

Link: <https://www.computerwoche.de/a/verbraucher-gezielt-persoendlich-ansprechen,2548872>

Neue SAP-Lösung für den Handel

Verbraucher gezielt persönlich ansprechen

Datum: 12.11.2013

Autor(en): Andreas Schaffry

Handelsfirmen wollen Verbrauchern personalisierte Inhalte schnell auf vielen Kanälen bereitstellen. Die Lösung SAP Customer Activity Repository soll sie dabei unterstützen.



Eine neue SAP-Lösung soll in Handelsfirmen bisher verteilte Datenbestände bündeln und eine personalisierte Echtzeit-Kommunikation mit Kunden ermöglichen.

Foto: NAN - Fotolia.com

SAP hat mit **SAP Customer Activity Repository**¹ eine neue Anwendung vorgestellt, die auf SAP HANA basiert. Handelsunternehmen sollen mit dieser SAP-Lösung das Verhalten ihrer Kunden genauer beobachten und ihnen zeitnah personalisierte Inhalte auf unterschiedlichen Interaktionskanälen bereitstellen können. In SAP Customer Activity Repository werden den Angaben zufolge Kunden-, Verkaufs- und Bestandsdaten zentral zusammengeführt. Die neue Applikation soll im ersten Quartal 2014 auf den Markt kommen, wie der Softwarekonzern auf dem SAP Retail Forum North America (7. bis 9. Oktober 2013 in Dallas/Texas) mitteilte.

Personalisierte Inhalte auf allen Kanälen

Die Lösung nutzt Transaktionsdaten, die bei Interaktionen von Kunden auf den verschiedenen Kontaktkanälen entstehen - online, mobil oder im direkten Kontakt. Diese Daten würden mit zusätzlichen Informationen, etwa aus sozialen Netzwerken wie Facebook oder Twitter, angereichert. Dadurch könnten Händler, den Verbrauchern kurzfristig personalisierte Inhalte auf verschiedenen Interaktionskanälen bereitstellen. Zugleich schaffe das Zusammenführen der Daten eine tragfähige Grundlage, um Prozesse rund um das Branding, Marketing und Merchandising und die Werbung sowie die Preisfindung und Bestandsverwaltung zielgerichteter durchführen zu können.

SAP Customer Activity Repository biete **Händlern**² die Möglichkeit, mit Daten und Informationen aus verschiedensten Datenbanken, Anwendungen und Systemen dafür die nötige zentrale Kundeninformationsbasis aufzubauen. Die Analyse der zentral zusammengeführten Daten ermögliche wichtige Einsichten in das Konsumentenverhalten, was Entscheidungen verbessert. Da die Anwendung auf SAP HANA läuft, könnten den Endbenutzern die dafür nötigen Informationen, deren Detailtiefe sie vorab selbst festgelegt haben, in hoher Geschwindigkeit direkt bereitgestellt werden. Erste Pilotanwender wie der PGA TOUR Superstore, ein Händler von Golf- und Tenniszubehör, nutzen die neue Anwendung bereits.

Links im Artikel:

¹ <http://de.news-sap.com/2013/10/08/neue-sap-losung-fur-den-handel-verbessert-effizienz-kundenerlebnis-und-markenwahrnehmung/>

² <https://www.sap-nah-am-kunden.de/dach/home>

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.