCE™**



ENGAGE CUSTOMERS ON THEIR TERMS

- Interaction and Logic Builder
- Intelligent Questioning
- Omni Channel & Digital
- Contact Frequency & Prioritization
- Accessibility Compliance

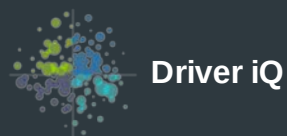
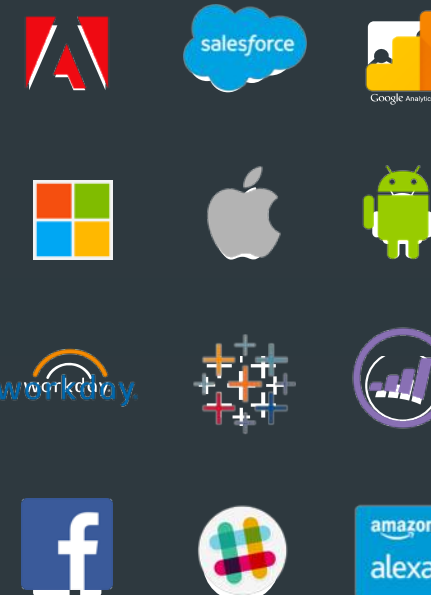
REMOVE ROADBLOCKS TO INSIGHT

- Reporting
- Role-Based Dashboards
- iQ
- Org Hierarchy
- Competitive Benchmarking

ACTIVATE YOUR ORGANIZATION

- Smart Routing
- Omni and Contextual Actioning
- Proactive Alerting
- Closed Loop Ticketing & Escalations
- Action Planning

INTEGRATION DATA+ SERVICES ENGINE



Security / Identity / Privacy

Data Profile Directory

Scalability / Reliability

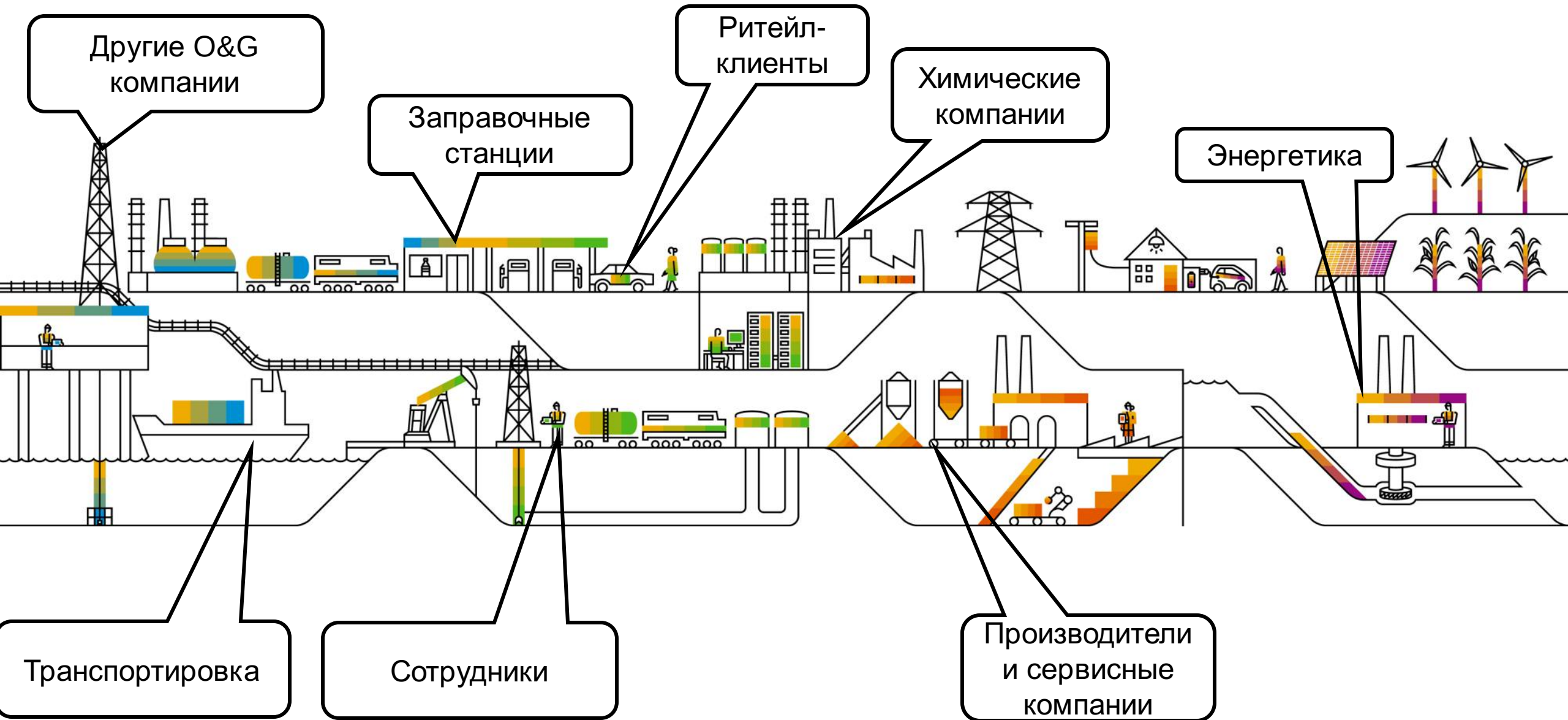
Что такое Qualtrics



Что особенного в Qualtrics

- Новая линия бизнеса в SAP
- Методология – XM Institute, Temkin Group
- Интеграция X+O
- Это не только инструмент для маркетинга

Клиенты в нефтегазовой индустрии



Нам до этого еще далеко?



1900

Нью-Йорк, 5 авеню

Найдите автомобиль



1913

Нью-Йорк, 5 авеню

Найдите лошадь