

Nespresso

Nespresso는 SAP Hybris Sales Cloud와 Retail 전략을 활용하여 고객 접점의 영업 생산성을 향상시키고, 고객 로열티를 높이는 활동에 집중하여 독보적인 비즈니스 모델과 고객 경험을 제공함으로써 B2B, B2C 고객 모두에게 신뢰를 얻는 글로벌 베스트브랜드로서의 명성을 가지게 되었습니다.



BUSINESS OBJECTIVES

- 새로운 고객을 지속적으로 유치
- 멀티채널을 통한 구매 프로세스를 통해 고객 접점을 늘림
- 고객 Needs를 확인하고 손쉬운 브랜드 접근 가능
- 영업력 강화와 영업 업무 자동화



DECISION CRITERIA

- 빠른 시간 안에 구축이 가능
- 사용자 편의 및 Customize 및 Personalize



WHY SAP C4C

- Enterprise 전체와 소셜 네트워크, 다른 소스로부터 고객에 대한 Insight를 얻고자 하였음
- 기존 Back-end 프로세스와 잘 조화되도록 솔루션을 적용하고자 함
- 풍부한 영업 관리 기능과 클라우드 기반의 Retail 전략이 반영된 Sales 솔루션



CUSTOMER BENEFITS

- B2B, B2C 등 다양한 비즈니스 모델에 적용이 가능하여 비즈니스 고객과 소비자들 모두를 만족시킬 수 있음
- 고객이 원하는 형태의 분석과 대쉬보드, 리포트를 통해 의사결정 과정을 지원함 (Aggregate analytics information and KPI's)
- 소셜미디어, 멀티 채널의 활용과 마케팅, 커머스에 이르는 Full Portfolio 솔루션을 제공함으로써 일관되고 효율적인 Front End 시스템 구성이 가능
- 영업 생산성의 향상과 최적화
- 영업 매니지먼트의 비즈니스 가시성의 제공

“Nespresso는 항상 소비자와 네스프레소 클럽 회원들과의 직접 대화를 목표로 하고 있습니다. 전세계의 많은 고객이 매장과 인터넷을 통해 저희 Nespresso와 상호 작용을 하고 있습니다. SAP Hybris Sales Cloud를 활용하는 덕분에 우리는 고객에게 최고의 커피 경험을 제공하는 데 집중할 수 있습니다.”

CEO Jean-Marc Duvoisin

