



SAP CX for Utilities

Digitale Transformation der Kundenerlebnisse für die Energiewirtschaft der Zukunft

Christian Held | SAP - Senior Solution Sales Executive
06. & 07. November 2024



Agenda

1 Überblick SAP Customer Experience (CX) Lösungen

2 SAP CX for Utilities

3 Intelligent CX mit SAP AI

4 Auszug Referenzen bei Energieversorgern (national)

Überblick SAP Customer Experience (CX) Lösungen



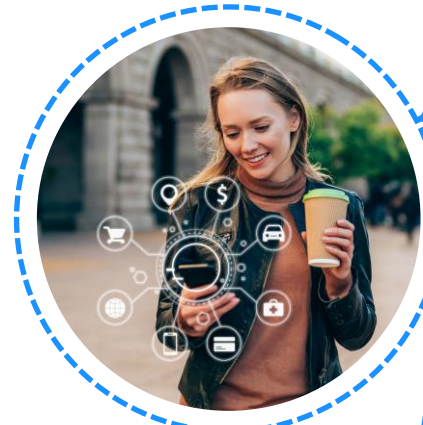
76%

of customers expect
consistent interactions
across departments



A seamlessly connected organization is the key to delivering both consistent experiences and profitable growth

Customers enjoy, and engage with personalized and relevant experiences based on how an organization can best fulfill their needs in the moment



Using front and backend data to continuously grow revenue and optimize operations



Organizations proactively evolve products, services, and overall business models to align with evolving customer expectations and outpace the competition

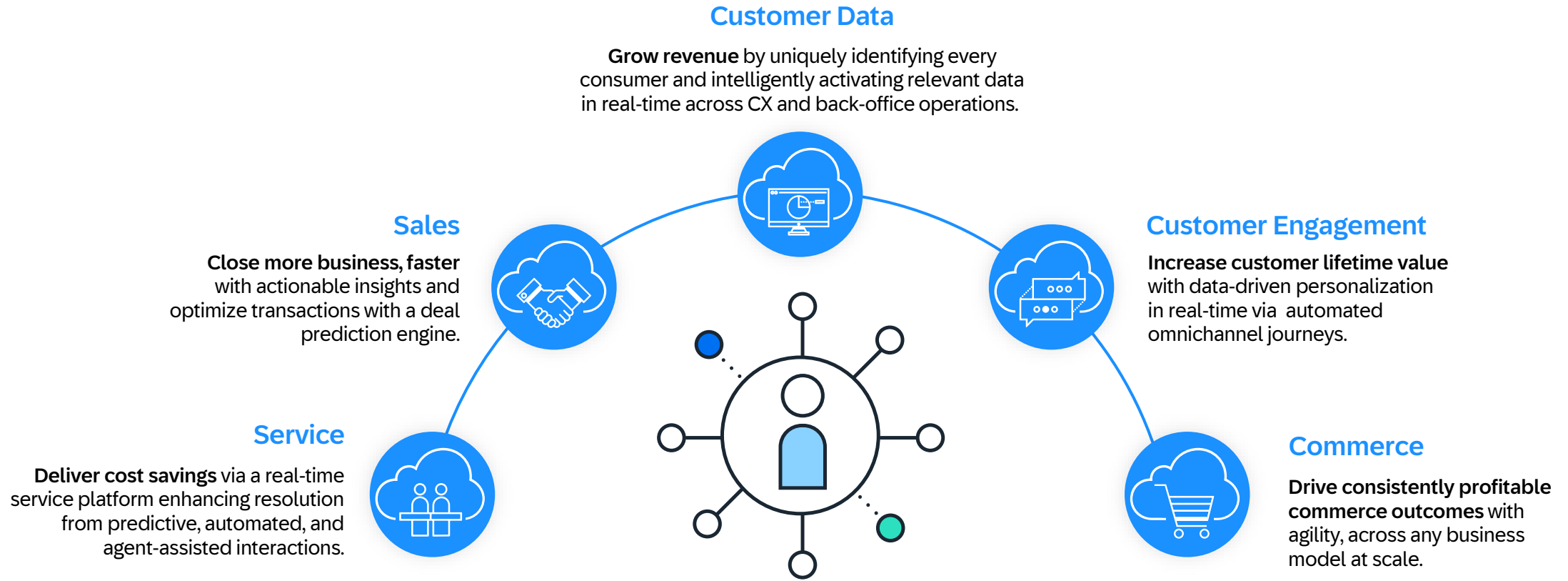


Sales, marketing and support teams are equipped with real-time information to efficiently satisfy customers without sacrificing profitability

Putting customers
at the center of
your business
requires **redefined**
intelligence to:



Intelligent CX consists of integrated solutions that cater to specific needs



Fully Align Front-To-Back Office Business Processes to Deliver Seamless End-To-End Experiences

Connect the Entire Journey and Maximize the Lifetime Value of Every Customer

CX Built for SAP

Maximize your SAP investment and make customers happy



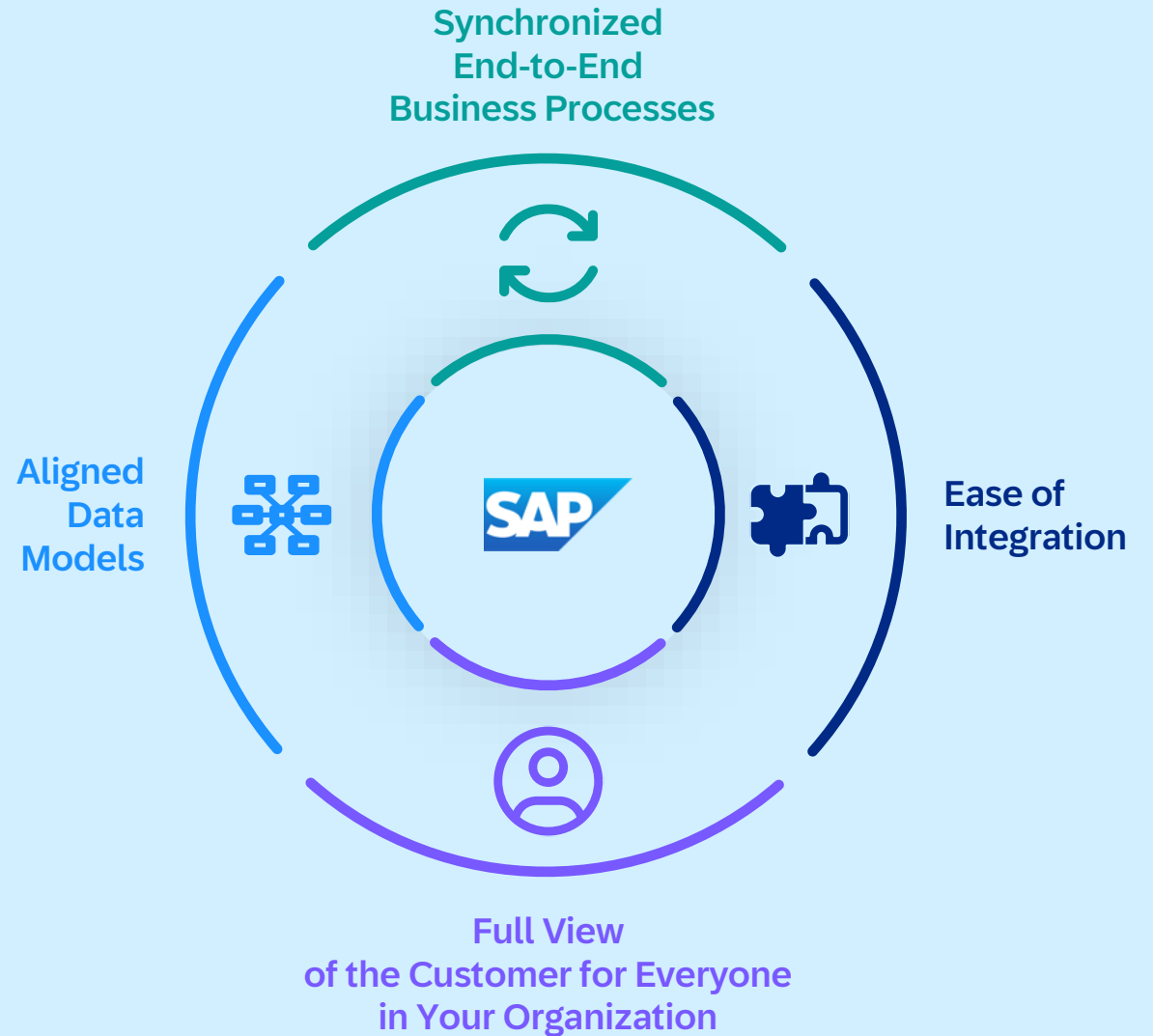
Faster Time to Value and Greater Reliability



Lower Total Cost of Ownership



Holistic Data for More Impactful Customer Experiences



The new world of utilities requires innovation to sustain demand and maintain profitable growth

Today, **utility companies** are facing challenges due to **deregulation**, **decentralization**, **decarbonatization** and **digitalization**.



Global mega trends in utilities



Deregulation



Increased Competition



Decentralization



Power from everywhere



Decarbonization



Go green
EVs, Solar



Digitalization



Smart Devices &
Online Everything

SAP CX for Utilities

Dynamisches Umfeld und veränderte Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden stellen **Versorgungsunternehmen** vor zahlreichen Herausforderungen



Diverses Kundenverhalten

Die Notwendigkeit den sich ständig entwickelnden Kundenerwartungen gerecht zu werden



Fachkräftemangel

Personalmangel und erhöhter Bedarf an Um- oder Weiterqualifizierung des vorhandenen Personals



Steigender Wettbewerb

Stark umkämpfter Markt und neue Marktteilnehmer



Mangelndes Kundenwissen

Inkonsistente Nachrichten über verschiedene Kanäle hinweg



Komplexität und höher cost to serve

Hohe Kontaktraten (AHT) & -quoten, hochkomplexe technische Prozesse



Steigende Produktkomplexität

Wachsendes Produktangebot aus den Commodity und Non-Commodity Bereichen

Das perfekte **Kundenerlebnis** in den Zeiten der Veränderung sicherstellen

Innovation und Wachstum mit dem Vertrieb

- Kundengewinnung fördern
- Kundenzufriedenheit erhöhen
- Abwanderungsquote reduzieren (*customer churn*)
- Cross- & Up-Selling Potenziale ausschöpfen
- Time-to-Market reduzieren

Effizienz im Vertrieb und Service

- Mitarbeiterzufriedenheit/-entlastung steigern
- Geringeren Cost-to-Serve erreichen
- Geringeren Cost-to-Acquire erreichen



Intelligentes Customer Experience (CX) von SAP

Ein Ende-zu-Ende-Kundenerlebnis, das auf die Branche zugeschnitten, integriert, aussage- und anpassungsfähig ist.

Branchenspezifisch

Maßgeschneiderte Lösungen erfüllen die wichtigsten Branchen- und Kundenanforderungen.

Integriert

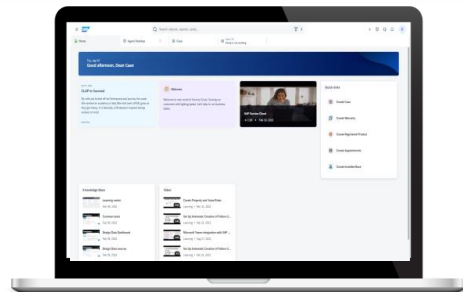
Umfassende Integration ins S/4HANA verbindet operative Daten mit Kundenerlebnissen, um die richtigen Kundenansprache zu ermöglichen.

Aussagekräftig

KI-gestützte Analysen ermöglichen besseres Kundenverständnis und somit bessere Grundlage für Geschäftsentscheidungen.

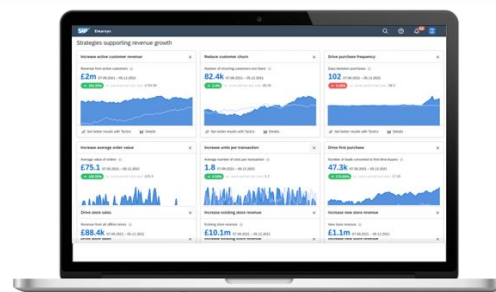
Adaptiv

Anpassbarkeit und ein umfangreiches Partnernetz bilden die Basis für die Umsetzung der individuellen Anforderungen, sowie ermöglichen es schnell zu agieren.



Kundenservice

Unterstützung der Service Agenten durch **SAP Service Cloud**



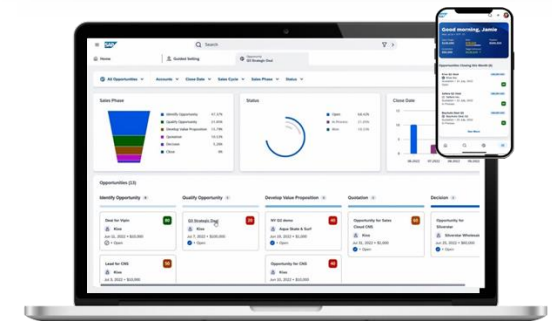
Kundeninteraktion

Personalisierte Kommunikation mit **SAP Emarsys**



Kundendaten

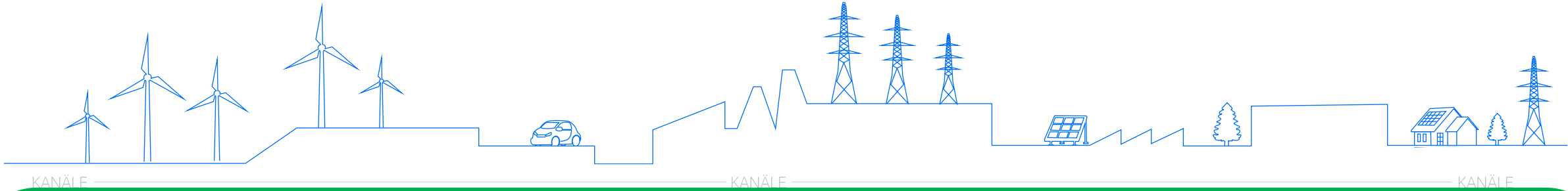
vereinheitlichen mit **SAP Customer Data Platform**



Vertrieb

Geführte Prozesse mit **SAP Sales Cloud**

Customer Experience – Architektur für den deutschen Markt



SAP CUSTOMER EXPERIENCE

KUNDENIDENTITÄT
Customer Identity & Access Management

KUNDENKONSENT
Enterprise Consent & Preference Management



PORTAL & APP

SAP Standard Utilities Content mit Partner Lösungen für Mobile oder digitaler Verkauf



MARKETING

SAP Emarsys mit Standard Utilities Content



VERKAUF

Sales Cloud mit Standard Utilities Content und Partnererweiterungen



SERVICE

Service Cloud mit Standard Utilities Content und Partnererweiterungen (Produktbaukasten, Vertriebspartnerportal Outputmanagement)



KUNDENDATENPLATTFORM

CDP mit Standard Utilities Content



Business Technology Platform



DATENBANK UND DATENMANAGEMENT

ANALYSEN

ANWENDUNGSENTWICKLUNG UND INTEGRATION

INTELLIGENTE TECHNOLOGIEN

INDUSTRIE CLOUD

SAP DATA CENTER

ODER

HYPERSCALER

SAP Sales Cloud für Utilities

Ein ganzheitlicher Ansatz für den Vertrieb in Energieversorgungsunternehmen

Produktivität

- Server-seitige Integration mit Microsoft Outlook und Google Mail
- Meeting-Einblicke
- Verbesserter Aufgabenmanager
- Benutzerkalender mit Farbcodierung
- Verwalten von Inhalten mit Bibliothek
- Arbeitsabläufe

Guided Selling (Geführtes Verkaufen)

- Optimierte Arbeitsbereiche für Lead-to-Opportunity-to-Quote-Prozesse
- Kontextabhängige Anleitung für die Pflege von Leads und die Entwicklung von Opportunities auf der Grundlage dynamischer Playbooks und intelligenter Signale
- Dynamisch konfigurierbares Playbook zur Definition der nächsten Aktionen
- Eingebettete Einblicke - Geschäftszintelligenz, Engagement-Einblicke, Beziehungsstärke
- Auf Engagement basierende Empfehlungen für die nächstbeste Aktion
- Kanban-Ansicht mit Analysefiltern und Drag-and-Drop von Opportunities
- Vorschau und Angebotserstellung
- Verwaltung komplexer Preisgestaltung

Intelligente Einblicke

- ML-basierte Lead-/Geschäftszintelligenz
- Beziehungs-Intelligenz-Insights
- Kundeneinblicke / KPIs
- Eingebettetes SAC für Berichte/Dashboards
- Startseite KPIs

Modernes UX

- Optimierte Arbeitsbereiche
- Cloud-basierte Technologien
- Globale Suche auf Elastikbasis
- Microservices-basierte Architektur
- Erstklassige Cloud-Qualitäten

Digitales Vertriebsengagement

- Digitaler Verkaufsarbeitsplatz für ISR / SDR / DSR
- Virtuelle Besprechungen mit Microsoft Teams
- Planung von Verkaufskampagnen mit Zielgruppen
- Ausgehende Anrufe über CTI/Microsoft Teams
- E-Mail-Vorlagen für Outbound-E-Mails

Natives mobiles Erlebnis

- Native mobile Anwendung (Smartphone) - iOS und Android
- Native Funktionen - Widgets, Push-Benachrichtigungen, Anrufprotokollierung
- Mobile Erweiterungen - Felder, Mash-Ups

Zusammenarbeit

- Freigabe von Arbeitsbereichen für Microsoft Teams zur Zusammenarbeit

Erweiterbarkeit

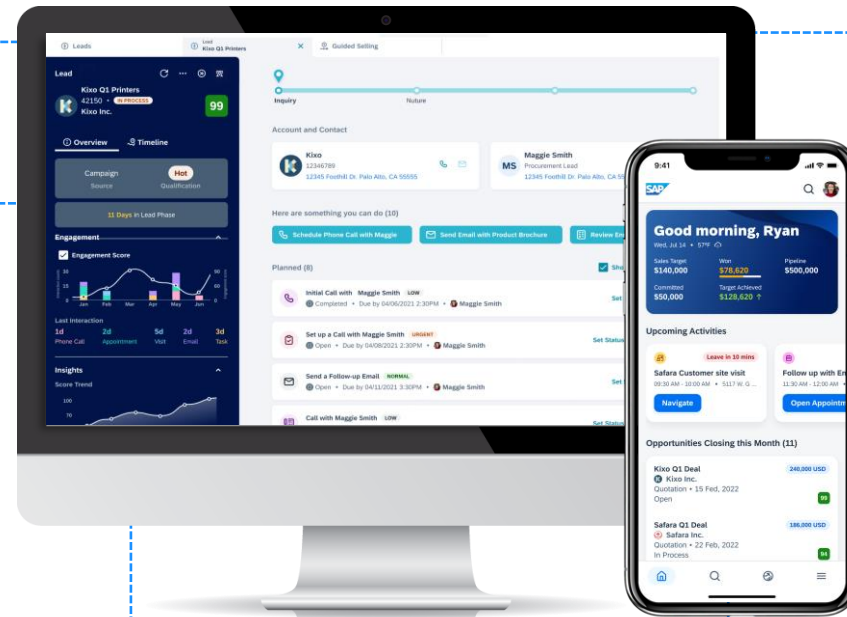
- In-App-Admin-Erweiterungen - Felder, Layouts, Mash-ups
- LCNC-Erweiterungen mit AppGuyver (enthalten)
- Komplexe Erweiterungen mit BTP (side-by-side)

Vorhersage und Pipeline-Management

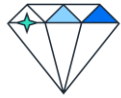
- Forecast Tracker mit Was-wäre-wenn-Simulation
- Pipeline-Manager
- Pipeline Fluss

Integration

- API-basierte Entwicklungsprinzipien ermöglichen eine hervorragende Integration mit externen Anwendungen
- Vorgefertigte Stammdatenintegration mit SAP S/4HANA
- Mashup-basierte UI-Integration



SAP Sales Cloud für Utilities



**Ausschöpfung von
Cross- & Up-Selling
Potenzialen**



**Förderung von
Kundengewinnung**



**Reduzierung von
Abwanderungsquote**



**Erhöhung von
Mitarbeiterzufriedenheit**



Intelligente Einblicke

Gewinnung von neuen Erkenntnissen durch leistungsstarke Analysen und Berichte, indem man führende Indikatoren und kundenorientierte KPIs verfolgt;



Optimiertes Opportunity- & Pipeline-Management

Fokus auf den richtigen Opportunities (KI-unterstützt), um die Kundenbedürfnisse rechtzeitig mit einem hochgradig personalisierten Plan anzusprechen;



Modernes & benutzerfreundliches UX

Intelligente und intuitive Benutzeroberfläche mit den zahlreichen Werkzeugen ermöglicht eine produktive und reibungslose Zusammenarbeit an jeder Stelle des Verkaufszyklus.

SAP Service Cloud für Utilities

Ein ganzheitlicher Ansatz für den Kundenservice in Energieversorgungsunternehmen

Agent Desktop

- Telefonate, Chats & Messages
- Interaktions-/Aktivitätszeitraum
- Interne Notizen & Wissenssuche
- Eingebettete Anfrageflüsse

Einblick durch Echtzeit- und vorausschauende Analysen

- Analytics Cloud eingebettet
- Eingebettete und benutzerdefinierte Dashboards und Berichte
- KPIs, eingebettetes und Ad-hoc-Reporting
- Lokale und globale Administration

Zahlungspläne

- Zahlungsplan
- Abschlagsrechnung
- Stundung
- Ratenzahlungsplan
- Versprechen zu zahlen

Finanzen

- Finanzieller Zeitplan
- KPI-Infokarten
- Offene Posten
- Zahlungen
- Rechnungen

Kredit und Inkasso

- Informationen zur Kreditwürdigkeit
- Infos zur Mahnhistorie
- Mahnsimulation

Vertragskonto

- Zentrales Vertragskonto
- Integration in die bestehende Wissensbasis
- Kontextsensitive Empfehlungen
- Einfacher Austausch von Inhalten mit Kunden

Verbrauchsstelle

- Zentrale Verbrauchsstelle
- Informationen über die Dienste der Verbrauchsstelle
- Informationen zur Lokation
- Kundenhistorie

Kanalorchestrierung

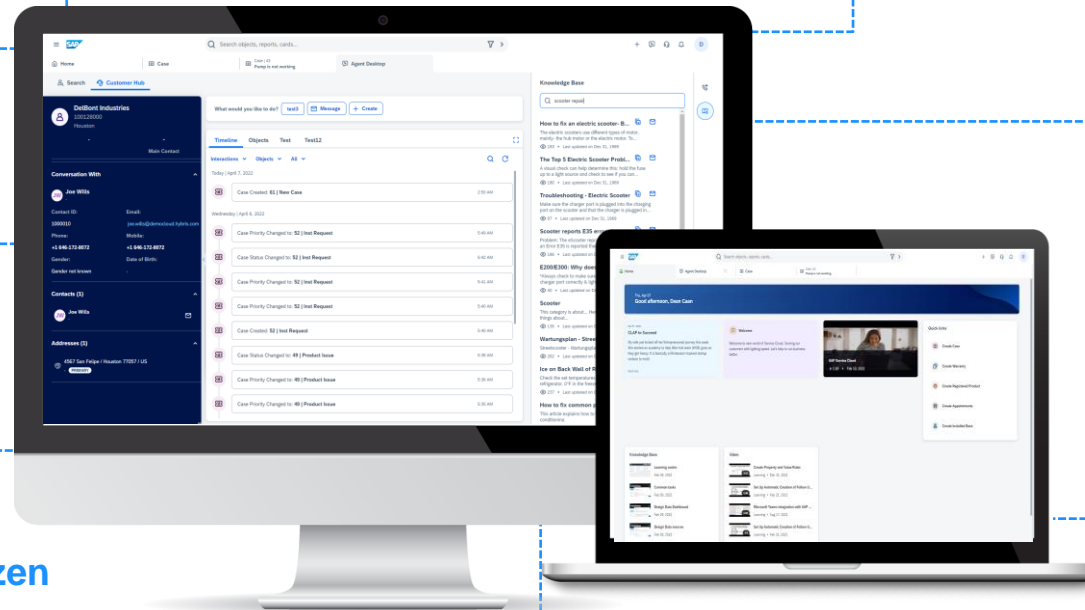
- Widget- und API-basierte CTI-Integration mit bevorzugten Anbietern (Telefon, Chat, Messenger)
- Multisession
- E-Mail-Verwaltung
- Self-Service-Erweiterbarkeit mit API

Integration

- SAP S/4HANA Utilities
- SAP BTP
- Self-Service Portale
- SAP SAC

Case Management und Case Designer

- Objekt der Prämisse
- Objekt des Vertragskontos
- Weiterleitung von Fällen
- Workflows, Benachrichtigungen, Genehmigungen
- Visueller Designer und Fallarten
- Status, Notizen
- SLA - Service-Level-Vereinbarungen
- KI-gesteuert
- Automatisierungsfunktionen
- Arten, Schritte und Phasen



SAP Service Cloud für Utilities | Agent Desktop

The screenshot displays the SAP Service Cloud Agent Desktop interface. At the top, there is a search bar and navigation icons. The main area is divided into several sections:

- Customer Profile (Left Sidebar):** Displays the name "Bob Slote" (Individual Customer) with a score of 82. It shows account details like "A" (ABC Classification) and "Bob Slote" (Owner). Financial information includes "\$123.27 Amount Due" and "\$65.39 Open and Payable". Alerts indicate "Customer about to be disconnected for Non-Pay". General information includes Customer ID 4324632, Email maggie.smith@acme.com, Phone +1 720 555 1234, Mobile +1 720 408 5553, Gender, Date of Birth Nov. 13, 1984, and Primary Address 3509 E 12th Ave., Denver, CO, 80206. Relationships include Jennie Slote (Roomate) and Mandy Rose (Roomate).
- Interaction Area (Top Center):** "What would you like to do?" with "Email" and "+ Create" buttons.
- Timeline / Objects (Center):** Shows "All Objects" and "Products (1)". Three product cards are displayed, each for "C8PGX5PM42064 1GT SmarTouch 4G Smartphone". Each card is marked "BLOCKED" with "P500100" and "Installation Point • Installed Base". Reference Date: 22.11.2012.
- Premises (Center):** Shows "Premises (2)". Two premises are listed:
 - 527495 | LG1, 1296 Bowers St, Boston, MA 43291. Two-Room Apartment. Status: 2/3 (light), 2/2 (water), 3/3 (gas). Occupants: Jennie Slote, Mandy Rose +2 more.
 - 482940 | 100 Rivera St, San Francisco, CA 94329. Two-Room Apartment. Status: 3/3 (light), 1/2 (water), 3/3 (gas). Occupants: James Blunt, Maggie Smith +2 more.
- Contract Accounts (Center):** Shows "Contract Accounts (2)". Two accounts are listed:
 - 1294050 | Boston House. Private Customer. Address: LG1, 1296 Bowers St, Boston, MA 43291. Status: \$90.80 Due • \$30.28 Payable. Security Deposit: \$1,000.00.
 - 1940502 | Beach House. Private Customer. Address: 100 Rivera St, San Francisco, CA 94329. Status: \$32.47 Due • \$35.11 Payable. Security Deposit: \$2,500.00.
- Session Overview (Right Sidebar):** "Maggie Smith Session Overview". Includes "Wrong customer? Choose Another", "Interaction" (Call, Chat), "Subject" (Enter Title), "Email" (Enter Email), "Direction" (Outbound selected), "Start Date & Time" (02/21/2022, 04:00 PM), "End Date & Time" (02/21/2022, 04:30 PM), "Notes" (text area), and "Category". A "Save" button is at the bottom.

SAP Service Cloud für Utilities | Vertragskonto

Contract Account
1294050 | Bob Slote Account
Residential Customer
Direct Debit

Overview | Timeline

\$133.24	\$60.20
Total Amount Due	Open and Payable
\$80.00	\$80.00
Payment	Scheduled Payment

Customer Information
Bob Slote
1294050 • Private Customer
Credit Worthiness: 99 (+5 pts since last month)

Premises
1296 Bowers St, Boston, MA 43291

Security Deposit
\$87.00 Due • \$0.00 Paid

Invoice Delivery Method

Jenny, here are a few things you could do

- Make a Payment
- Discuss Payment Plan
- Sign up for E-bill

Central | Financials | Payments Arrangement | Security Deposit | Cases

Zentrale Vertragskonto

Open Items
\$320 Amount Due

0-30 Days	\$50
30-60 Days	\$70
60-90 Days	\$100
90+ Days	\$100

Payment Plan
\$250 Due: 7/22/2022
-\$250 Accum. Diff.

Month	Electricity	Gas	Water
Jan	\$100	\$100	\$50
Feb	\$100	\$100	\$50
Mar	\$100	\$100	\$50

Installment Plan ACTIVE
\$80 Due: 6/28/2022
3/6 Installment

Paid	\$120
Past Due	\$60
Open	\$300

Kontextsensitive Empfehlungen

Promise to Pay ACTIVE
\$60 Due: 6/28/2022
3/6 Payments

Paid	\$60
Past Due	\$60
Open	\$340

Recent Invoices (3 of 5)

- 3000007945 REVERSED \$69.30 Due on 12/10/2022
- 100009923 CLEARED \$124.68 Due on 12/8/2022
- 2000007979 POSTED \$49.34 Due on 12/4/2022

Recent Cases (3 of 3)

- 4638 | Service Transfer Delay URGENT Last Updated: 12/1/2022 • In Progress
- 4123 | Poor Water Pressure NORMAL Last Updated: 11/23/2022 • Open
- 4294 | Incorrect Metering IMMEDIATE Last Updated: 11/16/2022 • Open

Dunning All devices removed and disconnected
\$40 Dunning Total
Apr 1: All devices removed and disco...

Active Contracts (3 of 6)

- 88020 | 950 Jean Baptiste Point du La Veen... LOCKED 01/20/2023 - 01/20/2024
- 88021 | 123 Main St., Palo Alto, CA 95273 UNLOCKED 01/20/2023 - 01/20/2024
- 88022 | 123 Main St., Palo Alto, CA 95273 UNLOCKED 01/20/2023 - 01/20/2024

Correspondence History (3 of 3)

- Welcome Letter PRINTED Created on: 12/01/2022
- Returns PRINTED Created on: 11/23/2022
- Dunning Notice NOT PRINTED Created on: 11/16/2022

SAP Service Cloud für Utilities | Verbrauchsstelle

Zentrale Verbrauchsstelle

Umzugsprozesse Aktionen

Service Status

- Electricity | 459020
1/2 Off
- Gas | 385960
On
- Water | 294001
On

Customers

- Bob Slote **ACTIVE**
2/15/2020
- Maggie Smith **MOVING IN**
4/14/2022
- Mike Ross **MOVING OUT**
2/14/2021 - 4/12/2022

Owner

- Jacob Jones
2394509

Details

External ID 293040	Installation Point ID 59650
House Supplement -	Street Supplement -
Location Supplementy -	Conn. Obj. House Suppl. -
Label 03/01/2019 8:59 PM	Changed On 03/01/2019 8:59 PM

Moving In & Out

- Mike Ross MOVING IN** (6/19/2022)
CA: 2367784 • CA: 2586970
Due: \$239 • Open & Payable: \$150
- Maggie Smith MOVING OUT** (6/17/2022)
CA: 2930040 • CA: 2193950
Due: \$239 • Open & Payable: \$150

Services

- Electricity | 459020** (Dec 26)
Next Read
3 Orders, 3 Implausibles
- Gas | 385960** (Dec 28)
Next Read
2 Orders, 0 Implausibles
- Water | 294001** (Dec 30)
Next Read
1 Order, 0 Implausibles

Updates

- Recent Service Orders (3 of 5)**
 - 43452094 | Parts Replacement **IN PROCESS**
CA: 2367784 • Spare Part Ordered
 - Installation Inspect **PENDING**
CA: 1930040 • Awaiting Customer Confirmation
 - Meter Update **IN PROCESS**
CA: 2193950 • New Meter Model Received
- Recent Cases (3 of 9)**
 - 4638 | Service Transfer Delay **ESCALATED**
Changed on 12/1/2022 • Service Request
 - 4123 | Poor Water Pressure **OPEN**
Changed on 11/23/2022 • Service Request
 - 4294 | Incorrect Metering **OPEN**
Changed on 11/16/2022 • Service Request
- Recent Service Notifications (3 of 5)**
 - 1000305 | Instructions for Inspection
12/23/2022 - 12/24/2022 • Maintenance Notification
 - 1000306 | Instructions for Inspection
12/23/2022 - 12/24/2022 • Maintenance Notification
 - 1000306 | Instructions for Inspection
12/23/2022 - 12/24/2022 • Maintenance Notification

SAP Service Cloud: Bearbeitung von **Kundenanfragen** durch intelligentes Case Management

The screenshot shows the SAP Service Cloud interface for a case titled "MA-2839 Vibration Issue". The interface is divided into several sections:

- Case Header:** Shows the case ID (31804), status (HIGH), and customer name (Kixco Inc.).
- Process Flow:** A progress bar indicates the current step is "Information Gathering" (Step 1 of 2).
- Actions:** Buttons for "View Articles about Vibration Issue", "Connect with Product Expert", and "Extend Warranty for MA-2839".
- Summary:** A section with tabs for "General", "Timeline", "Related Entities", and "History". The "General" tab is active, showing an overall description of the vibration problem and a customer note from Jenny Smith.
- Knowledge Base:** A sidebar on the right with a search bar and "Recommended Articles" for MA-2839, including "User Manual" and "Trouble Shoot".
- Time Points:** A section on the left showing key dates: "Case Reported" (Sep 21), "Initial Review" (Sep 26), and "Initial Response" (Sep 28).

The screenshot shows the "Similar Cases" view in SAP Service Cloud. It displays a list of cases with their IDs, statuses, and last updated dates:

- MA-3841 Vibration Issue:** Status: URGENT, Last Updated: 10/26/2022, Score: 94.
- MA-1891 Vibrate:** Status: URGENT, Last Updated: 10/22/2022, Score: 92.
- Vibrate Due to Mechanical Issue:** Status: NORMAL, Last Updated: 09/26/2022, Score: 90.
- Vibrate Due to Mechanical Problem:** Status: NORMAL, Last Updated: 09/22/2022, Score: 90.
- Shaking Due to Bad Motor Mounts:** Status: NORMAL, Last Updated: 09/20/2022, Score: 86.

Similar Cases

Identifizierung von ähnlichen Fällen anhand des Betreffs und der Beschreibung, um eine schnelle die richtige Lösung zu ermöglichen.

Case Categorization

Automatische Kategorisierung des Falls und Weiterleitung an die richtigen Mitarbeiter

A dark blue dropdown menu showing the selected category: "Customer Support > Parts Replacement".

SAP Service Cloud: Bearbeitung von **Kundenanfragen** durch **intelligentes Case Management**

The screenshot displays the SAP Service Cloud interface. On the left, a sidebar shows case details for 'Faulty Monitor - Not working at all' (ID 12821), including status (Open), priority (Normal), and assigned agent (Axel Brown). The main area is divided into two sections: 'Summary' and 'Email'. The 'Summary' section provides an overview of the case, including the overall description, customer information, and agent details. The 'Email' section shows an email draft with the following content:

From: Help Channel
To: rishi.hemdev@sap.com
Subject: Faulty Monitor - Not working at all

Select font family | Select font size | B I U | [Rich text editor icons]

Hi James, Thank you for bringing this to our attention. We apologize for the inconvenience. We have noted your issue and have created a case with the reference number 12821. Our technician will visit you to check the monitor on 18th June 2023. We appreciate your patience and understanding. Regards, Axel Brown

Buttons: Save as Draft, Send

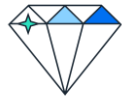
Case Summarization

Automatischer Abruf einer textbasierten Interaktion (z. B. E-Mail) und Vorverarbeitung derselben. Anzeige der Zusammenfassung für den Kundendienstmitarbeiter, um das Thema schnell zu erfassen und die Arbeit des Agenten zu vereinfachen

Email Generation

Generierung von E-Mail-Entwürfen zur Beantwortung von Kundenanfragen mit vertrauenswürdigen Antworten aus dem Wissen des Unternehmens

SAP Service Cloud für Utilities



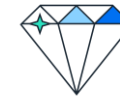
Erhöhung von Kundenzufriedenheit



Reduzierung von Abwanderungsquote



Reduzierung von Cost-to-Serve



Erhöhung von Mitarbeiterzufriedenheit



Anfragen lösen

Agenten Oberfläche für in-office und remote Agenten um Kundenanfragen schnell und effizient (mit Unterstützung von KI) zu lösen;



Automatisierungsfunktionen

Automatisierungsfunktionen im Ticket- und Casemanagement und versorgungsspezifische Prozesse;



Meistern von dynamischen Geschäftsanforderungen

Einfache Anpassung von Prozessen – mit einem Toolset ohne Coding, das Back- und Frontoffice verbindet;



Utilities 360 Kunden View

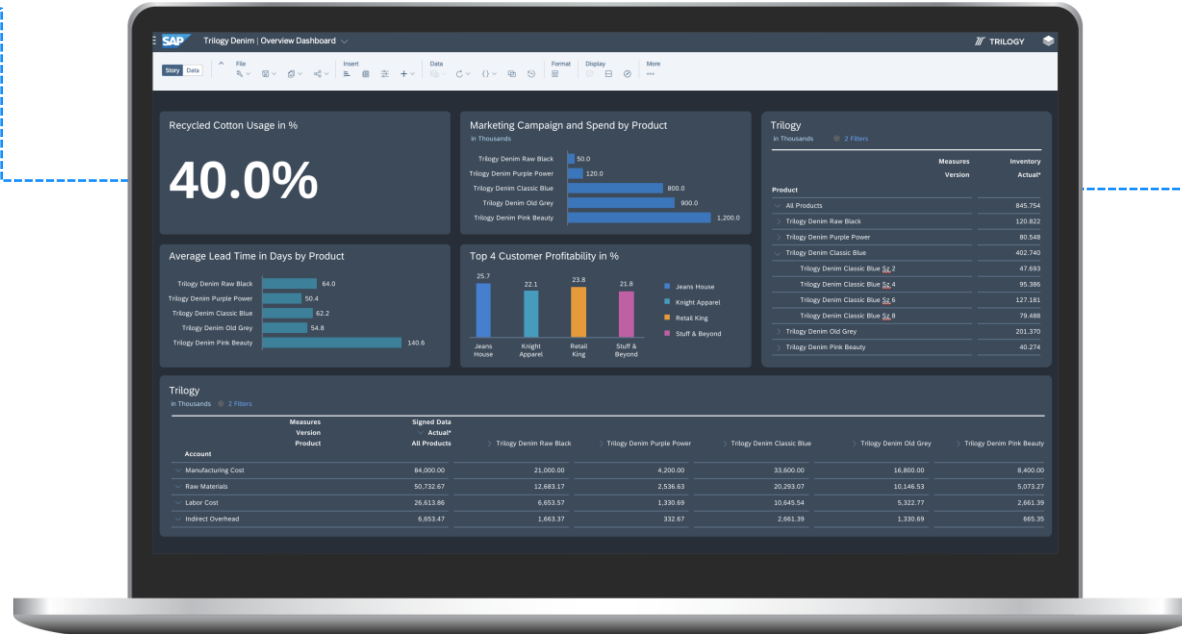
Zugriff auf Zählerstände, Abrechnungen, Finanzdaten, technische Objekte und andere Kerndaten in Echtzeit aus dem S/4HANA Utilities;

SAP Customer Data Solutions für Utilities

Kundendatenmanagement & Authentifizierungs- und Einwilligungsmanagement

CDP Customer Data Platform

- Ganzheitliches Kundenprofil
- Zielgerichtete Daten
- Dynamische personalisierte Interaktionen über alle Kontaktpunkte hinweg
- Integration von Front- und Back-Office
- Versorgungsspezifische Segmente und Indikatoren für Aktivitäten
- Generative KI-Einsichten und Aktivierung in Echtzeit
- Integration zu SAP Utilities Lösungen
- Voraussage des Kundenverhaltens



CIAM für B2B Customer Identity and Access Management

- Delegierte Verwaltung
- Auf Unternehmensrichtlinien basierende Zugriffsverwaltung
- Inklusive Funktionalitäten aus dem Bereich B2C

ECPM Enterprise Consent and Preference Management

- Erfassung von Einwilligungen, Zeitstempel und Version
- Zentralisiertes, markenübergreifendes Einwilligungs- und Präferenzmanagement - Lite- und Vollkonto (einheitliches Profil)
- Audit-Tresor
- Automatisierte Versionskontrolle
- Durchsetzung von Einwilligungsdaten
- Selbstbedienungszentrum für Kundenpräferenzen

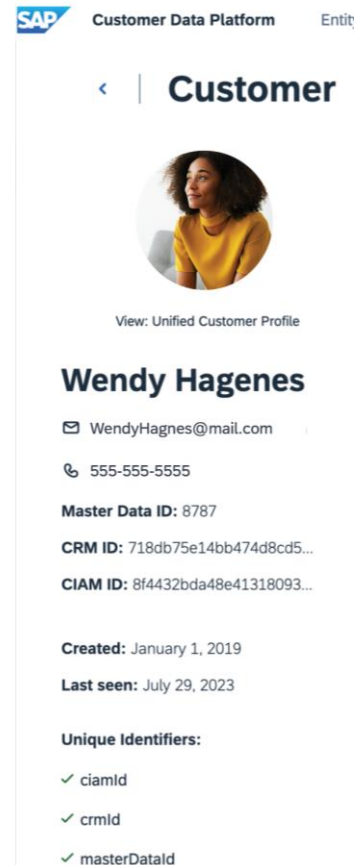
CIAM für B2C Customer Identity and Access Management

- OOB*-anpassbare Screensets
- Vorkonfigurierte Integrationen
- Selbstregistrierung und progressives Profiling (benutzerdefiniertes Schema)
- Reibungslose und adaptive Authentifizierung
- Profil-Orchestrierung
- Familienkonten
- KI RBA**-Bedrohungserkennung
- Sicherheits-Dashboards und Risikominderung mit Echtzeitwarnungen für verdächtige Aktivitäten
- Erstellung von umfangreichem, berechtigungsbasiertem First-Party-Datenasset

*Out of Box (OOB)
**Risk-based alerting (RBA)


Schnelle Anpassung an Marktveränderungen durch datengestützte Entscheidungen mit SAP Customer Data Platform

SAP Customer Data Platform bietet hochgradig personalisierte Erlebnisse und eine verbesserte datengesteuerte Entscheidungsfindung über alle Berührungspunkte hinweg, indem sie Front- und Back-Office-Daten mit Brancheninformationen verbindet.



SAP Customer Data Platform Entity

< | Customer



View: Unified Customer Profile

Wendy Hagenes

✉ WendyHagnes@mail.com

☎ 555-555-5555

Master Data ID: 8787

CRM ID: 718db75e14bb474d8cd5...

CIAM ID: 8f4432bda48e41318093...

Created: January 1, 2019

Last seen: July 29, 2023

Unique Identifiers:

- ✓ ciamid
- ✓ crmid
- ✓ masterDataId

CDP ermöglicht es, auf intelligente KI-gesteuerte Erkenntnisse in Echtzeit zu reagieren.

- Vordefinierte und einfach zu verwendende ML-Modelle mit Branchenwissen
- Vom Text zur Kundensegmentierung. Wandeln Sie natürliche Sprache in eine Segmentierungsabfrage um, unterstützt durch ChatGPT
- SAP & Datasphere Konnektivität



SAP Customer Data Solutions für Utilities



**Ausschöpfung von
Cross- & Up-Selling
Potenzialen**



**Reduzierung von
Time-to-Market**



**Reduzierung von
Cost-to-Serve**



**Reduzierung von
Cost-to-Acquire**



360° Kundensicht

Vereinheitlichung von Daten aus beliebigen Quellen, einschließlich ERP. Erfassung von Kundenpräferenzen und Bildung von Zielgruppen;



Anreicherung mit tiefgreifenden, umsetzbaren Einblicken

Verbesserung von Kunden- und Kontenprofile mit Echtzeit-Aktivitätsindikatoren



Optimierung von Geschäftsprozessen

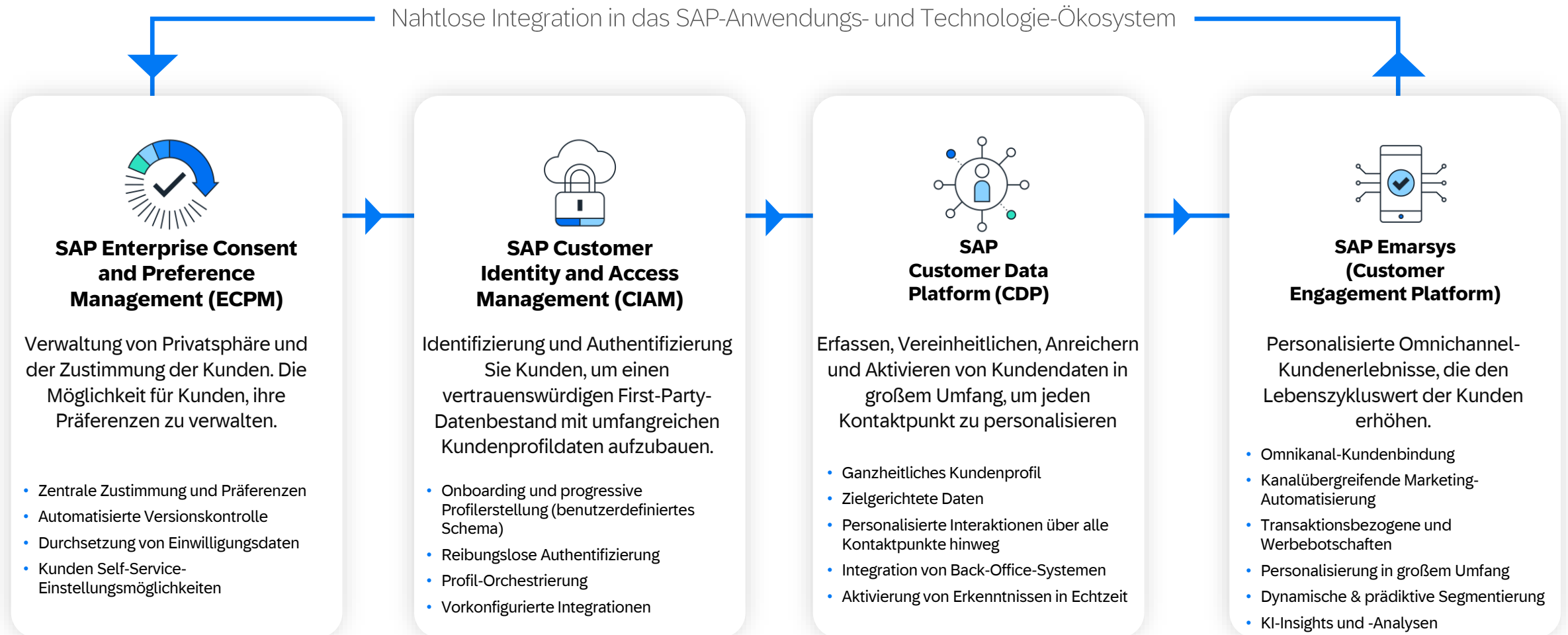
Verknüpfung von Back- & Frontoffice. Anreicherung von Geschäftsprozessen und Business Intelligence mit authentifizierten Kunden- und Kontodaten in großem Umfang.



Rechtliche Sicherheit

Sicherung von Kundendaten mit Kundenidentität und -authentifizierung, um die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten und Kunden die Kontrolle über ihre persönlichen Daten zu geben.

Wie erreicht man eine datengesteuerte Kundenbindung mit SAP CDP & Emarsys?

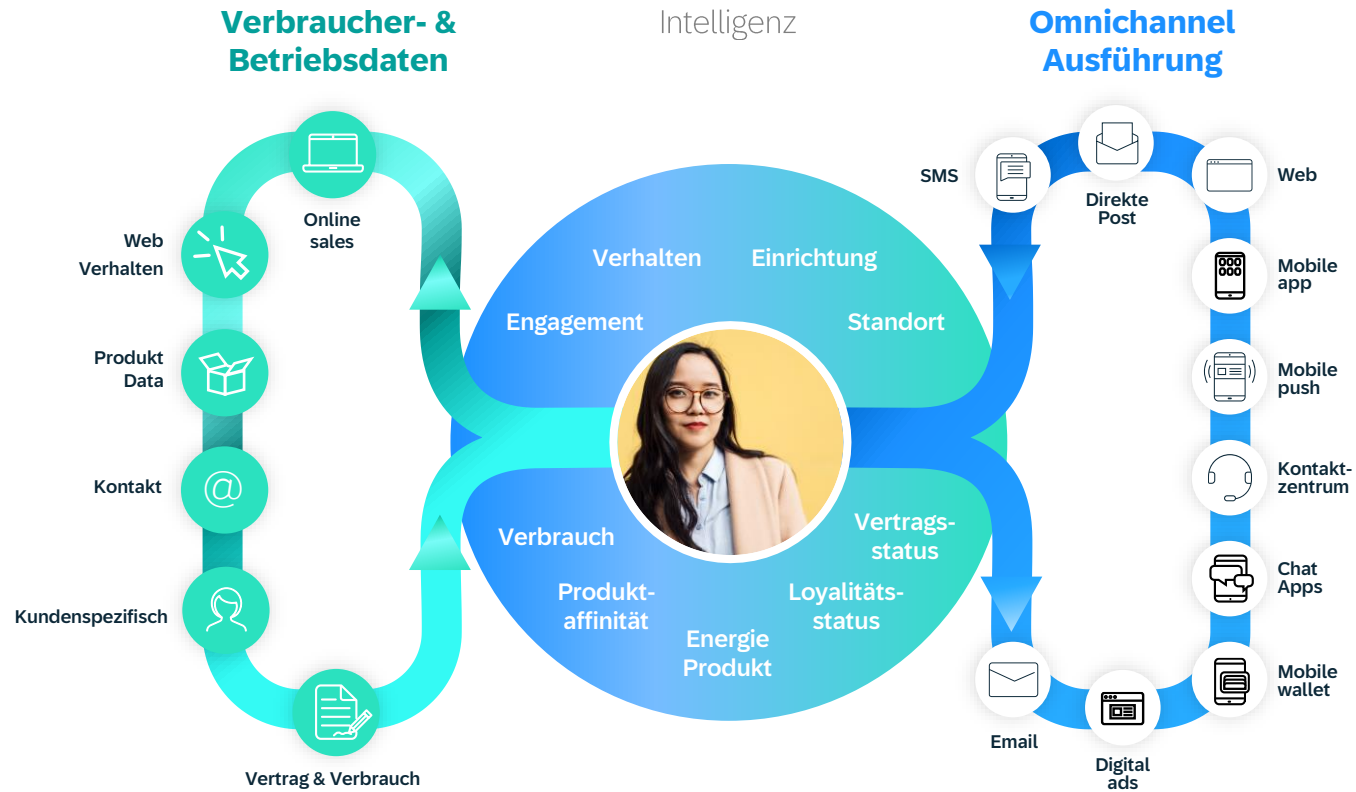


SAP Emarsys Customer Engagement für Utilities

Erstellung eines ganzheitlichen Bildes des Kunden und Förderung der personalisierten Ansprache

Utilities spezifisches Vertrags- und Verbrauchsdatenmodell

- Geschäftspartner
- Vertragskonto
- Verkaufsvertrag
- Fakten zur Installation
- Verbrauchsdaten
- Tarifdaten
- Verbrauchsstelle
- Anschluss Objekt
- Anlage
- Zählerdaten
- Abrechnungsdaten (ausgewählt)



Utilities spezifischer Business Content ermöglicht eine kurze Time-to-Value durch vordefinierte Emarsys-Taktiken:

- Personalisierte Kunden-Onboarding
- Vertragserneuerung & Kundenbindung
- Anmeldung zur papierlosen Kommunikation
- Kunden zurückgewinnen
- Anmeldung für neue Produkte und Dienstleistungen
- Kampagne für zwei Brennstoffe (Dual fuel campaign)
- Geplante Serviceunterbrechung

SAP S/4HANA Utilities Integrationspaket verfügbar auf SAP API Business Hub, weitere Standard-Integrationen sind verfügbar

SAP Emarsys Customer Engagement für Utilities



**Reduzierung von
Time-to-Market**



**Erhöhung von
Kundenzufriedenheit**



**Reduzierung von
Cost-to-Acquire**



**Ausschöpfung von
Cross- & Up-Selling
Potenzialen**



**Erhöhung von
Mitarbeiter-
zufriedenheit**



**Cross-Channel-
Kampagnen**

Schnelle Umsetzung von versorgungs- und energiespezifischen Cross-Channel-Kampagnen über digitale Marketingkanäle mit integrierter Benutzerführung;



**Kanalübergreifende
Kundeninteraktion**

Interagieren mit Kunden auf jedem Kanal – per E-Mail, Mobil, im Internet oder über Werbung



**Datengestützte
Erkenntnisse**

Kommunikation & Werbemaßnahmen auf der Grundlage von fundierten Erkenntnissen;



**Personalisierte
Ansprache**

Gezielte Produktangebote und personalisierte Empfehlungen auf der Grundlage von Nutzungsdaten mithilfe von personalisierten Omnichannel-Marketingstrategien und -taktiken;



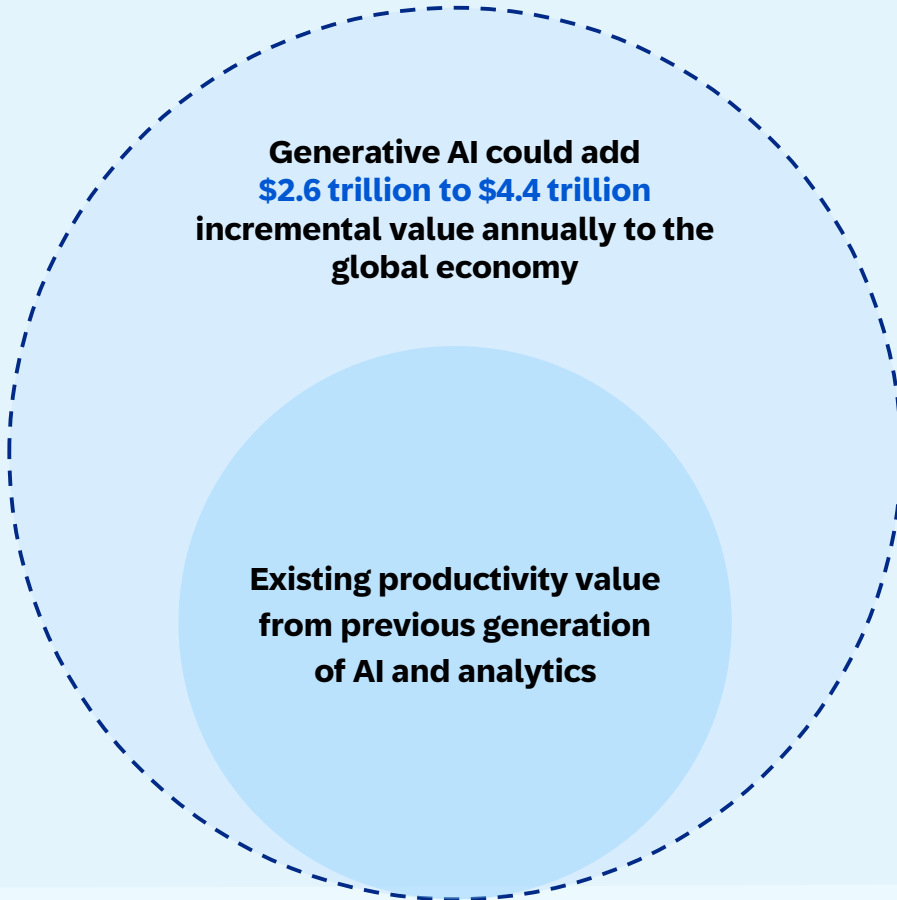
**Schnelle & flexible
Anpassung**

Anpassung an den Marktanforderungen mithilfe von Kompatibler Plattform, die die Automatisierung von Omnichannel-Kampagnen erleichtert

Intelligent CX mit SAP AI

AI adoption is accelerating in the industry

Widespread Adoption, Despite Early Days



Generative AI could add \$2.6 trillion to \$4.4 trillion incremental value annually to the global economy

Existing productivity value from previous generation of AI and analytics

33%

companies globally are using generative AI regularly in at least one business function

40%

organizations will increase their investment in AI overall because of advances in generative AI

60%

organizations with AI adoption are using generative AI

SAP CX AI Toolkit: Contextual AI for CX

Automate time-consuming tasks and quickly analyze data from across the enterprise

Role Specific AI tools

AI tools based on role-specific tasks such as customer communications, record summarization, object detection, image recognition, and more to come

Enterprise data protection

Security, personal data protection, zero data retention

Multiple data sources

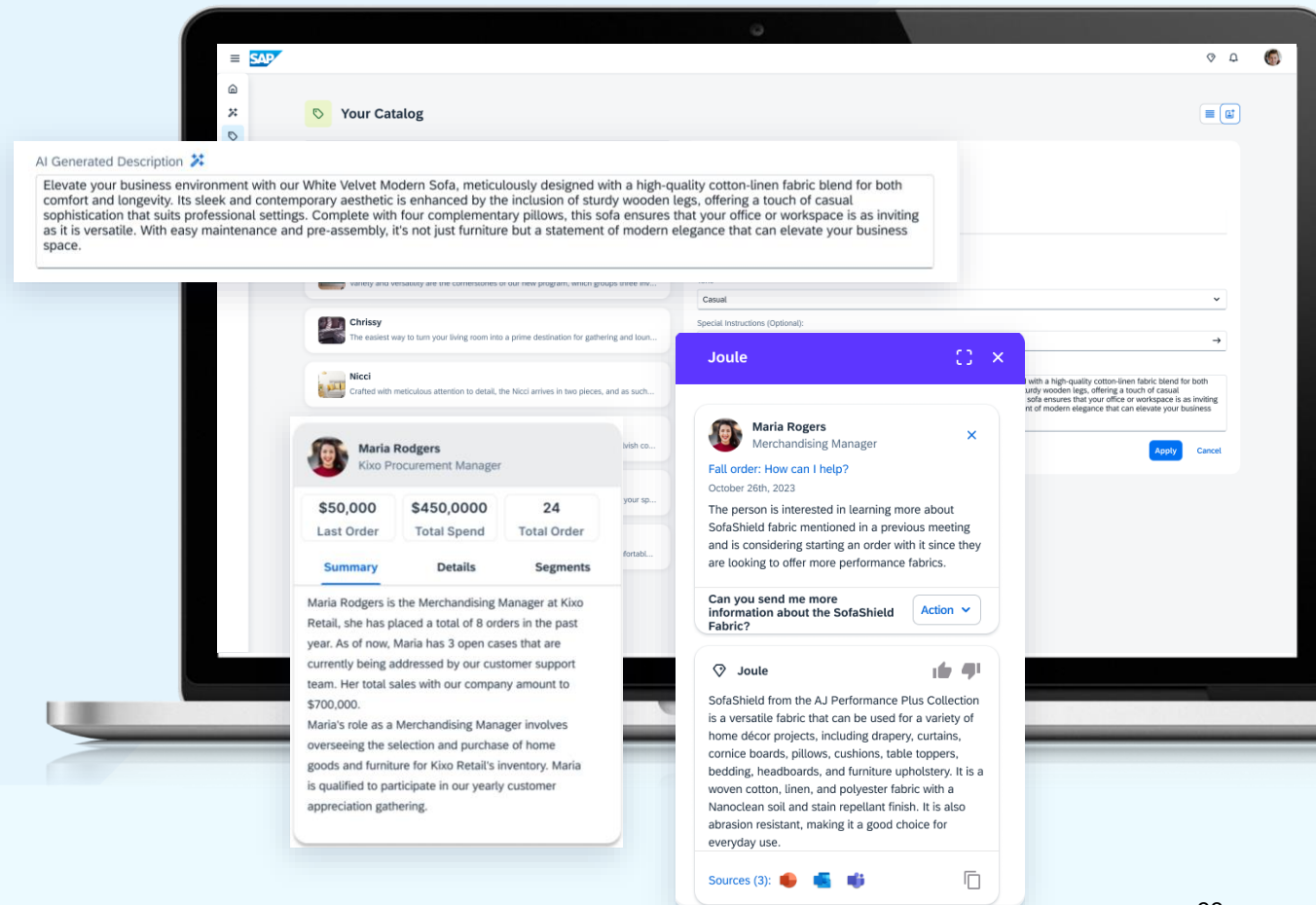
Sales, Service, Commerce, CDP, Microsoft 365

AI wherever you are

Web app, browser extension, embedded in apps (coming soon)

Configurable tools

Configurable data sources, configurable generation tools, ability to build your own prompt templates



One Toolkit for All Teams

Empower teams across your organization with a single, versatile solution



Commerce

Transform basic product data into rich content that captures attention and nurtures customers through the buying journey



Sales

Combine emails, conversations, sales data with AI to find hidden insights, generate relevant content, and deliver effective sales engagements



Service

Unify customer profiles, interaction history, and service data with AI to deliver tailored, efficient support experiences

Unlock Your E-Commerce Potential with AI

SAP CX AI Toolkit for digital teams

Enrich Your Product Catalog

Save time on back office work to maintain your catalog content. Automatically extract and enrich product data, generate compelling descriptions, and create high-quality product images.

Simplify Product Discovery

Let customers search with photos with Visual Search, then get instant, accurate answers to questions about products, materials, care instructions, and warranties with the "Ask about this Product" tool.

Create Personalized Content

Write content like blog posts and social media updates using AI tools that leverage your customer experience data. Streamline your marketing efforts, increasing content production efficiency.

The screenshot displays the SAP CX AI Toolkit interface for product enrichment. The main window is titled "Vynor" and shows a product description: "Transform your backyard patio with Vynor's stylish and versatile sofa. Enjoy comfort and durability with its unique adjustable backrest." Below this, there are options to "Use Product Attributes (Optional)" (currently showing "There are no attributes present"), a "Tone" dropdown set to "Personal", and a "Length" dropdown set to "Medium". A "Custom Instructions (Optional)" field contains the text "perfect for game day", and a blue "Generate" button is visible. Below the main window, there is a section for "AI Generated Description" which reads: "Elevate your game day experience with Vynor's versatile sofa. Its adjustable backrest offers comfort and style, perfect for entertaining friends and family during game day gatherings." In the foreground, there are two smaller panels. The left one is titled "Generate Product Banner Text" and contains the prompt "Generate banner text for my products". The right one is titled "Change Background" and contains the prompt "Describe the background you want." with a "Generate" button and a "Cancel" button.

Sell Effectively with AI

SAP CX AI Toolkit for Sales teams

Know Your Customers


Get key prospect and account info from across the business, in one place. Use Intelligent Customer Profiles to know your customers inside out and personalize each contact.

Answer Questions Quickly and Accurately

Always have the right information on hand. Use Intelligent Q&A to find answers fast from data sources like CRM, OneDrive, PDF's and Outlook so you can quickly give the right information to customers.


Create the Right Tools for Your Needs

Help your team work more efficiently and maintain consistent messaging. Use ready-made AI tools to write responses and summaries, or make your own with your custom builder.



Joe Wills
Gold Loyalty Status since May 6, 2023

Email: Quote Update
Jun 2, 2023

 **Write a Follow-up Email from a Meeting**
Draft a follow-up email to a customer after a meeting

The client is asking for a quote on the price of CX360 pumps in response to receiving a quote from another vendor at \$1,600 per unit.

What price are you able to offer for the CX360 pumps?

Answer: Answer: The target price for the CX360 pumps is \$2,000 per unit, but they can offer down to \$1,500 to match a quote.

[Hide Answer](#)

Service Efficiently with AI

SAP CX AI Toolkit for Service teams

Give Each Customer a Personal Touch


Your team gets all the important customer info in one place. Use Intelligent Customer Profiles to know your customers better and provide personal service.

Answer Questions Right the First Time

Cut down on time spent per case and solve more problems on the first try. Use Intelligent Q&A to find answers fast so your team can quickly give the right information to customers.

Create the Right Tools for Your Needs

Help your team work faster and keep service quality high as things change. Use ready-made AI tools to write responses and summaries, or make your own with your custom builder.

 **Joe Wills** ✕

50,000 Last Orders 5 Total Orders 248,669 Total Spend

Summary Details Segments

Joe Wills works for Cbont Industries and can be reached at joe.wills@demo.cloud.sap. They have placed 5 orders with a total spend of \$248,669. Their subscription renewal rate is 85%, and they have a priority service classification.

Write a Customer Service Response
Generate a customer facing response based on a case

Re: Upsell - Multi Eco 33i Upgrade
Email Insight | Sep 4, 2024

A discussion is planned to address ongoing issues with the current 'Multi Eco 11i' pumps, which are not directly related to the Multi Eco 33i upgrade. The email from Opportunity Channel offers an exclusive deal discount on the Multi Eco 33i, highlighting its benefits in sustainability, energy efficiency, and IoT monitoring. The sender expresses interest in discussing how the Multi Eco 33i can improve operations at Cbont Industries.

^ 1 smart action and 1 record detected

Smart Action

- Could we schedule a call to discuss the potential of the Multi Eco 33i and review existing concerns with the current pumps? Action ▾

SAP Record

- Check Case 14241 Action ▾

Improve your key metrics with AI innovations



Conversation Rates



First-Time Resolutions



Staff Productivity



Customer Satisfaction

Referenzen bei Energieversorgern (national)

Stabilize and Secure Commodity Business

The SAP advantage

Connected

- End-to-end service orchestration through native integration driving rapid and effective service resolution maximizing the ROI of your Utilities ERP landscape
- AI driven business process that include data context across your business landscape to drive faster and more accurate service resolution
- Common view of Contract Account details, financials and commodity and retail products across S/4HANA Utilities and SAP Customer Experience solutions

Insightful

- Service agent desktop provides full access of customer profile and complete Meter-to-Cash process execution
- AI driven next best action/recommendations with workflows and approvals ensuring smooth service with deep customer analytics
- Predictive and proactive service management to improve customer satisfaction and SLA adherence

Adaptive

- Composable and no-code approach to easily modify the solution to adapt to your changing utilities service needs and offerings
- Extensibility framework with Adaptive AI embedded to create optimal agent and customer experiences secure and drive revenue growth
- Industry-focused partner ecosystem accelerating value



“SAP Customer Experience solutions help us provide faster, more-efficient service, improving customer experiences and increasing loyalty.”

- Claudia Ohnezorg, Team Leader for Digitalization in Customer Relationship Management, Stadtwerke Bielefeld GmbH

+25% Managed

Rise in customer inquiries managed by service agents

360° View

Of the customer

Single Sign-on

For diverse utility and service information

“SAP Customer Experience solutions provide transparency across our service management processes. This helps us serve customers faster and more efficiently to increase satisfaction and reduce churn.”

- Claudia Ohnezorg
- Team Leader for Digitalization in Customer Relationship Management
- Stadtwerke Bielefeld GmbH

[Watch the Video](#)

[Read the Success Story](#)

Stadtwerke Bielefeld

MEE – Germany

SAP Marketing Cloud | SAP Service Cloud
SAP Customer Data Cloud | SAP for Utilities

Owned by the city of Bielefeld, Germany, municipal utility and service company Stadtwerke Bielefeld GmbH (SWB) provides citizens and businesses in the region with electricity, gas, water, and district heating. In addition, its subsidiaries offer telecommunications, mobility, network infrastructure, public bath, and waste disposal services.

Web Site

[Stadtwerke Bielefeld](#)

SAP Partner

[Reply](#)

Business Challenges

- Requirement for service agents to open multiple screens when handling customer inquiries about more than one business area
- Separate logins for customer self-service portals for each business area
- Need for marketing teams to target groups of customers using more than one service to run promotional and cross-selling campaigns

Business Outcomes

- Increased brand loyalty as a result of improved customer experiences
- Faster, more-efficient service with access to information across diverse business areas in one place
- More-effective customer service management, enabling the handling of a growing number of inquiries
- Convenient single sign-on experience for users of self-service online portals
- Ability to target marketing campaigns with promotional offers across multiple services

Innovate and Grow with Utility Retail

The SAP advantage

Connected

- Consistent customer experience across in-person, on call, or digital channels controlling churn in deregulated markets
- End-to-end integrations across customer engagement and supply chain processes
- Single view of Customer, Products, Promotions, and Transactions across any touchpoint

Insightful

- Optimize cross/up sell opportunities with interest aligned contextual engagements
- AI driven context across the lead to quote process drives revenue up and reduces conversion time.
- Simplify internal billing processes and provide transparent information to retail and B2B customer

Adaptive

- Composable stack to adapt to any market and preferred GTM mix driving digital sales of complex products and services
- Flexible multi-site, multi-language, multi-currency platform enabling end-to end residential and commercial process orchestration
- Grow your digital business leveraging built-in integrations with best in class partner solutions of SAP ecosystem.



“We use SAP Commerce Cloud to digitalize most of our quotation processes. This enables our sales department to conclude a contract in half the time.”

Güngör Saritas
Head of Business and
Customer Services and Billing
MVV Enamic GmbH



-50% Time

Reduction for contract creation

360° View

Of customers

1 Point of Access

For information on energy-related products and services for customers

“We use SAP Commerce Cloud to digitalize most of our quotation processes. This enables our sales department to conclude a contract in half the time.”

Güngör Sarıtas
Head of Business and
Customer Services and Billing
MVV Enamic GmbH

[Read the Innovation Story](#)

[Watch the Video](#)

[Read the Success Story](#)

MVV

MEE – Germany

SAP Commerce Cloud

SAP Marketing Cloud

SAP Sales Cloud | SAP Subscription Billing

MVV Energie AG operates along the full energy value chain to supply reliable, economical, and environment-friendly energy to industrial, commercial, and residential customers.



Web Site

MVV.de

Business Challenges

- Automate scalable processes end to end
- Nurture existing customer relationships efficiently and cost-effectively
- Win new customers with green-energy options to protect the environment
- Boost synergies among the company’s diverse business partners
- Offer transparent delivery and convenient billing to ease energy transitions

Business Outcomes

- Economies of scale and new revenue opportunities for participating companies
- Cross-partner market segmentation, campaign management, and product bundling
- Reduced costs for cross-partner sales, delivery, and settlement
- 360-degree customer view and automated fulfillment and billing
- Pay-per-use model and online channel for fixed-price products
- Increased funds available for research and innovation

SAP Customer Experience Customers in Utilities



badenova



e.on



SW//M

swb



EWEnetz

WVV

Thank you.

Kontakt Daten:

Christian Held – Senior Solution Sales Executive

c.held@sap.com

+49 170 8555586

 **Bring out your best.**