



Das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt stellen bedeutet, die richtige Information und das passende Angebot zum idealen Zeitpunkt anzubieten. Kundenvertrauen und Treue sind der Lohn dafür, wenn Firmen Ihre Kunden verstehen.

SAP Customer Data Cloud (CDC/CDP)

SAP Customer Data Cloud unterstützt Sie dabei ein optimales digitales Kundenerlebnis zu kreieren.

Wie funktioniert SAP Customer Cloud Data?

Grundlage für das optimale Kundenerlebnis sind individuelle Kundenprofile, die für den Kunden sicher und transparent verwaltet werden. SAP Customer Data Cloud vereint die Identitätsdaten eines Kunden automatisch aus verschiedenen Quellen (z.B. Webshop- und Social Media-Profile) anhand eindeutiger Kriterien in einem zentralen Kundenprofil.

Dem Kunden wird dabei datenschutzkonform die Möglichkeit gegeben, seine zusammengeführten persönlichen Daten einzusehen und zu ändern oder zu löschen. Dazu gehören die Zustimmungen und Präferenzen der Kunden zur Verwendung ihrer Daten durch das Unternehmen. Unternehmen haben damit Rechtssicherheit bei der Verwaltung ihrer Kundendaten.

Mit Hilfe von SAP Customer Cloud kann die Customer Journey, d.h. der Zyklen, die ein Kunde auf dem Weg zu einer Kaufentscheidung durchläuft, automatisch individuell angepasst werden. Der Kunde wird entsprechend seiner Bedürfnisse begleitet – und das voll automatisiert. Ihm wird beispielsweise das richtige Angebot angezeigt, dass er sucht oder ein Hilfe-Video vorgeschlagen. Jede Interaktion reichert das Profil des Kunden weiter an und gewinnt für die Firma an Wert. Dabei bleibt das Profil für den Kunden jederzeit transparent einsehbar.

Ihre Vorteile

- Eine Plattform für alle Customer Identity Access Management Aktivitäten; stellt den Kunden wirklich in den Mittelpunkt und erlaubt einen stetigen Ausbau der Kundendaten.
- Out-of-box Integrationen in viele Umsysteme zur Synchronisation und Anreicherung der Daten
- First Party Data mit Customer Consent (Legale Daten)
- DSGVO konformer Kundenzugriff
- Zukunftsfähige Lösung – beschleunigt Lösungen mit ML/ AI, IoT, Blockchain

Wieso ist die zentrale Kundendatenablage wichtig?

Häufig verteilt sich das über mehrere Plattformen. Informationen über denselben Kunden sind in verschiedenen Systemen des Unternehmens getrennt voneinander hinterlegt. Dies stellt Unternehmen vor eine grosse Herausforderung für eine nutzbringende und rechtskonforme Verwaltung und Auswertung der Kundendaten.

Kunden wiederum erwarten auf Internetplattformen ein reibungsloses und personalisiertes Erlebnis. Gleichzeitig steigt die Sensibilität gegenüber der Verwendung persönlicher Daten, die durch die DSGVO geschützt werden. Daher ist es heute essentiell, dem Kunden Transparenz und Kontrolle über seine Daten zu geben.

SAP bei Swisscom auf einen Blick

- seit 15 Jahren SAP Gold Partner
- über 280 SAP Kunden
- 400 SAP zertifizierte Mitarbeitende
- 17 SAP Quality Awards



swisscom





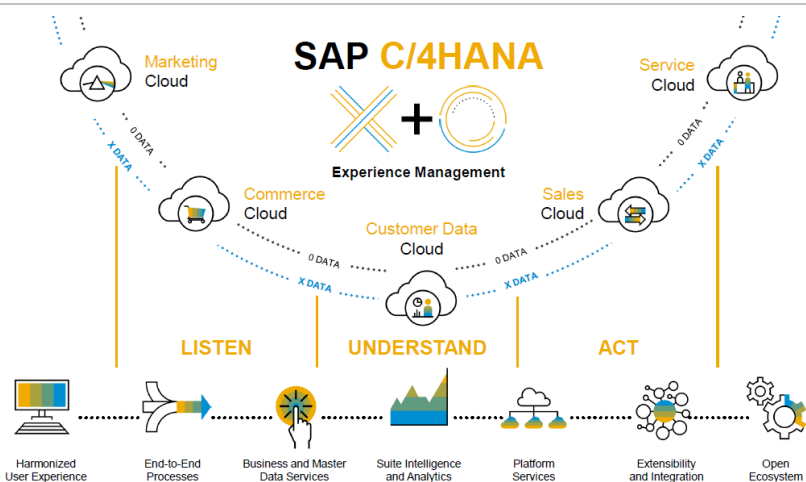
Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.

Swisscom (Schweiz) AG Enterprise Customers, Postfach, CH-3050 Bern, Tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise

swisscom

Facts & Figures

 Module	<p>SAP Customer Identity</p> <p>Eindeutige Identifizierung der Kunden plattformübergreifend an allen Online-Kontaktpunkten, d.h. über Ihre Websites, Apps, Social Media-Seiten und SelfService Plattformen. Ermöglicht wird dies über flexible Registrierungs- und Authentifizierungsmechanismen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registration-as-a-Service • Sozialer Login • Zusammenschluss /Single Sign On (SSO) <hr/> <p>SAP Customer Consent</p> <p>DSGVO-konforme Datensammlung ist die Grundlage für individualisierte Angebote und eine personalisierte Kundenansprache. Mit SAP Customer Consent schaffen Sie volle Transparenz: Ihr Kunde erfährt aus erster Hand, welche Daten wofür erfasst werden und welchen Mehrwert er selbst daraus bezieht. Der Kunde kann sein Einverständnis jederzeit zurückziehen oder individuell anpassen. Das schafft Vertrauen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikations-Präferenzen & Opt-In Management • Selbst -Service Präferenzen Zentrum • Einwilligungsmanagement <hr/> <p>SAP Customer Profile</p> <p>Wenn ein Kunde Ihnen seine persönlichen Daten anvertraut, dann erwartet er, dass das Unternehmen damit auch bewusst und sinnvoll umgeht. Mit SAP Customer Profil führen Sie in einem zentralen Nutzerprofil alle verfügbaren Daten zusammen: Shop-Accountdaten, Kundendaten aus anderen Systemen, Informationen aus sozialen Netzwerken, wie beispielsweise soziodemografische Merkmale. Das zentrale Profil optimiert die Kundensegmentierung und das Retargeting – und hilft Marketing, Vertrieb und Service dabei, persönlicher und spezifischer auf jeden Kunden einzugehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datentransformation & Vereinigung • Instrumentierung und Führung • Kundeneinblicke • Profil, Präferenzen und Einwilligung Datenspeicher
 Weitere Lösungen in der C/4HANA Suite	<p>SAP Commerce Cloud Produkt Management, Headless, Microservices, PWA</p> <hr/> <p>SAP Marketing Cloud Segmentierung, Marketing Planung und Automation</p> <hr/> <p>SAP Service Cloud Omnichannel Engagement, Service und Field Services Management</p> <hr/> <p>SAP Sales Cloud Verkaufsplanung und Performance, CPQ, Sales Automation, CRM</p>



Anmerkung Die SAP Customer Cloud Data ist nicht abhängig von SAP Umgebungen und kann mit allen Third Parties durch integriert werden. S4 und C4 Komponenten sind out-of-the-Box Integrationen.