

## Wie viel «Künstliche Intelligenz» braucht Ihr KMU?

Enterprise Resource Planning ist aus der Unternehmensführung nicht mehr wegzudenken und entwickelt sich rasant weiter. Künstliche Intelligenz (KI) macht es möglich, ERP, wie SAP Business One, noch vielfältiger zu nutzen und in eine neue Dimension der Datenanalyse zu führen. Mit der SAP Analytics Cloud (SAC) sind Sie auf dem Kamm der Welle, wenn es darum geht, den Überblick über Bedürfnisse und Befindlichkeiten Ihrer Kunden zu gewinnen. Modular nutzen Sie mit der Microsoft Cloud Azure genau so viel Künstliche Intelligenz (KI), wie sie Ihr Unternehmen braucht.

Weitere Informationen zu diesem Show Case finden Sie auf unserer Webpage: [business-one-consulting.de](https://business-one-consulting.de).

### Know your client

Wer die Bedürfnisse seiner Kunden kennt, weiss, wohin die Reise geht – und was sein Unternehmen tun muss, um dort anzukommen. Die Kundenbedürfnisse festzustellen, gehört zu den Kernaufgaben des Managements – und zu seinen grössten Herausforderungen: Wie gewinne ich zuverlässige Anhaltspunkte zur Befindlichkeit des Kunden? Wie übermittle ich sie unverfälscht und doch objektiv? Wie lagere ich sie und wie werte ich sie aus?

*Microsoft Cloud Azure: Modular und ohne Fixkosten zu so viel Künstlicher Intelligenz, wie Sie brauchen*

### KI macht aus Anhaltspunkten analysierbare Daten mit Aussagekraft

Machen Sie aus Hinweisen, Anekdoten und Geschichten Fakten und bauen Sie eine Datenbasis auf, die dank mächtiger Auswertungsmethoden aussagekräftige Analysen erlaubt. SAP Analytics Cloud (SAC) wirft ein Netz aus Augen und Ohren aus, um dem Markt in Echtzeit den Puls zu fühlen – bevor sich Probleme in Verkaufszahlen niederschlagen.

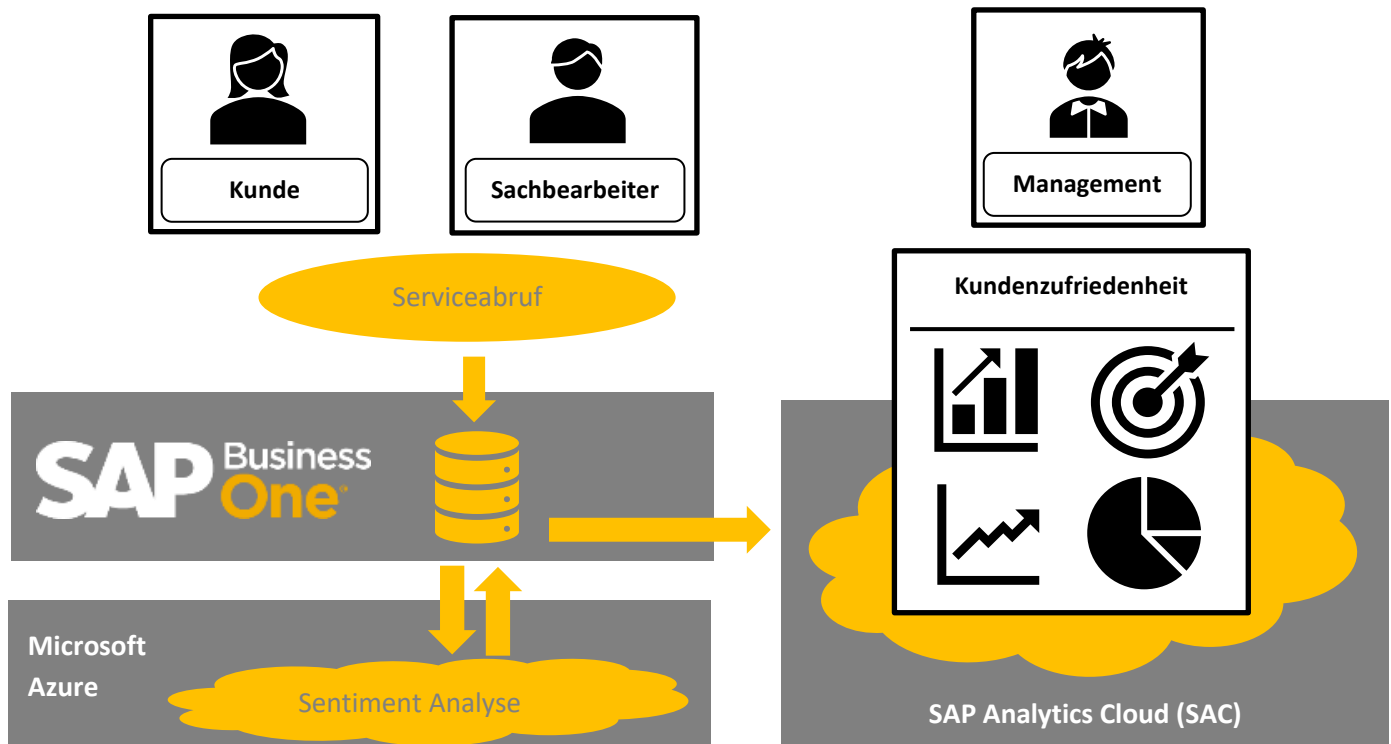
*SAP Analytics Cloud (SAC) ist ihr Netz aus Augen und Ohren beim Kunden - verbinden Sie die Punkte und machen Sie sich ein Bild*

### Den Kunden kennen ist Chefsache – und eine schwierige Sache

Um die Kundenzufriedenheit festzustellen, fehlt der Geschäftsleitung oft die unmittelbare Nähe zum Kunden, die direkte Interaktion, die Zeit – oder alles zusammen. Die Stimmung bei den Kunden wird oft erst dann klar, wenn es zu spät ist und sie keine Produkte oder Dienstleistungen mehr kaufen oder Bestellungen absagen (Churn Rate). Prognosen und Simulationen von Stornierungen sind aufwendig, weil dazu maschinelles Lernen und KI nötig sind. Hier setzt der MultiCloud-Ansatz an, um KMU's im Baukastenprinzip, intuitiv, unkompliziert sowie kosteneffizient Zugang zur Welt der KI und ihren wirkungsvollen Instrumenten zu verschaffen.

### Authentisch und doch objektiv: Ihr Bewertungsraum

Die Sentiment-Daten, die etwa durch Kundenmails (s. dazu grauer Kasten) aus dem Kundenetz gewonnen werden, beruhen auf authentischen Begebenheiten. Dennoch ist das Bild, das sich daraus ergibt, von den subjektiven Befindlichkeiten der Sachbearbeiter, die die Begebenheit beschreiben und in die Datenbank eingeben, unabhängig. Der Sentiment-Algorithmus sucht selbst nach Begriffen in den eingegebenen Texten und vergibt seine Bewertung mittels Punkte-System (Scoring), die in sich konsistent ist. Die Objektivierung und Kontextualisierung der Stimmungsmeldungen spannt aus den vergebenen Punkten einen Bewertungsraum auf, der ein umfassendes Stimmungsbild ermöglicht. Tiefe und Aussagekraft der Analyse nehmen zu, je mehr Daten eingegeben werden.



In diesem Beispiel verbindet der Serviceabruf SAP Business One mit Microsoft Cloud Azure und SP Analytics Cloud

**Sentiment Analyse: einfach, intelligent – und authentisch**  
 Ausgangspunkt jedes Stimmungsbildes ist der Kundenkontakt – eine Kundenmail, ein Anruf, ein ausgefülltes Kontaktformular oder ein Kundenbesuch. Danach folgt der einzige manuelle Schritt, bevor die Künstliche Intelligenz (KI) übernimmt: der Aussendienstmitarbeiter gibt eine kurze Beschreibung der Situation in Textform ein. Danach bewertet die Sentiment-Analyse von Microsoft diese Texte mit Hilfe eines einfachen Algorithmus: negative Punkte für Texte mit negativem Inhalt, positive Punkte für positive Inhalte.

### Mehrdimensionales Stimmungsbild: von den Punkten zur Gesamtschau

Verbinden Sie die Punkte und machen Sie sich ein Bild davon, wie sich Ihre Kunden fühlen: Die Punkte-Bewertung kann intuitiv und unkompliziert mit Meta-Daten wie Kundenbeschreibung, Materialien und Regionen in Zusammenhang gesetzt werden. Diese mehrdimensionale Analyse liefert wertvolle Einsichten in die Kundenzufriedenheit und erlaubt es auch, Trends für die Zukunft abzuleiten. Das Resultat ist ein fundiertes Stimmungsbild des Ist-Zustandes und darüber hinaus.

### Resultate sichtbar machen: Die Macht der Visualisierung

Mit der SAP Analytics Cloud (SAC) werden die Daten und Resultate anhand von Charts und Grafiken aufbereitet. Insbesondere die sogenannten Heat Maps sind ein benutzerfreundliches Hilfsmittel, um klar unterscheid-

bare Bereiche für negative und positive Aussagen/Rückmeldungen entlang der beiden Dimensionen «Kunden» und «Produkt/Dienstleistung» darzustellen.

*SAP Analytics Cloud (SAC) ist High-Tech-Unterstützung für KMU*

### Für KMU's gebaut

**Problemlose Anbindung an SAP Business One dank Cloud:** Cloud-Komponenten lassen sich mit wenig Aufwand unmittelbar an SAP Business One anbinden. Dies gelingt mittlerweile ebenso über verschiedene Clouds hinweg (Stichwort MultiCloud).

**Modular:** KI Dienste sind modular aufgebaut und können einzeln bezogen werden.

**Kapitalschonend – Sie zahlen nur so viel KI, wie Sie brauchen:** Die Investition für die Entwicklung der KI-Dienste entfällt. Bei einer Mietlösung entfallen die Anfangsinvestitionen.

### Unkomplizierte Bezahlmodelle:

- Sentiment Analyse in der Microsoft Cloud Azure wird per Transaktion (Call) abgerechnet.
- Die SAP Analytics Cloud (SAC) wird pro Monat und User abgerechnet