



# SAP Hybris Cloud for Customer mit ORBIS



# Von der Kundenorientierung zur Kundenbegeisterung

SAP Hybris Cloud for Customer (C4C) ist die webbasierte Lösung für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM), die von SAP als Software as a Service angeboten wird. Sie unterstützt ihre Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams im Hinblick auf eine ganzheitliche Kundenorientierung und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit. Begeistern Sie Ihre Kunden! Alle Teams profitieren von einer detaillierten, ganzheitlichen Rundumsicht auf den Kunden – von überall und jederzeit.

SAP Hybris Cloud for Customer ist ein schlankes und auf modernster Technologie basiertes CRM-System. Es ermöglicht Ihnen den Zugriff von überall und zu jederzeit – sowohl im Browser als auch als App für Ihre mobilen Endgeräte.

Kurze Projektlaufzeiten durch etablierte Standardprozesse und vorgefertigte Integrationsszenarien ermöglichen eine schnelle Produktivsetzung der Lösung. Es sind keine Investitionen für Betrieb oder Wartung erforderlich. SAP Hybris Cloud for Customer kann jederzeit an Ihre individuellen Unternehmensanforderungen angepasst und mit innovativen Tools erweitert werden. Eine Integration in Ihre bestehende SAP- oder 3rd Party-Systemlandschaft ist ebenfalls problemlos möglich.

## Einfach... zu implementieren

- ♦ Rasche Verfügbarkeit und kurze Projektlaufzeiten
- ♦ Als Stand-Alone oder integriertes CRM-System
- ♦ Vorkonfigurierte Integrationsszenarien für SAP ERP oder SAP CRM
- ♦ Flexibel skalierbar

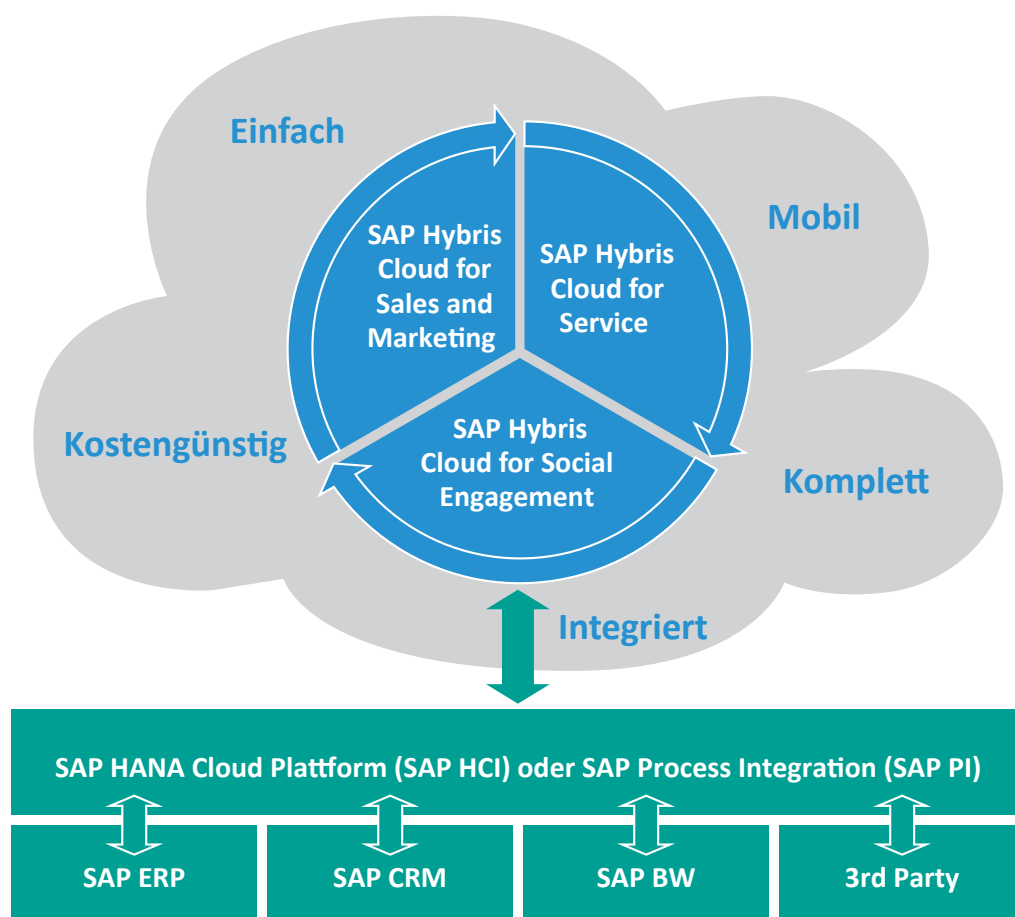
## Vorteile... für Ihr Unternehmen

- ♦ Kurze Innovationszyklen – alle 3 Monate neues Release
- ♦ Überschaubare und gut kalkulierbaren Kosten
- ♦ Keinerlei Investition in Betrieb und Wartung der Lösung
- ♦ Ihre Daten liegen bei Cloud-Lösungen der SAP in Deutschland

## ORBIS... alles aus einer Hand

- ♦ Langjährige CRM Expertise aus über 500 CRM-Projekten
- ♦ Ganzheitliche Begleitung über Strategie, Prozessgestaltung und Implementierung
- ♦ Lizenzierung und Systemkonfiguration

## SAP Hybris Cloud for Customer – Flexibilität für Ihre zukünftigen Unternehmensanforderungen



# SAP Hybris Cloud for Customer - Mehrwerte für Ihr Unternehmen

## 360° Kundensicht über alle Kanäle

Mit SAP Hybris Cloud for Customer erhalten Marketing-, Vertriebs-, und Servicemitarbeiter eine detaillierte Rundumsicht auf Ihre Kunden – vom Erstkontakt bis zur Rechnung – jederzeit und überall.

## Kollaboration

Arbeiten Sie mit Ihren Teams im Außen- und Innendienst abteilungsübergreifend und standortunabhängig zusammen und seien Sie immer auf dem neuesten Wissensstand.

## Mehr Transparenz

Ein umfassendes Berichtswesen und die Integration in Ihre SAP-Backend-Systeme gewähren Ihnen und Ihren Mitarbeitern jederzeit einen aktuellen Überblick über Ihre Verkaufschancen und Ihren Verkaufsprozess.

## Höhere Kundenzufriedenheit

Stellen Sie Ihre Kunden und deren Bedürfnisse in den Fokus. Passen Sie Ihre Geschäftsprozesse stetig an wechselnde Anforderungen im Kundenbeziehungsmanagement an.

## Leichte Bedienbarkeit

Profitieren Sie von den Vorzügen einer intuitiven und ansprechenden Benutzeroberfläche, die Ihnen auch mobil zur Verfügung steht.

## Cloud-Technologie als Motor für Veränderung

Durch die hohe Innovationsgeschwindigkeit der Cloud-Software nutzen Sie stets den modernsten Stand, ohne sich über technische Details Gedanken machen zu müssen.



# Die Lösung für Vertrieb und Marketing...

## SAP Hybris Cloud for Sales für Vertrieb und Marketing

Lernen Sie Ihre Kunden besser kennen und binden Sie diese stärker an Ihr Unternehmen. Verkaufen Sie erfolgreicher als je zuvor – mit einer leistungsstarken Vertriebslösung, die den Geschäftsabschluss beschleunigt.

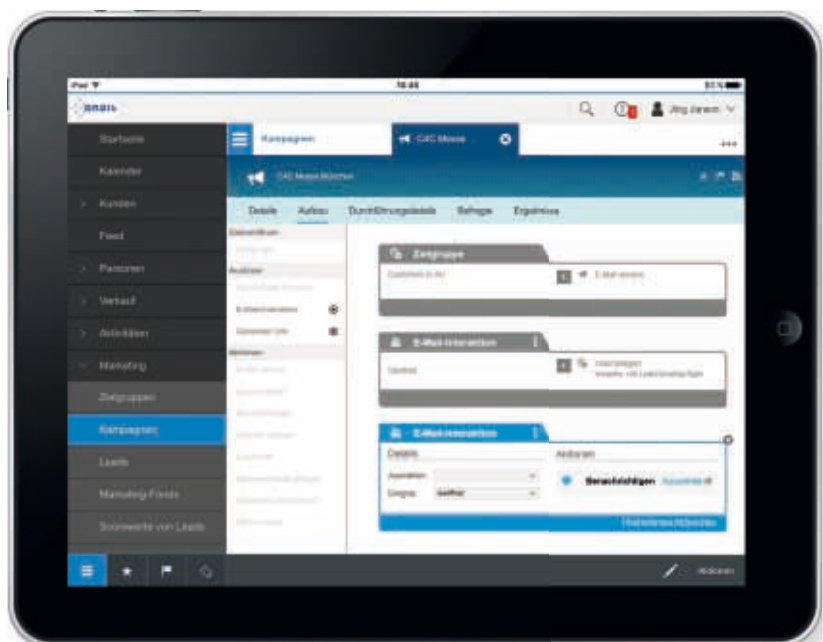
- ♦ Verwandeln Sie Ihre Potenziale in Leads und verfolgen Sie Ihre Verkaufschancen in einer modernen Benutzeroberfläche
- ♦ Arbeiten Sie im Team bei Kunden- und Geschäftschancen effektiv zusammen
- ♦ Gewinnen Sie in Echtzeit umfassende Informationen über Ihre Kunden für eine effizientere Betreuung und engere Kundenbeziehung
- ♦ Mit den ausgelieferten Apps für mobile Endgeräte arbeiten Sie auch unterwegs produktiv
- ♦ Machen Sie ihr Tagesgeschäft einfacher und effizienter durch verfügbare Add-Ons für MS Outlook und/oder IBM Lotus Notes
- ♦ Gestalten Sie jeden Kontakt für Ihren Kunden und Ihr Vertriebsteam als positives Erlebnis



## Marketingfunktionalitäten

Machen Sie Ihre Marketingerfolge steuerbar und messbar. Ihre Marketingkampagnen lassen sich mit Hilfe von Zielgruppensegmentierungen präzise auf Ihre Kunden anwenden.

- ♦ Planen Sie Kampagnen, um den Markt und Ihre Kunden auf sich aufmerksam zu machen
- ♦ Definieren Sie unterschiedliche Zielgruppen, um Interessenten gezielt mit Ihren Produkten zu bewerben
- ♦ Generieren Sie aus Ihren Kampagnen direkte Marketing-Leads und wandeln Sie diese einfach in Vertriebs-Leads oder Opportunities um
- ♦ Behalten Sie jederzeit den Überblick über den Erfolg Ihrer Marketingmaßnahmen



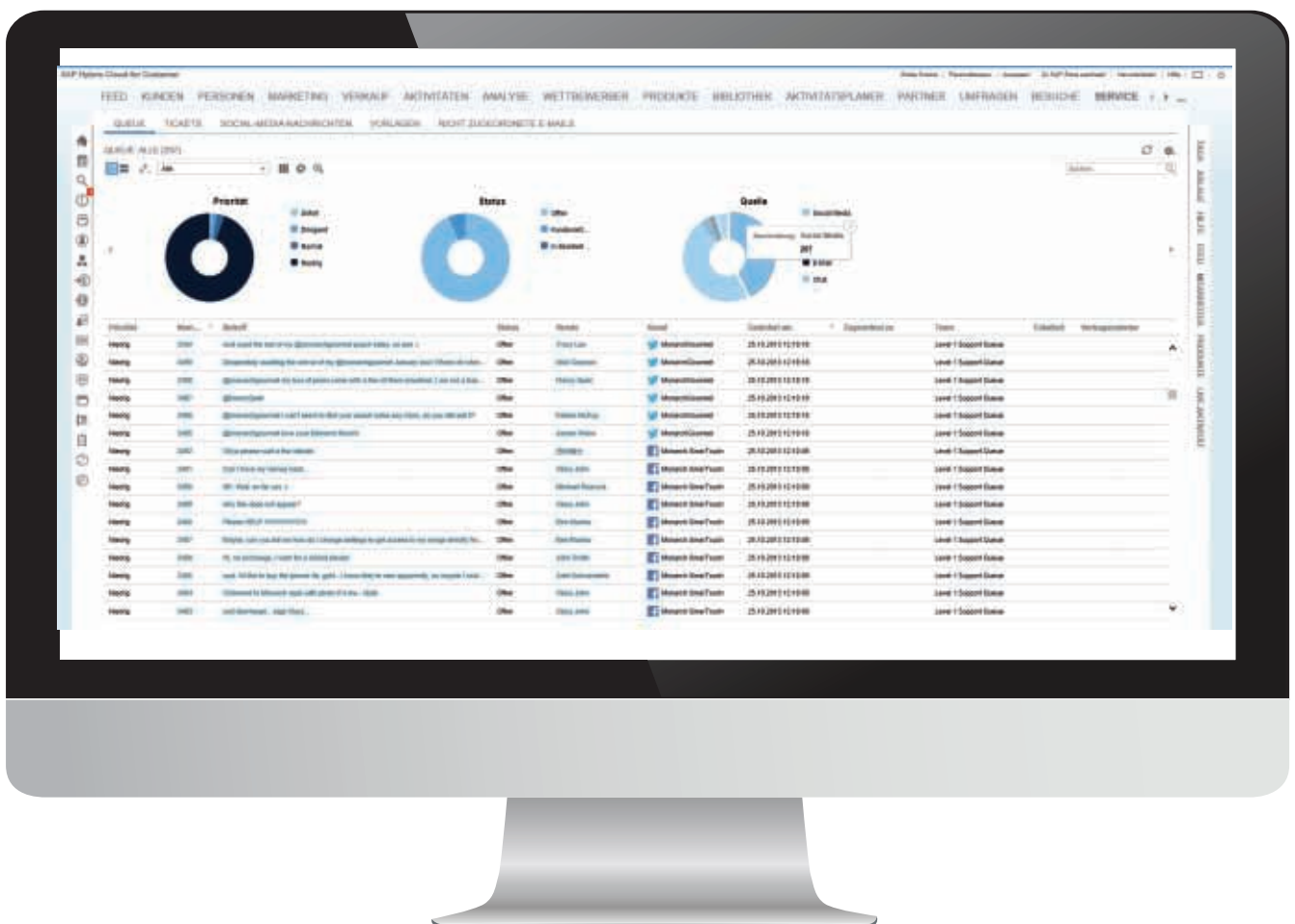
# ... sowie für Service und Social Media

## SAP Hybris Cloud for Service – Ihre Plattform für einen modernen Kundenservice

- ♦ Bieten Sie Ihren Kunden über alle Interaktionskanäle wie Telefon, E-Mail, Internet und Chat eine nachhaltige und durchgängige Betreuung
- ♦ Geben Sie Ihren Servicemitarbeitern Zugriff auf umfassende und topaktuelle Kundeninformationen
- ♦ Erhöhen Sie durch die Anbindung einer integrierten Wissensdatenbank die Produktivität Ihrer Mitarbeiter
- ♦ Nutzen Sie das kollektive Know-how Ihrer Servicemitarbeiter und tauschen Sie wichtige Informationen unternehmensweit aus
- ♦ Verschaffen Sie sich mit leistungsstarken Analysen und Dashboards einen Echtzeitüberblick über Ihre Serviceleistungen

## SAP Hybris Cloud for Social Engagement – Ihre Kommunikationsschnittstelle in Social Media Kanälen

- ♦ Verfolgen Sie per Knopfdruck den Meinungsaustausch Ihrer Kunden in den sozialen Medien. Innovativ? Langweilig? Glaubwürdig? Erfahren Sie, was die Menschen weltweit über Ihr Unternehmen sagen und reagieren Sie sofort.
- ♦ Integrieren Sie soziale Netzwerke wie Facebook, Twitter und Co.
- ♦ Sortieren, filtern und antworten Sie direkt auf Social-Media-Nachrichten, die auf Ihren Online-Plattformen generiert wurden
- ♦ Verwenden Sie Vorlagen, um Antworten zu standardisieren und Ihre Zeit effektiver zu nutzen



# Integration in SAP ERP und SAP CRM

## Einfache und schnelle Integration

Ein wesentlicher Vorteil von SAP Hybris Cloud for Customer gegenüber anderen CRM-Lösungen ist die einfache und schnelle Integration in die SAP Business Suite. SAP liefert hier bereits standardisierte Schnittstellen mit Integrationsszenarien aller relevanten Daten und Prozesse in Echtzeit. Neben den relevanten Stammdaten vervollständigen die Backendsysteme die 360°-Kundesicht um weitere wichtige Informationen und ermöglichen zum Beispiel den Austausch und die Anlage von Angeboten und Aufträgen inkl. einer echten SAP-Preisfindung.

## Mit SAP CRM 7.0

SAP Hybris Cloud for Customer ergänzt SAP CRM um mobile Prozesse für den Außendienst, der hierdurch zu jeder Zeit und weltweit Zugriff auf seine Daten hat - auch offline.

## Mit SAP ERP

Mit der Integration in SAP ERP werden die dort vorliegenden Prozesse um echte CRM-Prozesse erweitert. Neben der Unterstützung von Vertriebsprozessen stehen auch Marketing- und Serviceprozesse zur Verfügung. Sie können in Echtzeit Preise prüfen und Verkaufsbelege einsehen. Die Stammdaten werden zwischen SAP ERP und SAP Hybris Cloud for Customer ausgetauscht. Die Einführung von SAP CRM ist nicht erforderlich.

## Via PI oder HCI

Mit der SAP Middleware HCI (Hana Cloud Integration) oder PI (NetWeaver Process Integration) integrieren Sie Cloud for Customer in Ihre On-Premise-Systeme (ERP und/oder CRM). Hierzu stellt SAP eine ständig wachsende Anzahl von standardisierten Integrationsszenarien zur Verfügung.



# Zusätzliche Funktionalitäten

## Mobile Komponenten

- ♦ Sie haben von unterwegs Zugriff auf alle relevanten Geschäftsprozesse
- ♦ Seien Sie auf Geschäftsreisen immer in der Lage, spontan auf Anfragen zu reagieren
- ♦ Daten stehen Ihnen mobil in Echtzeit zur Verfügung
- ♦ Arbeiten Sie in den Apps problemlos offline



## Analytics

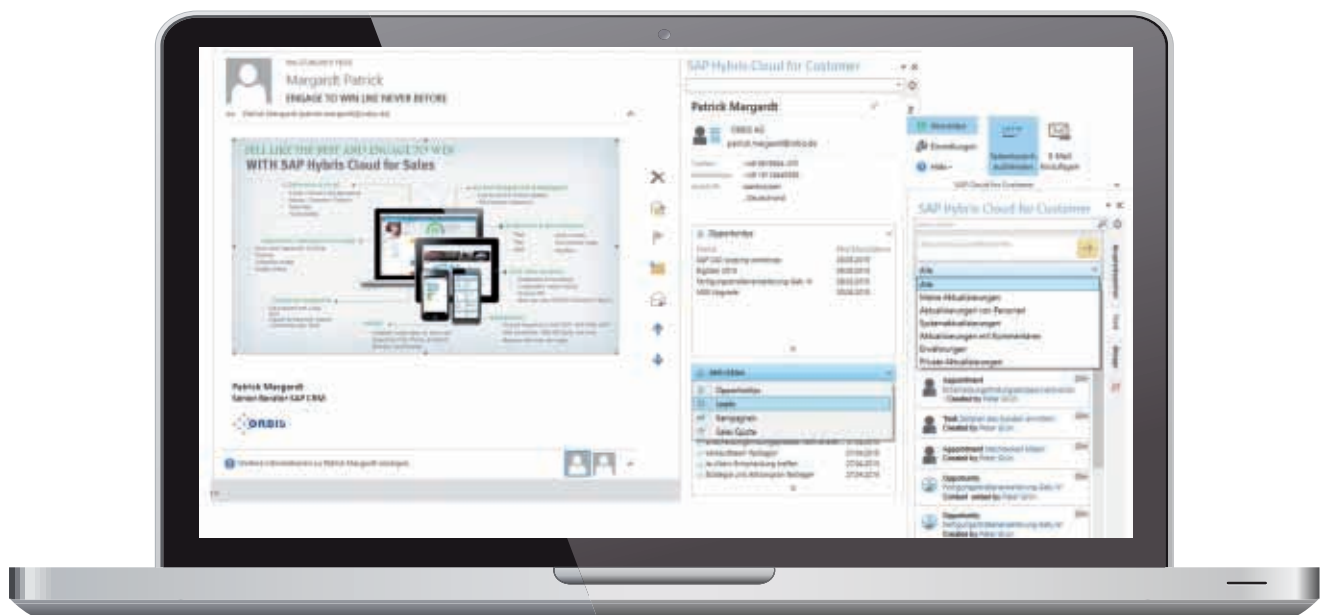
- ♦ SAP Hybris Cloud for Customer besitzt eine eigene Business Analytics Komponente
- ♦ Über 200 vordefinierte Berichte und verschiedene Dashboards stehen Ihnen direkt zur Verfügung
- ♦ Vergleichen Sie Forecast, Planvorgaben und tatsächliche Auftragslage



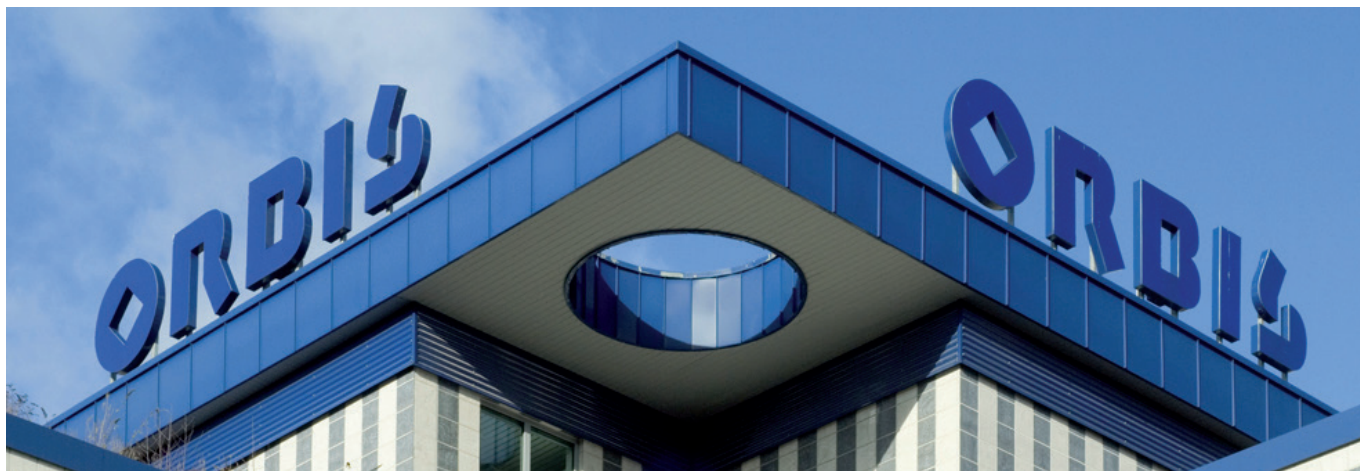
## Groupware Integration (Microsoft Outlook / IBM Lotus Notes)

- ♦ Erhöhen Sie die Effektivität Ihrer Mitarbeiter durch CRM-Funktionalitäten im E-Mail-Client

- ♦ Synchronisieren Sie Kontakte, E-Mails, Termine und Aufgaben bidirektional  
—> keine doppelte Dateneingabe erforderlich
- ♦ Erhalten Sie Einblicke über aktuelle Verkaufschancen anhand Ihrer Email-Kontakte



# Wir über uns



ORBIS ist ein international tätiges Software- und Business Consulting-Unternehmen. ORBIS berät und unterstützt internationale Konzerne und mittelständische Unternehmen – von der IT-Strategie und Systemauswahl über die Optimierung der Geschäftsprozesse bis hin zur Systemimplementierung und Systemintegration. Dabei setzt ORBIS auf die Lösungen der Marktführer SAP und Microsoft, mit denen uns eine enge Partnerschaft verbindet.

Die Kernkompetenzen umfassen klassisches Enterprise Resource Planning (ERP), SAP S/4HANA, Supply Chain Management (SCM), Logistik (EWM/LES), Manufacturing Execution Systeme (MES), Variantenmanagement, Customer Relationship Management (CRM) On Premise und Cloud, Business Analytics (BI, EPM und Data Warehousing) und Product Lifecycle Management (PLM). ORBIS unterstützt als zuverlässiger Partner weltweite Rollouts von ERP-Lösungen und Prozessen. Eigene Lösungen für Industrie 4.0, BI, MES, Produktkostenkalkulation und Variantenmanagement sowie Add-Ons auf Basis von SAP vervollständigen das Leistungsportfolio. Auf der Plattform von Microsoft Dynamics CRM bietet ORBIS ausgereifte eigene Branchenlösungen und Best Practices wie z.B. die SAP-Integration.

Über 1500 erfolgreich realisierte Kundenprojekte belegen unsere langjährige Erfahrung in den Branchen Automobilzulieferindustrie, Bauzulieferindustrie, Elektro- und Elektronikindustrie, Maschinen- und Anlagenbau, Logistik, Metallindustrie, Konsumgüterindustrie und Handel sowie Pharma.

Zu den langjährigen Kunden zählen unter anderem Bosch, Eberspächer, Edscha, Hager Group, Heineken Switzerland, Hörmann, hülsta, HYDAC INTERNATIONAL, Jungheinrich, KSB, KUKA Roboter, Magna, Melitta Haushaltsprodukte, Modine, Paul Hartmann, Pilz, Rittal, Schott, SCHUNK, Villeroy & Boch, WAGO Kontakttechnik und der ZF-Konzern.



Gold  
Microsoft Partner



ORBIS AG, Nell-Breuning-Allee 3-5, D-66115 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 / 99 24-0, Telefax: +49 (0) 681 / 99 24-111, E-Mail: [info@orbis.de](mailto:info@orbis.de), [www.orbis.de](http://www.orbis.de)

Deutschland ♦ Frankreich ♦ Schweiz ♦ Österreich ♦ USA ♦ China