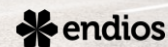


DSC & Partner



Intelligent CX-Roadshow for Utilities

Innovation erleben – Neue Impulse für begeisternde und konsistente Kundenerlebnisse gewinnen!



INTELLIGENT CX FOR UTILITIES

LÖSUNGEN FÜR EINE OPTIMIERTE END-TO-END CUSTOMER JOURNEY



HERZLICH WILLKOMMEN!



SEBASTIAN FISCHER

LEITER CX

✉ sebastian.fischer@dsc-gmbh.com

☎ +49 174 1891 122



JONAH JÄGER

CONSULTANT CX

✉ jonah.jaeger@dsc-gmbh.com

☎ +49 152 0769 1470



www.dsc-gmbh.com

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH
Carl-Benz-Straße 16 a | 69198 Schriesheim

AGENDA

Intelligent CX for Utilities: Lösungen für eine optimierte End-to-End Customer Journey

1 CX-Lösungen für eine End-to-End Journey

2 SAP CX-Portfolio

3 DSC Quickstart SAP Service Cloud V2
und System-Demo

Intelligent CX for Utilities:

LÖSUNGEN FÜR EINE OPTIMIERTE END-TO-END CUSTOMER JOURNEY



1 CX-Lösungen
für eine End-to-End Journey

CX-LÖSUNGEN FÜR EINE END-TO-END JOURNEY



1. SAP CX-Lösungen

Sales und Service Cloud – Beispiel Go-live Ticketsystem bei FairEnergie und Vorstellung CX-Portfolio (Sales & Service Cloud V2)



3. DSC-Portale für Netz und Vertrieb

DSC-Templates für die Versorgungsindustrie:
Innovative Portale und Self-Services auf Basis
SAP Multichannel Foundation for Utilities



5. DSC-Produkte auf der BTP

Transformation des DSC-Produktportfolios
und Neuentwicklung innovativer Lösungen
auf der SAP BTP



Sales und Service Cloud

Digitaler Kundenkanal

Self Service

Apps4Utilities

SAP Business Technology Plattform

Dynamische Tarife



2. Chatbot & Portalintegration

Chatbot und Voicebot nutzen Gen AI & neueste KI-Standards und ermöglichen eine E2E SAP-Integration / Automatisierung für Utilities-Prozesse



4. DSC@SAP-Store (EEG-App)

Die DSC-EEG-Einspeise-App ermöglicht einen vereinfachten, reibungslosen und vollständigen Prozessablauf zur Beantragung einer Einspeiseanlage (z. B. PV-Anlage).



6. Native Apps (CX Full-Self-Service-App & Visualisierung Dynamische Tarife)

Kooperationslösung mit endios:
einheitliche Schnittstellen für alle
Self-Services (Kundenportal, APP etc.)

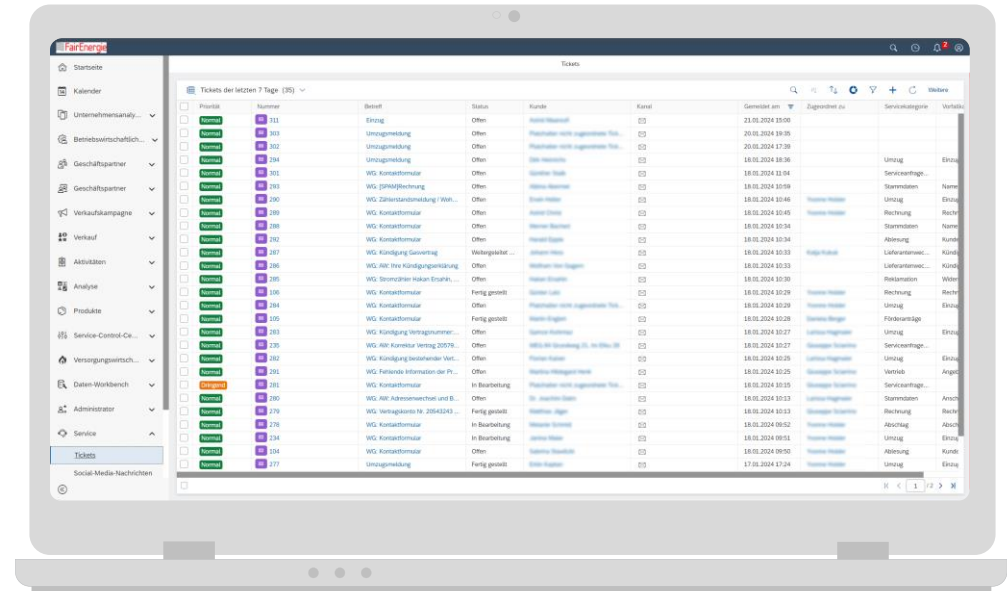


- ✓ SAP Service Partner & SAP Build Partner
- ✓ Authorization SAP Service-Partner für SAP Business Technology Plattform (SAP BTP)



- Einrichtung und umfassende Individualisierung des Ticketsystems
 - Zusammenfassung für die Archivierung
 - Kontakterstellung und Speicherung
 - Tickets mit unterschiedlichen Kategorien
 - Dashboards mit
 - Statistiken
 - Übersichten
 - kurzen Wegen zu weiteren Tickets
- Go-live mit Kontaktformular

Coming soon: KI-gesteuerte Ticketkategorisierung



Mit dem Chatbot Isa sind Sie für Ihre Kunden da – perfekt integriert in Ihr SAP und Kundenportal

Kooperation

- HSAG und DSC stellen vollintegrierte und automatisierte Prozesse für Zählerstandserfassung, Abschlagsplanänderung, Produktwechsel und weitere versorgerspezifische Funktionen bereit

Kompetent

- Eigenständige Bearbeitung von >450 energiewirtschaftlichen Anliegen von A wie Abschlag bis Z wie Zählerstand
- Hervorragendes Textverständnis dank effektivem Spell-Check
- Natürliche Interaktion mit den Kunden

Unkompliziert

- Implementierung und Go-Live in wenigen Wochen
- Integration mit SAP-Systemen über die SAP BTP (Business Technology Platform)



Ich bin Isa, die digitale Assistentin der Stadtwerke Musterstadt. Ich beantworte dir gerne Fragen rund um das Thema **Energie und Wasser**.

Hier unten zeige ich dir ein paar Vorschläge bei denen ich dir besonders gut helfen kann

- 👉 Du kannst aber auch gerne deine Frage direkt hier im Chat eingippen.
- 👉 Kleiner Tipp: Wenn du **"Menü"** in den Chat schreibst gelangst du wieder zu dieser Themenauswahl.

Zähler und Zählerstand

Abschlag und Zahlungen

Tarife und Produkte

Vertragsverwaltung

Energiemarkt aktuell

vor 12 Minuten

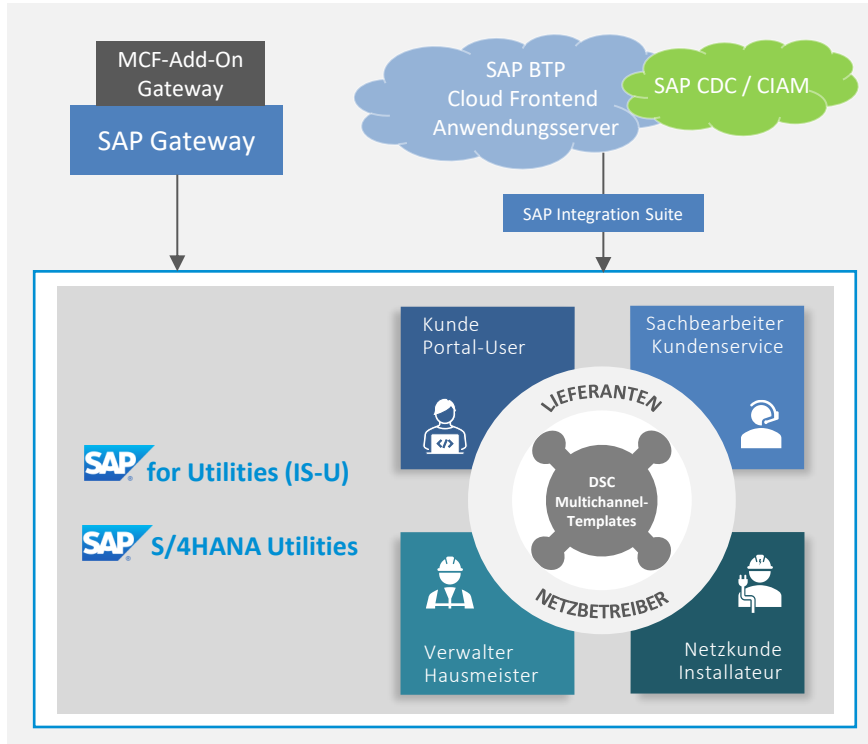
Nachrichte eingeben ...

Powered by Inng



Variante I: On-Premise

Variante II: Cloud



SAP MCF on **SAP S/4HANA & BTP**

- SAP Multichannel Foundation ist zukünftig integraler Bestandteil von SAP S/4HANA for Utilities
- SAP-Standard-Portallösungen für die Versorgungswirtschaft
- Nutzung der optimierten Portaloberflächen auch für Sachbearbeiter/Key-User
- Validierung der Daten, vollständig integrierte End-to-End-Prozesse und automatisierte Back-End-Verarbeitung
- Templates & Best-Practice-Optimierungen für eine schnelle Implementierung und kurze Projektlaufzeiten
- Flexibler modularer Aufbau der Portalfunctionalitäten

Portal-Transformation von SAP ERP zu SAP S/4HANA:


- Entwicklungen bleiben erhalten
- Unkompliziert und schnell
- Zukunfts- und Investitionssicherheit

Mehrwerte mit DSC:

- Mehr als 15 erfahrene Entwickler- & Berater im CX-MCF Team
- > 20 erfolgreiche Portal-Einführungen
- Kontinuierliche Weiterentwicklung und Optimierung der DSC-Portale

Search on SAP Store

Discover, try, and buy solutions from SAP and partners.

- Bieten Sie Ihren Kunden (B2B und B2C) eine optimierte Customer Journey für die bisher zeitaufwendige und überwiegend analoge Beantragung einer Einspeiseanlage.
- Die DSC-EEG-Einspeise-App ermöglicht einen vereinfachten, reibungslosen und vollständigen Prozessablauf zur Beantragung einer Einspeiseanlage (z. B. PV-Anlage). Moderne und benutzerfreundliche, responsive Design-Oberflächen schaffen zudem ein positives Kundenerlebnis.



- DSC baut in den Bereichen Architektur, Entwicklung und Integration Wissen und weitere Kompetenz auf – auch gemeinsam mit unseren Kunden.
- DSC betreibt eine vollständige SAP BTP-Infrastruktur mit Anbindung an On-Premise SAP-Systeme zu Demo- und Schulungszwecken.
- DSC ist Authorization SAP Service-Partner für die SAP Business Technology Platform (SAP BTP)

DSC-Produkte auf der BTP:

- ✓ **DSC Sperrtool@BTP**
- ✓ **DSC Payment Integration@BTP**



Intelligent CX for Utilities:

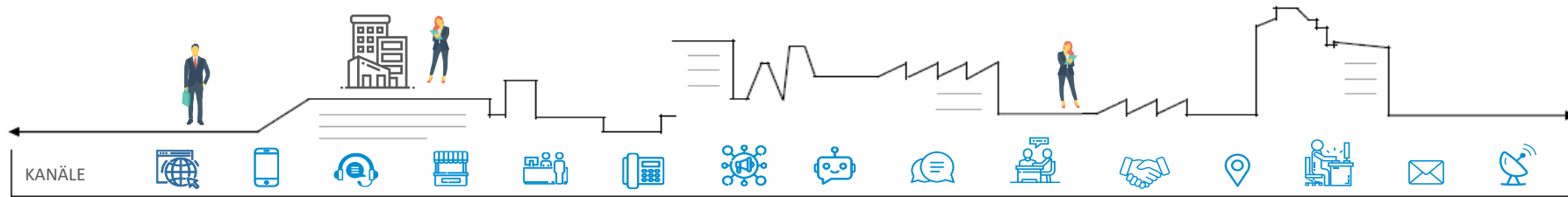
LÖSUNGEN FÜR EINE OPTIMIERTE END-TO-END CUSTOMER JOURNEY



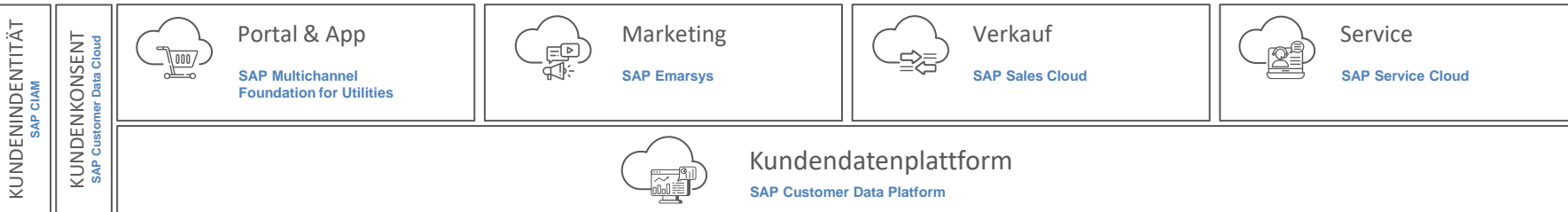
2 SAP CX-Portfolio

VORSTELLUNG SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

Customer Experience – Architektur



KANÄLE



BUSINESS TECHNOLOGY PLATFORM

DATENBANK UND DATENMANAGEMENT

ANALYSEN

ANWENDUNGSENTWICKLUNG UND INTEGRATION

INTELLIGENTE TECHNOLOGIEN



SAP S/4HANA Utilities (Customer Engagement)

SAP DATA CENTER

ODER

HYPERSCALER

Neu:

SAP Service Cloud V2: Neuerungen und Anpassungen durch das Release-Update von September und Oktober 2024

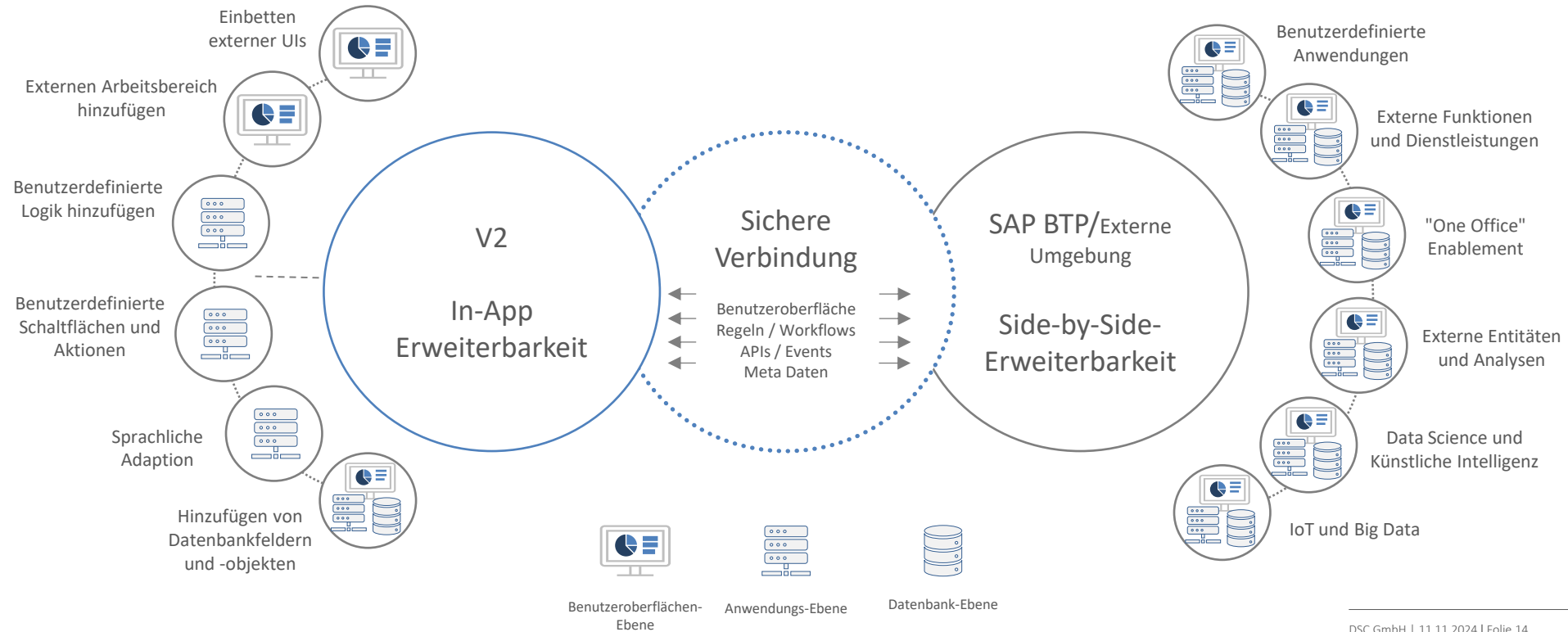
- Integrierte SAP CX AI Toolkit
 - Machine-Learning-Szenarien in der Cloud für den Vertrieb, Service, User Interface Framework
- Fallbezogene Pins auf der Startseite
- Erweiterung der Produktypreplikation aus SAP S/4HANA
- Änderungsverlauf für Administratoren

- Abrufen von Vertragskonten aus SAP S/4HANA
- Abrufen der Objektwert-Hilfe aus SAP S/4HANA
- Abrufen der Kautions aus SAP S/4HANA
- Erstellen Einzugsbeleg
- Durchführen von Aktionen zur Abschlagsberechnung
- Durchführen von Ratenplan-Aktionen
- Durchführen von Ableseaktionen
- Replizieren technischer Stammdaten aus SAP S/4HANA

**Regelmäßige Innovationen
durch UPDATES**

Erweiterbarkeit

In-App Erweiterbarkeit ← → Side-by-Side Erweiterbarkeit



Erweiterbarkeit

Erweiterungsmöglichkeiten

Erweiterung der Softwareplattform, ohne Änderung der ursprünglichen Codebasis. Dadurch können Basisfunktionen ergänzt und neue Funktionen umgesetzt werden.

■ Customizing

- Kundenspezifische Felder, Feldattribute, Validierungen, Ermittlungen/Determination
- Externe Hooks, um beim Sichern einer Anwendung externe Funktionen zu aktivieren

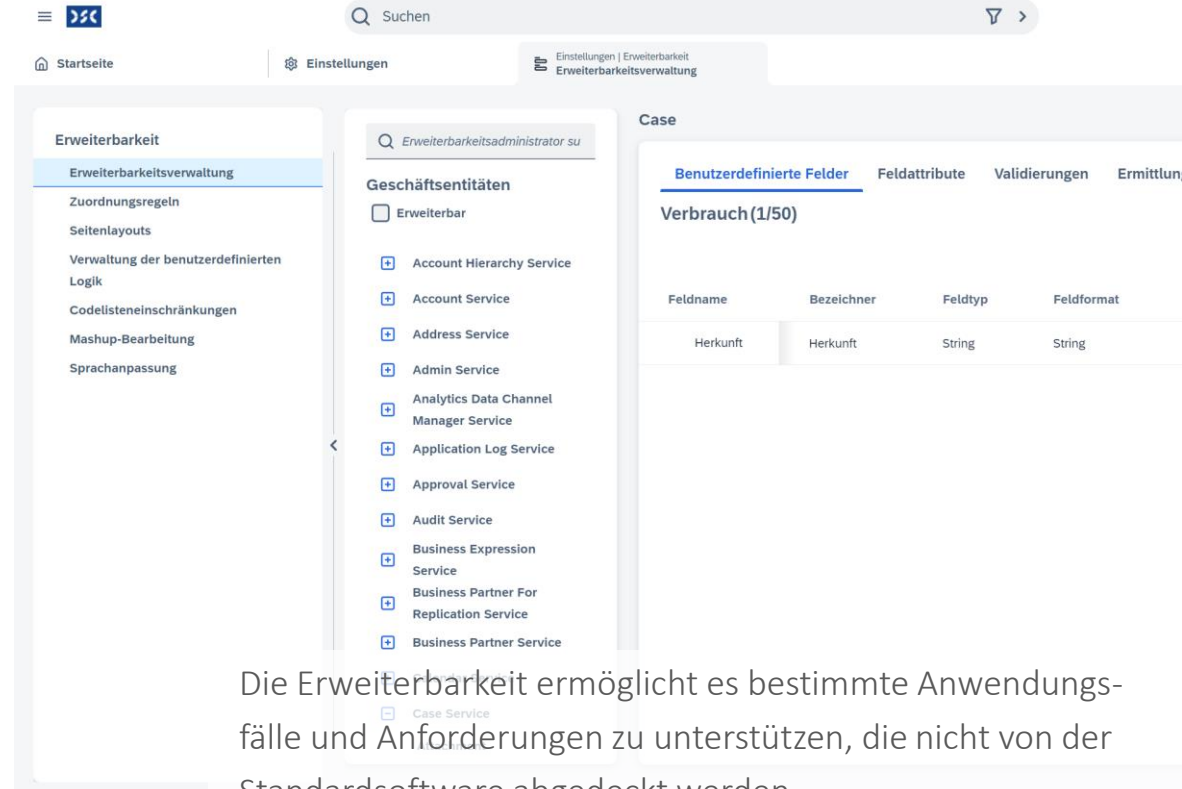
■ Entwicklung von Add-Ons

- Mashups

■ SAP Business Technology Platform (BTP)

- Eine Plattform für Erweiterungen und Integrationen
- Verbindung von SAP- und Nicht-SAP-Anwendungen

■ Erweiterbarkeit mit SAP-Build-Apps



The screenshot shows the SAP CX Admin console interface. The left sidebar is titled 'Erweiterbarkeit' and contains a menu with items like 'Erweiterbarkeitsverwaltung', 'Zuordnungsregeln', 'Seitenlayouts', 'Verwaltung der benutzerdefinierten Logik', 'Codelisteneinschränkungen', 'Mashup-Bearbeitung', and 'Sprachanpassung'. The main content area is titled 'Erweiterbarkeitsverwaltung' and shows a search bar with 'Erweiterbarkeitsadministrator.su'. Below the search bar is a section for 'Geschäftsentitäten' with a checkbox for 'Erweiterbar' and a list of services including 'Account Hierarchy Service', 'Account Service', 'Address Service', 'Admin Service', 'Analytics Data Channel Manager Service', 'Application Log Service', 'Approval Service', 'Audit Service', 'Business Expression Service', 'Business Partner For Replication Service', and 'Business Partner Service'. On the right, there is a 'Case' section with a sub-section 'Benutzerdefinierte Felder' and a table titled 'Verbrauch (1/50)'. The table has columns for 'Feldname', 'Bezeichner', 'Feldtyp', and 'Feldformat', with one row showing 'Herkunft' for both 'Feldname' and 'Bezeichner', and 'String' for both 'Feldtyp' and 'Feldformat'.

Die Erweiterbarkeit ermöglicht es bestimmte Anwendungsfälle und Anforderungen zu unterstützen, die nicht von der Standardsoftware abgedeckt werden.

Transformationsphasen

- **Erkundungsphase:**
 - Verstehe, was die neue Version bietet und wie sie mit den Geschäftszielen übereinstimmt.
- **Assessment-Phase:**
 - Bewerten der Bereitschaft Ihres aktuellen Systems für den Übergang.
 - In dieser Phase kommt der "Readiness Check" zum Einsatz.
- **Planungsphase:**
 - Entwicklung einer detaillierten Strategie für den Übergang.
- **Übergangsphase:**
 - **"Data Transfer Tool"** (Stammdaten, BusinessObjects, Vorgänge etc. – sowie auch zugehörige Konfigurationen)
 - Mit dem Kauf der V2-Lösung wird das Datentransfer-Tool als BETA in der V1-Lösung über einen Feature-Schalter aktiviert
- **Überwachungsphase:**
 - Überblick über den Fortschritt der Umstellung und korrekten Umsetzung.
- **Test- und Cutover-Phase:**
 - Testen des neuen Systems und Betrieb darauf umstellen.
- **Go-Live und darüber hinaus:**
 - Erfolgreichen Übergang und kontinuierliche Verbesserungen planen.

Readiness Check Tool

- **Key Capabilities/Wichtige Fähigkeiten:**
 - Fasst Details zur Lösungseinführung im bestehenden V1 (C4C NGAP) System zusammen.
 - Berichtet über das Scoping von V1, den Umfang der Anpassung von V1 (Anzahl der Erweiterungsfelder, PDIs, Mashups,...).
 - Objektweise Informationen darüber, was von V1 auf V2 durch Transition Tools übertragen werden kann.
- **Business Benefits/Geschäftliche Vorteile:**
 - Bewertungstool zur Unterstützung von Professional Services, Implementierungspartnern und der IT der Kunden, um den Aufwand und die Dauer des Übergangs einzuschätzen.
 - Ermöglicht es Kunden, das volle Potenzial von V2 zu nutzen, indem es Feature-Gleichwertigkeit und Innovationen durch Anleitungen und Best Practices bietet.
- **Erste Schritte:**
 - Eröffnen eines Kunden-Ticket (Komponente: LOD-LE-MIG-CNS) -> Beantragung Readiness Check Tool
 - Der Zugriff auf den Readiness Check wird vom Produktteam gewährt, unter Berücksichtigung der Zeitplanung und der Go-live-Details für den Wechsel zu V2.
 - Nach Erhalt des Zugangs zum Readiness Check erteilen Sie dem Admin die Berechtigungen, um die Transition Tools im Readiness Check Tool-Arbeitsbereich einem Admin-Benutzer zuzuweisen.

"Migration assessment service for SAP Sales Cloud and SAP Service Cloud, ein SAP-Katalogdienst, der bei der Bewertung und detaillierten Planung für den Umzug aller Konfigurationen, Integrationen und benutzerdefinierten SDK-Codes von V1 zu V2." – SAP

VORSTELLUNG SAP CX-PORTFOLIO | SAP SALES & SERVICE CLOUD V2

SAP CX AI Toolkit



Integration mehrerer Datenquellen
wie Vertrieb, Service, Handel und Microsoft 365

Automatisierung zeitaufwendiger Aufgaben

Automatisierung vieler zeitaufwendiger Aufgaben und die schnelle Analyse von Unternehmensdaten zur Effizienzsteigerung.
Automatisierung von Routineaufgaben durch generative KI

Intelligente Kundenprofile

Mit der CDP-Integration umfassende personalisierte Interaktionen ermöglichen

Intelligente Fragen und Antworten

Proaktive Erkennung von Fragen in Gesprächen und fundierte Antworten basierend auf Unternehmenswissen

Intelligente Terminierung

Optimiertes Kalendermanagement und effiziente Terminvergabe durch personalisierte KI-Antworten

SAP Joule

KI-gestützte, kontextbezogene Unterstützung für Vertriebsmitarbeiter, nahtlose Integration in Arbeitsumgebungen

Konfigurierbare Tools

Datenquellen und Generierungstools konfigurieren und eigene Prompt-Vorlagen erstellen

Vertrauenswürdige KI-Ebene

Eine Kontextgrundlage für SAP-Daten, PII-Verschlüsselung und Verzerrungsvermeidung

Schutz und Sicherheit von Unternehmensdaten

Schutz personenbezogener Daten durch Verschlüsselung und verzichtet auf die Datenspeicherung in LLMs

Rollenspezifische KI-Tools

zur zielgerichteten Unterstützung, z. B. bei der Kundenkommunikation, der Datensatzzusammenfassung sowie der KI-gestützten Deal-Bewertung und Vorhersagemodellen

Komplette Unterstützung für Teams

wie Vertrieb, Service und Commerce durch spezifische KI-Tools und -Funktionen

Intelligent CX for Utilities:

LÖSUNGEN FÜR EINE OPTIMIERTE END-TO-END CUSTOMER JOURNEY



3 DSC-Quickstart
SAP Service Cloud V2
und System-Demo

Die unterschiedlichen vordefinierten Cloud-Pakete bieten die Möglichkeit, branchenrelevante, ausgewählte Funktionen aus dem SAP Customer Experience-Portfolio schnell und effizient zu nutzen.

Die Pakete sind individuell buchbar und können im Funktionsumfang nach Bedarf erweitert werden.



- Kundenidentifikation anhand versorgerspezifischer Kriterien
- Integration 360°-Sicht
- Durchführung diverser Serviceprozesse im Versorgerumfeld
- Integration in die Backend-Systeme

- Geschäftspartnermanagement
- Aktivitäten- und Besuchsmanagement
- Lead-, Opportunity- und Angebotsmanagement
- Vertriebsunterstützung durch Aktivitätensteuerung
- Integration von MS Office und Lotus Notes
- Integration vertrieblicher Produkte
- Erfolgsmessung durch integriertes Berichtswesen



DIALOGMANAGEMENTSYSTEM

- Einbindung der folgenden Kanäle (Omnichannel-Unterstützung) durch etablierte Anbieter:
 - Microsoft Teams
 - Chat (bspw. SMS-Chat / Drittanbieterlösung kann eingebunden werden)
 - Social Media
 - E-Mail
 - Brief (Texterkennung via KI / OCR optional möglich)
 - Telefon (CTI-Anbieter Lizenz erforderlich)

AGENT DESKTOP

- Arbeitsbereich des Mitarbeiters
- Drehscheibe für Kundenansprache
- Kundenidentifikation
- Zentraler Einstieg für alle Kundenservice Mitarbeiter und SAP-Transaktionen

TICKET- UND FALL-MANAGEMENT

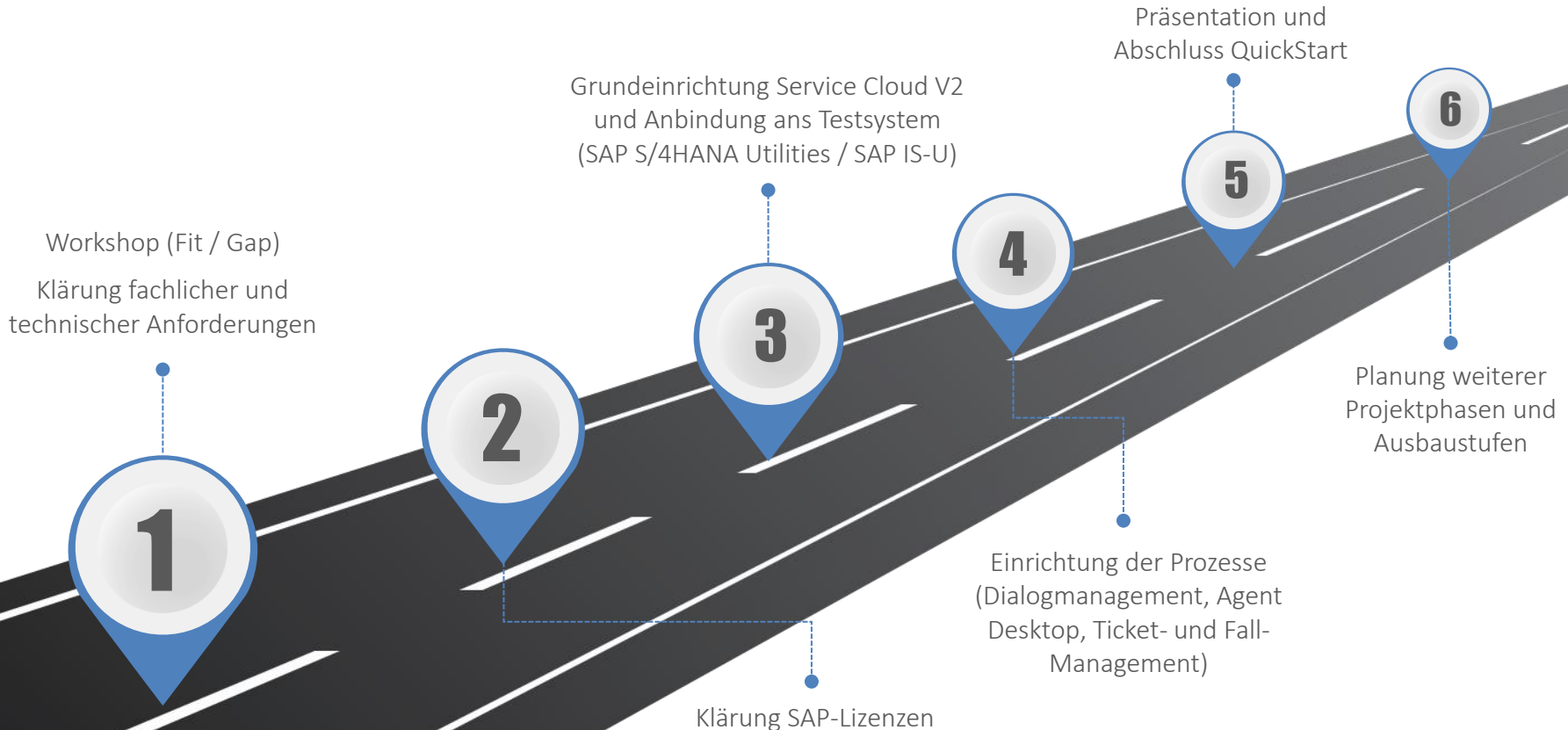
- Ticket-/Fall-Framework
- Service-Level-Management
- Intelligentes Fallmanagement (Automatisierung & Business Flows einstellbar)
- Prioritäts-Management
- Kundenanliegen werden kategorisiert und verteilt (KI-basiert)

UTILITIES-FEATURES (PHASE 2)

- Kundenübersicht, Kundendaten Anlegen/Bearbeiten, Verträge, Vertragskonten, Einzug und Auszug
- Finanzübersicht, Rechnungskorrektur, Anpassungsstorno, Abschlagspläne, FI-Sperren, Bankdaten, Ratenpläne
- Zählerstand erfassung und Abschlagsberechnung durchführen, Ableseaktionen planen
- Lieferstellenumfeld

DSC-QUICKSTART SAP SERVICE CLOUD V2

Roadmap (vom Start bis zum Go-live in 4-6 Wochen)



DSC-QUICKSTART SAP SERVICE CLOUD V2

Projekttablauf | Beispiel Projektplan TIME-TO-MARKET 4 - 6 WOCHEN

DSC Quickstart Service Cloud V2										
Projektphase/(Nr.) Sprint	Woche 0	Woche 1	Woche 2	Woche 3	Woche 4	Woche 5	Woche 6	Woche 7	Woche 8	
Projektinitialisierung Phase										
Grundeinrichtung und Integration		Basis								
Berechtigungen und Rollenkonzept				Basis						
Dialogmanagementsystem					Phase 1					
Agent Desktop & Ticketsystem					Phase 1					
Übergreifender Test							Test			
Abstimmung & Workshops		[Hatched bar]								
Phase 2 / weitere Funktionen								Phase 2		



MEHRWERTE – WECHSEL IN DIE CLOUD

- Mobile Nutzung auf verschiedenen Endgeräten – dadurch stehen relevante & aktuelle Daten jederzeit zur Verfügung.
- Benutzerfreundliche Oberflächen – Profitieren Sie von intuitiven Benutzeroberflächen und einem Responsive Design für Desktop-PC, Tablet und Smartphone.
- Effizientere KI-gestützte Prozesse – die Cloud ist die Grundlagentechnologie der Digitalisierung
- Bearbeitung von Kundenanfragen in Echtzeit
- Optimierte Systemlandschaft/IT-Sicherheit
- Die SAP Service Cloud V2 lässt sich nahtlos in vorhandene IT-Systeme integrieren. Aufgrund dessen ist es möglich, unterschiedliche Prozesse auf einer Systemoberfläche darzustellen, was wiederum die Bearbeitung für Servicemitarbeiter erheblich vereinfacht. (Verfügbare Standardintegrationen sind z. B. SAP ERP, SAP IS-U, SAP S/4HANA basierend auf SAP HTML GUI, JSON-RPC und OData-Services.)
- Erheblich verkürzte Release-Zyklen – Teilhabe an Innovationen



MEHRWERTE MIT DSC

- CX-Team mit > 25 Berater- und Entwickler/-innen
- CX-Team mit zertifizierten Cloud-Beratern und Projektmanagern
- DSC ist offizieller Service Partner für die Business Technology Platform (SAP BTP)
- SAP Cloud- und SAP S/4HANA-Projekterfahrungen und erfolgreiche Projektreferenzen in der D-A-CH-Region für Energieversorgungsunternehmen
- Umfangreiche und langjährige Expertise im SAP CRM und Cloud-Umfeld
- 30 Jahre Utilities-Expertise (SAP Gold Partner Service und Build)
- Demo-Systemlandschaft (SAP BTP-Infrastruktur mit Anbindung an On-Premise SAP-Systeme, Sales & Service Cloud V2 lizenziert) vorhanden
- Unterstützt eine optimierte SAP-Integration
- Time-to-market 4 - 6 Wochen

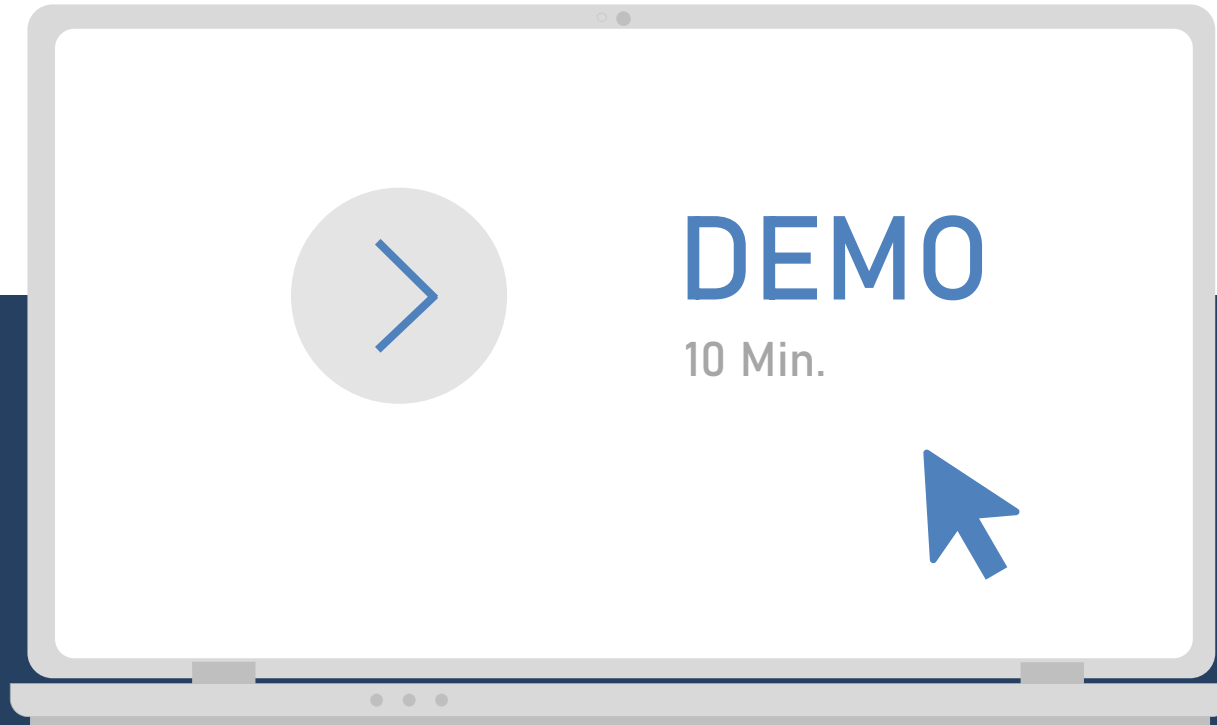
Pricing (Phase 1)

Time-to-market 4 - 6 Wochen

- Grundeinrichtung und Integration
- Berechtigungen und Rollenkonzept
- Dialogmanagementsystem
- Agent Desktop / Ticket- und Fallmanagement
- Abstimmung & Workshops

Paketpreis: 39.500,- €

SPECIAL OFFER





ANSPRECHPARTNER



MARCUS CHRISTMANN

Leiter Vertrieb

✉ marcus.christmann@dsc-gmbh.com

☎ +49 160 7425 060



PHILIPP STELTEMEIER

Produktvertrieb

✉ philipp.steltemeier@dsc-gmbh.com

☎ +49 152 3953 3160

www.dsc-gmbh.com

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH
Carl-Benz-Straße 16 a | 69198 Schriesheim

A wide-angle photograph of a paved road curving to the right. The road surface is dark asphalt with white lane markings. On the right side of the road, there is a concrete curb with alternating yellow and grey painted sections. In the background, there are rolling mountains under a sky with soft, golden light from the setting or rising sun. Several wind turbines are visible on the hills in the distance. The overall atmosphere is serene and open.

Vielen Dank!



DSC-COPYRIGHT UND DISCLAIMER

Verantwortlich für den Inhalt nach §55Abs.2RStV

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH
Ingo Sundermann
Carl-Benz-Str. 16 a | 69198 Schriesheim

Die hier enthaltenen Angaben wurden sorgfältig recherchiert und geprüft. Sie unterliegen einer ständigen Kontrolle und werden laufend aktualisiert. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der enthaltenen Informationen wird keine Garantie oder Haftung von DSC übernommen.

Angaben in dieser Publikation, die sich auf bevorstehende Planungen, Ereignisse oder Ergebnisse beziehen, sind zukunftsgerichtet, ebenso Aussagen, die Worte wie "glaubt", "erwartet", "plant", "ahnt" oder ähnliche beinhalten. Diese Aussagen sind mit Risiken und Ungewissheiten verbunden und basieren auf gegenwärtigen Erwartungen. Die tatsächlichen Ergebnisse können daher wesentlich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen geäußerten Erwartungen abweichen.

Hinweis zur Rechtsberatung

Die DSC GmbH hat keine Erlaubnis nach § 1 Rechtsberatungsgesetz. Die in diesem Dokument bereitgestellten Inhalte dienen deshalb ausschließlich Ihrer Information und stellen keine Rechtsberatung dar.

Copyright © DSC GmbH – alle Rechte vorbehalten

An den in unseren Unterlagen veröffentlichten Texten, Logos, Bildern, Grafiken, Ton-, Video- und Animationsdateien behalten wir uns alle Rechte ausdrücklich vor. Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder Teilen daraus, sind zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung der DSC Unternehmensberatung und Software GmbH nicht gestattet.

SAP® und alle genannten SAP-Produkte und -Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Eigentum der SAP SE in Deutschland und vielen anderen Ländern. Weitere genannte Marken, Warenzeichen und registrierte Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

Bildnachweise: Asphalt Autobahn und Küste mit Berg-Naturlandschaft bei Sonnenuntergang. Hochwinkelansicht (#2394473621): © ABCDstock – shutterstock.com; Globale Netzwerkverbindung, Omni Channel (# 393368821): © shutterstock.com; Businessman using cloud computing connect at big data on global network connection (#1419224786): © PopTika – shutterstock.com; Cloud-Computing-Technologie Internet auf Converging Point of Circuit mit abstraktem blauen Hintergrund (#2033908043): © PeachShutterStock – shutterstock.com; Junge Frau, die Rechnungen auf Laptop bezahlt und auf Sofa sitzt (# 421781575): © baranq – shutterstock.com; Hände, die die globale Netzwerkverbindung berühren, Omni Channel (# 393368821): © PopTika – shutterstock.com; Omni channel technology of online retail business (# 1564080886): © Summit Art Creations – shutterstock.com; Verwendung des System-AI-Chatbot in Computer- oder mobilen Anwendungen zur Verwendung von Chatboten (# 2129414402): © Deemerwha studio – shutterstock.com; Arbeitnehmer bauen Energiesystem mit Solarpaneelen für Strom zusammen (# 2141200259): © alphaspirit.it – shutterstock.com; Icons: flaticon.com