

Hybris Customer Engagement & Commerce Verbind uw klanten



De cloud zorgt voor een revolutie in de IT-wereld. Technologie kent geen begrenzings meer en gebruikers krijgen de kans om wendbaarder, efficiënter en innovatiever te worden.

Bind uw klanten sneller aan u en uw groeiende business met het pakket SAP Hybris.

Hoe komt u tot een betere klantenbetrokkenheid nu die klanten kunnen interageren met een steeds ruimer arsenaal van platformen en media? Klassieke tools voor CRM en marketing vormen de eerste stap om uw informatie efficiënt op te volgen, en vervolgens te benutten en te optimaliseren. Elk klantentrajec is uniek. Met SAP Hybris Suite gaat u nog verder dan CRM en integreert u het beheer van nieuwe verkoopkanalen, reikt u gepersonaliseerde klantenervaringen aan en verbetert u uw verkoopprestaties.

Customer Engagement Commerce (CEC)

SAP Hybris CEC is de globale SAP-oplossing voor het beheer van uw klantbetrokkenheid. Het pakket omvat:

- **Hybris Cloud for Customer Sales** voor het beheer van uw verkoopteam
- **Hybris Cloud for Customer Service** voor het beheer van verzoeken van klanten via alle kanalen
- **Hybris Commerce** voor het beheer van uw kanaal voor e-commerce
- **Hybris Marketing** om contextuele marketing in real-time mogelijk te maken
- **Hybris Billing** om abonnementsdiensten en op gebruik gebaseerde diensten in real time ten gelde te maken

SAP Hybris Cloud for Customers (C4C)

SAP Cloud for Customers (C4C) is de Salesforce and Customer Service-oplossing die u helpt progressie te maken. De oplossing is eenvoudig en makkelijk uit te voeren. U kunt uw deals nauwgezet opvolgen tot de conversie en vervolgens de levenscyclus van uw klant beheren op basis van een 360°-overzicht. De integratie van marketing-, commerciële en servicefuncties verzekert dat elke klant een unieke ervaring beleeft, ongeacht het communicatiekanaal. SAP C4C omvat mobiele interfaces en biedt een offline modus, sociaal geavanceerde functies en integratie met alle bekende e-mailuitgevers (Outlook, Gmail, Lotus). Het is de beste oplossing voor wie een betere klantenbetrokkenheid nastreeft.

C4C for sales force

- Beheer en opvolging van verkoopactiviteiten
- 360°-beeld van klanten
- Gebruiksvriendelijk
- Personalisatie van workflows waaronder sales- of technische valideringen, in functie van bedrijfspraktijken
- Mogelijkheid tot rapportering in real time

C4C for customer service

- Beheer van klanten via alle kanalen: sociale netwerken, extranet, telefoon, e-mail ...
- Opvolging vragen van klanten en dienst na verkoop
- Kennisbestand, catalogus en service level management (SLA)
- Beheer van geïnstalleerde basis, geregistreerde producten & garanties voor dienst na verkoop

Waarom SAP C4C?

- **Geen infrastructuur nodig met cloudtechnologie**
- **Standaard integratie en synchronisatie met SAP ERP V6, voor een 360°-kijk op de klant met CRM**
- **Gebruiksvriendelijk**
- **Mobiel toegankelijk op alle toestellen, met disconnected modus op IOS/Android-smartphone en IOS-tablet**
- **Een modulaire oplossing die kan evolueren**
- **Analytische tools: dashboards en rapportering**

Dus ...

Hybris Commerce: creëer een digitale commerciële site om uw klanten voor u te winnen. Verbeter de afbakening van uw doelgroep en de mogelijkheid tot een eerste contact voor uw klanten. Bied een coherente en rijke ervaring aan via alle kanalen, overal en altijd.

Hybris Marketing: treed in real time in interactie met uw klanten dankzij de juiste omnichannel-content; optimaliseer hun tevredenheid en bevorder de relatie met uw merk door automatisch en stapsgewijs marketingacties te richten op uw doelgroep met krachtige segmenteringstools. Uw klanten zullen uw ambassadeurs worden.

Hybris Billing: rationaliseer uw workflow met grote volumes van inkomsten uit transacties. Maak abonnementen en diensten met betaald gebruik te gelde in real time. Maak gebruik van snel evoluerende marktopportunities.

SOA People en customer relationship management

Als één van de marktleiders op dit domein hanteert SOA People een vernieuwende benadering op basis van een inherent inzicht in de onderliggende processen en technologieën. SOA People heeft sinds het begin geïnvesteerd in de ontwikkeling van SAP CEC en was reeds betrokken bij een groot aantal implementeringen bij tal van klanten die met succes een upgrade van CRM naar C4C doorvoerden op basis van onze aanbevelingen.

Ons uitgebreid team van consultants is actief bij organisaties van elke omvang. Dit verschaft ons veel kennis over de manier waarop C4C met succes kan worden ingezet. Onze teams voor pre-sales, sales, consultancy en delivery zijn gecertificeerd op alle niveaus en voor alle bedrijfssectoren.

Innovatie – SOA People richt zich op uw digitaal transformatietraject. We investeren voortdurend in innovatie. We vormen ons een precies beeld van uw doelen, uw business en uw structuur, en we werken nauw (en soms exclusief) samen met SAP. We stellen dingen in vraag en verbeteren de uitvoering ervan uw processen.