

Customer
Experience
the easy way



SAP CX by ORBIS

Eigentlich klingt es ganz simpel:
Sie wollen Ihren Kunden Erlebnisse bieten,
die Sie erfolgreicher machen. **Wir sorgen
dafür, dass es auch einfach wird.**

SAP Customer Experience:
Eine integrierte Lösung für
Ihre Unternehmensbereiche



Marketing

SAP Marketing Cloud
SAP Emarsys Cloud
SAP Customer Data Platform



Sales

SAP Sales Cloud
SAP CPQ



Service

SAP Service Cloud
SAP Field Service Management

CX

Marketing

Personalisierung, Timing und Relevanz spielen im Marketing eine zentrale Rolle. Welcher Kunde reagiert worauf? Nutzen Sie einfach Ihre gewonnenen **Daten. Personalisiertes Echtzeitmarketing** mag „Rocket Science“ sein. Aber nicht für Sie!



Die Vorteile für Ihr Marketing



Kundenkenntnis

Lernen Sie die Verhaltensweisen und Wünsche Ihrer Kunden mit jeder Interaktion besser kennen. Wir helfen Ihnen, die Daten in einem modernen CRM-System abzubilden, sodass Sie stets die geeigneten Marketingmaßnahmen ableiten können.



Kanalspezifische Auswertung

Wie laufen Ihre Kampagnen? Werten Sie einfach alle Marketingaktivitäten aus und leiten Sie intelligente Entscheidungen auf Basis visualisierter Analysedaten ab. Vom Budget bis zur Stimmung des Kunden – Über alle Kanäle hinweg.



Agilität & Flexibilität

Erstellen Sie flexibel Kampagnen und passen Sie diese jederzeit auf sich ändernde Geschäftsbedingungen und das aktuelle Kaufverhalten an. Mit agilem Marketing können Sie auf Basis von Analysen schneller reagieren und können so Kunden jederzeit dort abholen, wo Sie gerade stehen.

So begeistern Sie Ihre Kunden



Relevante Informationen

Mithilfe der dynamischen Kundenprofile und exakt abgrenzbarer Zielgruppen können Sie Ihre Kunden nur mit den für sie relevanten Informationen und Inhalten ansprechen. Das erhöht die Chance auf eine Conversion erheblich.



Kanalübergreifende Erlebnisse

Die Entwicklung und Ausführung von Marketingkampagnen erfolgt für alle Kanäle inkl. Kampagnenautomatisierung. So haben Kunden über alle Touchpoints hinweg ein nahtloses Nutzererlebnis und eine durchgängige Ansprache.



Individuelle Customer Journey

Verstehen Sie, an welchem Punkt sich Ihr Kunde gerade im Kaufprozess befindet und welche Touchpoints für ihn relevant sind. So können Sie jeden Kunden auf seiner Customer Journey individuell betreuen und dort abholen, wo er sich gerade befindet.

CX

Vertrieb

Digitale, skalierbare Prozesse, eine nachhaltige Umsatzsteigerung, **Kundenbindung** und die Abbildung aller Daten und Aktivitäten des Vertriebs in einem **zentralen CRM-System** – Typische Challenges im modernen Vertrieb!



Die Vorteile für Ihren Vertrieb



Mehr Effizienz im Vertriebsprozess

Durch vordefinierte Prozesse und eine ganzheitliche Sicht auf alle Kontakte können viele Aufgaben automatisiert und somit Mitarbeiter in Ihren täglichen Aufgaben entlastet werden. So kann mehr Zeit in Kernaufgaben investiert werden.



Höhere Abschlussquote

Reagieren Sie schneller auf Kundenanfragen und kontaktieren Sie Interessenten zum richtigen Zeitpunkt in der Customer Journey. Mit der Sales Cloud erhöhen Sie durch detaillierte Customer Insights Ihre Erfolgsquote und folglich Ihren Umsatz.



Stärkung der Zusammenarbeit

Die Sales Cloud bietet eine interaktive, transparente Plattform zur kontextbezogenen Kommunikation, welche die Kollaboration in Ihrem Unternehmen fördert. So kann Zeit erspart und die Abschlusswahrscheinlichkeit erhöht werden.

Der Nutzen für Ihre Kunden



Individuelle Betreuung

Durch übersichtliche Dashboards und grafische Darstellungen aller Informationen kennen Sales-Mitarbeiter alle relevanten Touchpoints, Informationen sowie Bedürfnisse ihrer Kontakte auf einen Blick und können so bestehende Kunden und Interessenten zielgerichtet und individuell ansprechen.



Maßgeschneidertes Angebot

Überzeugen Sie Ihre Kunden mit einem passgenauen Angebot, welches alle Anforderungen im Detail erfüllt. Durch eine Reduzierung der Komplexität und einer erhöhten Präzision erleichtern Sie den Angebotsprozess sowohl für den Vertrieb als auch für den Kunden.



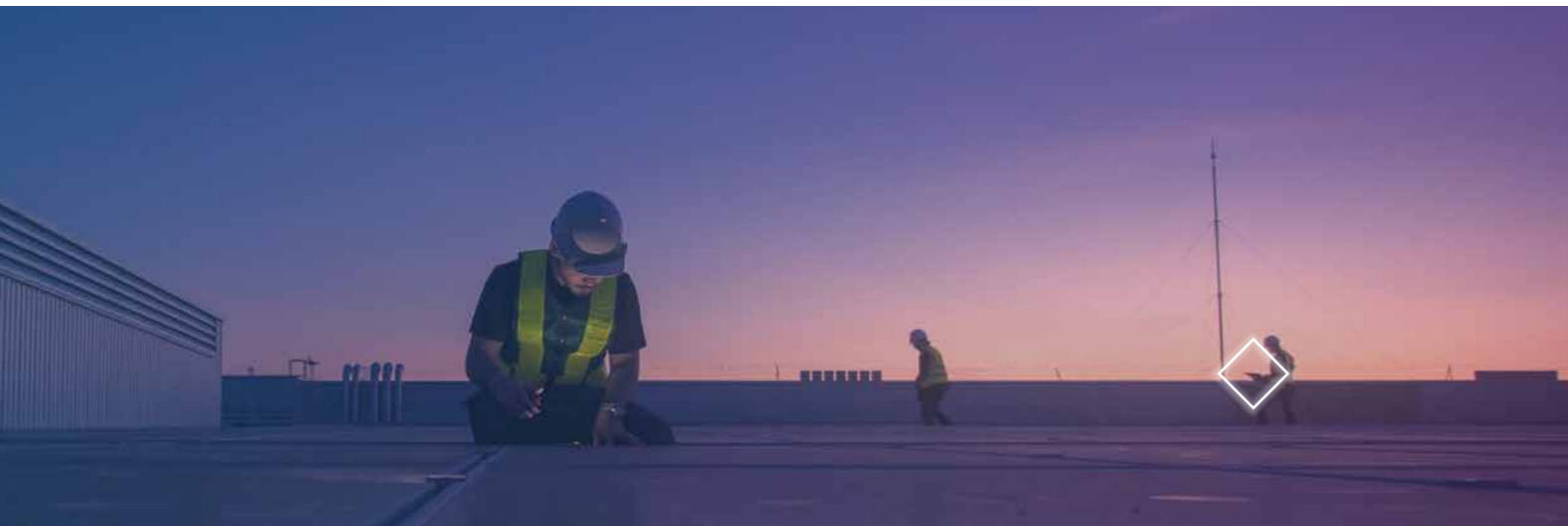
Käuferlebnis

Ein schneller und reibungsloser Kaufprozess ist essenziell für eine positive Kundenerfahrung. Die SAP Sales Cloud gewährleistet, dass Angebot und Kauf schnell abgewickelt werden. So ermöglicht sie den Kunden ein nahtloses Käuferlebnis, das Ihnen positiv in Erinnerung bleibt.

CX

Service

Serviceanfragen von allen Seiten? Her damit! Wer auch immer eine Serviceanfrage bearbeitet: **Alle Kundendaten** stehen sofort zur Verfügung, sodass **schnell** die **richtigen Antworten** auf alle Fragen gefunden werden können.



Die Vorteile für Ihren Kundenservice



360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden

Die Service Cloud von SAP vereint alle Kundendaten aus verschiedenen Kanälen in einer Lösung. So haben Sie alle relevanten Informationen vom Kauf über das Problem bis zur Lösung übersichtlich in einer Single Source of Truth und können proaktive und sogar präventive Hilfestellungen geben.



Agent Experience

Mit Hilfe von intelligenten Technologien, benutzerfreundlichen Tools und einer kontextbezogenen Unterstützung können Problemlösungen um ein Vielfaches vereinfacht und Ihre Mitarbeiter entlastet werden. Das erhöht nicht nur die Kunden-, sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit.



Kundenbindung

Machen Sie mit der Service Cloud aus Kunden Fans, indem Sie zuverlässige und personalisierte Erlebnisse und eine ausgezeichnete Service-Qualität schaffen. So sichern Sie die Zufriedenheit und langfristig die Bindung Ihrer Kunden.

So begeistern Sie Ihre Kunden



Selbstständige Problemlösung

Ihre Kunden sind bei einer Vielzahl von Fragen und Problemen nicht von einem Service-Agenten abhängig. Über das Self-Service-Portal können sie jederzeit an jedem Ort auf Hilfestellungen und Informationen zugreifen. Das verringert das Frustrationspotenzial und steigert die Zufriedenheit.



Hohe Erreichbarkeit und Reaktionszeit

Durch die Systemunterstützung kann der Customer Support alle Kundendaten auf einen Blick einsehen und IT-gestützt Hilfestellung geben. So können Kundenanfragen mit Hilfe der Service Cloud sehr schnell bearbeitet und Lösungswege zeitnah aufgezeigt werden.



Nahtloses Service-Erlebnis

Mittels der Omni-Channel-Kontaktaufnahme können Kunden über unterschiedliche Kanäle Service-Anfragen schicken und Antworten erhalten. Dies bietet durchgängige und nutzerzentrierte Erlebnisse im After Sales und schafft positive Service-Erfahrungen.

Warum CX mit **ORBIS**?

Wir machen komplexe Projekte überschaubar und sorgen damit für nachhaltigen Erfolg.

Wir ermöglichen dank Starter Paketen einen Schnelleinstieg in die SAP CX Welt.

Unsere hohe Integrationskompetenz liefert vollständige Kundendaten und durchgängige Prozesse.

Wir bieten individuelle Erweiterungen der Funktionen und Prozesse („in-App“ oder als BTP Erweiterung/App).

Wir bieten technischen Support und Optimierungen nach dem Go-Live.



Gemeinsam schaffen wir eine **Customer Experience**, die Ihre Kunden nicht so schnell vergessen.

Für unsere Kunden sind wir die erste Adresse für eine **ganzheitliche, digitale Customer-Experience-Prozessberatung** auf Basis von SAP. Wir vernetzen **Marketing, Vertrieb** und **Service** gewinnbringend, indem wir Silos aufbrechen und alle Kompetenzen bündeln. Wir analysieren deren einzelne **technologische** und **strukturelle Bedarfe** und schauen gemeinsam über jeden Tellerrand hinaus.

Damit schaffen wir **zukunftssichere, effiziente und skalierbare digitale CX-Strategien**, mit denen unsere Kunden mehr aus deren (potenziellen) Kunden machen können.

Dabei hilft unsere Mentalität: **Wir lassen unseren Worten Taten folgen und agieren als die Simplifizierer**. Jeder Kunde bekommt sein individuelles CX-Ökosystem – transparent, umsetzungssicher und jederzeit an die sich verändernden Bedürfnisse anpassbar. Das Ergebnis: messbarer Erfolg und eine reduzierte Komplexität.

Beste Grüße

Thore ORBIS



Bei uns ist **Ihr Kunde** König.



Sprechen Sie uns an!

www.orbis.de/sap-cx

