

HAUSMESSE 2024

SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2 – KUNDENINTERAKTION NEU GEDACHT

MANUEL ZEILER, TIMO GERHARDT



Auf einen Blick

DIE REFERENTEN



MANUEL ZEILER

Lead Consultant

- ✓ CRM
- ✓ Systemintegration
- ✓ Sales and Distribution



TIMO GERHARDT

Consultant

- ✓ Customer Service
- ✓ Quality Management
- ✓ Plant Maintenance

MÖGLICHERWEISE FRAGEN SIE SICH...

- Was bietet mir die Sales & Service Cloud V2?
 - Welche Vorteile genießen Nutzer gerade im Vergleich zum Vorgänger?
 - Welche KI-Funktionen gibt es und wie groß ist deren Mehrwert?
- Ist ein Umstieg auf die V2 notwendig und wann ist dafür der richtige Zeitpunkt?
- Wie unterstützt SAP den Umstieg?
- Wird bei einer Neueinführung die Sales und Service Cloud V1 oder dessen Nachfolger empfohlen?
- Ist die Sales und Service Cloud V2 bereits so ausgereift wie der Vorgänger und welche Features können wir noch erwarten?



Für eine optimale Kundeninteraktion

DIE KEY-FEATURES DER SALES UND SERVICE CLOUD V2



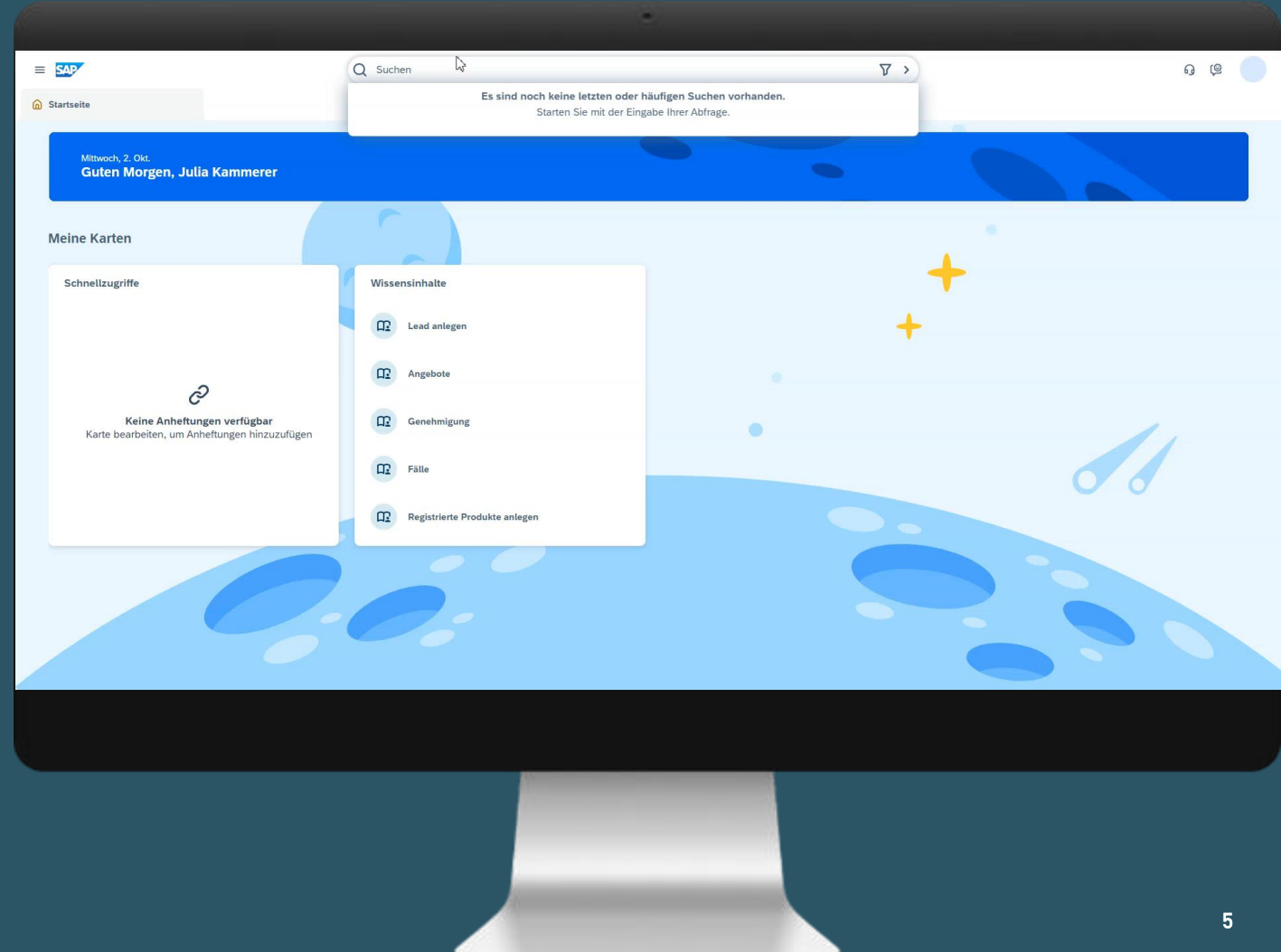
MEHRWERT DURCH MICROSERVICE-TECHNOLOGIE



Cloud-basierte Microservices ermöglichen eine hohe Skalierbarkeit

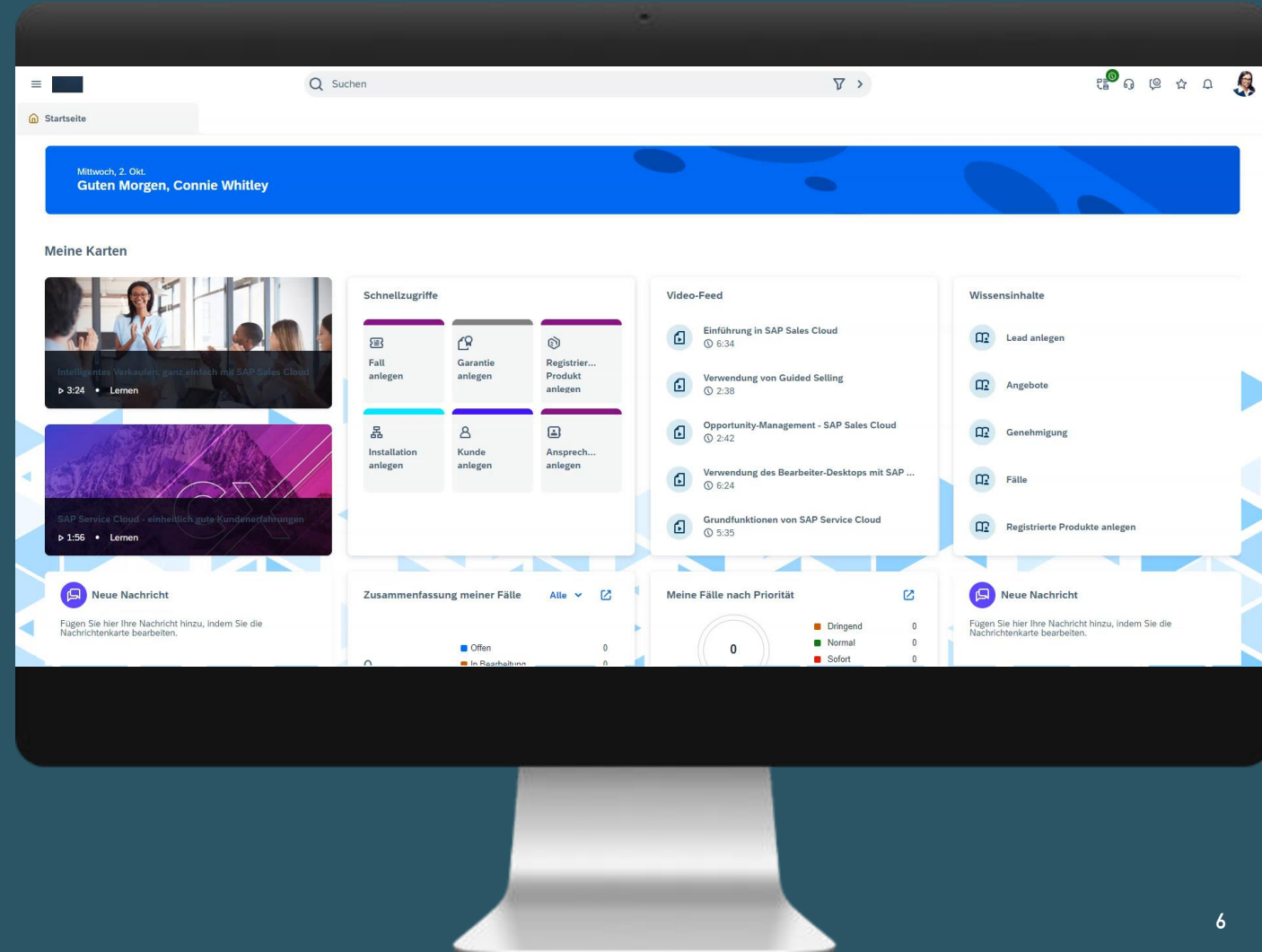
Modularer Ansatz minimiert Ausfallrisiken und ermöglicht schnelle Updates

Deutlich kürzere Ladezeiten im Vergleich zum Vorgänger



Alle Infos an einem Ort

DER BEARBEITER-DESKTOP FÜR DIE 360°-KUNDENSICHT



Steuern Sie den weiteren Prozess zentral

INTEGRATIONSMÖGLICHKEITEN IM CUSTOMER HUB



SAP

Home

Search

Customer Hub

CBont Industries

1000240

Houston, TX

Account A

Joe Wills

ABC Classification

Main Contact

Conversation With

Joe Wills

Purchasing Manager, Administration Department

Contact ID: 1000223

Phone: +65 85185645

Gender: Male

Email: joe.wills@cbontLx.demo.sap

Mobile: +1 913-269-9310

Date of Birth:

Contacts (26)

Oscar Thomas

Sales Manager, Sales Department

Hailey Lynn

IT Manager, IT Department

Emilia Gardner

Production Manager, Production Department

Addresses (2)

Suite House No: 2600 / 4567 San Felipe / Houston TX 7705...

What would you like to do?

S4 Transactions B2C S4 Transactions B2B ASM E-mail + Create

Timeline Entities Manage Customer Return FSM Dashboard Scheduler Service Order(Email) Create Service Order AG

1 Equipment 2 Service & Parts 3 Service Order 4 Appointment

Service Order #8000009659 has been created

Create Service Order

General Data

Description * Customer Repair

Start Date 2023-10-09

End Date 2023-10-12

Priority 3

Parties Involved

Customer * CBont Industries (USCU-CUS89)

Equipment 10001851

Responsible * Richard Harrison

Service Order #8000009659 has been created

SAP FSM Einsatzplanung

SAP

Home

Search

Customer Hub

CBont Industries

1000240

Houston, TX

Account A

Joe Wills

ABC Classification

Main Contact

Conversation With

Joe Wills

Purchasing Manager, Administration Department

Contact ID: 1000223

Phone: +65 85185645

Gender: Male

Email: joe.wills@cbontLx.demo.sap

Mobile: +1 913-269-9310

Date of Birth:

Contacts (26)

Oscar Thomas

Sales Manager, Sales Department

Hailey Lynn

IT Manager, IT Department

Emilia Gardner

Production Manager, Production Department

Addresses (2)

Suite House No: 2600 / 4567 San Felipe / Houston TX 7705...

What would you like to do?

S4 Transactions B2C S4 Transactions B2B ASM E-mail + Create

Timeline Entities Manage Customer Return FSM Dashboard Scheduler Service Order(Email) Create Service Order AG

Check Available Slots

09 Oct 2023

Philip White

14:00 - 16:00

16:00 - 18:00

18:00 - 20:00

20:00 - 22:00

22:00 - 00:00

Book

Peter Williams

15:00 - 17:00

16:00 - 18:00

20:00 - 22:00

20:00 - 22:00

22:00 - 00:00

Book

Brian Paulsen

15:00 - 17:00

16:00 - 18:00

20:00 - 22:00

20:00 - 22:00

22:00 - 00:00

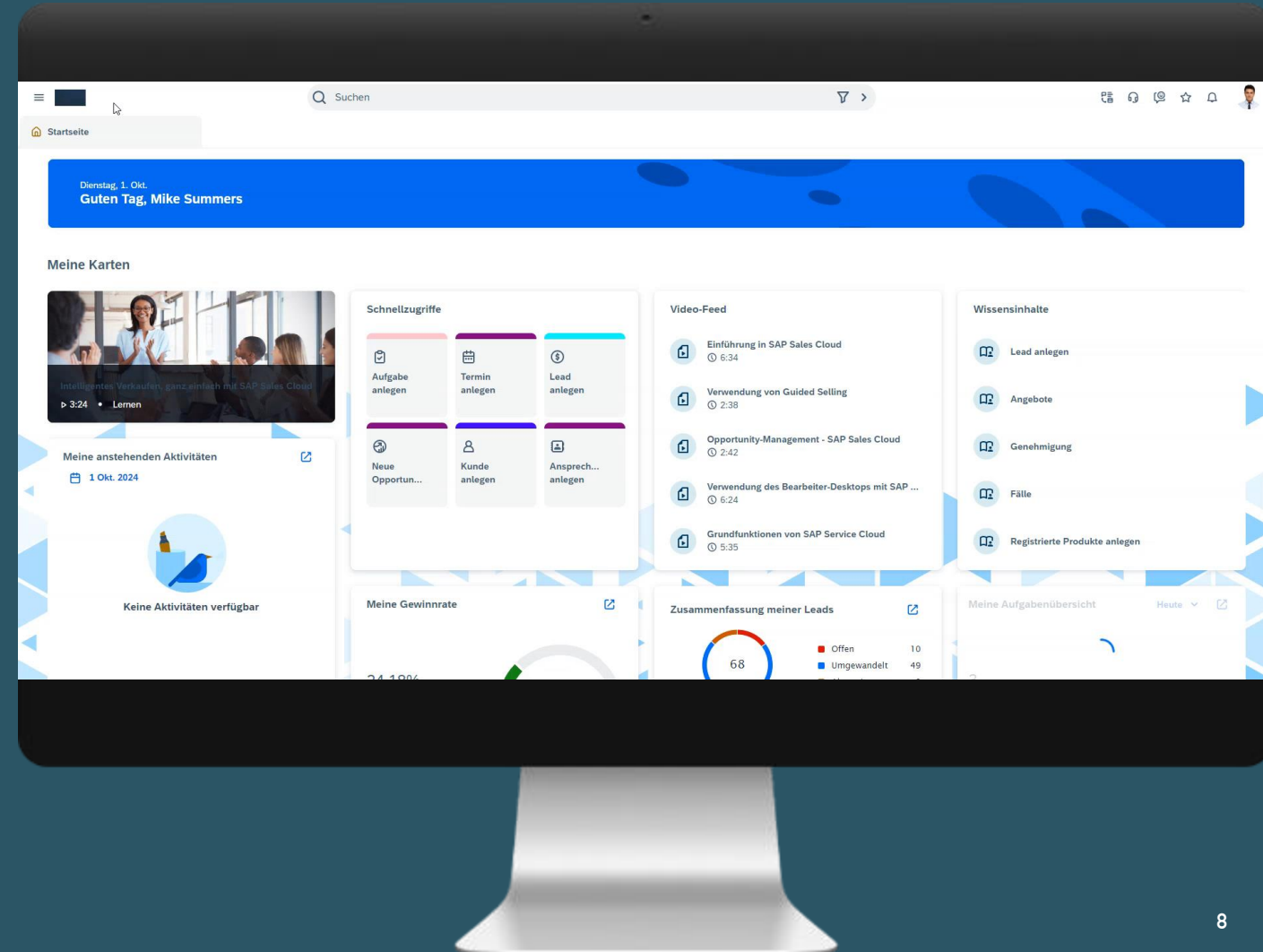
Book

SAP S/4HANA Service Order

7

Der Gamechanger in Sales

LEAD UND OPPORTUNITY SCORING

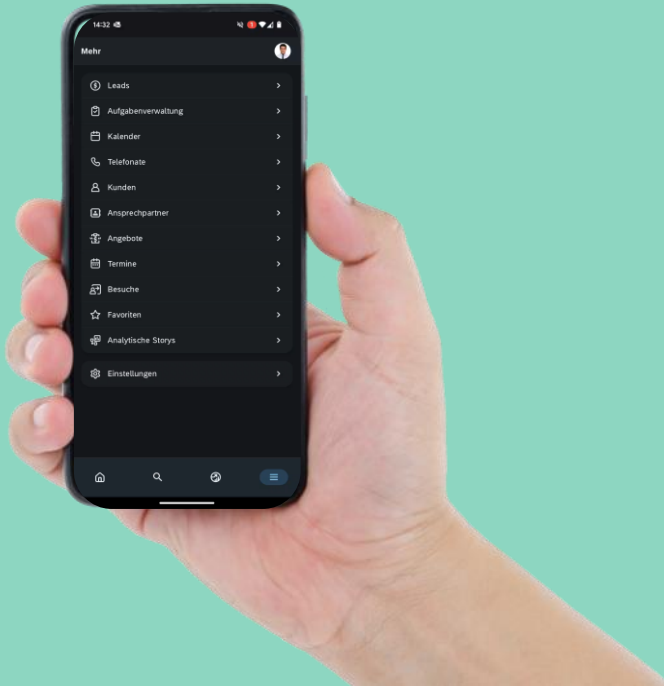


Ihre Kunden und offene Fälle auf einem Blick

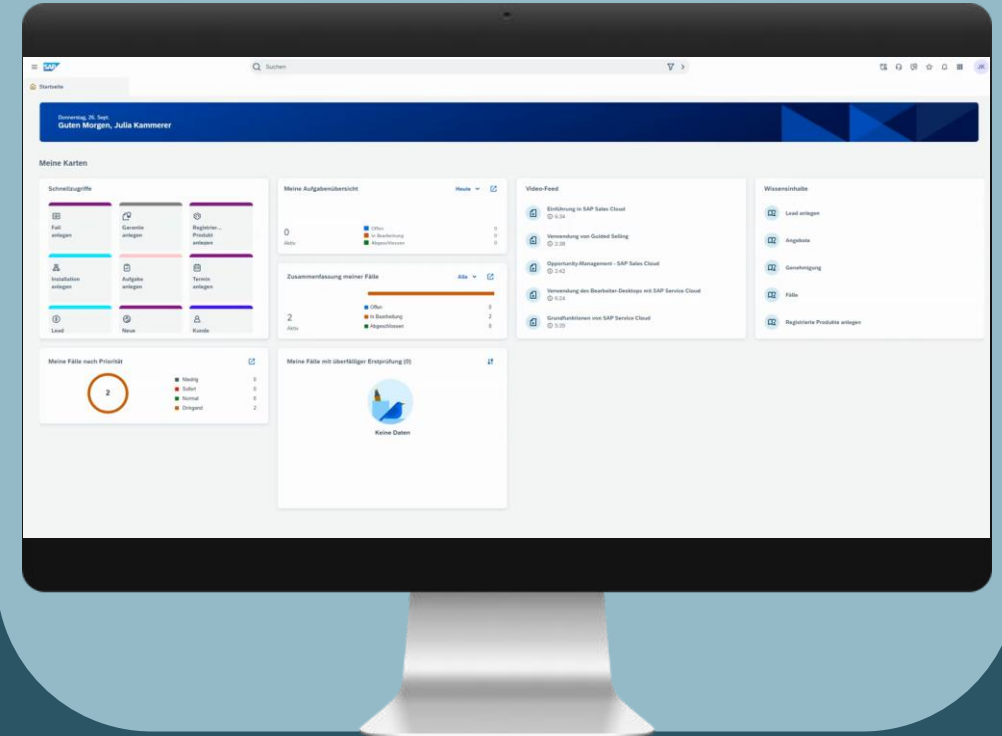
KI-GENERIERTE ZUSAMMENFASSUNGEN



Im Sales-Bereich:
Kundenzusammenfassungen



Im Service-Bereich:
Fallzusammenfassungen

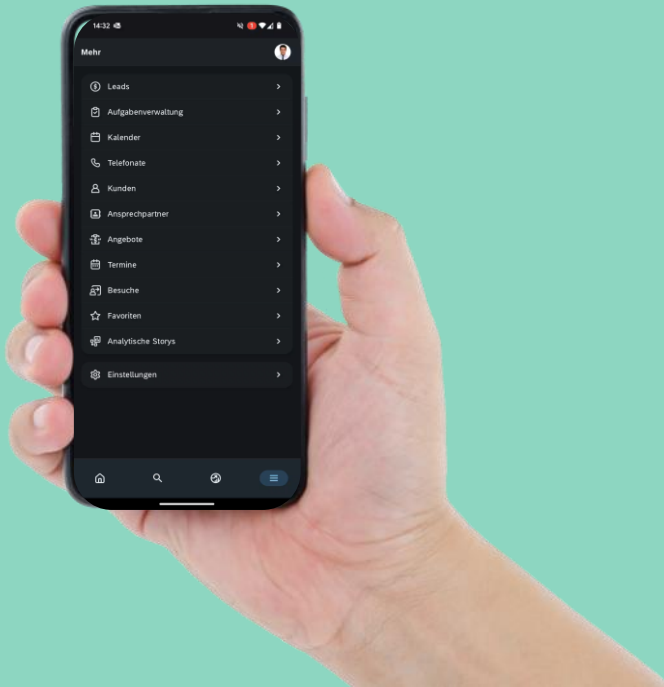


Ihre Kunden und offene Fälle auf einem Blick

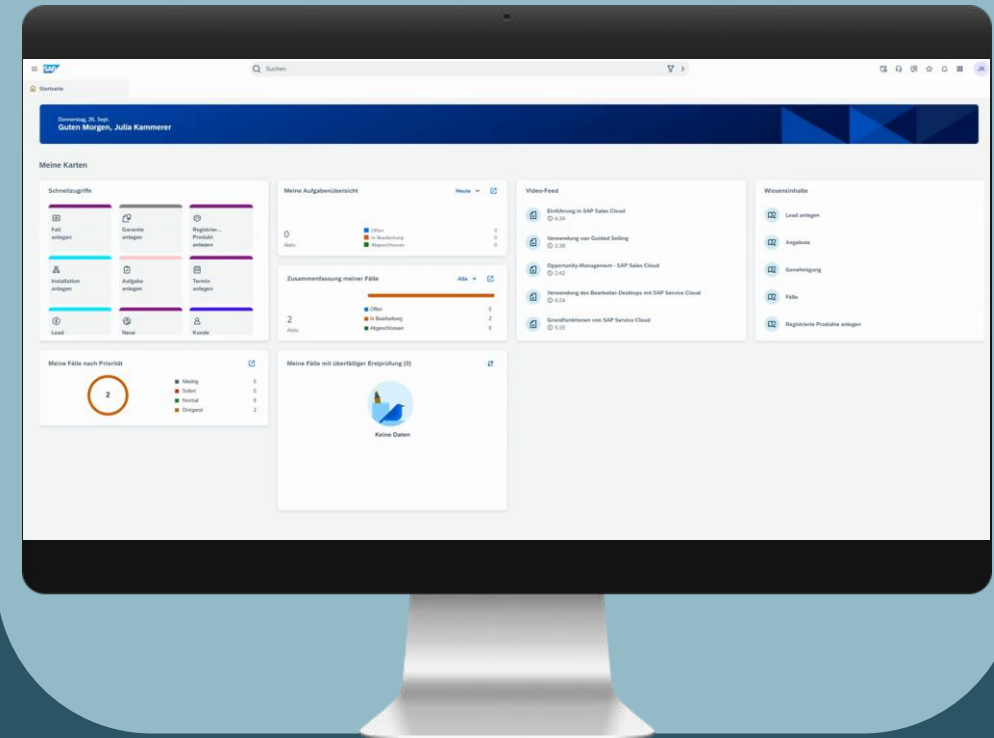
KI-GENERIERTE ZUSAMMENFASSUNGEN



Im Sales-Bereich:
Kundenzusammenfassungen

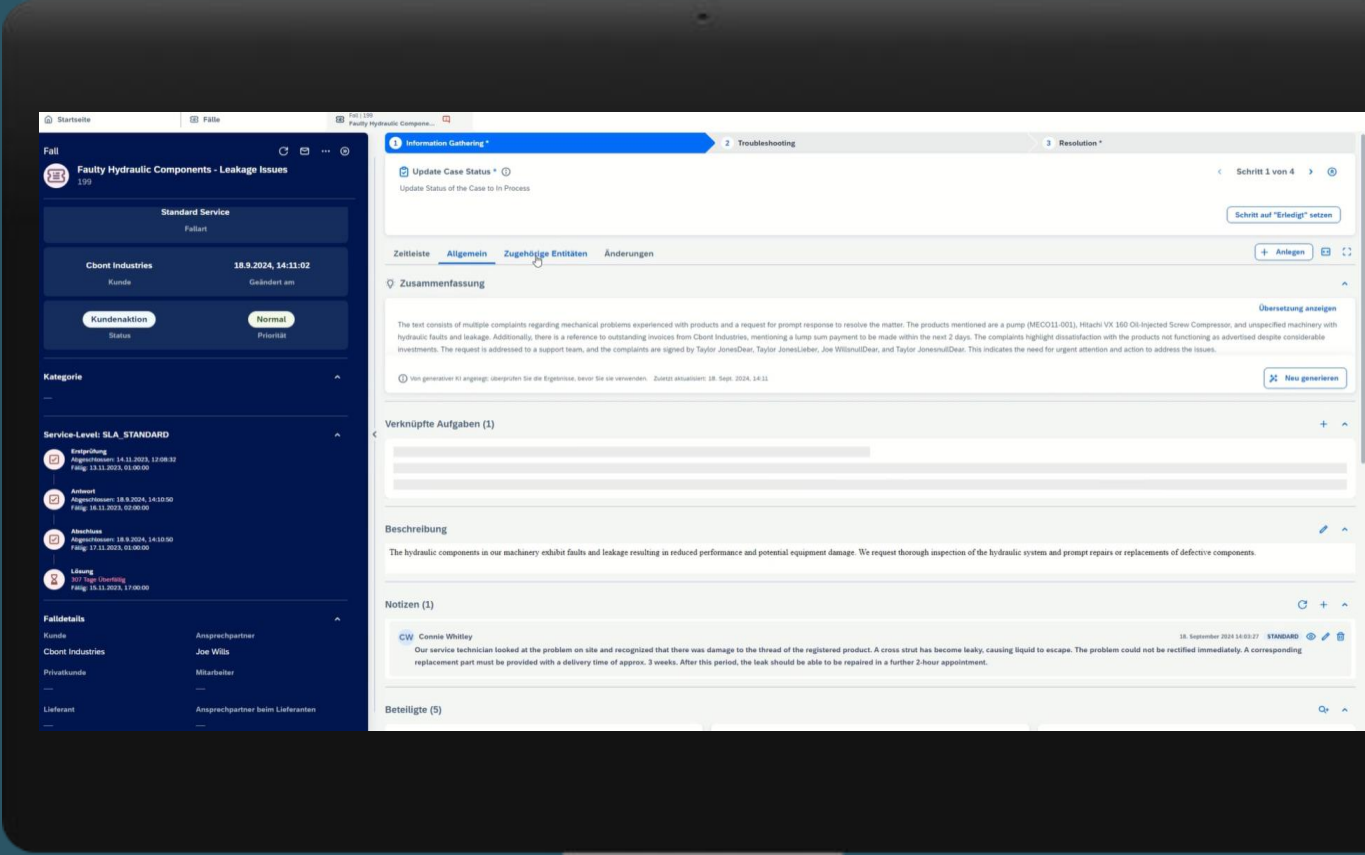


Im Service-Bereich:
Fallzusammenfassungen



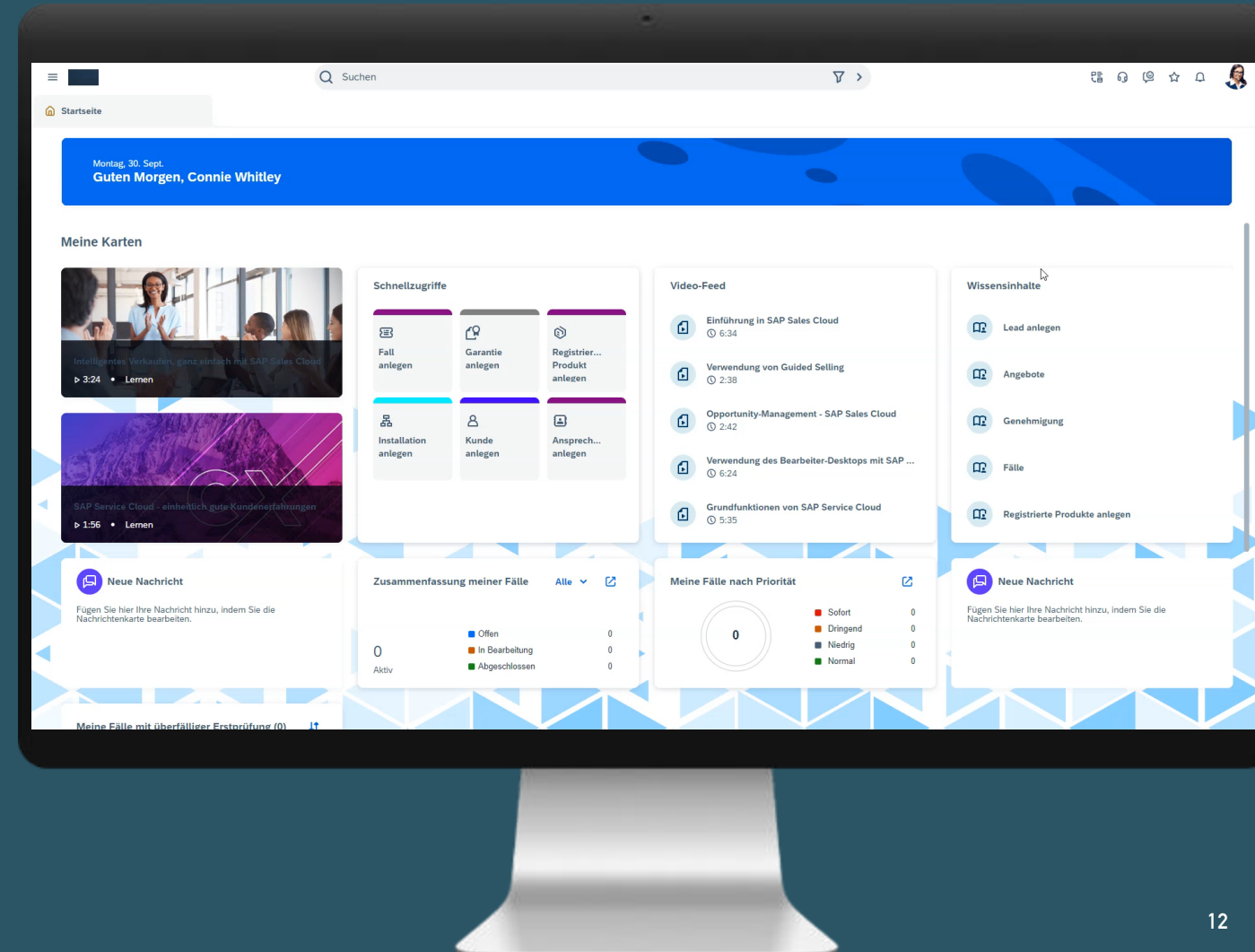
Zeitersparnis durch Generative AI

AUTOMATISCHE GENERIERUNG VON E-MAILS



Profitieren Sie von vorhandenem Know-How

KNOWLEDGE HUB UND FINDUNG ÄHNLICHER FÄLLE



DIE KI-HIGHLIGHTS

Sales



- Lead Scoring
- Opportunity Scoring
- Kundenübersicht
- Handlungsempfehlung
- Trendthemen

Service



- Fallkategorisierung
- Fallzusammenfassung
- Findung ähnlicher Fälle
- Handlungsempfehlung
- Trendthemen

Kommunikation



- Contact Scoring
- Übersetzung
- Mail-Empfehlungen
- Stimmungsanalyse
- Profanitätsprüfung

FRÜHERE ADDONS STANDARDMÄßIG IN DER V2 ENTHALTEN



V2

Vollintegrierte Funktionen:

- Agent Desktop
- Relationship Intelligence
- Customer Insights
- Guided Selling
- Intelligent Sales Execution

Für eine nahtlose Experience

INTEGRATIONSMÖGLICHKEITEN DER V2



WIE UNS SAP DABEI UNTERSTÜTZT

Evaluierungsphase:

Readiness Check Tool

- Zusammenfassung der Details der Solution Implementation der bestehenden V1
- Reports über V1-Scoping und des bestehenden Customizings
- Grundlage für Schätzung von Aufwand und Dauer
- Sicherstellen von Funktionsparität



Übergangsphase:

Data Transfer Tool

- Einfacher Datentransfer von der V1 in die V2 für Business Objects und Konfigurationen
- Mit Status zum Fortschritt des Transfers
- Geschätzter Aufwand von unter drei Wochen für den vollständigen Transfer
- Ständige Verbesserungen des Tools auf Basis von Kundenfeedback



WOHIN FÜHRT DER WEG FÜR SIE?

V1

- Weiterhin Wartung
- Kein geplantes End of Life
- Hohe Produktreife

V2

- Investitionssicherheit
- Entwicklungsfokus
- Zukunftsweisende BTP
- Langfristiger Support



Kontinuierliche
Updates



Road Map Explorer
„What's new?“

Wohin geht die Reise?

DIE ROADMAP ZUR V2

The screenshot displays the SAP Road Map Explorer interface. At the top, there's a search bar with the placeholder text "Search SAP Road Map by keyword, product, industry or process" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar, it says "230 Road Map Items". Below the search bar, there are filters for "SAP Service Cloud Vers..." and "SAP Sales Cloud Version 2", along with a "Clear all" button. On the right side, there's a "Date Range" dropdown set to "Earliest - Latest", a "Download" button, and a "Share" button. The main content area is divided into four columns representing different time periods: Q3 2024, Q4 2024, Q1 2025, and Q2 2025. Each column has a "Collapse All" link. The Q3 2024 column is expanded, showing three items: "Customer Engagement" (DELIVERED), "Opportunity and Pipeline Management" (DELIVERED), and "Enabling approvals for opportunities" (DELIVERED). The Q4 2024 column is expanded, showing four items: "Account and Contact Management" (FUTURE RELEASE), "Business AI – duplicate accounts detection" (FUTURE RELEASE), "Customer summary" (FUTURE RELEASE), and "Implementation of a duplicate check for accounts" (FUTURE RELEASE). The Q1 2025 column is expanded, showing three items: "Account and Contact Management" (FUTURE RELEASE), "Relationship intelligence – phone-call activities enriching relationship..." (FUTURE RELEASE), and "Activity Management and Visit Planning" (FUTURE RELEASE). The Q2 2025 column is expanded, showing three items: "Account and Contact Management" (FUTURE RELEASE), "Sales Quotation Management" (FUTURE RELEASE), and "Service Master Data Management" (FUTURE RELEASE).

Q3 2024 9 [Collapse All](#)

- Customer Engagement
 - DELIVERED
 - Case summary display through the customer data hub (agent desktop)
 - Opportunity and Pipeline Management
 - DELIVERED
 - Enabling approvals for opportunities

Q4 2024 55 [Collapse All](#)

- Account and Contact Management
 - FUTURE RELEASE
 - Ability to merge duplicate accounts
 - FUTURE RELEASE
 - Business AI – duplicate accounts detection
 - FUTURE RELEASE
 - Customer summary
 - FUTURE RELEASE
 - Implementation of a duplicate check for accounts
 - FUTURE RELEASE
 - Integration of the Joule copilot

Q1 2025 16 [Collapse All](#)

- Account and Contact Management
 - FUTURE RELEASE
 - Business AI – order insights
 - FUTURE RELEASE
 - Relationship intelligence – phone-call activities enriching relationship...
 - Activity Management and Visit Planning
 - FUTURE RELEASE
 - Business AI – order insights
 - Generate a pricing simulation for sales order document types with maintenance mode
 - Generate the pricing summary based on

Q2 2025 6 [Collapse All](#)

- Account and Contact Management
 - FUTURE RELEASE
 - Relationship intelligence : Additional option to leverage activities from SA...
 - Sales Quotation Management
 - FUTURE RELEASE
 - Setting and viewing a primary sales quote indicator
 - Service Master Data Management
 - FUTURE RELEASE
 - Registered product – embedding service contracts in SAP S/4HANA...
 - FUTURE RELEASE

SAP Road Map Explorer

**SAP SALES UND SERVICE CLOUD V2 –
KUNDENINTERAKTION NEU GEDACHT**

NOCH FRAGEN?





Manuel Zeiler
M. A. International Economics and Business
Lead Consultant



4process AG
Dr.-Emil-Brichtha-Straße 3a
94036 Passau

Telefon +49 851 49061-138
Telefax +49 851 49061-29
Mobil +49 176 14906146

manuel.zeiler@4process.de
www.4process.de





Timo Gerhardt
M. Sc. Business Administration
Consultant



4process AG
Dr.-Emil-Brichtha-Straße 3a
94036 Passau

Telefon +49 851 49061-200
Telefax +49 851 49061-29
Mobil +49 175 1097869

timo.gerhardt@4process.de
www.4process.de



Vielen Dank!

