

SAP liefert Big-Data Anwendungen für Kundenbeziehungsmanagement

SAP liefert Big-Data Anwendungen für Kundenbeziehungsmanagement
 Im Rahmen ihrer Strategie, Unternehmen zu helfen, das Anwendererlebnis ihrer Kunden zu verbessern und soziale Netzwerke zu nutzen, hat die SAP AG die Verfügbarkeit von fünf Big-Data-Anwendungen auf Basis der SAP-HANA-Plattform bekannt gegeben - vier davon für Customer Engagement Intelligence und eine für Fraud Management. Die fünf Anwendungen lassen sich direkt in die täglichen Abläufe und Geschäftsprozesse eines Unternehmens integrieren und die Mitarbeiter erhalten die Informationen, die sie benötigen.

Über den SAP HANA Enterprise Cloud Service haben Kunden die Möglichkeit, diese Angebote als Prototyp oder Produktivsystem zu nutzen. Auf dem kürzlich gestarteten SAP HANA Marketplace werden 3-tägige kostenlose Testversionen angeboten. Des Weiteren arbeitet die SAP mit dem "International Barcode of Life"-Projekt zusammen, um Big-Data-Anwendungen für den Schutz der weltweiten biologischen Vielfalt zu entwickeln. Die wurde auf der Konferenz "Strata and Hadoop World" bekannt gegeben, die vom 28. bis 30. Oktober in New York stattfand.

Mit Big-Data-Anwendungen stehen Kunden nicht mehr vor dem komplexen Problem, Big-Data-Technologien zusammenzustellen und dann Anwendungen einzuführen, die sich in die bestehenden Kerngeschäftsprozesse integrieren lassen", erklärte Irfan Khan, Senior Vice President und General Manager, Big Data, SAP. "Außerdem können Unternehmen den Wert der riesigen Datenmengen viel schneller gewinnbringend erschließen, denn die gewonnenen Erkenntnisse stehen den Mitarbeitern unmittelbar zur Verfügung und können direkt in die Unternehmensprozesse einfließen."

Customer Engagement Intelligence
 Das Lösungsportfolio SAP Customer Engagement Intelligence hilft Unternehmen, gezielte Marketing- und Vertriebsinitiativen starten und ihre optimal Kundenbeziehungen zu verwalten. Es besteht aus vier Anwendungen, die jeweils verschiedene personalisierte Kundeninteraktionen für die Prozesse im Vertrieb, Marketing und Kundenservice ermöglichen. Die vier Anwendungen nutzen die Echtzeit-Textanalyse- und Prognosefunktionen der Plattform SAP HANA und bieten Zugang zu aussagekräftigen Informationen aus Big Data.

Die Analyseanwendung SAP Customer Value Intelligence liefert Vertriebs- und Marketingverantwortlichen einen Echtzeiteinblick in den Wert ihrer Kundenbeziehungen und unterbreitet auf die einzelnen Kunden zugeschnittene Vorschläge für Cross- und Up-Selling sowie die lückenlose Abwicklung von Marketingkampagnen. Mit der Analyseanwendung SAP Audience Discovery and Targeting können Marketingverantwortliche mit Kunden interagieren und große Zielgruppen segmentieren. So können individuelle Marketingkampagnen für einzelne Kundensegmente durchgeführt werden. Durch die Analyse von Informationen aus sozialen Medien sowie verschiedenen internen und externen Datenquellen mit SAP Social Contact Intelligence können Marketingfachleute einen Echtzeiteinblick in das Kundenverhalten gewinnen. Sie sind somit in der Lage, ihre Marketingkampagnen genau abzustimmen, Kontakte erfolgreich anzubahnen und neue Verkaufschancen zu erschließen.

Über die App SAP Account Intelligence können Vertriebsmitarbeiter im Außendienst auf Echtzeitinformationen zu Kunden und kundenspezifische Verkaufsempfehlungen zugreifen und auf diese Weise Zielkundenlisten erstellen, Kundenbesuche effizienter gestalten und auch unterwegs Geschäftschancen erfolgreich nutzen.

Fraud Management
 Für Unternehmen, die mit Finanztransaktionen zu tun haben, stellen Betrugsfälle eine zunehmende Herausforderung dar. Dies betrifft sowohl externe Fälle wie etwa Versicherungsbetrug, als auch interne Betrugsfälle. Es ist sehr schwierig für Unternehmen, Gelder aus betrügerischen Transaktionen wiederzuerhalten, wenn die Zahlung bereits erfolgt ist. Deshalb ist die Ermittlung von Betrugsfällen äußerst zeitkritisch. Der Prozess für die Betrugsaufdeckung muss schneller sein als der Geschäftsprozess und enger damit verknüpft, denn die Transaktion erfolgt bevor die Zahlung durchgeführt wird. Indizien für Betrug finden sich oft in Daten, die nicht im Versicherungsanspruch oder der Finanztransaktion zu finden sind. Deshalb ist es notwendig, Begleitdokumente und andere unstrukturierte Daten in Echtzeit zu analysieren. Die Anwendung SAP Fraud Management führt mehrere Datenquellen in Echtzeit zusammen und durchsucht diese nach Indizien. Sie bietet leistungsstarke Untersuchungs-, Simulations- und Analysefunktionen, die helfen, falsch-positive Ergebnisse zu minimieren und Strategien zur Betrugsermittlung schnell an neue Muster anpassen.

SAP arbeitet mit "International Barcode of Life"-Projekt zusammen
 International Barcode of Life ist ein Konsortium von Institutionen in 25 Ländern, darunter Kanada, die Vereinigten Staaten, Deutschland und China. Das Ziel der Vereinigung besteht darin, eine Datenbank zu erstellen, in der alle DNA-basierten Barcodes für sämtliche Arten von Lebewesen weltweit gesammelt werden. Bis Ende 2015 sollen 500.000 Spezies erfasst werden. Das Konsortium und die SAP AG arbeiten zusammen, um eine Big-Data-Plattform und -Anwendungen zu schaffen, mit denen die Wissenschaftler die DNA-Daten sämtlicher Lebewesen weltweit sammeln, speichern, analysieren und austauschen können. Die Plattform soll dazu beitragen, globale Ökosysteme zu schützen. Dabei werden sowohl ökologische Belange als auch der Schutz der Umwelt Berücksichtigung finden. Mit den Anwendungen wird es möglich sein, die globalen Agrarökosysteme zu beobachten, die Nahrungsmittelqualität zu überprüfen, vom Aussterben bedrohte Arten zu ermitteln und invasive Arten zu verfolgen.

"Die Schaffung einer offenen Datenbank mit DNA-Referenzsequenzen für jede Spezies ist entscheidend für deren Ermittlung und Erhaltung sowie für den Schutz globaler Ökosysteme", sagte Dr. Paul Hebert, Lehrstuhlinhaber und Direktor des Biodiversity Institute of Ontario, Kanada. "In unserer Zusammenarbeit mit SAP nutzen wir den Design-Thinking-Ansatz, um neue Wege zu finden, wie wir riesige Datenmengen nutzen können. Darüber hinaus verwenden wir mobile Technologien, um Informationen über Arten und ihre Lebensräume auf globaler Ebene zu erfassen, zu analysieren und auszutauschen."

Die erste konsumentenorientierte Anwendung wird die Möglichkeit bieten, rund um die Welt über Crowdsourcing DNA-Proben zu sammeln. Wissenschaftler und Bürger können Exemplare von Insekten und Pflanzen zur Verfügung stellen und erhalten im Gegenzug ausführliche Informationen über deren Organismen. Die Anwendung ist ein erster Schritt auf dem Weg zur DNA-Ermittlung in Echtzeit über mobile Geräte. Dadurch wird es möglich, die Erfassung, Suche und der Austausch von artenspezifischen DNA-Daten weltweit zu skalieren. Die Anwendung nutzt die Potenziale aktueller SAP-Innovationen wie Genomanalyse und erweiterte Analysen, Big-Data-Anwendungen und mobile Technologien sowie DNA-Sequenzierung der nächsten Generation. Letztendlich zielt die Initiative darauf ab, eine Plattform bereitzustellen, die Echtzeiteinblicke ermöglicht in DNA-Proben, die rund um die Welt gesammelt wurden. Weitere Informationen über das "International Barcode of Life"-Projekt, finden Sie auf www.boldsystems.org.

Darüber hinaus kündigte die SAP zwei weitere gemeinsame Innovationsprojekte an, die sie im Rahmen ihrer Verpflichtung das "Internet der Dinge" Unternehmen zugänglich zu machen, starten wird. Viele Unternehmen werden in Zukunft Wettbewerbsvorteile erzielen, wenn sie in der Lage sein werden, Intelligenz aus sensortechnisch generierten Daten abzuleiten und diese Informationen zur richtigen Zeit im richtigen Kontext in die richtigen Hände zu geben. Mehr darüber erfahren Sie in der Ankündigung, die auf dem Internet of Things World Forum gemacht wurde. Das Forum fand vom 29. bis 31. Oktober in Barcelona statt.

Weitere Informationen finden Sie im SAP Newsroom.
 Informationen zu SAP
 Als Marktführer für Unternehmenssoftware unterstützt die SAP AG Firmen jeder Größe und Branche, ihr Geschäft profitabel zu betreiben, sich kontinuierlich anzupassen und nachhaltig zu wachsen. Vom Back Office bis zur Vorstandsetage, vom Warenlager bis ins Regal, vom Desktop bis hin zum mobilen Endgerät - SAP versetzt Menschen und Organisationen in die Lage, effizienter zusammenzuarbeiten und Geschäftsinformationen effektiver zu nutzen als die Konkurrenz. Mehr als 238.000 Kunden setzen auf SAP-Anwendungen und -Dienstleistungen und ihre Ziele besser zu erreichen. Weitere Informationen unter www.sap.de.

Hinweis an die Redaktionen
 Für Pressefotos und Fernsehmaterial in hoher Auflösung besuchen Sie bitte unsere Plattform www.sap.com/photos. Dort finden Sie aktuelles sendefähiges TV-Footage-Material sowie Bilder zu Themen rund um SAP zum direkten Download. Videos zu SAP-Themen aus der ganzen Welt finden Sie unter www.sap-tv.com. Sie können die Filme von dieser Seite auch in Ihren eigenen Publikationen und Webseiten einbinden.

Hinweis an die Redaktionen
 Für Pressefotos und Fernsehmaterial in hoher Auflösung besuchen Sie bitte unsere Plattform www.sap.com/photos. Dort finden Sie aktuelles, sendefähiges TV-Footage-Material sowie Bilder zu Themen rund um SAP zum direkten Download. Videos zu SAP-Themen aus der ganzen Welt finden Sie unter www.sap-tv.com. Sie können die Filme von dieser Seite auch in Ihren eigenen Publikationen und Webseiten einbinden, über E-Mail-Links bereitstellen sowie RSS-Feeds von SAP TV abonnieren.

Folgen Sie SAP auf Twitter unter [@sapnews](https://twitter.com/sapnews).

Ansprechpartner für Kunden, die an SAP-Produkten interessiert sind:
 Global Customer Center: +49 180 534-34-24
 Nur USA: 1 (800) 872-1SAP (1-800-872-1272)
 Ansprechpartner für die Presse:
 Cathrin von Osten, +49 (6227) 7-63908, cathrin.von.osten@sap.com, CET
 SAP Press Office, +49 (6227) 7-46315, CET; +1 (610) 661-3200, EDT; press@sap.com



Pressekontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

Firmenkontakt

SAP Deutschland AG & Co. KG

69190 Walldorf

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.