



## SAP bietet Innovationen für die Kundeninteraktion und erreicht zweistelliges Wachstum im CRM-Bereich

SAP bietet Innovationen für die Kundeninteraktion und erreicht zweistelliges Wachstum im CRM-Bereich. Um in der globalisierten Wirtschaft von heute Vorteile erfolgreich zu bleiben, müssen Unternehmen ihre Kunden besser denn je kennen und persönlicher, zielgerichteter und branchenspezifischer ansprechen. Aus diesem Grund erweitert die SAP AG ihr Portfolio im Bereich des Customer Relationship Management (CRM) mit neuen kundenorientierten Branchenversionen der SAP-Cloud-for-Customer-Lösungen für Versicherungen, die Versorgungswirtschaft und den Einzelhandel. SAP bietet laufend neue cloudbasierte Lösungen für Marketing, Vertrieb und Kundenservice - mit hunderten Erweiterungen für seine Lösungen für die Interaktion mit Kunden. Diese Erweiterungen setzen auf der leistungsfähigen SAP HANA Cloud Plattform auf und ermöglichen zusätzliche vorausschauende Analysen, effizientere Geschäftsprozesse sowie eine noch engere Integration mit bereits vorhandenen Softwareinvestitionen für CRM und das Finanzwesen. Zu den mit dem letzten Release ausgelieferten neuen Erweiterungen zählen einige branchenspezifische cloudbasierte Lösungen für die Kundeninteraktion, die für die folgenden Branchen konzipiert sind: Versicherungen: eine umfassende Cloudlösung der nächsten Generation für Schaden- und Unfallversicherer, mit der sie über den gesamten Kaufprozess hinweg besser mit den Kunden interagieren können. Versorgungswirtschaft: eine B2B-Vertriebslösung, die die Mitarbeiter im Verkauf dabei unterstützt, mit ihren Gewerbe- und Industriekunden über eine Komplettlösung zu interagieren, engere Beziehungen aufzubauen, Erkenntnisse zu gewinnen und Abschlüsse zu erzielen. Einzelhandel: eine Lösung, mit der Filialmitarbeiter den Kunden ein Käuferlebnis der nächsten Generation bieten können, indem sie ihnen personenbezogenen Hilfestellung leisten, spezielle Angebote machen, Produktempfehlungen geben und den verfügbaren Produktbestand in allen Filialen überprüfen können. Darüber hinaus führt SAP ein neues, leistungsfähiges und cloudbasiertes Marketing-Performance-Dashboard ein, das Führungskräften Erkenntnisse aus Vertrieb und Marketing liefert. Es zeigt wichtige Marketing- und Verkaufskennzahlen auf Basis aktueller operativer Daten in Echtzeit an und gibt proaktive, intelligente Benachrichtigungen, um Maßnahmen einzuleiten. Hierzu zählen beispielsweise Benachrichtigungen bei Budgetüberschreitungen, Kampagnen, die das beabsichtigte Ziel nicht erreichen oder Überraschungserfolge, wie sehr gut angenommene Angebote oder die Erwartungen übertreffende Produkteinführungen. Das Dashboard ist auf jedem beliebigen Gerät verfügbar, ist intuitiv gestaltet und einfach zu personalisieren. Das gestattet es Führungskräften, rasch zu den Ursachen zu navigieren, die den Kennzahlen zugrunde liegen. Da sich Daten aus allen verbundenen Quellsystemen anzeigen lassen, kann die gesamte vorhandene Marketing-Systemlandschaft genutzt werden. Das Dashboard ist mit anderen SAP-Produkten, wie den SAP-CRM- und SAP-ERP-Anwendungen, der Lösung SAP Customer Engagement Intelligence und der Social-Software-Plattform SAP Jam, sowie mit Produkten von SAP-Partnern, wie Adobe, Marketo, NetBase, Avention und Fan Appz, vortegriert. "Kunden stärker einzubeziehen, hat bei Unternehmen mit hoher Kundenorientierung höchste Priorität", so Jamie Anderson, Global Vice President, Product Marketing, Customer Engagement Solutions, SAP. "Die Ankündigung unserer branchenspezifischen Lösungen unterstreicht unsere Ausrichtung auf die Cloud und die Weiterentwicklung unserer Customer-Engagement-Lösungen, um Unternehmen neue Möglichkeiten beim Wandel ihrer CRM-Landschaft anbieten zu können. Die Customer-Engagement-Lösungen von SAP gehören zum Portfolio Cloud-basierter CRM-Lösungen, die höhere Effizienz und der Effektivität in Marketing-, Vertriebs- und Serviceorganisationen sorgen. Zum Portfolio zählen die Lösungen SAP Cloud for Sales, SAP Cloud for Service und SAP Cloud for Social Engagement. Des Weiteren bietet hybris, ein SAP-Unternehmen, eine Omnichannel-Handelssoftware-Suite an, mit der Unternehmen ihre gesamten Direktvertriebsprozesse abwickeln und ihren Kunden über alle Kanäle hinweg ein einheitliches Erlebnis bieten können. Veranstaltungshinweis: SAPPHIRE NOW Mit der SAPPHIRE NOW bietet SAP seinen Kunden, Partnern und potenziellen Neukunden die Möglichkeit, sich mit Kollegen, Teilnehmern und Meinungsführern aus der ganzen Welt auszutauschen. Die Teilnehmer dieser internationalen Kundenmesse, die vom 3. bis 5. Juni 2014 in Orlando, Florida, stattfindet, können die Veranstaltung vor Ort oder online verfolgen und miteinander durch neueste Social-Media- und Community-Technologie in Kontakt treten. Auf der SAPPHIRE NOW erleben Kunden und Partner, wie SAP seine Produktstrategie umsetzt und Unternehmen überall auf der Welt dabei hilft, mehr zu erreichen. Weitere Informationen unter [www.sapphirenow.com](http://www.sapphirenow.com). Folgen Sie SAPPHIRE NOW auf Twitter unter [@SAPPHIRENOW](https://twitter.com/SAPPHIRENOW) und lesen Sie im SAP News Center unter [www.news-sap.com](http://www.news-sap.com) die Beiträge zur Veranstaltung. SAP Deutschland AG & Co. KG - Neurottstraße 15a - 69190 Walldorf - Telefon: 06227/7-47474 - Telefax: 06227/7-57575 - Mail: [info@sap.com](mailto:info@sap.com) - URL: <http://www.sap.com/germany/index.epx> 

### Pressekontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

[sap.com/germany/index.epx](http://sap.com/germany/index.epx)  
[info@sap.com](mailto:info@sap.com)

### Firmenkontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

[sap.com/germany/index.epx](http://sap.com/germany/index.epx)  
[info@sap.com](mailto:info@sap.com)

Seit mehr als 30 Jahren bürgt der Name SAP (Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung) für Innovation, Erfolg und Kreativität. Als drittgrößter unabhängiger Softwarelieferant der Welt entwickeln wir maßgeschneiderte Unternehmenslösungen für unsere Kunden rund um den Globus. Unseren Erfolg verdanken wir der hohen Qualität unserer Produkte sowie der langjährigen Erfahrung und dem Know-how unserer Mitarbeiter. Einzelheiten über die Entwicklung des Unternehmens finden Sie in unserer Unternehmensgeschichte. Das Unternehmen wurde 1972 von fünf IBM-Mitarbeitern gegründet und zählt mittlerweile rund 35.000 Beschäftigte. Allein in der Software-Entwicklung sind weltweit insgesamt 10.600 Mitarbeiter beschäftigt. Neben ihrem Haupt-Entwicklungszentrum am Stammsitz in Walldorf unterhält die SAP Entwicklungslabors unter anderem in Palo Alto (USA), Tokio, Bangalore (Indien) und Sophia Antipolis (Frankreich) sowie in Berlin, Karlsruhe und Saarbrücken. Mit Niederlassungen in mehr als 50 Ländern erzielte die SAP im Geschäftsjahr 2004 einen Umsatz von 7,5 Milliarden Euro. Die SAP AG ist an verschiedenen Börsen einschließlich der Frankfurter

Wertpapierbörse und der New Yorker Wertpapierbörse (NYSE) unter dem Tickersymbol "SAP" gelistet.