



## Versorger nutzen SAP®-Software für mehr Kundenkomfort und -personalisierung

**München, 26. April 2018** – [SAP SE](#) (NYSE: SAP) meldet steigendes Interesse an den [SAP® Hybris®-Lösungen für den Versorgungssektor](#). Damit wollen Unternehmen ihren Wettbewerbsvorsprung sichern, neue Umsatzströme erschließen und ihre Rendite steigern. Mit der Einbettung der SAP Hybris-Lösung in SAP S/4HANA®, den Abrechnungs- sowie weiteren branchenspezifischen Funktionen von SAP Customer Relationship Management entsteht ein Ökosystem, in dem die Versorger ihre Kunden mit sachkundigen Informationen und attraktiven Dienstleistungsangeboten überzeugen können.

### SAP Hybris definiert das Customer Engagement neu

Die Versorgungsindustrie durchläuft einen rasanten Wandel, der durch zunehmenden Konkurrenz- und Regulierungsdruck, den Einstieg in eine kohlenstoffärmere Zukunft und die dezentrale Energieerzeugung gekennzeichnet ist. All dies führt dazu, dass die Branche heute deutlich mehr liefern muss als nur Strom. Laut einer aktuellen IDC-Endverbraucherstudie bleibt das Customer Engagement aber auch 2018 das Sorgenkind der Versorgungsbranche. So fand IDC heraus, dass:

- 52 Prozent der Endverbraucher ihren Energieversorger weniger als ein Mal jährlich kontaktieren,
- 51 Prozent die Erfahrung gemacht haben, dass Self-Service-Angebote „nie“ richtig funktionieren, und
- 52 Prozent der Endverbraucher nicht genau wissen, wofür sie ihre Gebühren entrichten.

An dieser Stelle kommen die Lösungen von SAP Hybris ins Spiel. Sie ermöglichen die schnelle Datenanalyse, so dass die Versorger mit dem resultierenden 360-Grad-Blick auf ihre Kunden diesen innovative Sofortlösungen und -services anbieten und damit ihren Umsatz steigern können.

Auch die folgenden Unternehmen haben sich in die lange Liste der SAP-Anwender eingereiht:

[EneRa](#) ist ein Vorreiter der digitalen Transformation in Deutschland und kombiniert hierfür bahnbrechende Technologien mit neuen Geschäftsmodellen wie der [Sharing Economy](#). Das als Großversuch für die Energiewende geförderte Projekt verknüpfte SAP Hybris Revenue Cloud und die SAP Cloud Platform mit maschinellem Lernen (ML) zu einer Lösung, die überschüssigen Strom aus erneuerbaren Energiequellen zusammenführt und als Computing Power nutzbar macht. Die damit betriebenen CO2-neutralen, verteilten ML-Rechenzentren können sich durchaus mit Supercomputern messen und stehen Universitäten und Unternehmen zur Verfügung.

„Mit den SAP Hybris-Lösungen für die Versorgerbranche konnten wir zukunftsweisende Technologien nutzen, um anhand erneuerbarer Energien eine effizientere Ressourcennutzung zu erreichen“, erzählt Christian Arnold, Managing Director, EneRa, EWE. „Dabei haben wir die Möglichkeiten des maschinellen Lernens genutzt, um Überkapazitäten umzulenken, daraus ein völlig neues Produkt zu erschaffen und über unsere CO2-neutralen Rechenzentren messbaren Mehrwert zu generieren.“

[REWAG](#) war auf der Suche nach einer komfortablen Lösung, die Kunden- und Vertriebsdaten an einer Stelle konsolidieren sollte. Das REWAG-Vertriebsteam benötigte einen mobilen Online- und Offline-Zugriff, um beim Kunden vor Ort Daten abrufen und eingeben zu können. Nachdem SAP Hybris Cloud for Customer innerhalb von nur 50 Tagen implementiert worden war, konnte sich REWAG über ein deutlich klareres Bild seiner Kunden freuen, das stärker auf die Erfordernisse der Versorgerbranche fokussiert ist. Nicht zuletzt trug die enge Integration mit der branchenspezifischen SAP-Funktionalität dazu bei, dass der Umsatz belebt und die REWAG-Kunden noch besser betreut werden konnten.

[Jemena](#) besitzt und betreibt eine umfangreiche Strom- und Wasserinfrastruktur, die tagtäglich Millionen von australischen Haushalten und Unternehmen mit essentiellen Dienstleistungen versorgt. Mit SAP Hybris Cloud for Customer konnte Jemena seinen Mitarbeitern im Außen- und Innendienst nach nur acht Wochen einen zentralisierten Blick auf seine Kunden bereitstellen.

[TXU Energy](#) ist mit 1,7 Millionen Kunden der größte Stromerzeuger im US-Bundesstaat Texas. Nach dem Rollout von neuen Produkten wie Internet-gesteuerten Thermostaten und Servicegarantien für Haus- und HLK-Technik integrierte der Versorger SAP Hybris Billing in seine vorhandene Lösung, um die Abrechnung aller energie- und nicht energiebezogenen Dienstleistungen zu konsolidieren.

### Dynamische Angebote für neue Umsatzströme

„Die Lösungen von SAP Hybris sind ein wertvolles Instrument für Unternehmen, die ihr Business durch eine neue Brille betrachten möchten“, erklärt Matthias Goehler, Senior Vice President und Head of Industries von SAP Hybris. „Durch die objektive Analyse von Kundendaten, dynamische Preismodelle und die effektive Omnichannel-Interaktion helfen wir den Versorgungsunternehmen dabei, den entscheidenden Schritt in Richtung Zukunft zu vollziehen, einer Zukunft, in der zusätzliche Umsatzströme und neue Chancen durch mehr Wettbewerb warten.“

Das Marktforschungsunternehmen Gartner hat SAP 2018 zum 12. Mal in Folge in seinem Magic Quadrant for Utilities Customer Information Systems als führenden Anbieter positioniert. Auch im [IDC MarketScope: Worldwide Subscription Relationship Management 2017 Vendor Assessment](#) wird SAP als Leader ausgezeichnet.

Ausführliche Informationen zum SAP-Angebot für die Versorgungsindustrie erhalten Sie unter [www.hybris.com/en/solutions/industries/utilities](http://www.hybris.com/en/solutions/industries/utilities).

Informationen zu SAP

Als Marktführer für Unternehmenssoftware unterstützt die SAP SE Firmen jeder Größe und Branche, ihr Geschäft profitabel zu betreiben, sich kontinuierlich anzupassen und nachhaltig zu wachsen. Vom Back Office bis zur Vorstandsetage, vom Warenlager bis ins Regal, vom Desktop bis hin zum mobilen Endgerät – SAP versetzt Menschen und Organisationen in die Lage, effizienter zusammenzuarbeiten und Geschäftsinformationen effektiver zu nutzen als die Konkurrenz. Über 378.000 Kunden aus der privaten Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung setzen auf SAP-Anwendungen und Dienstleistungen, um ihre Ziele besser zu erreichen. Weitere Informationen unter [www.sap.de](http://www.sap.de).

###

Sämtliche in diesem Dokument enthaltenen Aussagen, die keine vergangenheitsbezogenen Tatsachen darstellen, sind vorausschauende Aussagen wie im US-amerikanischen „Private Securities Litigation Reform Act“ von 1995 festgelegt. Wörter wie „vorhersagen“, „glauben“, „schätzen“, „erwarten“, „voraussagen“, „beabsichtigen“, „planen“, „davon ausgehen“, „können“, „sollten“, „werden“ sowie ähnliche Begriffe in Bezug auf SAP sollen solche vorausschauenden Aussagen kennzeichnen. SAP übernimmt keine Verpflichtung gegenüber der Öffentlichkeit, vorausschauende Aussagen zu aktualisieren oder zu korrigieren. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen

Ergebnisse wesentlich von den Erwartungen abweichen können. Auf die Faktoren, die das zukünftige finanzielle Abschneiden von SAP beeinflussen könnten, wird ausführlicher in den bei der US-amerikanischen „Securities and Exchange Commission“ (SEC) hinterlegten Unterlagen eingegangen, unter anderem im letzten Jahresbericht Form 20-F. Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getätigt wurden. Dem Leser wird empfohlen, diesen Aussagen kein unangemessen hohes Vertrauen zu schenken.

© 2017 SAP SE. Alle Rechte vorbehalten.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE in Deutschland und anderen Ländern. Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite <http://global.sap.com/corporate-de/legal/copyright/index.epx>

#### Hinweis an die Redaktionen

Für Pressefotos und Fernsehmaterial in hoher Auflösung besuchen Sie bitte unsere Plattform [www.sap.com/photos](http://www.sap.com/photos). Dort finden Sie aktuelles sendefähiges TV-Footage-Material sowie Bilder zu Themen rund um SAP zum direkten Download. Videos zu SAP-Themen aus der ganzen Welt finden Sie unter [www.sap-tv.com](http://www.sap-tv.com). Sie können die Filme von dieser Seite auch in Ihren eigenen Publikationen und Webseiten einbinden.

Pressebereich im SAP News Center; [press@sap.com](mailto:press@sap.com)

Ausführliche Informationen zu SAP Hybris erhalten Sie im [SAP Hybris News Center](#) oder auf Twitter unter [@saphybris](#). Weitere Informationen zu SAP finden Sie im [SAP News Center](#) oder auf Twitter unter [@sapnews](#).

Ansprechpartner für die Presse:

eloquenza pr gmbh

Ina Rohe

Emil-Riedel-Straße 18

80538 München

+49 89 2420380

[saphybris@eloquenza.de](mailto:saphybris@eloquenza.de)