SAP S/4HANA PLUS SAP CX – MAKE YOUR COMPANY CUSTOMER FOCUSED!

WARUM CUSTOMER EXPERIENCE BEI DER S4/HANA TRANSFORMATION UNVERZICHTBAR IST

ANDREAS HÖDL / 25.04.2024

all for one Group

MITTELSTANDSFORUM 2024

INHALT

Ob Online-Marketing und E-Commerce, Customer Relationship Management oder Kundenservice – die Integration von Customer Experience (CX) in die S/4HANA-Welt ist kein optionaler Schritt. Sie ist vielmehr eine kritische Investition in die Zukunftsfähigkeit und Wettbewerbsstärke Ihres Unternehmens. Im Vortrag zeigt Andreas Hödl, wie Sie so die technologischen Vorteile der One-Office-Strategie nutzen und Ihren Kunden personalisierte und nahtlose Erlebnisse ermöglichen.

© All for One Group SE

GEHEN SIE MIT MIR AUF EINE KURZE REISE

1

AUSGANGSLAGE

2

DISCOVERY

3

END-TO-END PROZESSE

4

ONE OFFICE

WIE PASST DIE HAUSRENOVIERUNG ZUR EINER S/4HANA TRANSFORMATION?

- Ein SAP-ECC ist vergleichbar mit der alten Ölheizung
- SAP-ERP – System ist das „Herz“ von jeder Unternehmens-IT Landschaft
- Alle zentralen (inner-)betriebswirtschaftlichen Prozesse werden dadurch unterstützt und abgebildet
- Beides läuft erfolgreich seit vielen Jahr(zehnten)
- Nun ist es aber veraltet und technologisch nicht mehr aktuell

SAP ECC

© All for One Group SE

SAP-ECC WAR EINE GUTE LÖSUNG

Am Markt verfügbar seit 2004	Entstanden aus SAP R/3	Deckt alle wesentlichen innerbetrieblichen Prozesse ab – wie Rechnungswesen, Controlling, Lohnverrechnung, Lagerhaltung, Einkauf, Verkauf, Produktionsplanung,..	Aktuell ist der Support von SAP bis 2027 gewährleistet

ABER

Es kann die technologischen Erneuerungen von heute nicht bereitstellen.	Das Userinferface ist hoffnungslos veraltet.	Neue Anforderungen (wie z. B. AI) nicht oder nur sehr schwer umsetzbar	…

© All for One Group SE

AUSGANGSLAGE IST NUN KLAR

UNSER HAUS IST ZU SANIEREN

ABER

- In welcher Reihenfolge, soll ich welche Sanierungsmaßnahmen vornehmen?
- Welche Vorteile sollen durch die Sanierung erzielt werden?
- Was kostet mich die Sanierung?
- Wann kann endlich einziehen – wie lange dauert die Sanierung?

SAP-ECC IST ZU ERNEUERN

ABER

- Welche Lösungswege gibt es?
- Welche Ziele sollen mit der Transformation/Erneuerung erreicht werden.
- Mit welchen Kosten ist zu rechnen?
- Wie lange dauert die Transformation?

© All for One Group SE

2. STATION – DISCOVERY

ZURÜCK ZUR HAUSSANIERUNG

WIE WÜRDEN SIE NUN VORGEHEN?

A: Sie stemmen die alten Fenster aus

B: Sie gehen in den Baumarkt und kaufen mal cooles Werkzeug.

C: Sie suchen einen Baumeister.

© All for One Group SE

BEVOR WIR MIT DEM UMBAU STARTEN – SOLLTEN WIR DIESEN GENAU PLANEN

- Um von bereits durchgeführten Sanierungen zu lernen
- Umso Fehler zu vermeiden
- Die möglichen Lösungswege aufgezeigt zu bekommen
- Um die notwendigen Arbeitsschritte zu definieren
- Den zeitlichen Ablauf festzulegen
- Und einen Kostenüberblick zu bekommen

ALLES, WAS DER KUNDE FÜR DIE TRANS-FORMATION BRAUCHT, AUS EINER HAND

Auf dem Weg kann All for One mit über 3.000 Mitarbeitern alle Aspekte des Application Lifecycle aus einer Hand bieten:

INTELLIGENTES NACHHALTIGES UNTERNEHMEN

Transformation kann man unterschiedlich einschätzen und leben. Die Frage ist, welche Themen jetzt zu betrachten sind, um den Herausforderungen gewachsen und in der Zukunft wettbewerbsfähig zu sein.

CUSTOMER EXPERIENCE
SECURITY COMPLIANCE
EMPLOYEE EXPERIENCE
DATA INSIGHTS OUTCOME
SAP EXCELLENCE
TECHNOLOGY

MANAGED CLOUD SERVICE
SERVICE PROVIDER
NEW WORK
STRATEGIE

WARUM

WAS

WIE

WANN

WIEVIEL

STRATEGIE
PROZESSE
FARBENLEHRE
BUDGET
ROADMAP
PAKET

CONVERSION/4 DISCOVERY-PAKETE

Die Discovery-Pakete liefern **Klarheit und Sicherheit** für Ihre anstehende S/4HANA Transformation. Fester Bestandteil der Ergebnisse ist dabei eine **Management Summary**, die Sie dabei unterstützt, ihre individuellen Ergebnisse intern zu präsentieren, erläutern, und zu vertreten.

01

TECHNICAL TRANSFORMATION DISCOVERY

Den schnellen Weg zu SAP S/4HANA identifizieren.

02

PROCESS TRANSFORMATION DISCOVERY

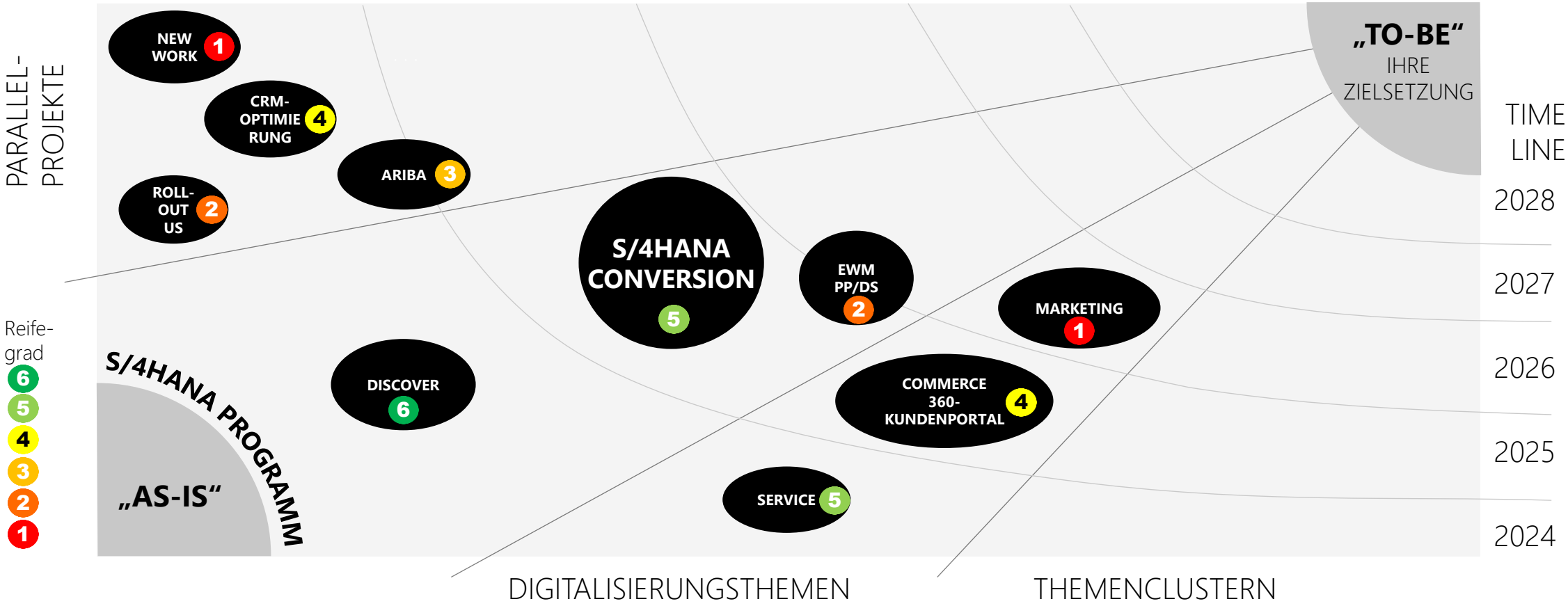
SAP S/4HANA Transformation für Prozessoptimierungen und mehr nutzen

03

BUSINESS TRANSFORMATION DISCOVERY

SAP S/4HANA Transformation im Rahmen einer übergeordneten Digitalisierungsstrategie.

TRANSFORMATIONS-ROADMAP 2027



© All for One Group SE

3. STATION – END-TO-END-PROZESSE

ZURÜCK ZUR HAUSSANIERUNG

Sie haben nun die Heizung getauscht.

Aber die Fassade wurde nicht mit einer Dämmung versehen. Die Fenster wurden nicht getauscht und das Dach ist nicht erneut worden.

Jetzt haben Sie zwar eine neue modern Heizung – aber sie heizen gleich für die Nachbarn mit.

© All for One Group SE

SANIERUNGEN IM INNEREN DES HAUSES DER 1. RICHTIGE SCHRITT –

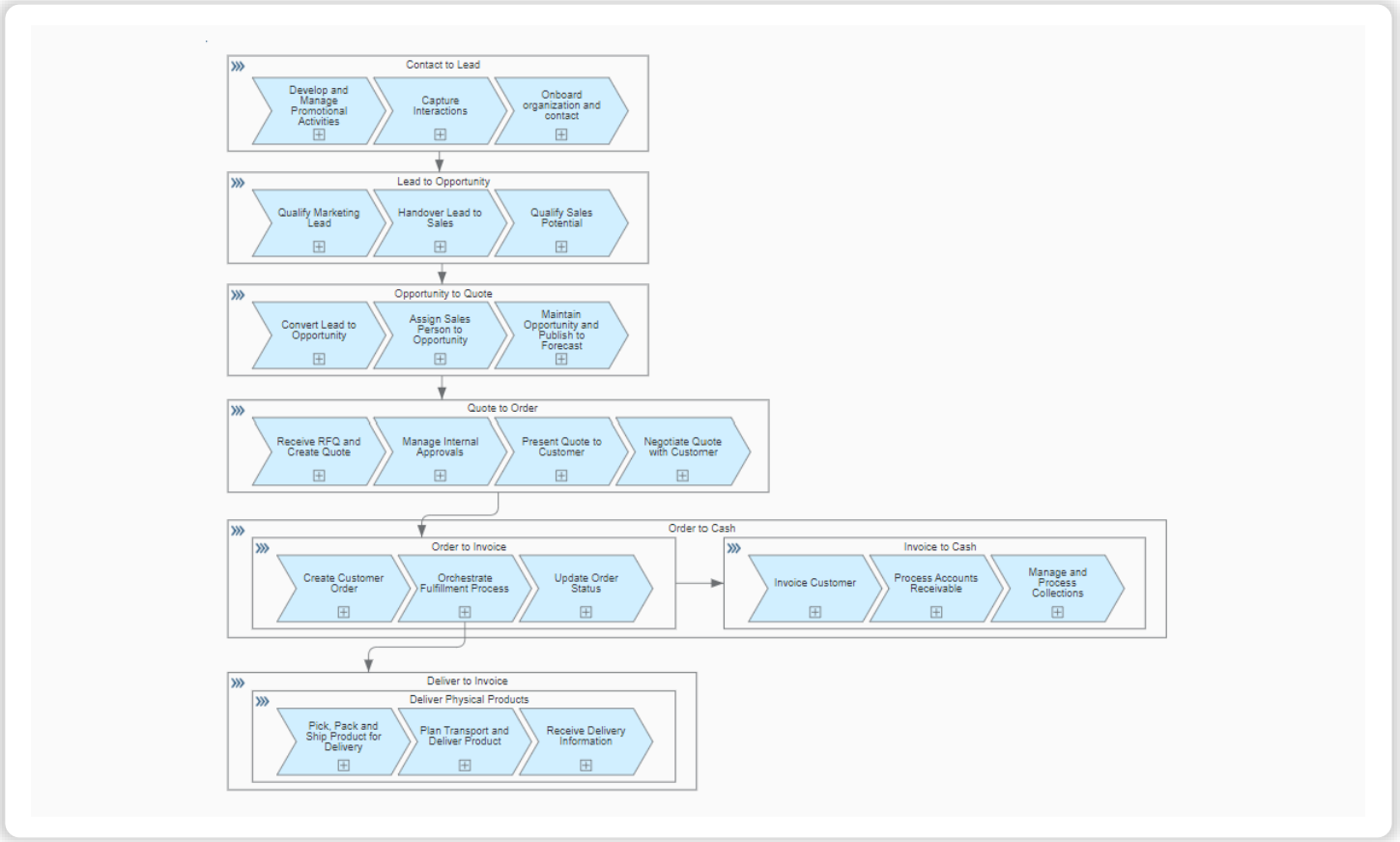
GEHÖREN ABER KOMBINIERT MIT DEN SANIERUNGS-MASSNAHMEN DER AUßENHÜLLE

- „Der Kunde ist König“ – oder?
- Optimierung der innerbetrieblichen Prozesse ist das Fundament, um erfolgreich zu werden

–> erfolgreich sind Sie, wenn die Erwartungen und Bedürfnisse Ihrer Kunden erfüllt werden.

© All for One Group SE

END-TO-END PROZESSBETRACHTUNG

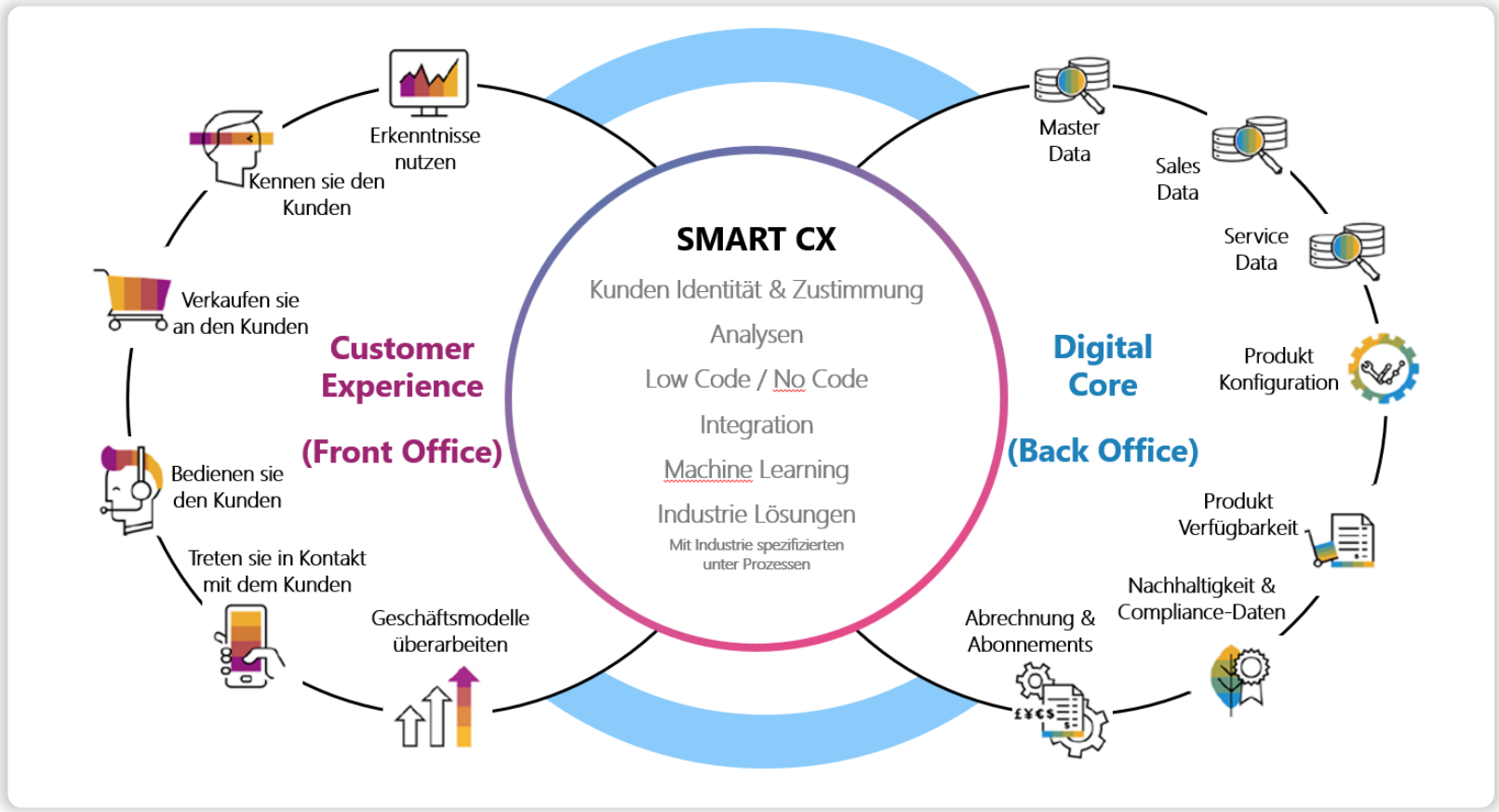


AM BEISPIEL LEAD-TO-CASH

SAP BUSINESS ACCELERATOR HUB

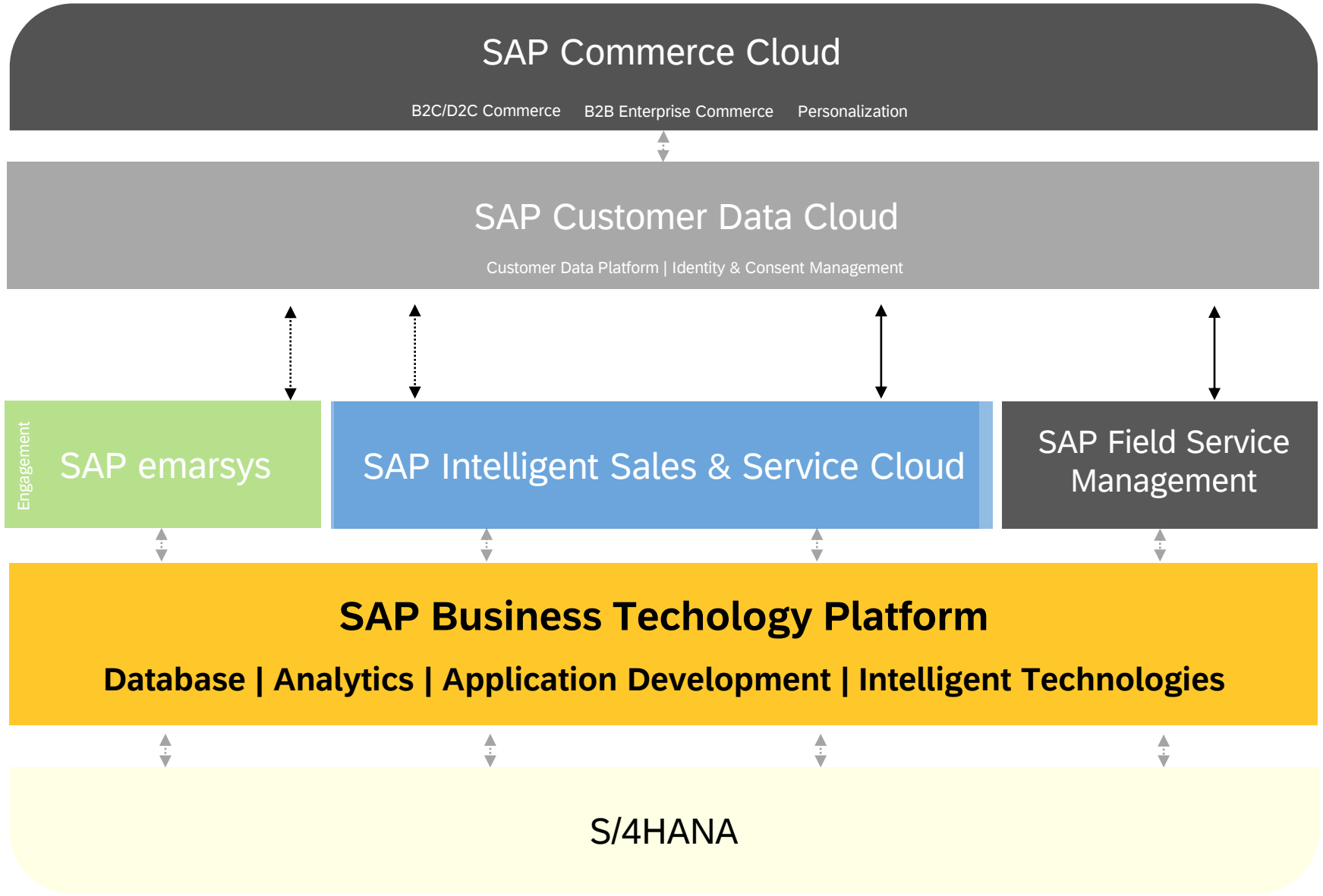
© All for One Group SE

4. ONE OFFICE



© All for One Group SE

Haus der SAP Lösungen



© All for One Group SE

COMMERCE CLOUD IM B2B KONTEXT

CUSTOMER EXPERIENCE

COMMERCE CLOUD IM B2B KONTEXT

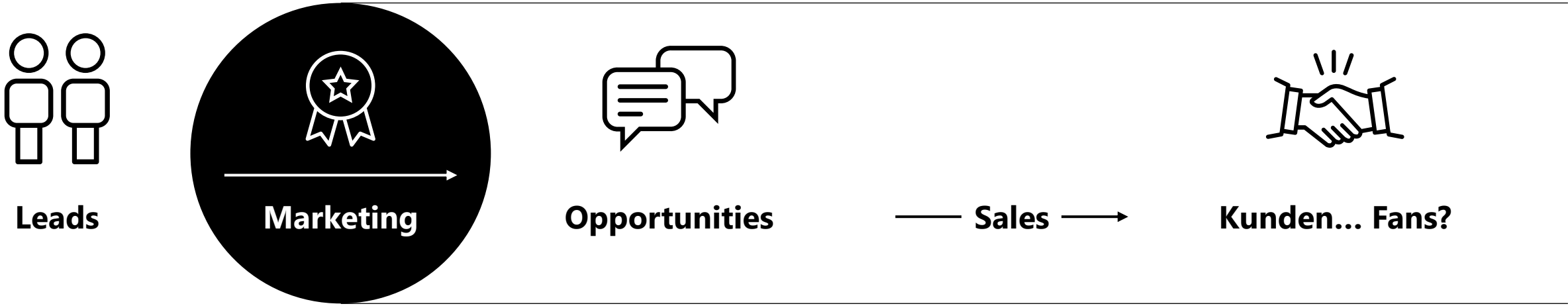
AUTOMATISIERTER AUSTAUSCH IN ECHT-ZEIT ZU PREISEN, BESTÄNDEN, LIEFERZEITEN 24/7

© All for One Group SE

EMARSYS IM B2B KONTEXT

MARKETING ALS TEIL DER REISE

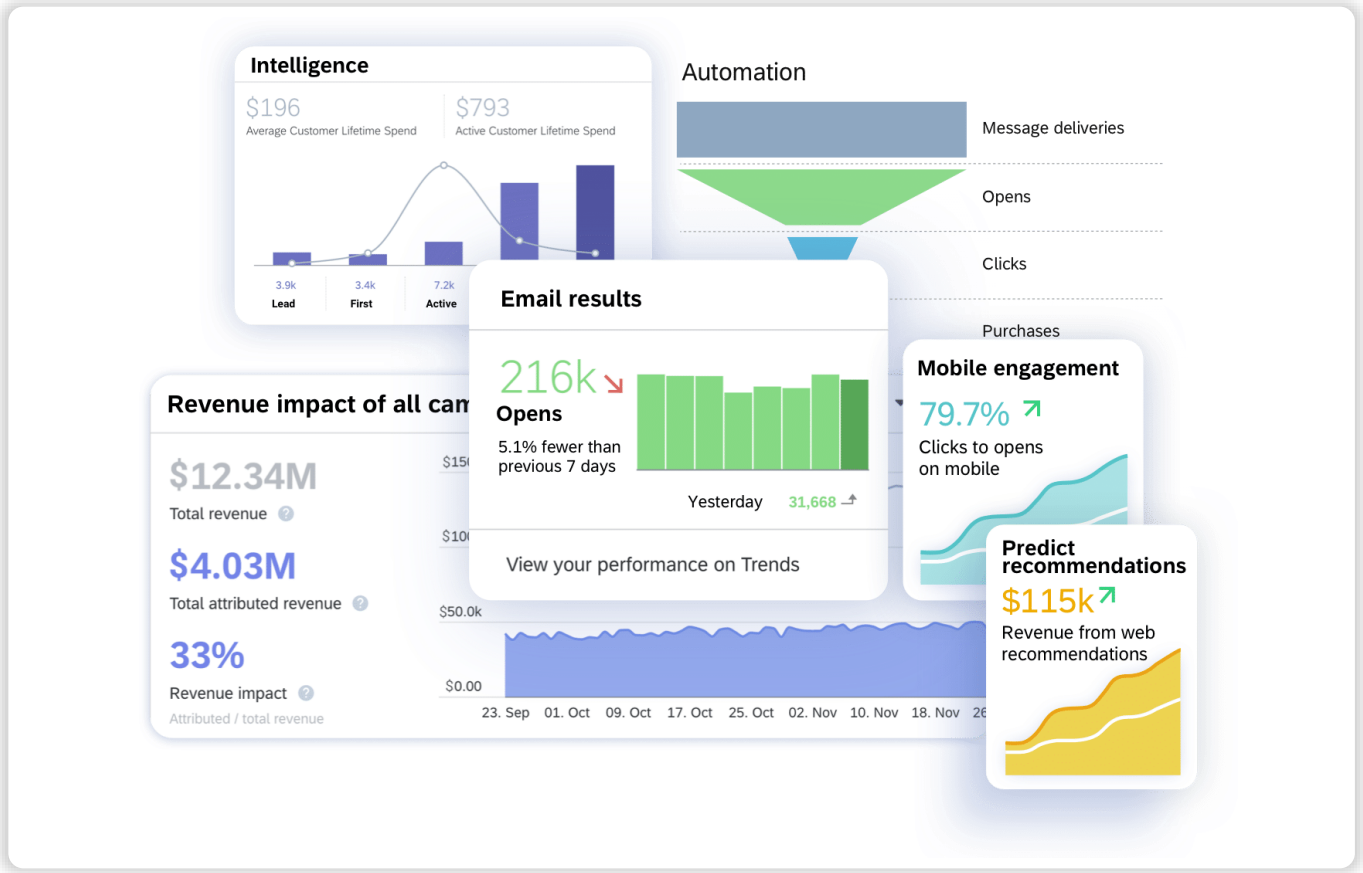
LEADS QUALIFIZIEREN und sie anschließend konvertieren. Ist das alles?



Marketing als ständiger Begleiter des Kunden

© All for One Group SE

MESSBARE ERGEBNISSE ERZIELEN



- Machen Sie den Umsatzeinfluss über alle Kanäle hinweg sichtbar
- Erstellen Sie Kampagnen anhand bewährter Methoden
- Fördern Sie die Kollaboration zwischen Marketing & Vertrieb
- Halten Sie sich an eine DSGVO-konforme Kundenkommunikation

© All for One Group SE

EMARSYS KI

WER:

AI-Targeting (KundenSegmente Vorhersagen)

WAS:

AI-Produktempfehlungen

WANN:

Optimaler Versandzeitpunkt

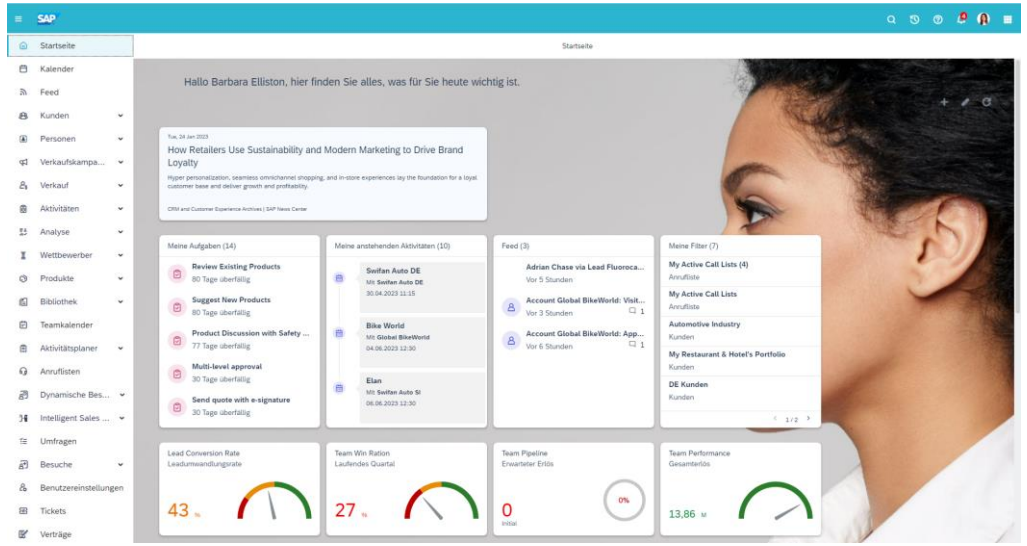
WO:

AI-Engagement Kanal Vorhersage

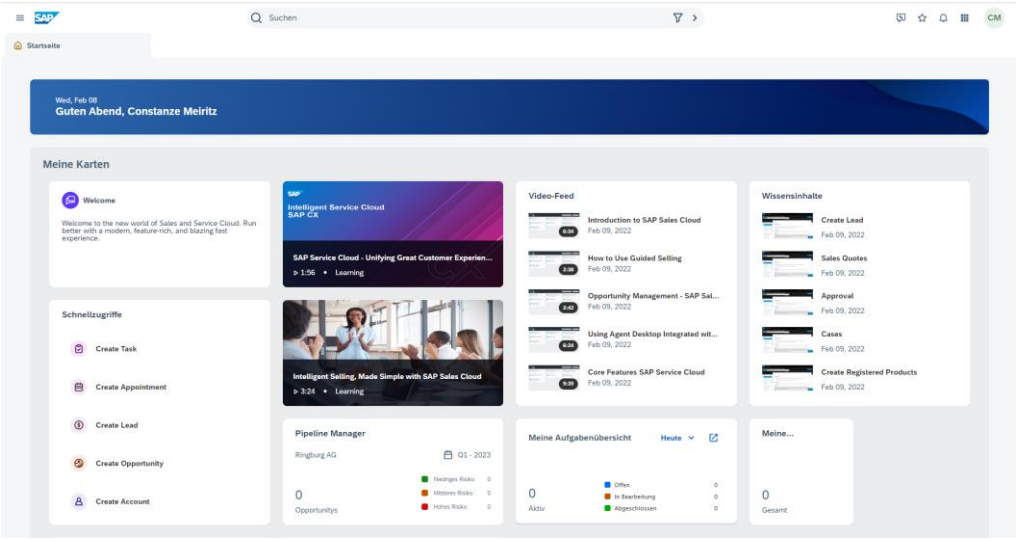
© All for One Group SE

NEUE SAP SALES & SERVICE CLOUD

ALT

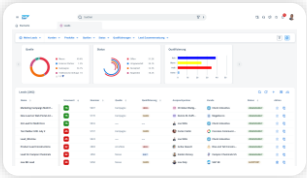


NEU



SALES JOURNEY – INTEGRIERTE KI

Interesse



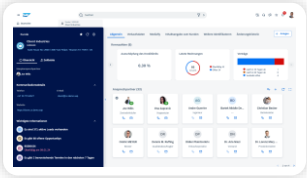
Erwägung

Lead Bewertung

Lead & Opportunity:
- Zusammenfassung und Auswertung von Unternehmensinteraktionen und Notizen
  - Daraus resultierende Vorschläge für Wettbewerber & Produkte
- Stimmungsanalyse von Umfragenotizen

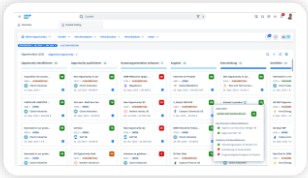
Einkauf

Produktempfehlungen



Intention

Opportunity Bewertung
Kundeneinsichten



Loyalität

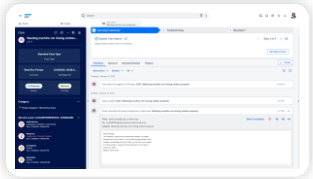
Analyse und Bewertung der Kundenbeziehung

© All for One Group SE

SERVICE JOURNEY – INTEGRIERTE KI

Fallerstellung

Fallkategorisierung

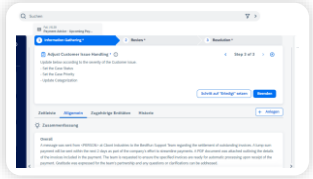


Mitarbeiterzuordnung & Voranalyse des Falls

E-Mail-Übersetzung
Stimmungsanalyse der eingehenden E-Mails

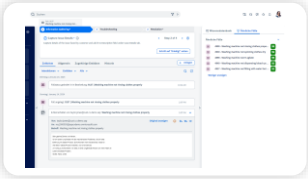
Kommunikation über Interaktion

Fallzusammenfassungen
Obszönitätsprüfung für Mitarbeiterantworten



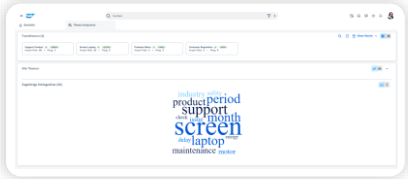
Potenzielle Lösungen

Empfehlung ähnlicher Fälle



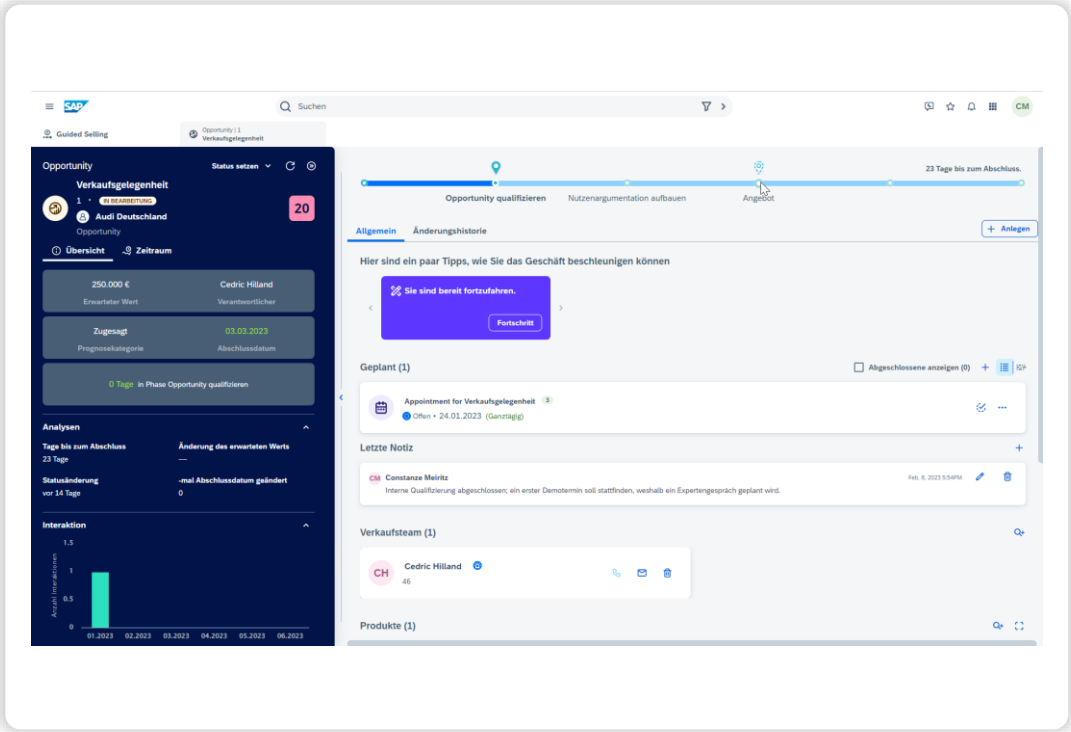
Fallabschluss mit Kundenzufriedenheit

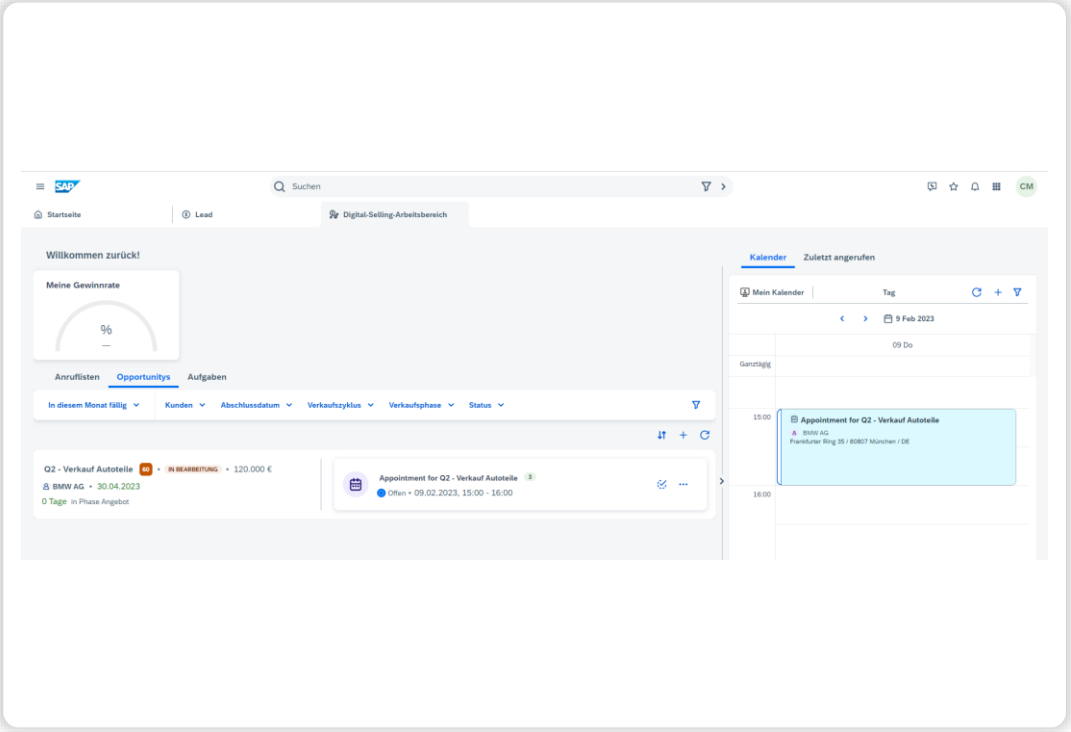
Analyse der Fallthemen



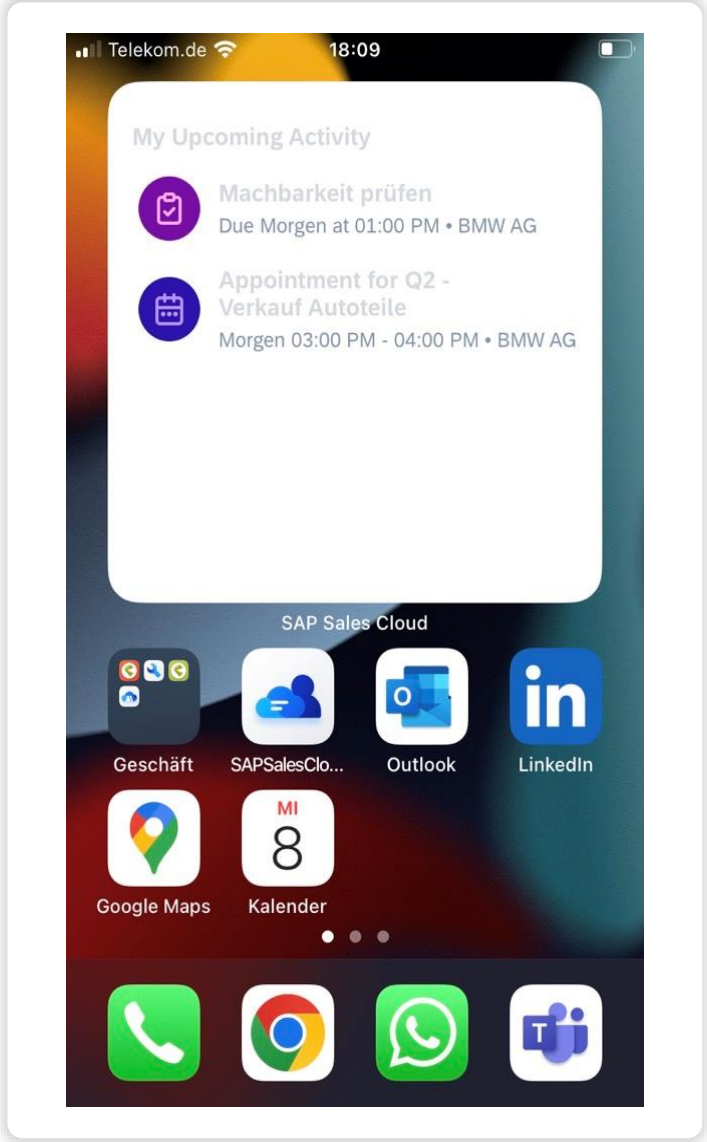
© All for One Group SE

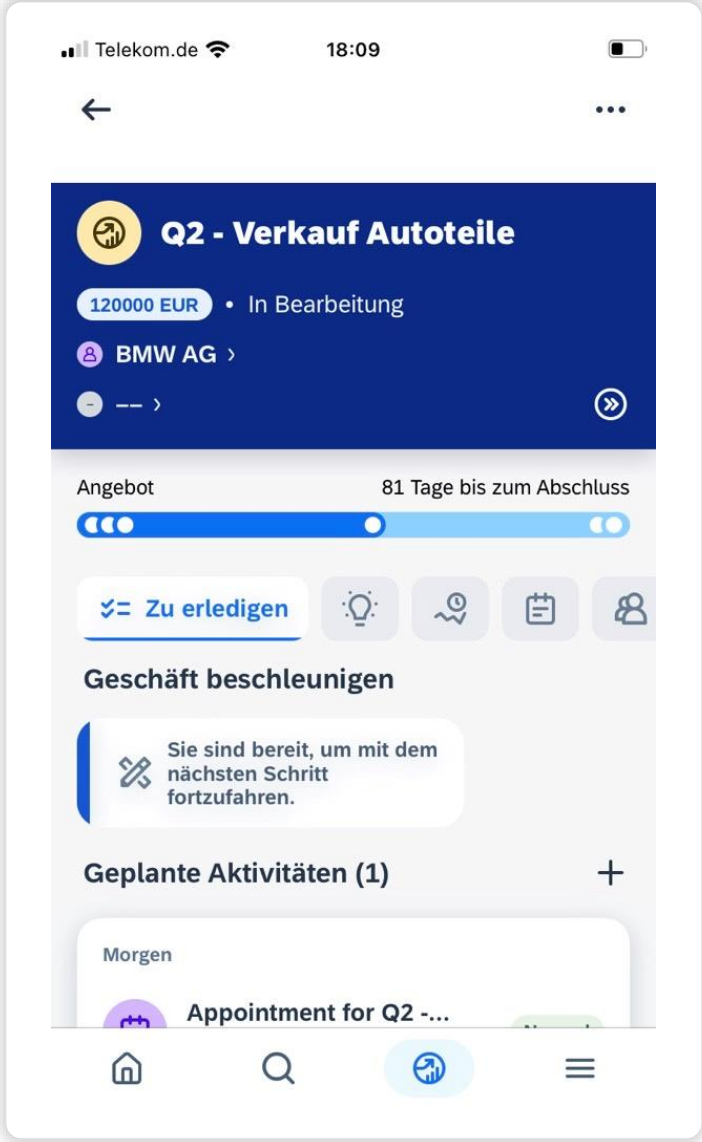
NEUES MODERNES USERINTERFACE



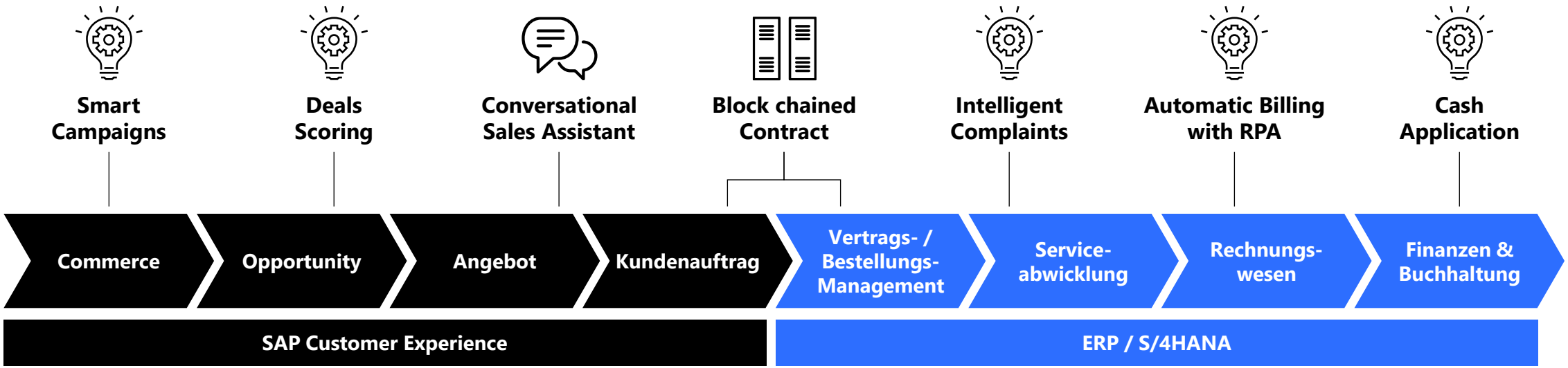


AUCH MOBIL NUTZ-BAR MIT NEUER APP





END-TO-END - LEAD TO CASH



- IP Matching
- Profilierung
- Digitales Zuhören
- Qualifizierung
- Bewertung
- Nuturing

- Außendienst
- Pipeline Management
- Vertriebs-aktivierung & Schulung
- Service

- Konfigurieren, Preise & Angebot
- Verkaufs Perfomance Management

- Auftragseingang
- Orchestrierung
- Abonnements Management

- Lösungsvertrag Management
- Lösungs-bestellung Management

- Projekt-Auslieferung
- Erfüllung

- Vorläufige Rechnungstellung
- Lösungsrechnung
- Großrechnungen für B2B Szenarios

- Einnahmen Management
- Einnahmen Buchhaltung
- Profit Buchhaltung

© All for One Group SE

MIT UNS GELINGT ERFOLGREICH DIE RENOVIERUNG IHRER PROZESSE!

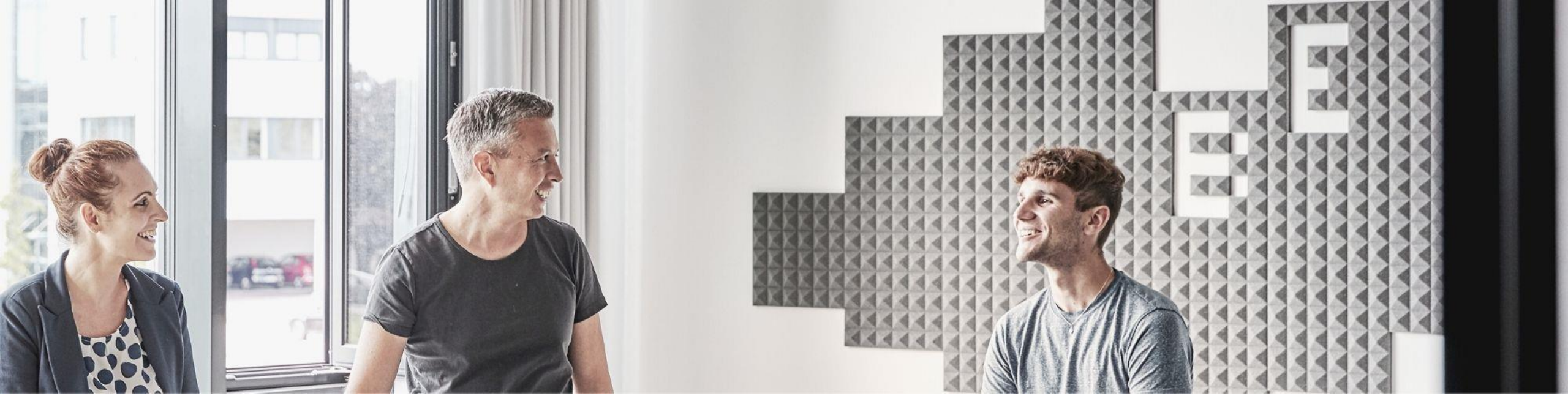
© All for One Group SE

NEUGIERIG GEWORDEN?

SCAN ME

ABONNIEREN SIE UNSEREN CX-NEWSLETTER!

Einmal im Quartal erhalten Sie inspirierende CX-Insights, Best Practices und Eventtipps rund um Marketing und Vertrieb direkt in Ihr Postfach.



KONTAKT

ANDREAS HÖDL

DIRECTOR PRESALES CONSULTING
ALL FOR ONE CUSTOMER EXPERIENCE GMBH

M +43 664 82 76 555

Mail andreas.hoedl@all-for-one.com

DISCLAIMER

Die Informationen in diesen Unterlagen sind vertraulich und dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch All for One Group SE bekannt gegeben werden. Alle Texte, Bilder und Grafiken unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums. Alle Rechte an diesen Unterlagen sind der All for One Group SE vorbehalten.
All for One Group SE stellt diese Unterlagen ohne jegliche Verpflichtung, Gewährleistung oder Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, zur Verfügung. All for One Group SE übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Irrtümer in diesem Dokument, es sei denn, derartige Schäden beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Der Inhalt dieser Unterlagen kann von All for One Group SE jederzeit geändert werden. Diese Unterlagen dienen ausschließlich informativen Zwecken und dürfen in keinen Vertrag aufgenommen, für Handelszwecke weiterverwendet oder an Dritte weitergegeben werden, soweit sie nicht für eine solche Verwendung gekennzeichnet sind oder eine vorherige schriftliche Genehmigung von All for One Group SE vorliegt.

© All for One Group SE

VIELEN DANK!

IHRE FRAGEN?

mittelstandsforum.de/2024

HIER FINDEN SIE:

- die Präsentationsunterlagen
- ab morgen die Aufzeichnung des Vortrags
- weiterführende Informationen

Sie erhalten den Link am Freitag auch per E-Mail.

ALL-FOR-ONE.COM