

SAP Commerce Cloud

» Hier geht's
direkt
zum Buch

DAS VORWORT

Vorwort von Christian Sülzer (SAP)

Herzlich willkommen im Buch »SAP Commerce Cloud«. Lassen Sie sich von dem Namen nicht täuschen: Obwohl auf Sie ein umfangreiches Werk zu Funktionsumfang und Betrieb einer zentralen Lösung von SAP wartet, sind die vor Ihnen liegenden Seiten auch eine fesselnde Reise durch die komplexe Welt des modernen E-Commerce, wo Innovation auf Kundenerlebnis trifft und die Zukunft des digitalen Handels gestaltet wird. Dieses Fachbuch ist eine tiefgehende Erkundung des Zusammenspiels zwischen E-Commerce und Customer Experience – zwei Schlüsselementen, die den Grundstein für den Erfolg im heutigen dynamischen Geschäftsumfeld legen.

In einer Ära, in der Kunden nicht nur Produkte kaufen, sondern ein ganzheitliches Erlebnis suchen, ist E-Commerce mehr als nur der Verkauf von Waren online. Es ist die Kunst, nahtlose, ansprechende und personalisierte Erfahrungen zu schaffen, die über den bloßen Transaktionsmoment hinausgehen. Im modernen Onlinehandel gehen Elemente wie personalisierte Angebote, Servicedienste, After Sales Services, Cross- und Upselling und speziell im B2B-Umfeld auch intelligente Wartung, Maschinendatenverwaltung und Ersatzteilverkauf Hand in Hand.

Der Schlüssel dazu sind oft Kundenplattformen und Marktplätze, die auf modernen Cloud-Technologien basieren. Solche werden Sie in diesem Buch kennenlernen. Diese Kundenplattformen und Marktplätze sind mehr als einfache Webshops. Denn in der Welt des digitalen Handels ist die Customer Experience der Dreh- und Angelpunkt, der darüber entscheidet, ob ein Kunde zufrieden ist, wiederkommt und zu einem treuen Markenbotschafter wird.

Dieses Buch richtet den Blick auch auf die Zukunft. Hierbei spielen natürlich auch SAP-Lösungen eine entscheidende Rolle. In der sich ständig wandelnden digitalen Landschaft ist die große Stärke von SAP, ein einheitliches, unternehmensweites Framework und damit end-to-end gestaltete, transparente Datenprozesse realisieren zu können. Und letztlich ist diese Ganzheitlichkeit auch die Basis für einen E-Commerce, der nicht nur den heutigen Kundenanforderungen gerecht wird, sondern auch die Grundlage für eine agile, zukunftsorientierte Geschäftsausrichtung legt.

Lassen Sie sich von den vielen Beispielen und Szenarien inspirieren, die das technologische Wissen in diesem Buch begleiten. Erfahren Sie, wie führende Unternehmen die Kraft von E-Commerce und SAP-Lösungen nutzen, um nicht nur im Wettbewerb zu bestehen, sondern auch die Erwartungen ihrer Kunden zu übertreffen. Tauchen Sie

ein in die Zukunft des digitalen Handels, gestalten Sie unvergessliche Kundenerlebnisse und entdecken Sie, warum E-Commerce mit SAP-Lösungen nicht nur eine Option, sondern die Richtung ist, in die die innovativsten Unternehmen steuern.

Viel Vergnügen beim Lesen und Entdecken!

Christian Sülzer

Vice President SAP Customer Experience und Mitglied des Management-Boards von SAP Deutschland

Vorwort von Thomas Regele (Sybit)

Es ist mir eine besondere Freude, dass dieses wegweisende Fachbuch über E-Commerce mit der SAP Commerce Cloud vor uns liegt. Nicht nur, weil ich stolz darauf bin, dass Sybit nach »SAP Customer Experience« erneut ein großes Werk für den Rheinwerk Verlag (SAP PRESS) schreiben durfte – und dies wieder unter Federführung unseres herausragenden Hauptautors Roland »Ron« Boes und seinem Commerce-Co-Autoren-Team. Alle haben unter großem persönlichem Einsatz ihre Beiträge geleistet. Ich freue mich vor allem auch deswegen, weil dem E-Commerce in einer Zeit, in der digitale Transformation und Kundenzentriertheit Schlüsselbegriffe für den Erfolg von Unternehmen sind, eine zentrale Rolle zukommt.

Die Notwendigkeit, E-Commerce als integralen Bestandteil der Geschäftsstrategie zu verstehen, wird in diesem Buch immer wieder betont. Es geht bei Weitem nicht nur darum, Produkte online zu konfigurieren und zu verkaufen, sondern darum, ein nahtloses Zusammenspiel von Service, Marketing und Vertrieb zu schaffen – von der ersten Interaktion mit dem Kunden bis hin zur erfolgreichen Transaktion und deutlich darüber hinaus. Dieses Buch zeigt auf, wie und warum die SAP Commerce Cloud den Mittelpunkt einer hoch integrierten CX-Landschaft darstellt. CX ermöglicht es Unternehmen, End-to-End-Prozesse zu gestalten und Kundenerlebnisse zu schaffen, die bestehende und neue Kunden begeistern.

Besonders am Herzen liegt uns die Betrachtung des E-Commerce im B2B. In vielen Unternehmen herrscht nach wie vor die Vorstellung, der B2B-Handel unterscheide sich in seinen Prozessen zu stark vom B2C, als dass entsprechende Commerce-Konzepte übertragbar und gar profitabel wären. Dieses Buch widmet sich daher ausführlich den Herausforderungen und Chancen, die im B2B-E-Commerce liegen und zeigt auf, wie die SAP Commerce Cloud diese löst. Es widerlegt die Annahme, dass im B2B-Sektor keine Kundenerlebnisse wie im B2C-Bereich möglich sind.

Ich möchte Ihnen bereits hier unsere zu Anschauungszwecken erdachte Firma »SyGusto« vorstellen, einen Kaffeemaschinenhersteller. Dieses Praxisbeispiel zieht sich als roter Faden durch dieses Buch. Mit SyGusto veranschaulichen wir anhand realitätsnaher Beispiele, wie die SAP Commerce Cloud in unterschiedlichsten Szenarien erfolgreich eingesetzt werden kann. Diese praxisnahe Herangehensweise wird Ihnen helfen, die technologischen Möglichkeiten hinter den SAP-Lösungen besser zu verstehen und auf Ihre individuellen Anforderungen anzuwenden. Ein Luftschloss ist das SyGusto-Beispiel übrigens nicht: Wir haben über Monate im Voraus unter anderem einen hochfunktionalen Webshop als Demolandschaft für SyGusto entwickelt.

Ich bin fest davon überzeugt, dass dieses Buch für Sie nicht nur informativ, sondern auch inspirierend sein wird. Es bietet sowohl einen beispiellos tiefen Einblick in die Funktionsweise eines der mächtigsten E-Commerce-Tools auf dem Markt als auch in die Welt des ganzheitlichen, end-to-end gestalteten E-Commerce im B2C und im B2B.

Herzlichen Dank, dass Sie sich für dieses Buch entschieden haben. Nutzen Sie es als Wegweiser für Ihren eigenen Erfolg im E-Commerce. Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre und viele gewinnbringende Erkenntnisse für Ihre eigene Reise im digitalen Handel.

Thomas Regele

CEO der Sybit GmbH