



Placer le besoin de la clientèle au centre de l'attention implique de proposer au bon moment l'information adéquate et l'offre adaptée. La confiance et la fidélité des clients sont la récompense des entreprises qui comprennent leurs clients.

## SAP Customer Data Cloud vous aide à créer une expérience client numérique optimale.

### Comment fonctionne le SAP Customer Data Cloud?

Une expérience client optimale repose avant tout sur les profils individuels de clients, qui sont gérés de manière sûre et transparente pour leur compte. Le SAP Customer Data Cloud combine automatiquement les identités d'un client provenant de diverses sources (p. ex. les profils des boutiques en ligne et des réseaux sociaux) en un profil de client central au moyen de critères clairs.

Comme le prévoit la réglementation sur la protection des données, le client a la possibilité de consulter, de modifier ou de supprimer ses données personnelles agrégées. Cela inclut les autorisations et les préférences des clients concernant l'utilisation de leurs données par l'entreprise. Ainsi, les entreprises bénéficient d'une sécurité juridique en matière de gestion des données de leurs clients.

Grâce au SAP Customer Cloud, le Customer Journey, c.-à-d. les cycles par lesquels un client passe avant la décision d'achat, peut être automatiquement personnalisé. Le client est accompagné de manière entièrement automatisée selon ses besoins, par exemple en lui affichant l'offre adéquate qu'il cherche ou en lui proposant une vidéo d'aide. Chaque interaction enrichit un peu plus le profil du client et apporte une valeur ajoutée à l'entreprise. Dans le même temps, le client peut consulter son profil à tout moment et en toute transparence.

### Vos avantages

- Une seule plateforme pour toutes les activités «Customer Identity Access Management», qui place vraiment le client au centre de l'attention et permet une expansion continue des données client
- Intégrations opérationnelles dans de nombreux sous-systèmes pour synchroniser et enrichir les données
- First Party Data avec Customer Consent (données légales)
- Accès client conforme au RGPD
- Solution d'avenir – accélère les solutions avec ML/AI, IoT, Blockchain

### Pourquoi le stockage central des données des clients est-il important?

Souvent, il est réparti sur plusieurs plateformes. Les informations sur un même client sont stockées séparément dans différents systèmes de l'entreprise. Cela pose un problème majeur aux entreprises qui veulent gérer et analyser les données des clients de manière utile tout en se conformant à la législation.

De leur côté, les clients attendent une expérience fluide et personnalisée sur les plateformes en ligne, tout en étant plus sensibles à l'utilisation des données personnelles, qui sont protégées par le RGPD. La transparence est donc essentielle, le client doit avoir le contrôle de ses données.

### SAP chez Swisscom en un coup d'œil

- Partenaire SAP Gold depuis 15 ans
- Plus de 280 clients SAP
- 400 collaborateurs certifiés SAP
- 17 SAP Quality Awards





Les informations contenues dans le présent document ne constituent pas une offre contractuelle. Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Swisscom (Suisse) SA Enterprise Customers, Case postale, CH-3050 Berne, Tél. 0800 800 900, www.swisscom.ch/entreprise

**swisscom**

## Faits et chiffres



### Module

#### SAP Customer Identity

Identification unique des clients sur toutes les plateformes et tous les points de contact en ligne, c.-à-d. via vos sites web, applications, profils sur les réseaux sociaux et plateformes self-service. Cela est possible grâce à des mécanismes d'enregistrement et d'authentification flexibles:

- Registration as a Service
- Login social
- Interconnexion / Single Sign On (SSO)

#### SAP Customer Consent

La collecte de données conforme au RGDP est la condition de base pour proposer des offres individualisées et une approche personnalisée du client. Avec SAP Customer Consent, vous offrez une transparence totale: votre client sait aussitôt quelles données sont collectées, l'usage qui en est fait et quelle valeur ajoutée il en tire lui-même. Le client peut à tout moment révoquer son consentement ou le modifier.

- Préférences de communication et gestion de l'opt-in
- Centre de préférences self-service
- Gestion du consentement

#### SAP Customer Profile

Si un client vous confie ses données personnelles, il attend de l'entreprise qu'elle les utilise à bon escient et de manière raisonnable. Avec SAP Customer Profile, vous regroupez toutes les données disponibles dans un profil d'utilisateur central: données des comptes de boutiques, données client issues d'autres systèmes, informations des réseaux sociaux comme les caractéristiques sociodémographiques. Le profil central optimise le reciblage et la segmentation des clients, et aide le département marketing, vente et service à s'adresser à chaque client de manière plus personnelle et spécifique.

- Fusion et transformation des données
- Instrumentation et guidage
- Perspectives client
- Profil, préférences et consentement pour le stockage des données



### Autres solutions dans la suite C/4HANA

#### SAP Commerce Cloud

Product Management, Headless, Microservices, PWA

#### SAP Marketing Cloud

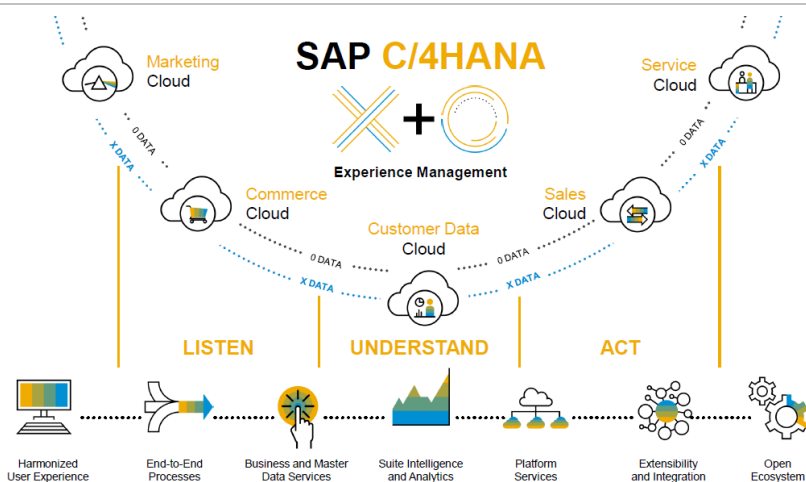
Segmentation, planification marketing et automatisation

#### SAP Service Cloud

Omnichannel Engagement, Service et Field Services Management

#### SAP Sales Cloud

Planification des ventes et performance, CPQ, automatisation des ventes, CRM



### Remarque

Le SAP Customer Data Cloud ne dépend pas des environnements SAP et peut être intégré avec toutes les parties tierces. Les composants S4 et C4 sont des intégrations opérationnelles.