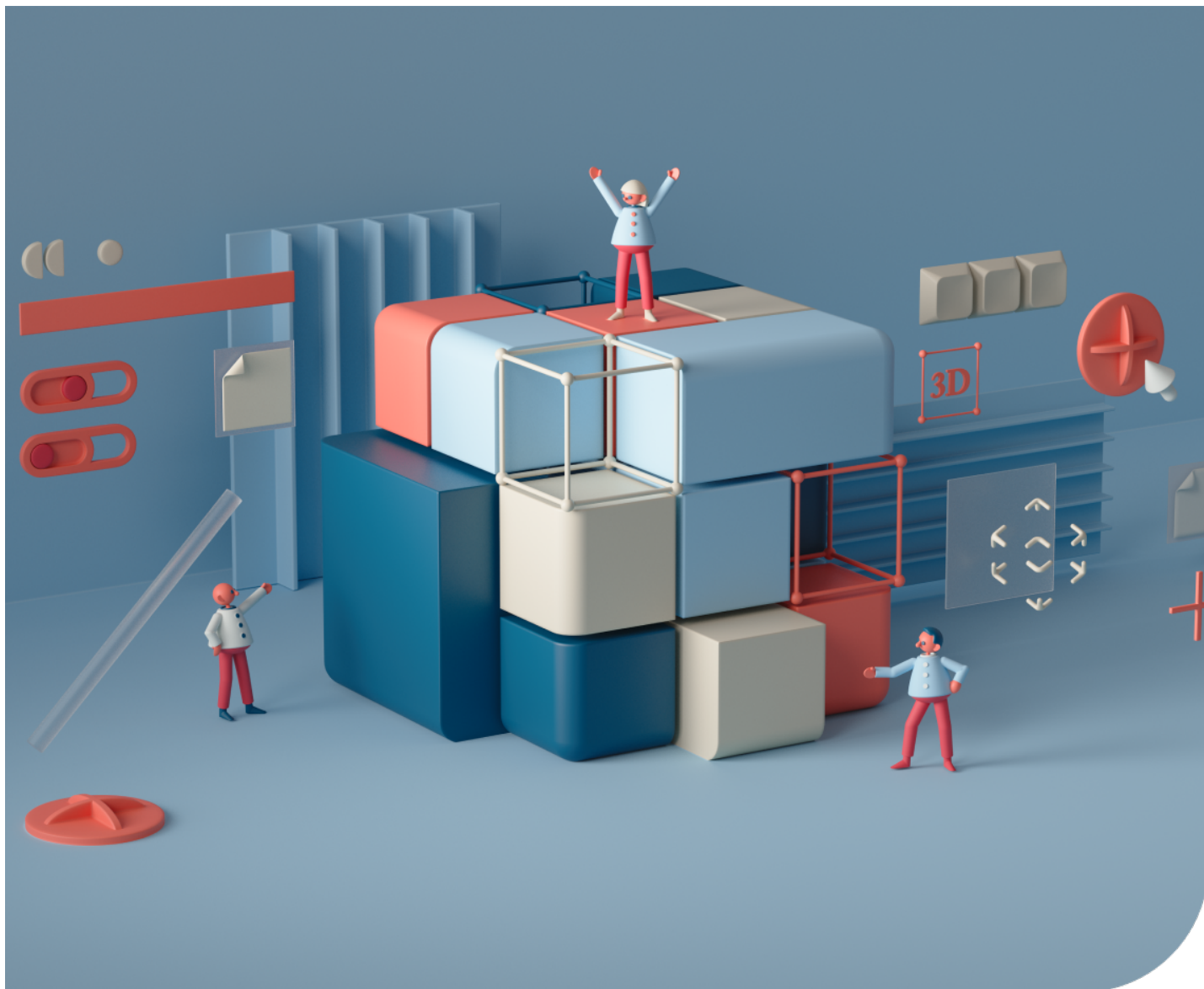




C4C Release 2111

26.10.2021

Innledning

Høsten har meldt sin ankomst og det samme har release 2111, dette vil være den siste releasen for i år.

Som kjent gjorde SAP en endring i lisensmodellen tidligere i år og introduserte nye add-ons (Dynamic Visit Planning, Agent Service Desktop, Intelligent sales). SAP har i 2111 releasen hatt et større fokus på å levere ny funksjonalitet i disse enn tidligere. Derfor er det mindre nytt som leveres i selve Sales og Service Core denne gang.

Salg

Salgsordre

- Mulighet for å søke opp produkter ved bruk av ekstern ID under opprettelse av salgsordre
- Mulighet for å opprette “ship-to ordre” fra rett fra Kunde under fanen Salgsordre

Salgsmuligheter

- Legge til vedlegg på produkter i salgmuligheter
- Tilordne eksisterende aktiviteter til en Salgsmulighet

Besøk og avtaler

- Notater for aktiviteter og besøk støtter nå formattert tekst (Scopingspørsmål «Vil du bruke formaterte tekster for avtaler?»)
- Besøk og avtaler kan nå lagres som utkast. Ved lagring som utkast vil aktiviteten ikke synkroniseres til innboksen via Groupware Sync (aktiveres gjennom tilpasning).

Perfect store

- Nytt scoping spørsmål for å aktivere auto-scoring av Perfect Store besøk ved checkout

Kalender

- Du kan nå opprette aktiviteter for en spesifikk dag i måneden ved å trykke på en gitt dag i månedsvisningen og deretter “+”.

Service

Servicekanal og maler

- Maks tillatte størrelse på e-postvedlegg er økt til 35 MB – både inngående og utgående

Plattform & integrasjoner

Fiori Client

- Støtte for Saphira tema på smarttelefoner
- Støtte for egendefinerte tema basert på Saphira

Key User Tools/Extensibility

- Ny build av SAP Cloud Applications Studio/SDK revamp
 - SAP Cloud Applications Studio(Pilot) Build – Phased Release

Ytelse

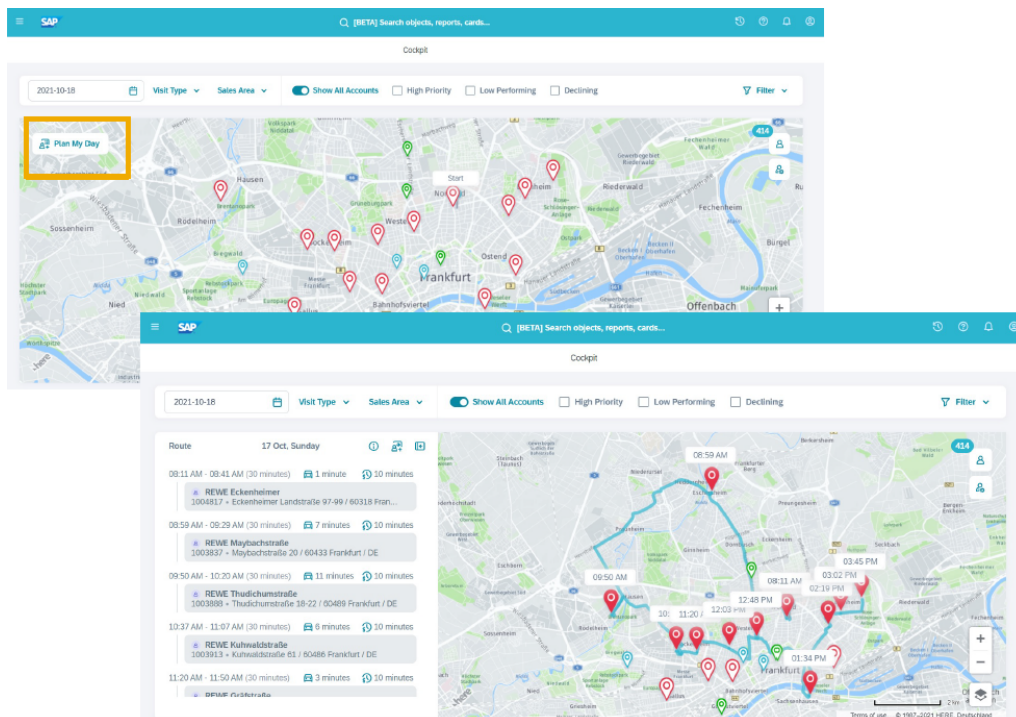
- Nytt valg under Firmainnstillinger for å aktivere ytelsessporing
 - Sporings-ID kan deles med SAP for å lettere finne årsak til ytelsesproblemer

Add-ons

Dynamic visit planning add-on

Besøksplanlegging i C4C er for det meste en manuell prosess. Dynamic visit planning add-on har en mer data drevet tilnærming og gjør hele prosessen mer automatisert. Tanken er da at brukere skal kunne bruke mindre tid på å manuelt planlegge ruter og besøk, og dermed frigi mer tid til andre aktiviteter.

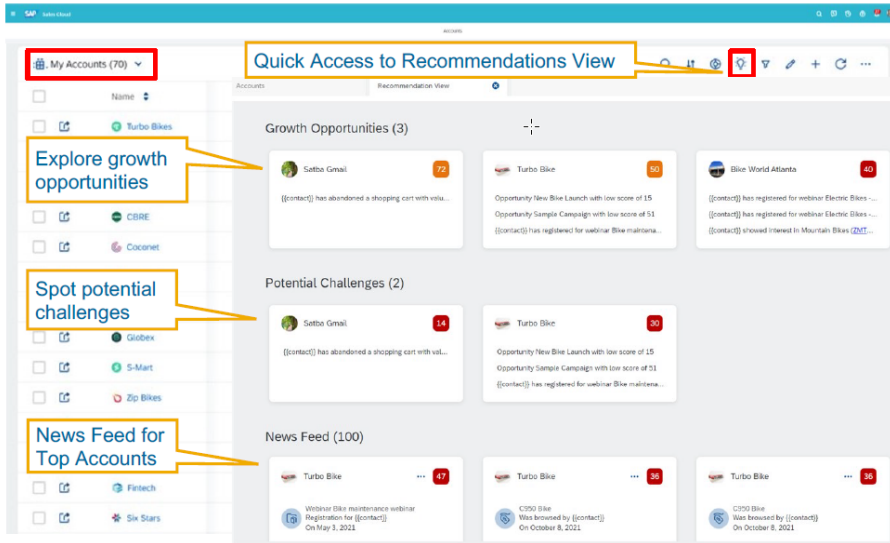
Nytt i denne releasen er en funksjon kalt «Plan my day». Denne lar deg automatisere besøksforslag enkelt med ett klikk.



Intelligent sales add-on

Customer Insights: Recommendation View for Accounts

Planned for GA



Please note that the development is still in progress at the time of the 2111 release briefing and thus visuals might be subject to change



Key Capabilities

- Leverage pre-built, ML-based insights across accounts to focus
- Growth opportunities for accounts with the strongest customer relationship index
- Potential challenges for accounts with the lowest customer health index
- News feed for accounts with the highest signal index



Business Benefits

- Focus on relevant, real-time insights across accounts
- Increase sales team productivity
- Thrive in the digital sales era with customer insights from digital channels

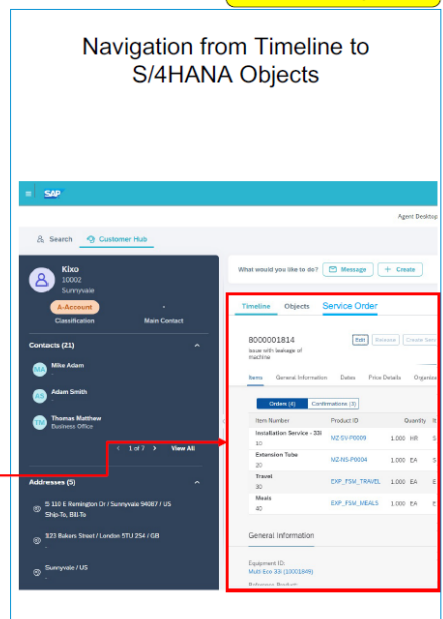
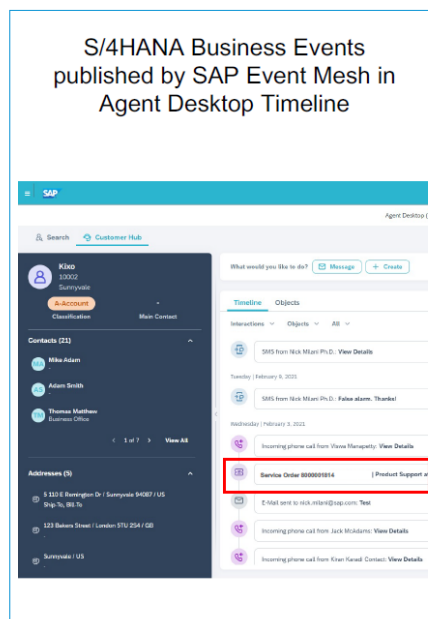
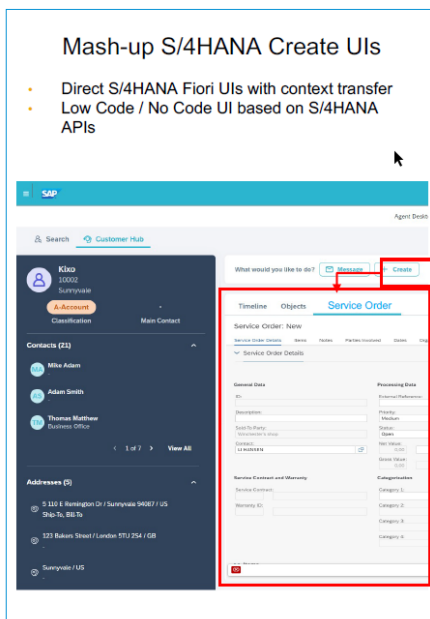
Service agent console

Stort fokus på agent console i denne releasen, S/4 HANA integrasjon for å nevne noe. mm.

Roadmap 2021 H2 - Subject to Change

Service Cloud Agent Desktop – S/4HANA integration | Use Cases

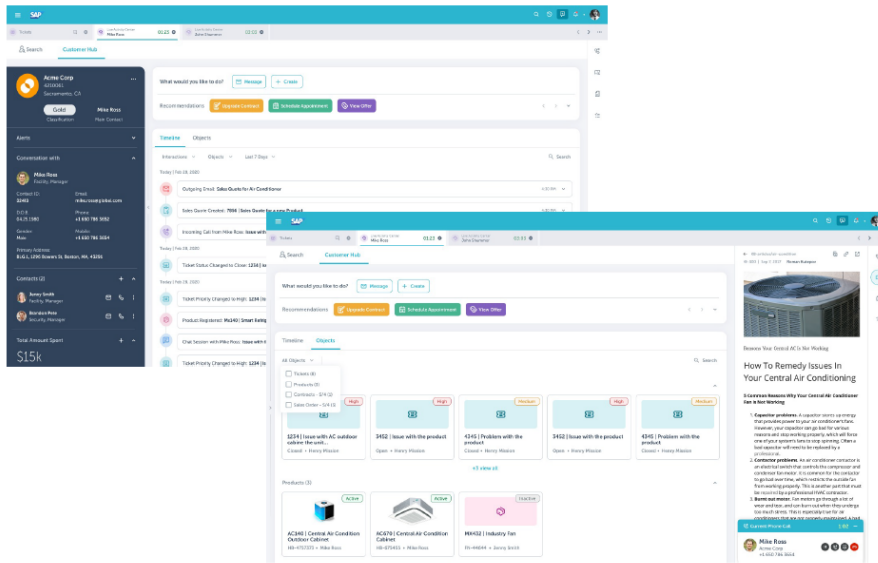
Prerequisite – S/4 API availability



Service Cloud | Live Channels

Improve Agent efficiency to help them provide exceptional customer service with a modern workspace

Agent Desk Add-on
2021 July GA (need separate license)



© 2021 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | PUBLIC



Business Benefits

- Improved efficiency and ease of use for live interactions
- All key functionality and customer info in one workspace
- No guess work - Guide agents to next best actions and recommendations
- Ability to customize and extend to suit business needs



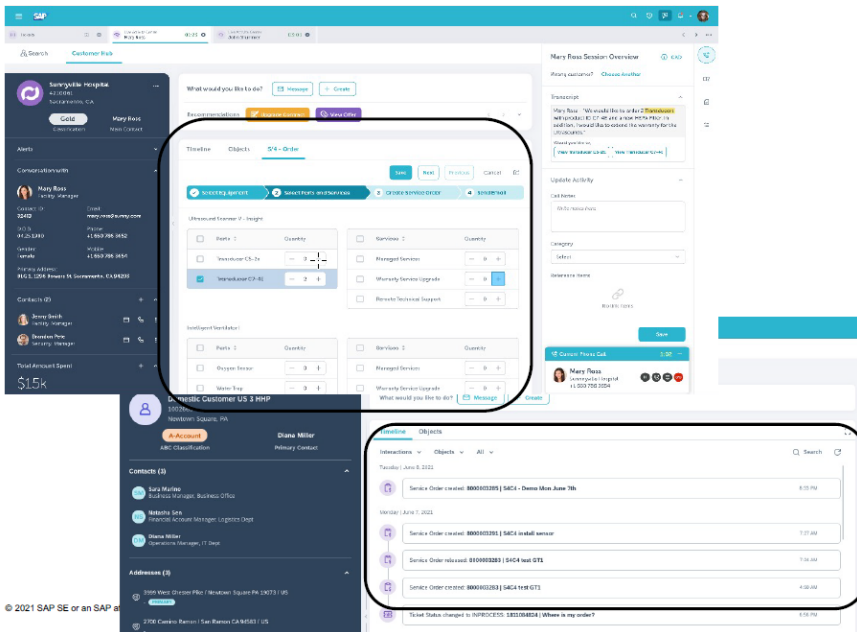
Key Capabilities

- High Availability
- Completely re-imagined UX
- Omnichannel Experience
- Account and contact details and timeline
- Creation and viewing of Transactional documents
- Intelligent Solution proposal and Action Recommendations.
- Connectivity to 3rd party CTI providers 67

Roadmap 2021 H2(2011) -
Draft Designs - Subject to
Change

Service Cloud | Front and Back Office

Give your agents superpowers bringing Front and Back office together... launch and track back office operations



© 2021 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | PUBLIC



Business Benefits

- Enable Agent to easily launch back office operation within agent. Workspace. No need to switch applications.
- Offers flexibility to build and deploy guided flows.
- Timeline proactively surfaces all updates in one place – from front and back office. Thus reducing time spent by agent looking for updates.
- Unified workspace for all operations. Improved usability and ease of use.



Key Capabilities

- Custom action to plug in any flows
- Configuration to enable custom actions
- Launch flows in tabs
- External system updates published in Timelines
- Configuration to select events for Timeline.

E2E Customer Service to Field Service

OMNI-CHANNEL
CUSTOMER
SUPPORT

SERVICE SALES
& ENTITLEMENTS

SERVICE
PLANNING

SERVICE BACK-
OFFICE

RESOURCE
SCHEDULING &
DISPATCHING

FIELD SERVICE
EXECUTION &
DEBRIEF

E2E CUSTOMER SERVICE TO FIELD SERVICE

