

Link: <https://www.computerwoche.de/a/bessere-kundenorientierung-weniger-betrugsfaelle,2550433>

5 neue SAP-Lösungen für Big-Data

Bessere Kundenorientierung, weniger Betrugsfälle

Datum: 05.12.2013

Autor(en): Andreas Schaffry

Echtzeiteinblicke in Kundenbeziehungen, potenzielle Betrugsfälle frühzeitig aufdecken: SAP bringt fünf neue Big-Data-Anwendungen auf den Markt, die auf SAP HANA basieren.

SAP hat vier neue Big-Data-Anwendungen für das Lösungsportfolio SAP Customer Engagement Intelligence, das Einblicke in das Kundenverhalten liefern soll, vorgestellt: SAP Customer Value Intelligence, SAP Audience Discovery and Targeting, SAP Social Contact Intelligence und die App SAP Account Intelligence. Zugleich bringt der Softwarehersteller mit SAP Fraud Management eine Lösung auf den Markt, mit der Unternehmen durch vorausschauende Analysen in großen Datenmengen mögliche Betrugsfälle frühzeitig aufspüren und verhindern können sollen. Alle fünf Applikationen, die auf der In-Memory-Plattform SAP HANA basieren, sind laut einer **Mitteilung des Softwareherstellers¹** direkt in die täglichen Abläufe und Geschäftsprozesse integrierbar und würden Mitarbeitern die Informationen liefern, die sie benötigen.

Echtzeiteinblick in Kundenverhalten

Firmen, die die vier Anwendungen des Lösungsportfolios **SAP Customer Engagement Intelligence²** einsetzen, könnten damit verschiedene personalisierte Kundeninteraktionen für die Prozesse im Vertrieb, Marketing und Kundenservice durchführen. Die Applikationen sind nach Angaben des Herstellers mit Funktionen für Text- und Prognose-Analysen ausgestattet und ermöglichen Fachanwendern den Zugriff auf Big-Data-Informationen.

SAP Customer Value Intelligence liefere Vertriebs- und Marketingverantwortliche einen Echtzeiteinblick in den Wert ihrer Kundenbeziehungen. SAP zufolge unterbreitet die Lösung auch Vorschläge für Cross- und Up-Selling sowie zur Abwicklung von Marketingkampagnen, die auf einzelne Kunden zugeschnitten sind. SAP Audience Discovery and Targeting bietet Funktionen, um große Zielgruppen zu segmentieren und individuelle Marketingkampagnen für einzelne Kundensegmente durchzuführen. SAP Social Contact Intelligence ermögliche durch die Analyse von Informationen aus sozialen Medien und den verschiedenen internen und externen Datenquellen einen Echtzeiteinblick in das Kundenverhalten. Dadurch könnten Marketingkampagnen genauer abgestimmt und neue Verkaufschancen besser erschlossen werden.

Die App **SAP Account Intelligence³** biete Vertriebsmitarbeitern im Außendienst die Möglichkeit, Echtzeitinformationen zu Kunden abzurufen und auf kundenspezifische Verkaufsempfehlungen zuzugreifen. Auf dieser Grundlage können sie Listen von Zielkunden erstellen und Kundenbesuche effizienter organisieren.

Betrugsmuster vorausschauend aufspüren

Mit der Lösung **SAP Fraud Management⁴** wiederum können Unternehmen Betrugsfälle durch vorausschauende Analysen verhindern, bevor sie geschehen. So werden Risiken und finanzielle Schäden minimiert, die durch Versicherungsbetrug, Diebstahl, Bestechung oder Korruption entstehen. Die Applikation untersucht mithilfe vordefinierter Regeln und Algorithmen transaktionale und historische Daten aus unterschiedlichen IT-Systemen in Echtzeit auf Indizien und Betrugsmuster und zeigt verdächtige Aktivitäten sofort in Warnmeldungen an. Kunden können die fünf neuen Anwendungen als Prototyp oder Produktivsystem über den SAP HANA Enterprise Cloud Service nutzen, wie der Softwarehersteller weiter mitteilt. Für jede Lösung wird zudem auf dem **SAP HANA Marketplace⁵** eine kostenlose Testversion angeboten, die drei Tage lang gültig ist.

Links im Artikel:

¹ <http://de.news-sap.com/2013/10/31/sap-liefert-big-data-anwendungen-fur-kundenbeziehungs-management>

² <http://www.youtube.com/watch?v=DvUCWVM6ank>

- ³ http://help.sap.com/saphelp_bs_mob2011/helpdata/de/4f/a9dbf209e10cbde10000000a42189b/content.htm
 - ⁴ <http://www.sap-webseminare.de/?page=espressofilter&subpage=details&webseminar=458>
 - ⁵ <http://www.saphana.com/community/marketplace>
-

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-
Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser
Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages
oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von
dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.