Marketing neu gestalten

The Best-Run Businesses Run SAP™

© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Informierte Kunden wollen überzeugt werden

Die größte Herausforderung im Marketing besteht heute darin, die Zielgruppen richtig anzusprechen. Moderne Kunden sind digital vernetzt, in sozialen Netzwerken aktiv und sehr gut informiert. Sie erwarten eine persönliche Ansprache, einen flexiblen Service und insgesamt mehr Komfort. Wie lässt sich das Marketing neu gestalten, um die neue Kundengeneration wirkungsvoll anzusprechen und Produkte clever zu vermarkten?

Aussagekräftige, persönlich gestaltete Botschaften zum richtigen Zeitpunkt sind von größter Bedeutung für eine wirkungsvolle Kundenkommunikation. Für die Umsetzung sind neue Wege im Marketing erforderlich.

Um fundiert entscheiden zu können, sollten Marketingmitarbeiter in Echtzeit auf Geschäftsinformationen zugreifen können, u. a. zu Produkten, Märkten und Kunden. Wenn sie diese Erkenntnisse richtig einsetzen, haben sie die Möglichkeit, ihre Kunden in allen Geschäftsbereichen zu überzeugen – ganz gleich, über welchen Interaktionskanal. Werden gleichzeitig auch die Marketingprozesse gestrafft und optimiert, erhöht sich die Transparenz. Damit verbessert sich auch die Zusammenarbeit mit relevanten Fachabteilungen und gute Ideen können im Team und im Unternehmen effektiv genutzt und eingesetzt werden. So trägt das Marketing zur Wertschöpfung und einer schnelleren Entscheidungsfindung bei.

SAP® 360 Customer powered by SAP HANA® ist eine ganzheitliche Lösung, die Kundendaten aus Ihren Transaktionssystemen mit Daten aus externen Quellen kombiniert. Damit gewinnen Sie wertvolle Erkenntnisse aus „Big Data“, können Ihre Kunden überzeugen und Ihre Marketingprozesse straffen.

© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen.
Alle Rechte vorbehalten.

Big Data als Informationsquelle nutzen

Big Data als Informationsquelle nutzen

Kunden beeindrucken und begeistern

Marketingprozesse straffen

SAP-Lösungen bedarfsorientiert implementieren

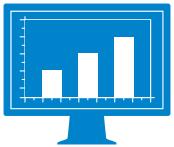
Massenmarketing war die Strategie des 20. Jahrhunderts. Heute ist One-to-One-Marketing gefragt. Dafür sind Kundeninformationen notwendig, die angesichts riesiger Datenmengen nicht immer einfach zu beschaffen sind.

Mit SAP 360 Customer gelingt es Ihnen, aus Big Data in Echtzeit wichtige Informationen zu gewinnen und sich ein vollständiges, aktuelles Bild von Ihren Kunden zu machen. Leistungsfähige Analysesoftware, die auf der Plattform SAP HANA ausgeführt wird, hilft Ihnen, bisher unerkannte Markttrends zu entdecken, sich umfassend über Ihre Kunden zu informieren und Ihre Zielgruppe besser zu verstehen.

Die Analyseanwendung SAP Audience Discovery and Targeting beispielsweise unterstützt Ihre Marketingmitarbeiter dabei, Big Data auszuwerten und Kundeninformationen zu gewinnen, die in ihrer Detailtiefe einzigartig sind. Für Prognosen zum Kundenverhalten und personalisierte Angebote und Werbeaktionen steht Ihnen auch unsere Software SAP Predictive Analysis zur Verfügung.

Weitere SAP-Anwendungen wie die Rapid Deployment Solution SAP HANA Sentiment Intelligence sowie SAP Social Media Analytics by NetBase helfen Ihnen, die „Stimme des Marktes“ besser zu verstehen. Sie bieten die Möglichkeit, die Grundstimmung der Kunden unter den Aspekten Markenbekanntheit, Produktentwicklung und Werbebotschaften zu beobachten und direkt in sozialen Netzwerken zu reagieren.

Schluss mit der mühsamen Suche im Datendschungel: SAP 360 Customer hilft Ihnen, Big Data in aussagekräftige Informationen zu verwandeln – für erfolgreicheres Marketing.



© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen.
Alle Rechte vorbehalten.

Big Data als Informationsquelle nutzen

Kunden beeindrucken und begeistern

Marketingprozesse straffen

SAP-Lösungen bedarfsorientiert implementieren

Kunden beeindrucken und begeistern

Kunden, die mit Ihrem Unternehmen schlechte Erfahrungen gemacht haben, sind weg und kommen ganz sicher nicht wieder. Wie aber können Sie dafür sorgen, dass das gar nicht erst passiert und Sie Kundenerwartungen bei jedem Kontakt erfüllen?

SAP 360 Customer hilft Ihnen, die Kommunikation mit Ihren Kunden über alle Kanäle individuell abzustimmen und persönlich zu gestalten. Dadurch erhöhen Sie den Reiz, Ihrem Unternehmen treu zu bleiben und Ihre Marke weiterzuempfehlen. Dank der Integration verschiedener Interaktionskanäle liefert die Lösung Ihren Marketingmitarbeitern die notwendigen Informationen, um Kunden gezielt ansprechen zu können.

Mit der Rapid Deployment Solution SAP HANA Customer Segmentation beispielsweise können Daten aus verschiedenen Quellen zusammengetragen und große Datenmengen mit extrem schnellen Targeting- und Segmentierungsfunktionen ausgewertet werden. Die Software SAP Real-Time Offer Management zeichnet sich durch eine leistungsfähige Engine aus, die Ihrem Marketing genau die Kundendaten liefert, um bei jedem Kundenkontakt mit dem bestmöglichen Angebot zu punkten.

Die Lösung SAP Social OnDemand unterstützt Sie bei der gezielten Ansprache von Kunden über soziale Netzwerke, während die Anwendung SAP Web Channel Experience Management die Gelegenheit bietet, die Kundenkontakte über das Internet zu optimieren.

Begeistern Sie Ihre Kunden, und Sie werden mit Treue belohnt. SAP 360 Customer hilft Ihnen, Ihre Kunden zu treuen Fürsprechern zu machen.

© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen.
Alle Rechte vorbehalten.

Marketingprozesse straffen

Big Data als Informationsquelle nutzen

Kunden beeindrucken und begeistern

Marketingprozesse straffen

SAP-Lösungen bedarfsorientiert implementieren

Fällt es Ihrer Marketingabteilung leicht, sich auf neue Marktbedingungen einzustellen? Den Unterschied zwischen einem erfolgreichen und einem weniger erfolgreichen Unternehmen macht häufig ein Faktor aus: die Fähigkeit, schnell zu reagieren.

SAP 360 Customer kann Ihnen in diesem entscheidenden Punkt einen großen Schritt weiterhelfen: Die Lösung liefert präzise Budget- und Ausgabeninformationen, Funktionen für die soziale Vernetzung und Daten zur Entscheidungsunterstützung. Dank der Funktionen für das Management von Marketingressourcen können Sie zentrale Geschäftsprozesse straffen und Ihre Marketingmaßnahmen mithilfe von Werkzeugen für das Projektmanagement deutlich wirkungsvoller machen.

Mit der Anwendung SAP Digital Asset Management by OpenText lassen sich Marketingunterlagen erarbeiten, verwalten und veröffentlichen. Damit Sie sich darauf verlassen können, dass die aktuellen und relevanten Unterlagen überall im Unternehmen durchgängig genutzt werden. Die Anwendung SAP Document Presentment by OpenText unterstützt Sie bei einer persönlichen, kundenorientierten Kommunikation.

Die Social-Software-Plattform SAP Jam wurde dafür konzipiert, um mit wichtigen Beteiligten wie Vertriebsteams, Agenturen, Lieferanten und Partnern zusammenzuarbeiten.

Schnelles Handeln ist gefragt. Mit SAP-Lösungen können Sie zügig vorausschauende Entscheidungen treffen, um Marketingprogramme und -prozesse zu optimieren.

© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen.
Alle Rechte vorbehalten.

SAP-Lösungen bedarfsorientiert implementieren

Big Data als Informationsquelle nutzen

Kunden beeindrucken und begeistern

Marketingprozesse straffen

SAP-Lösungen bedarfsorientiert implementieren

SAP bietet eine breite Palette von Lösungen an, die Ihren Marketingmitarbeitern helfen, Kunden gezielter anzusprechen. Auch bei diesen Lösungen haben Sie die Wahl zwischen verschiedenen Implementierungsoptionen.

Wenn Sie eine Cloud-Lösung wünschen, können Sie sich für eine unserer On-Demand-Versionen entscheiden, mit denen Sie ohne große Investitionen in Hardware und Software von schneller Wertschöpfung profitieren. Diese Lösungen lassen sich auf jedem Gerät, beispielsweise auf Smartphones und Tablet-PCs, einsetzen, sodass Ihre Mitarbeiter auch mobil stets aktuelle Informationen zur Hand haben. Benötigt Ihr Unternehmen hingegen eine enge Integration in bestehende Geschäftsprozesse, können Sie SAP 360 Customer als On-Premise-Lösung in Ihrer IT-Landschaft nutzen.

Diese flexiblen Implementierungsoptionen bieten die Möglichkeit, das Potenzial der SAP-Technologien, in die Sie bereits investiert haben, voll auszuschöpfen und zugleich die Zukunftsfähigkeit Ihres Unternehmens zu steigern. Wir nennen dieses Konzept „elegante Innovationen im laufenden Betrieb“: Sie erhalten von uns die Werkzeuge, die Sie für ein optimales Marketing brauchen, ohne dass Ihre IT-Kosten explodieren.

On Premise oder On Demand: Sie haben die Wahl. Für welches Modell Sie sich auch entscheiden – wir helfen Ihnen, Ihre Kunden gezielter anzusprechen.

© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen.
Alle Rechte vorbehalten.

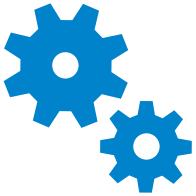
Auf dem Weg zum Marketing des 21. Jahrhunderts

Auf dem Weg zum Marketing des 21. Jahrhunderts

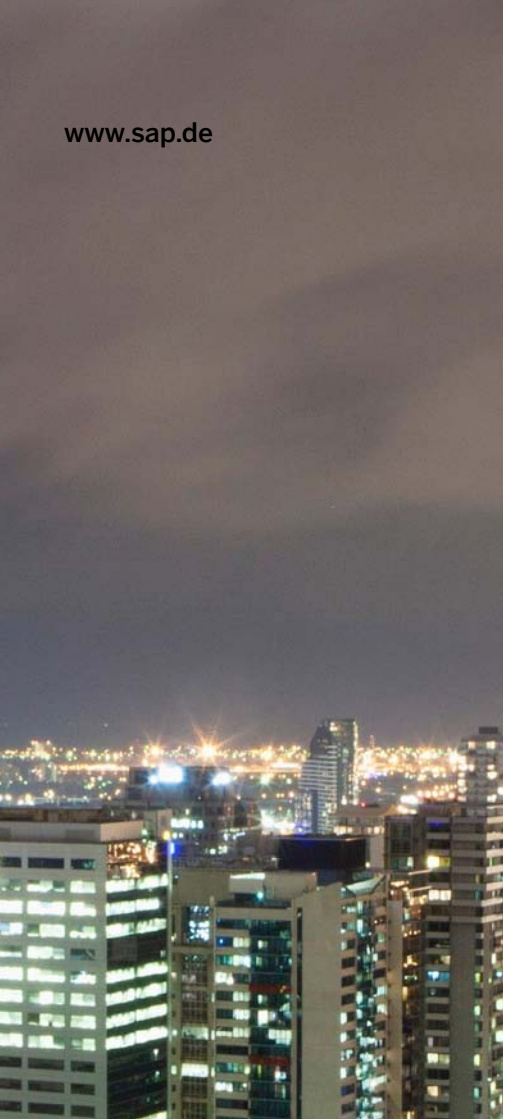
Nutzen Sie jeden Kundenkontakt, um Ihre Kunden gezielt anzusprechen und zu begeistern. Mit SAP 360 Customer kann Ihr Marketingteam schnell auf eine veränderte Marktdynamik reagieren, in jedem Kontext für die jeweilige Zielgruppe passende Angebote unterbreiten, geeignete Werbeaktionen starten und die Kundenbindung stärken. Ihre Vorteile:

- **Ein besseres Verständnis Ihrer Kunden** dank leistungsfähiger, marketingspezifischer Werkzeuge für die Datenerfassung und -analyse
- **Effektivere Kundenansprache** durch Funktionen für prädiktive Analysen des Kundenverhaltens
- **Nachhaltige Kundentreue** dank gezielter Angebote auf Grundlage von Echtzeitinformationen über alle Interaktionskanäle hinweg
- **Schnellere Reaktion auf veränderte Marktbedingungen** durch gestraffte Marketingprozesse sowie höhere Transparenz innerhalb der Unternehmensgrenzen und darüber hinaus
- **Stärkere Kundenbindung** durch Multichannel-Programme für die Kundenbindung mit personalisierten Treueprämien.

Schnell, clever und flexibel. Mit SAP 360 Customer wird Ihr Marketing effektiver.



© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen.
Alle Rechte vorbehalten.



www.sap.de

Zusammenfassung

Treue Kunden können die besten Fürsprecher Ihrer Marke sein. Im One-to-One-Marketing des 21. Jahrhunderts benötigen Sie Werkzeuge, mit denen Sie Big Data analysieren und Kundeninformationen daraus gewinnen, Ihre Kunden beeindrucken und Ihre Abläufe straffen können. Die Lösung SAP® 360 Customer powered by SAP HANA® unterstützt Sie bei jedem Aspekt der Kundeninteraktion.

Herausforderungen

- Anforderungen und Wünsche von Kunden und Interessenten besser verstehen
- Effektive Kommunikation mit unterschiedlichen Zielgruppen, um neue Marktsegmente zu erreichen
- Kundenbindung stärken, Begeisterung wecken
- Marketingprozesse effizienter gestalten

Lösung

- Leistungsfähige Analysesoftware, mit der Sie Trends erkennen und wichtige Erkenntnisse gewinnen
- Funktionen, die Ihnen helfen, die Kommunikation mit Ihren Kunden über alle Kanäle auf die jeweiligen Anforderungen abzustimmen und persönlich zu gestalten
- Funktionen für das Management von Marketingressourcen, mit denen Sie zentrale Prozesse straffen können

Mehrwert

- Umfassendere Kundeninformationen durch leistungsfähige Werkzeuge für die Datenerfassung und -analyse
- Stärkere Kundenbindung durch gezielte Angebote und Multichannel-Programme zur Verbesserung der Kundentreue
- Schnellere Reaktionen auf Marktchancen dank transparenter Pläne, Aktivitäten und Zusammenarbeit

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem SAP-Ansprechpartner oder im Internet unter www.sap.com/germany/lines-of-business/marketing/index.epx.

CMP24383 deDE (13/06) © 2013 SAP AG oder ein SAP Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

© 2013 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch die SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite
http://www.sap.com/corporate-de/legal/copyright/index.epx.

The Best-Run Businesses Run SAP™