

## «ساب» تثير تجربة عملاتها في عملية التحول إلى حلول جديدة

### حلول SAP 360 الجديدة الخاصة بالعملاء تعمل على توطيد علاقة المؤسسات مع عملاتها وتمكين المشاركة والتفاعل الشخصي في أي مكان وعبر أي جهاز

دبي، الإمارات العربية المتحدة، 13 نوفمبر 2012: أعلنت اليوم شركة SAP AG رمزها في بورصة نيويورك (SAP) عن إطلاقها لحلول SAP 360 الجديدة الخاصة بالعملاء. وستعمل الحلول الجديدة التي يتم تشغيلها عبر منصة SAP HANA على تعزيز مكان القوة لحوسبة الذاكرة الداخلية، وتقنيات الحوسبة السحابية، ومفاهيم التنقلية والتعاون والتشارك للشركات بهدف تمكينها من إحداث نقلة نوعية في أسلوب التعامل مع العملاء بنحو يتجاوز إدارة العلاقة التقليدية مع العملاء. وجاء هذا الإعلان خلال فعاليات مؤتمر SAPHIRE NOW الذي يقام في مدينة مدريد الإسبانية بالتزامن مع مؤتمر SAP TechEd في الفترة ما بين 13 و16 نوفمبر .

وتتيح هذا المشاركة للمؤسسات تعزيز مستويات ولاء العملاء وزيادة قيمة العملاء على مدى الحياة والاستخدام الأمثل للموارد لخلق مزيد من القيمة للعملاء والمساهمين على حد سواء. وستعمل هذه النقلة النوعية في تقنيات الذاكرة الخاصة بمنصة SAP HANA على تحويل هذه الرؤية إلى حقيقة واقعة بالنسبة للشركات حول العالم .

وفي هذا الصدد، قال "بيل ماكدموت"، الرئيس التنفيذي المشارك لدى SAP: ستغير هذه الحلول من قواعد اللعبة، إذ إنها ستساعد الشركات على تسويق وبيع وتقديم الخدمات بشكل أفضل، كما ستعمل على إيجاد تجارب مميزة للعملاء. ومع SAP 360 الخاص بالعملاء والمدعم بمنصة SAP HANA ، ستحصل الشركات على رؤية شاملة ومتكاملة للعملاء ومتوفرة في كل مكان .

وستوفر حلول SAP 360 الخاصة بالعملاء إمكانيات فريدة من نوعها لتحويل الرؤى إلى عمل والانخراط مع العملاء بشكل شخصي في السياق والزمن الحقيقي. كما أنها ستتمكن المؤسسات من إيجاد تجربة عملاء فائقة مع الحصول على امتياز تشغيلي عبر تمكين قوة العمل المتنقلة، وتعزيز عمليات التبادل والتشارك، وتنفيذ العمليات على نحو أسرع، وتحقيق أوقات استجابة أفضل. وقد ساهمت هذه الحلول بالفعل في الارتقاء بطريقة تعامل وتفاعل الشركات مع العملاء .

#### العناصر الثلاثة الأساسية لحلول SAP 360 الخاصة بالعملاء

سيستفيد العملاء من ثلاثة عناصر توفرها حلول SAP 360 الخاصة بالعملاء، تشمل :

- **الرؤية في الزمن الحقيقي** : ستحصل المؤسسات على توجهات آراء العملاء وفهم احتياجاتهم وما يفضلونه وتوقع سلوكياتهم في المستقبل. وستستند هذه الرؤية على أكثر التفاعلات دقة في مكاتب الاستقبال وعمليات المكاتب الخلفية والمعلومات المتاحة للعملاء من الشبكات الاجتماعية. وسيكون بمقدور المؤسسات الوصول إلى مقدار كبير من البيانات بقرارات زمنية أقصر، وبالتالي تحقيق زيادة هائلة في سرعة العمليات الحالية وإحداث ثورة في عملية صنع القرار ، في أي مكان، وباستخدام أي جهاز.
- **التفاعل في الزمن الحقيقي** : ستتمكن الشركات من رفع سوية توجهات وآراء العملاء في الزمن الحقيقي لتنفيذ تفاعلات فردية عبر أي قناة. وسيكون بمقدور المؤسسات تنفيذ تجربة عملاء مميزة وتزويد العملاء بعروض شخصية تعكس بدقة احتياجات العميل الخاصة ورغباته. وسيكون باستطاعتهم العمل وفق المعلومات المتاحة والانخراط على نحو استباقي مع العملاء لحل مشاكلهم، وإدخال منتجات وخدمات جديدة واتخاذ القرارات المستقبلية وفق مسار الأمل .
- **التنفيذ في الزمن الحقيقي** :سيكون بمقدور الشركات التنفيذ الدائم لعمليات العملاء خارج مكاتب الاستقبال، والتنفيذ الفعلي لعودها وخلق تجارب متميزة للعملاء. ومن خلال الاستفادة من أفضل الممارسات الصناعية المتأصلة في حلول «ساب»، ستكون المؤسسات قادرة على تحسين فعالية وكفاءة كل عملية من عمليات العملاء. مما سيمكن الشركات من تحقيق التحول الفعلي وتمكين موظفي الحظ الأمامي من الانخراط الأفضل مع العملاء عبر التسويق والمبيعات ووظائف الخدمة.

## «ساب» تعزز من مستويات الإبداع والابتكار في شبكة الأعمال الأكبر في العالم

### مليون شركة مرتبطة بالشبكة تحصل على مستويات جديدة من الإنتاجية والطاقة والرؤيا على شبكة ARIBA

دبي، الإمارات العربية المتحدة، 13 نوفمبر 2012: كشفت شركة SAP AG رمزها في بورصة نيويورك (SAP) اليوم عن خططها لتعزيز شبكة الأعمال الأقوى في العالم بالمزيد من ابتكارات SAP التقنية. فمن خلال الجمع مؤخراً بين SAP وAriba، إحدى شركات SAP ، تم ربط ما يقارب مليون شركة مع شبكة Ariba ، وهو عدد يفوق أي شبكة تجارية أخرى. ونتيجة لذلك، باتت الشركات تتعاون بطرق جديدة تساعد في تحقيق مستويات غير مسبوقة في إنتاجية مبيعاتها، وعمليات الشراء والفواتير والدفع. وسيكون لإدخال ابتكارات SAP في الشبكات الاجتماعية والأجهزة النقلة والحوسبة السحابية وتقنية الذاكرة عبر منصة SAP HANA أثره في دفع التعاون العالمي بين الشركات وحتى في رفع مستويات الكفاءة والرؤى في شبكة الأعمال. وجاء هذا الإعلان في حث SAPHIRE NOW المنعقد في مدريد بالتزامن مع SAP TechEd في الفترة ما بين 13 و16 نوفمبر .

وقال جيم هاجمان سنيب، الرئيس التنفيذي المشارك لدى SAP: أسهمت أدوات الشبكات الاجتماعية عبر الإنترنت في تحويل علاقتنا الشخصية من خلال ربطنا بالأشخاص والمعلومات بطرق جديدة. ونحن نعمل على تمكين الشركات من مختلف الأحجام للقيام بالأمر نفسه أيضاً. ومع ربط نحو مليون شركة مع بعضها، خلقت SAP وAriba شبكة

أعمال هي الأكبر في العالم. وسنعمل معاً على تحقيق مكاسب قوية تغير قواعد اللعبة في مجالات الإنتاجية والتعاون والطاقة في كامل سلسلة شبكة الموردين والشركاء والعملاء ."

#### إزالة الحواجز التجارية

من خلال الاستحواذ على شركة Ariba ، خلقت SAP نموذج تشغيلي جديد للأعمال، يعمل على إزالة القيود بين الشركات الفردية بشكل فعال. فقد بات بإمكان المؤسسات اليوم العمل في بيئة شبكية متصلة بالكامل لتحقيق المزيد من التواصل والتبادل أكثر فعالية مع العملاء والموردين والشركاء الآخرين. فضلاً عن تمكين العمليات الجديدة ورؤى المجتمع مما أسهم في تحقيق مستويات غير مسبوقة في مجال الإنتاجية عبر مزيد من المناطق الجغرافية وخطوط الأعمال. ومن خلال استخدام شبكة Ariba ، تستطيع الشركات اليوم :

- الحصول على عروض فعالة من المجتمع العالمي للمشتريين المؤهلين عوضاً عن تعقبهم فقط.
- إدارة الأوامر والأوضاع في الزمن الحقيقي عوضاً عن ملاحقة الورق.
- تسريع عمليات الدفع على السلع والخدمات والاستخدام الأمثل للسيولة النقدية من خلال إجراء الدفعات المبكرة.
- الحصول على فهم ورؤى جديدة تعتمد على المجتمع لاتخاذ قرارات أكثر دراية واستنارة.

#### عن الشركة العالمية SAP

شركة SAP (مدرجة في بورصة نيويورك تحت رمز التداول SAP) هي المزود الرائد عالمياً بالحلول البرمجية الشاملة والمتكاملة الداعمة للأعمال، إذ توفر التطبيقات والخدمات الفائقة التي تمكن الشركات على اختلاف أحجامها وأعمالها من أن تدير أعمالها وعملياتها بالشكل الأمثل. وتساهم SAP ضمن كافة مراحل الأعمال في إثراء تجربة المستخدمين، وتساعد على العمل بطريقة أكثر كفاءة وتطبيق أفضل استراتيجيات الأعمال للتفوق على منافسيهم. ويستخدم تطبيقات SAP أكثر من 197,000 عميل حول العالم (بما فيهم عملاء شركة "ساكسيس فاكورتز" بعد الاستحواذ عليها) للعمل بربحية أكثر والتمكّن من التناؤم مع المتغيرات وتحقيق نمو مستدام .

وفازت SAP بجائزة أفضل مزود للبرمجيات في العام 2012 ضمن جوائز التقنية العربية التي تقدمها شركة «أي تي بي ITB» للنشر. كما حازت على جائزة الإنجاز في قطاع تقنية الاتصالات والمعلومات التي تمنحها مجلة «أخبار الكمبيوتر في الشرق الأوسط» .

لمزيد من المعلومات، تُرجى زيارة موقع الشركة على الإنترنت. [www.sap.com](http://www.sap.com) :

لمتابعة أخبار SAP على موقع تويتر @sapnews :

للاستفسارات الصحفية، يُرجى الاتصال على :

واليس لاستشارات التسويق

هاتف +971 4 390 1950 :

بريد إلكتروني [Sap@wallis-mc.com](mailto:Sap@wallis-mc.com) :