



SAP Hybris Cloud for Customer (yC4C)

Customer Relationship Management der neuesten Generation



SAP Hybris Cloud for Customer (yC4C)

360°-Sicht auf Ihre Kunden für Vertrieb und Service

Eine optimierte Kundenorientierung im Vertrieb und im Service wird in der heutigen Zeit zunehmend zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Fast unbegrenzte Informations- und Interaktionsmöglichkeiten für Sie und Ihre Kunden verlangen nach immer leistungsfähigeren Lösungen für eine intelligente Vertriebssteuerung und die optimale Serviceabwicklung. Hinzu kommt, dass Vertriebs Erfolg und Servicequalität nicht mehr unabhängig voneinander betrachtet werden dürfen. Diese Zusammenhänge erfordern die sogenannte 360°-Sicht auf Ihre Kunden und deren Bedürfnisse, eine Sammlung aller kundenrelevanten Informationen und Interaktionen zur Dokumentation eines gesamtheitlichen Kundenbildes.

Aus diesen Gründen hat SAP als Weltmarktführer für Unternehmenslösungen mit SAP Hybris Cloud for Customer (yC4C) eine neue und webbasierte Lösung für das Customer Relationship Management (CRM) entwickelt. SAP Hybris Cloud for Customer basiert auf der modernen SAP

HANA Plattform und bietet nahezu unbegrenzte Mobilität und eine Vielzahl intuitiver Prozesse. SAP Hybris Cloud for Customer vereint Funktionen für Marketing, Vertrieb, Service und die Integration in die sozialen Netzwerke in nur einer Lösung. Und darüber hinaus können Sie SAP yC4C an die spezifischen Bedürfnisse Ihres Unternehmens – und fast noch wichtiger – die Ihrer Kunden anpassen. Die Integration in die bestehende SAP- oder 3rd-Party-Systemlandschaft ist selbstverständlich.

Mit SAP yC4C stellen Sie Ihren Vertriebs- und Serviceteams alle erforderlichen Informationen und Werkzeuge zur Verfügung, um auf Basis eines erstklassigen Kontaktmanagements wertvolle und persönliche Kundenbeziehungen aufzubauen. Aussagekräftige Analysen steigern den Vertriebs Erfolg und verbessern die Servicequalität. Mit dieser innovativen Lösung wird die Optimierung der Kundenzufriedenheit Realität, und zwar jeden Tag, 365 Tage im Jahr.

Cloud for Sales	Cloud for Service	Marketing
Aktivitäten	Ticketmanagement	Leadgenerierung
Lead & Opportunity Management	Serviceverträge / -aufträge	Zielgruppen-Segmentierung
Angebote und Aufträge	Ressourcenplanung	Kampagnensteuerung
Besuchs- und Routenplanung	Funktionen zur Qualitätssicherung	E-Mail-Kampagnen
Kundenmanagement	Technische Plätze und Installationen	Budgetverwaltung

SAP yC4C – modern | einfach | flexibel | sicher | beherrschbar

SAP Hybris Cloud for Customer enthält unterschiedliche Komponenten und Funktionen, die Ihnen sehr viel Flexibilität hinsichtlich Auf- und Ausbau Ihres CRM-Systems ermöglichen. Neben den typischen Funktionen für Sales, Service und Marketing ist eine Social Media Komponente ebenfalls verfügbar. Damit lassen sich Informationen aus sozialen Netzwerken (z. B. Facebook oder Bewertungsportalen) sammeln und analysieren. Auf Basis der daraus resultierenden Erkenntnisse können nicht nur zielgruppenspezifische Marketingkampagnen sondern auch konkrete Handlungsempfehlungen bezüglich Produkt- oder Servicequalität abgeleitet werden.

Mobility

SAP yC4C ist auf Basis moderner SAP UI5-Technologie auf allen mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets lauffähig. Das gilt sowohl für den Online- als auch den Offline-Betrieb. So sind Sie, sowie Ihre Vertriebs- und Servicemitarbeiter rund um die Uhr und weltweit in der Lage, spontan auf Anfragen zu reagieren und wichtige Geschäftsprozesse zu unterstützen.

Integration

Die Kopplung mit dem ERP Backend ist oftmals entscheidend für den Wertschöpfungsbeitrag eines CRM-Systems. Insbesondere SAP yC4C lässt sich auf einfache Weise mit Hilfe der ebenfalls cloudbasierten Middleware HCI (HANA Cloud Integration) in die bestehende System- und Serviceslandschaft einbetten. Vorkonfigurierte Integrationsszenarien unterstützen die schnelle und flexible Anbindung unterschiedlichster Systeme wie SAP Business One, SAP ERP und SAP S/4HANA.

Security

Datenhaltung in der Cloud und Security sind immer von zentraler Bedeutung. Eine Vielzahl von nationalen und internationalen Zertifikaten belegen, dass die weltweiten



Rechenzentren der SAP (auch in Deutschland) allerhöchsten Sicherheitsstandards genügen. Sie als Kunde können entscheiden, in welchem dieser Rechenzentren Ihre SAP Hybris Cloud for Customer Instanz (Tenant) betrieben wird und in welchem Betriebsmodus, in der Public oder Private Cloud.

Lizenzen

SAP yC4C überzeugt durch ein einfaches und preislich attraktives Lizenzmodell, das userbasiert pro Monat abgerechnet wird. Ferner können Sie zwischen einzelnen Komponenten wie Sales oder Service wählen. Marketingfunktionen sind in allen Komponenten enthalten und somit kostenneutral verfügbar. Etwaige interne Aufwendungen für den Aufbau und den Betrieb von Infrastruktur (Hardware) sowie deren Support entfallen.

Auch kleineren und mittleren Unternehmen wird damit eine hochmoderne und cloudbasierte CRM-Lösung aus dem Hause SAP zugänglich. So lassen sich die Geschäftsprozesse schnell und einfach modernisieren, gleichzeitig Mehrwerte schaffen und Kosten senken.

Unsere Leistungen:

- Begleitung des gesamten Projektzyklus
- Individuelle Konzeptentwicklung und Life-Cycle-Management (Tenant-Strategie)
- Planung und Durchführung der Systemintegration und Datenmigration
- Feintuning zur Lösungsanpassung an Ihre individuellen Unternehmensbedürfnisse
- After-Sales-Support

Ihre Vorteile:

- Integrierte Funktionen für Sales, Service, Marketing und Social Media
- Weitreichende Mobility (online/offline)
- Detaillierte Online-Dokumentationen und Videos
- Flexibles Lizenzmanagement
- Regelmäßige Upgrades durch SAP
- 24/7 SAP-Support

Ihre Ansprechpartner:

Herr Dr. Peer Walter Jahn
Telefon: +49 231 9497-140
E-Mail: p.jahn@uniorg.de

Herr Thomas Voß
Telefon: +49 151 62416911
E-Mail: t.voss@uniorg.de

Herr Julian Wehmann
Telefon: +49 160 95717486
E-Mail: j.wehmann@uniorg.de



UNIORG Gruppe

Seit über 40 Jahren unterstützen wir unsere Kunden bei der Lösung bzw. Realisierung aller Anforderungen, die sich bei Konzeption, Aufbau, Modernisierung und Betrieb von SAP Systemen stellen. Als langjähriger Partner der SAP bieten wir Ihnen viel Erfahrung und noch mehr Sicherheit. Das Bestmögliche für Sie und Ihr Unternehmen erreichen – dafür setzen sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter der UNIORG Gruppe persönlich ein.

1974 Gründung | 180 Mitarbeiter

Standorte | Büros: Dortmund (HQ) | Pittsburgh | Augsburg | Berlin | Bremen | Chemnitz | Hamburg | München | Walldorf

Branchen: Automotive | Handel | Fertigungsindustrie | Maschinen- und Anlagenbau | Sport & Entertainment

UNIORG Gruppe ■ Lissaboner Allee 6–8 ■ 44269 Dortmund ■ Telefon: +49 231 9497-0 ■ E-Mail: info@uniorg.de ■ www.uniorg.de