

18.08.2021

18.08.2021

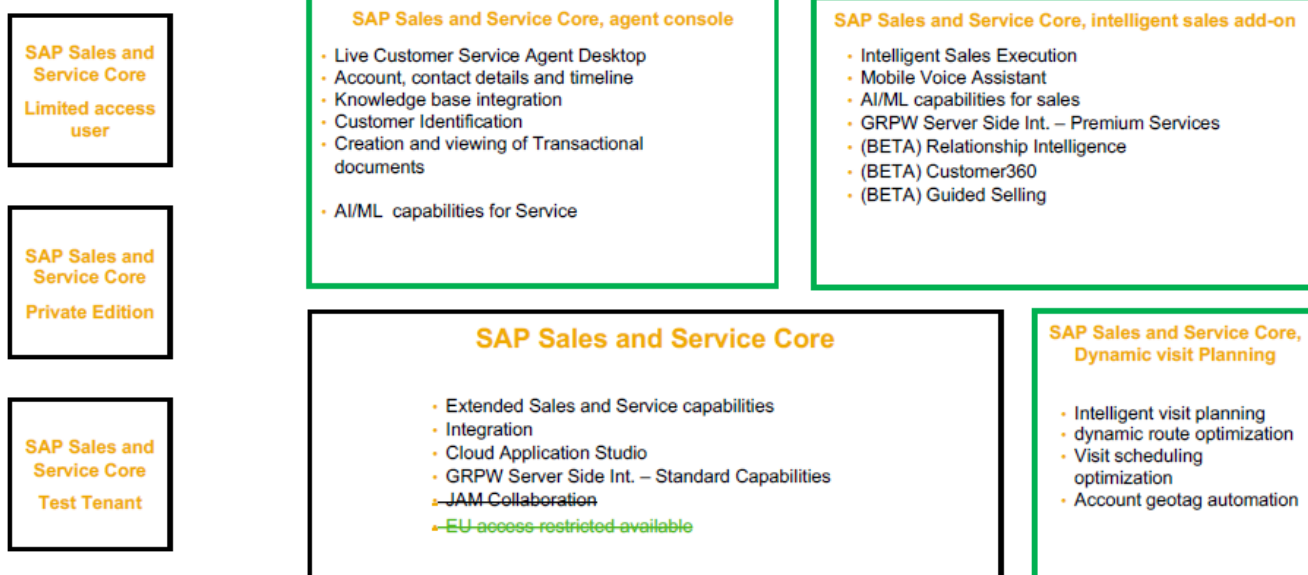
Innhold

DETTE ER NYTT I SAP C4C 2108 RELEASEN	2
SALG	3
LEADS:	3
SALGSMULIGHETER:	3
BESØK:	4
DYNAMIC VISIT PLANNING ADD-ON	4
INTELLIGENT SALES EXECUTIVE ADD-ON	4
SERVICE	5
SERVICEKANAL OG MALER	5
SERVICESTYRING	6
PLATFORM OG INTEGRASJON	7
MICROSOFT TEAMS INTEGRASJON	7
BP	8
ANALYTICS	8
KEY USER TOOLS/EXTENSIBILITY	9
EXTENDED APP/MOBILE	9
PRE-PACKAGED INTEGRATION	9

Dette er nytt i SAP C4C 2108 Releasen

SAP har nå sluppet en ny Release for C4C. I tillegg til ny funksjonalitet, har SAP i denne releaseen gjort en endring i lisensmodellen som vil gjelde for nye kunder. Eksisterende kunder vil ikke bli påvirket av denne.

Med den nye lisensmodellen vil SAP gå bort i fra det som har blitt kalt Standard, Professional og Enterprise Edition. I stedet blir standardfunksjonalitet i C4C samlet under ett, i det de nå kaller «SAP Sales og Service Core». Funksjonalitet som går utover standard vil bli tilbudt som valgfrie add-ons, som for eksempel Dynamic visit planning, Agent console for SAP Service Cloud og Intelligent Sales Add-on for SAP Sales Cloud.



Salg

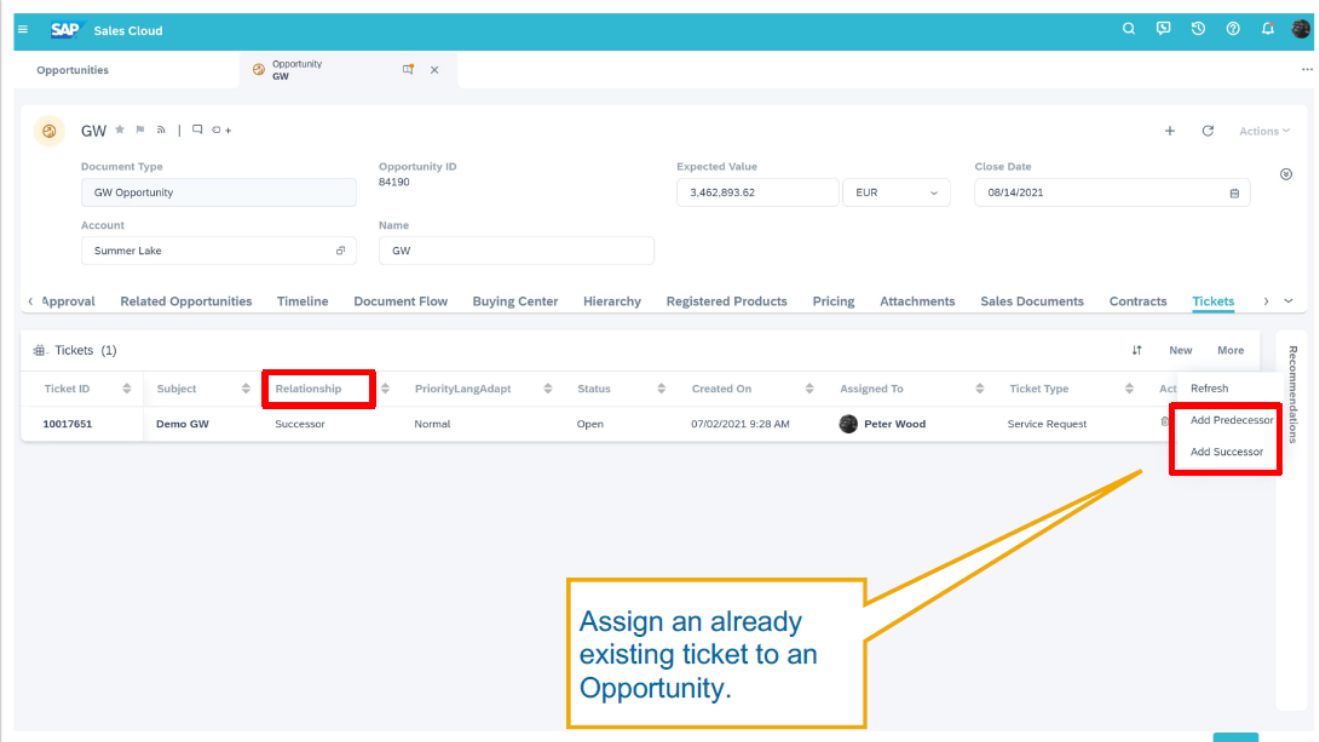
Leads:

Konvertering av leads tar nå med tilordnet område videre over til Kunde/kontakt og salgsmulighet

Questions for Leads (19)			Set as Reviewed	Set as Not Reviewed
Business Option	Review Status	In Scope	Conflict	
> Approval for Leads (1)				
> Automatic Submission of Leads for Approval (1)				
> Avention (1)				
> Contact for Leads (1)				
> Decouple qualification level and status (1)				
> Disable Historical Version for Leads (1)				
> Lead Aging (2)				
> Lead Creation using an Existing Account (1)				
> Lead Duplicate Check (1)				
> Lead Notes History (2)				
> Lead Sales Area Defaulting During Conversion (1)				
✓ Lead Territory Copy During Conversion (1)	Reviewed	✓		
Do you want to keep your Lead's Territory when converting a Lead to a Customer?				
✓ Lead Sales Area Determination (1)				
Do you want to enable users to specify, per lead, a predetermined combination of sales o...	Reviewed	✓		

Salgsmuligheter:

Det er nå mulig å legge til eksisterende henvendelser på en salgsmulighet



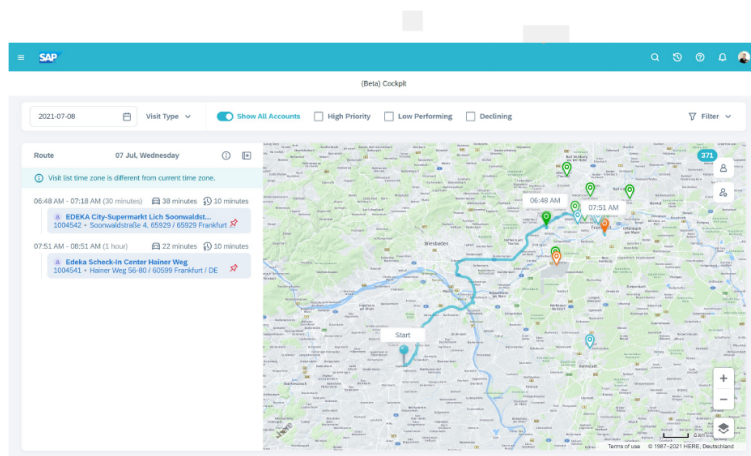
The screenshot displays the SAP Sales Cloud interface for an Opportunity (GW) with ID 84190. The Opportunity details include Document Type (GW Opportunity), Expected Value (3,462,893.62 EUR), and Close Date (08/14/2021). The Account is Summer Lake, and the Name is GW.

The Tickets table shows one ticket with ID 10017651, Subject Demo GW, and Relationship Successor. The ticket is assigned to Peter Wood and is a Service Request. The 'Add Predecessor' button is highlighted with a red box, and a yellow callout box points to it with the text: "Assign an already existing ticket to an Opportunity."

Besøk:

- Legg til oppgaver/spørreundersøkelser direkte i måltabellen under fanen besøksutføring
- Opprett oppfølgingsdokument
- Utvid/komprimer detaljer for oppgave/spørreundersøkelse før utføring
- Vis og legg til vedlegg direkte via sidepanelet på et besøk
- Legg til besøksdeltakere samtidig som man oppretter besøk (Oppsett i forretningskonfig)

Dynamic visit planning add-on



Key Capabilities

- Enable Sales Reps to plan their day with a prioritized account list
- View prioritized accounts using parameters such as visit coverage, perfect store scores, account attributes, etc.
- Optimize Routes with historic traffic info for shortest distance or time
- Automate visit planning by defining schedule based routes and auto generation rules



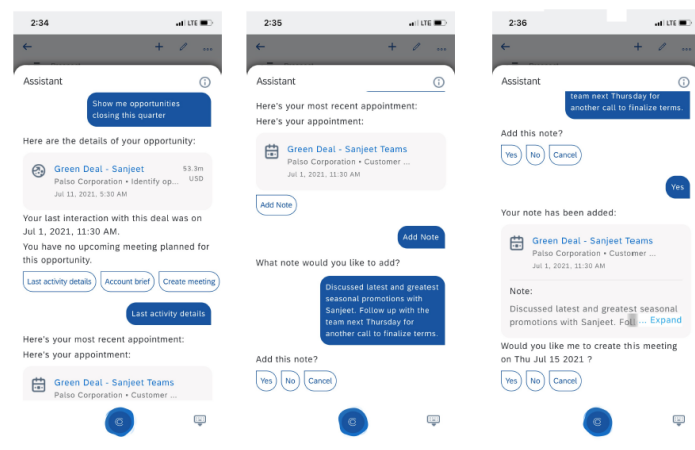
Business Benefits

- Enable your sales teams to focus on the right accounts at the right time, by responding to market signals
- Reduce costs and maximize visit coverage using geo-optimization of route

Denne add-on muliggjør blant annet en listebasert besøksplanlegger. Denne bruker analyse av historiske trafikkdata for å bedre kunne planlegge en optimalisert rute mellom hvert besøk.

Intelligent sales executive add-on

Denne add-on består av komponentene Sales Assistant, Guided Selling, Relationship Intelligence og Customer 360. Sales assistenten er nå tilgjengelig, men de andre komponentene er fremdeles i BETA.



Key Capabilities

- **Use voice, text or touch to streamline sales processes while on the go with the conversational sales assistant.**
- Quickly focus and execute on critical leads/opportunities (e.g. "Show me opportunities closing this quarter", "Show me hot leads")
- Gather key insights before meetings and capture post-meeting details (e.g. "Last meeting details")



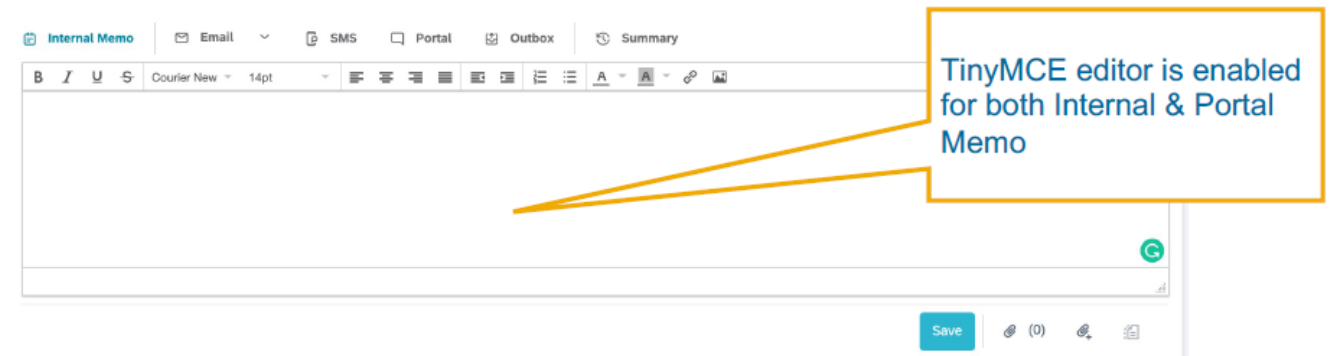
Business Benefits

- Streamline repetitive processes for mobile salespeople

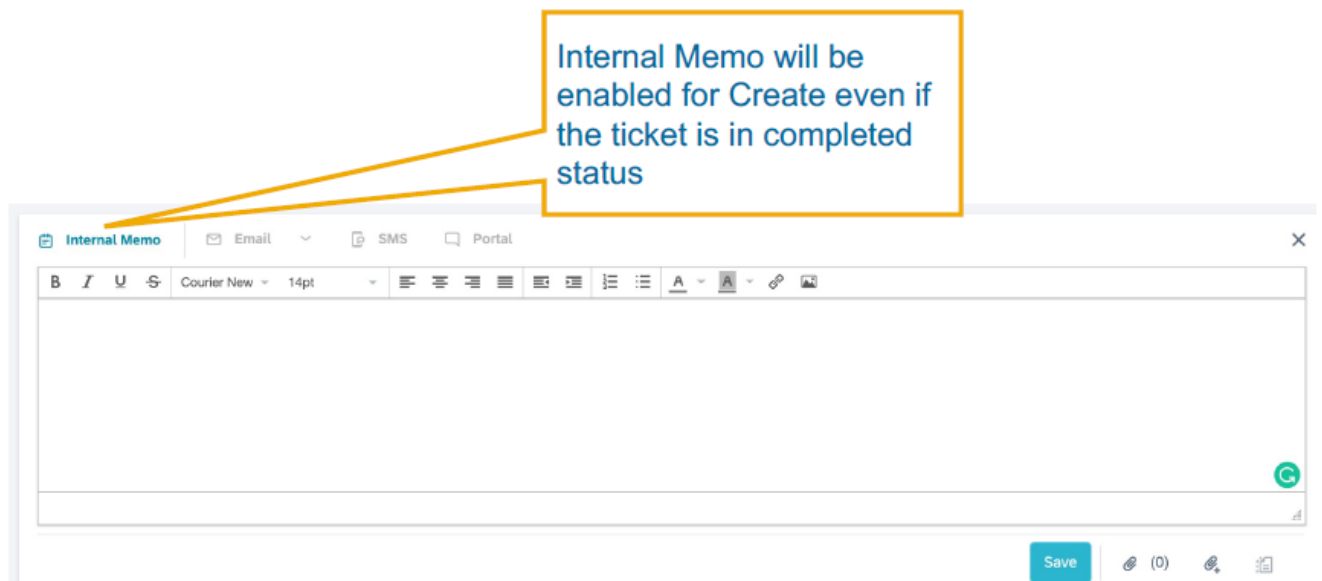
Service

Servicekanal og maler

- Støtte for redigering av rik tekst på intern merknad og portal merknad i henvendelser

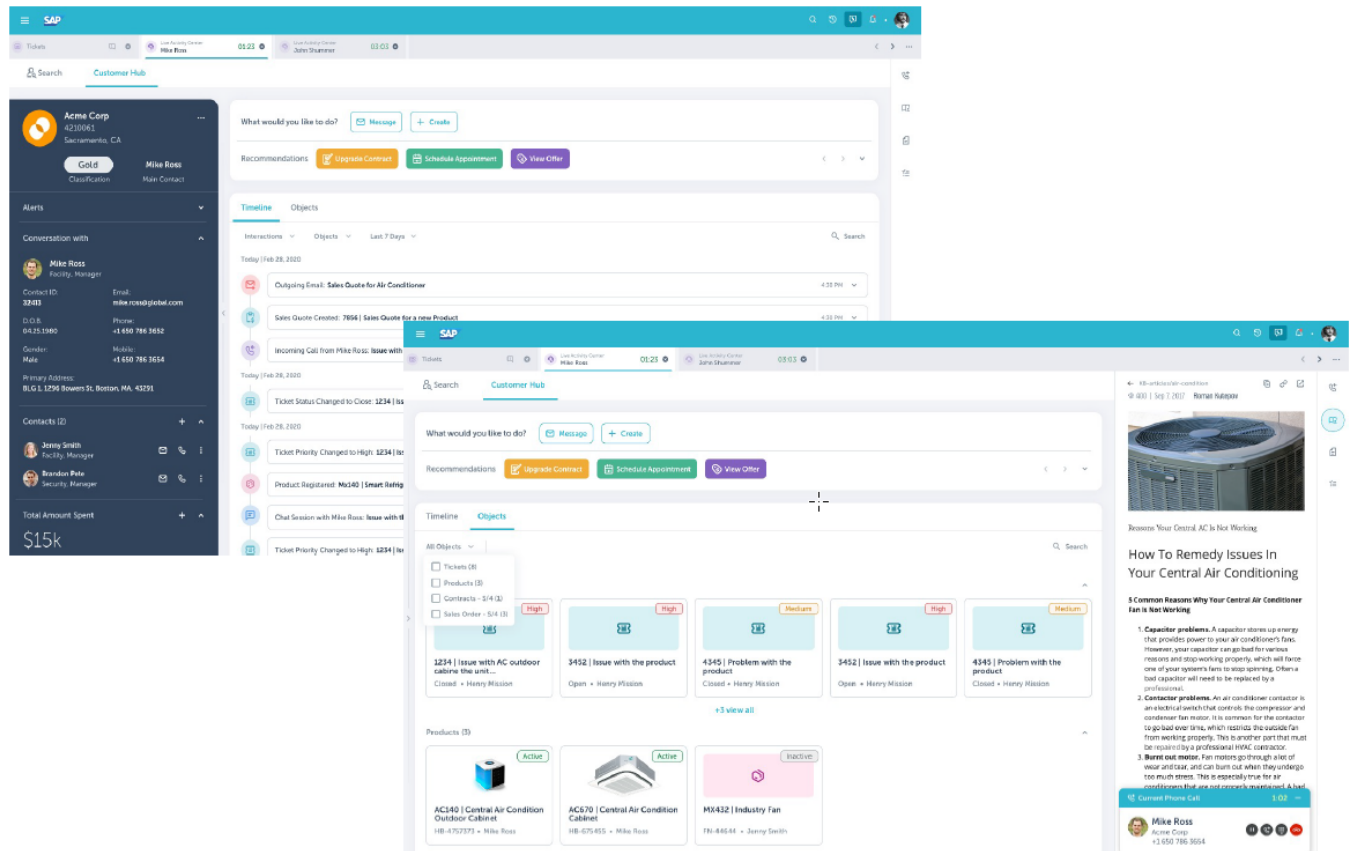


- Redigering av intern merknad etter at en henvendelse er ferdig



Servicestyring

Agent desktop/console dd-on

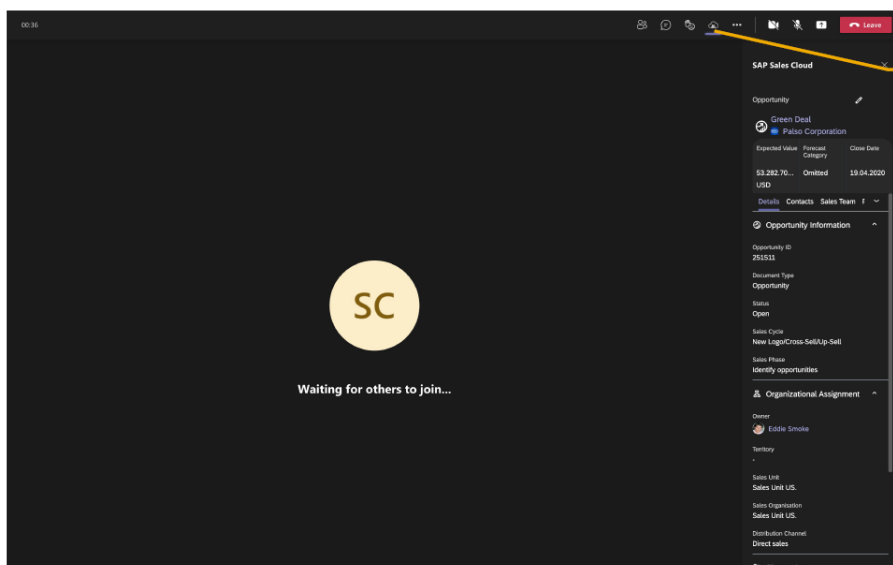
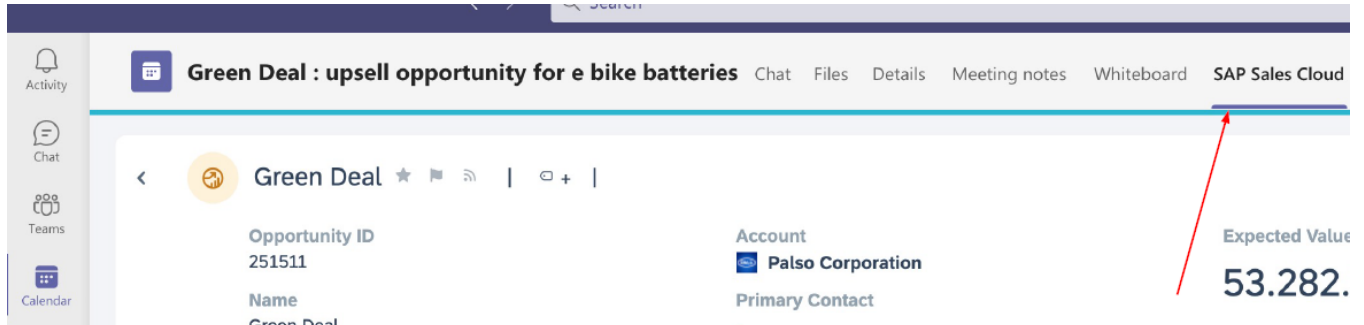


- Økt effektivitet og brukervennlighet ved direkte henvendelser fra kunder
- All nødvendig funksjonalitet og kundeinfo samlet under ett
- Mulighet for tilpasning og utvidelse etter kunders behov
- CTI Integrasjon med støtte for telefon, chat og SMS

Plattform og integrasjon

Microsoft Teams integrasjon

En av de mest nyttige funksjonene i denne releasen er integrasjonen mot Teams. Når denne er aktivert, opprettes en egen fane i Teams der man har tilgang til informasjon rett fra SAP Sales Cloud.



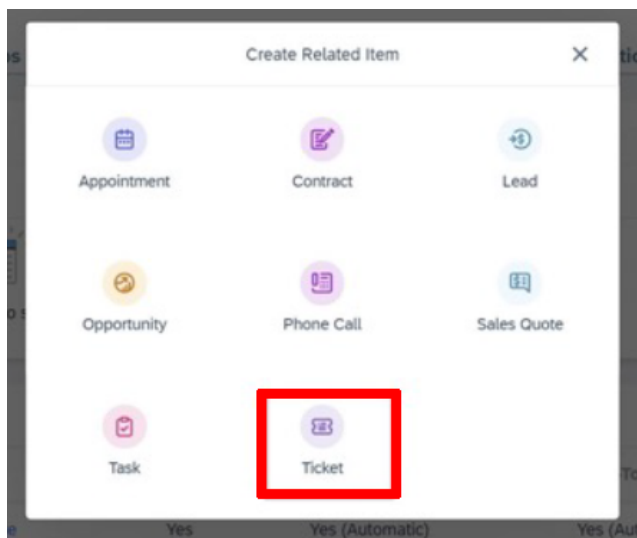
- SAP Sales Cloud appointment enabled for Microsoft team collaboration will provide an access to context information from from SAP Sales Cloud even when meeting is in progress
- User can access the information with one click
- User can see relevant information based on Quick View.
- User can edit record based on authorization available for user in SAP Sales Cloud.

Med Teams integrasjonen kan du blant annet:

- Opprette og starte møter i teams, direkte fra C4C
- Vise relevant data fra C4C direkte i Teams under pågående møter
- Legge til og redigere data fra C4C i Teams

BP

- Opprett raskt henvendelser direkte fra enkeltkunder og kontakter via hurtigoppsett konteksten



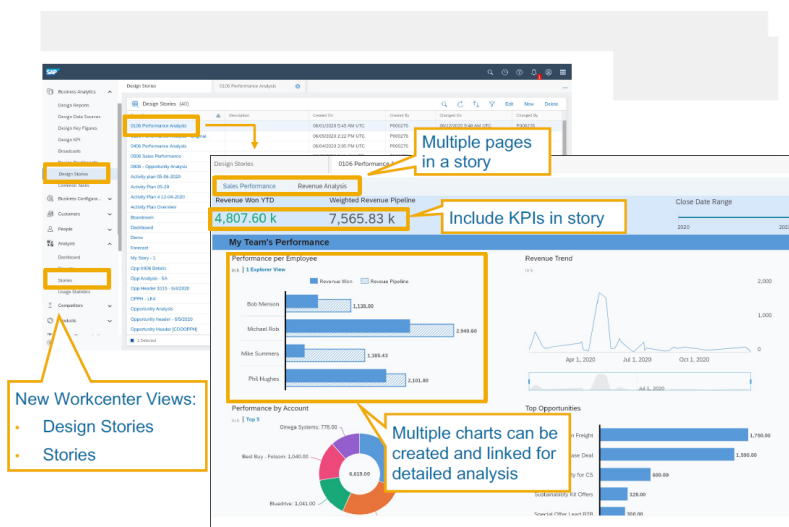
- Legge til utvidelsesfelt fra salgsdata i sammendrag på kunde

Analytics

SAC-funksjoner er nå endelig innebygd i C4C uten ekstra kostnad.

Dette inkluderer blant annet Live Connect -integrasjon mellom C4C og SAC, avanserte analysefunksjoner fra SAC tilgjengelig for analyse av C4C data og dataanalyse i sanntid. Målet er å gi brukerne en sømløs SAC opplevelse i C4C.

SAP vil rulle ut dette i faser til alle tenants, for både eksisterende og nye brukere. Estimert innen 18.09.21.



Key Capabilities

- SAC features embedded within C4C
- Query Designer to create Stories on C4C data
- Linked Analysis to drill down on specific fields
- Explorer Mode to analyze multiple dimensions and measures
- Story and Page filters

Business Benefits

- Live Connect integration between C4C and SAC
- Advanced Analytics features of SAC available for analysis of C4C data at no additional cost
- Real time, In-built SAC Analytics
- Seamless Analytics experience

Set up Details

- Business Analytics > Design Stories (for Key Users to create and manage stories)
- Analysis > Stories (for End Users to view stories)

Key User Tools/Extensibility

- Tilordne dynamiske farger på fonter ved bruk av regler i forskjellige sammenhenger

Extended App/Mobile

- Stemmestyrte salgsassistenter - Lar deg bruke stemmen til å raskt få innsikt i leads/salgsmuligheter og møter, samt ta notater
- iOS 15 støtte

Pre-packaged Integration

- CPQ 2.0 Integrasjon for tilbud
 - Opprett CPQ tilbud fra C4C
 - Synkroniser data fra CPQ tilbud til C4C tilbud
- Produkt Master Integration med SAP MDI
 - Replikér produkt master fra S/4HANA og S/4HANA Cloud med MDI til C4C