

SAP Hybris Customer Engagement & Commerce

Engagez vos clients bien au-delà du CRM



Le cloud libère le monde de l'IT des contraintes technologiques, offrant aux utilisateurs l'opportunité de gagner en agilité, efficacité et innovation.

Accélérez l'engagement de vos clients et le développement de votre entreprise avec la suite SAP Hybris.

Comment mieux engager vos clients qui effectuent désormais divers parcours d'achats ? Un CRM et des outils marketing sont un premier pas indispensable pour tracer vos informations et communiquer avec vos clients, tout en gagnant en réactivité et efficacité. Mais chaque parcours est unique, imposant des interactions et des exigences de gestion complexes tant au niveau des employés que des systèmes. Avec la suite SAP Hybris, allez au-delà du CRM en intégrant la gestion des nouveaux canaux de vente, proposez des expériences clients personnalisées et améliorez nettement votre performance commerciale.

Customer Engagement Commerce (CEC)

SAP Hybris CEC est la solution globale de SAP pour gérer l'engagement client. Elle comprend :

- **Hybris Cloud for Customer Sales** pour le pilotage des forces de ventes sur site ou à distance,
- **Hybris Cloud for Customer Service** pour la gestion multicanal des réclamations, litiges ou du service après-vente,
- **Hybris Commerce** pour le commerce électronique multicanal,
- **Hybris Marketing** pour un marketing contextuel en temps réel,
- **Hybris Billing** pour une facturation en temps réel des abonnements, produits et services facturés à l'usage.

SAP Hybris Cloud for Customers (C4C)

SAP Cloud for Customers (C4C) est la solution de pilotage des forces de vente et du service client qui vous aide à aller plus loin, tout en étant rapide à mettre en œuvre et intuitive. Vous suivez de près l'évolution de votre affaire jusqu'à sa conversion, puis gérez le cycle de vie de votre client en vision 360°. L'intégration des fonctions marketing, commerce et service permet de proposer à chaque client une expérience unique quel que soit le canal de communication choisi. SAP C4C inclut des interfaces mobiles offrant des fonctionnalités hors connexion, des fonctions sociales avancées et l'intégration avec les messageries les plus célèbres (Outlook, Gmail, Lotus). A ce titre, elle représente la solution idéale pour ceux qui recherchent la meilleure solution en matière d'engagement et de fidélisation des clients.

C4C pour les ventes

- Suivi et pilotage des activités commerciales
- Vision 360° par client
- Facilité de prise en main
- Personnalisation possible des processus incluant des validations techniques ou commerciales, selon les pratiques métiers
- Capacité de disposer de rapports en temps réel

C4C pour le service clients

- Gestion multicanal des clients : réseaux sociaux, extranet, téléphone, email...
- Suivi des demandes, du SAV et des réclamations clients
- Base de connaissance, catalogue et gestion des contrats de service (SLA),
- Gestion du parc client pour le SAV



Pourquoi SAP C4C ?

- Pas besoin d'infrastructure avec la technologie Cloud
- Intégration standard et synchronisation garanties avec SAP ERP V6, pour une vue client à 360 degrés depuis le CRM
- Utilisation conviviale et intuitive
- Accessible en mobilité sur tous terminaux et tablettes, avec un mode déconnecté sur Smartphone IOS/Android et tablette IOS
- Solution modulaire qui permet d'intégrer des applications ou extensions personnalisées
- Outils analytiques inclus : tableaux de bord et rapports personnalisés

Et aussi...

Hybris Commerce : Créez une vitrine de commerce numérique de votre entreprise pour engager davantage vos clients. Améliorez le ciblage et la prise de contact avec vos clients, où qu'ils soient localisés. Offrez une expérience cohérente et riche sur tous les canaux, à tout moment.

Hybris Marketing : Interagissez avec vos clients, optimisez leur satisfaction et développez leur relation avec votre marque à l'aide d'un marketing sur mesure. Vos clients vont devenir vos ambassadeurs.

Hybris Billing : Rationalisez vos processus de gestion des revenus à fort volume de transactions. Monétisez en temps réel vos abonnements et services facturés à l'usage.

SOA People et la gestion de la relation client

Par son approche novatrice et sa parfaite maîtrise des processus et de la technologie, SOA People est assurément l'un des leaders de son secteur. Impliqué depuis le début dans le développement de la solution SAP CEC, SOA People compte déjà à son actif de nombreuses réalisations auprès de clients qui, sur la base de nos recommandations, ont brillamment réussi leur passage d'une gestion de la relation client à une vision 360°.

Nos nombreux consultants interviennent dans des organisations de toute taille, ce qui nous permet de comprendre réellement comment déployer SAP CEC dans différents environnements. Nos consultants en avant-vente et nos conseillers commerciaux, ainsi que les équipes chargées de délivrer nos solutions sont tous certifiés, à tous les niveaux et dans tous les secteurs d'activité.

Innovation – SOA People vous accompagne dans votre transformation numérique. Nous investissons dans l'innovation avec une compréhension étroite de vos objectifs, de votre activité et de votre structure. Nous travaillons en étroite collaboration (parfois même de manière exclusive) avec SAP, pour remettre en question et améliorer l'exécution des processus.

POUR EN SAVOIR PLUS

Nous sommes à votre disposition si vous souhaitez une démonstration ou une présentation personnalisées.

CONTACT: info@soapeople.com
www.soapeople.com

