



Digitale Transformation

Customer 360 for Media:
die integrierte Paid-Content-Plattform

Powered by

 **hybris software**
An SAP Company

Schlüssel statt Schranke

Menschen sind neugierig. Informationen stehen bei ihnen hoch im Kurs. Die Art und Weise, wie sich die Menschen Themen erschließen und Inhalte aneignen, hat sich in den vergangenen Jahren jedoch verändert: Immer weniger junge Leute lesen regelmäßig gedruckte Zeitungen und Zeitschriften. Das Internet hat als Informationsbörse oberste Priorität.

Für Medienunternehmen und Verlagshäuser bedeutet dies Chance und Risiko zugleich. Zum einen verlieren sie einen Teil ihrer gewohnten Stammleserschaft und ihrer Werbeeinnahmen. Zum anderen erschließen sich mit der Digitalisierung ganz neue Geschäftsmodelle und ein gewaltiges Cross-Selling-Potenzial.

Viele Medienunternehmen haben dies bereits erkannt und setzen auf ein diversifiziertes Angebot im Internet. Bei der Umsetzung der digitalen Transformation müssen sie jedoch verschiedene Hürden meistern: So sind die IT-Budgets oft begrenzt und die IT-Umgebungen noch nicht standardisiert. Außerdem gelten mittlerweile weltweit hohe Sicherheits- und Datenschutzanforderungen im Netz. Dazu müssen digitale Geschäftsmodelle oft durch Versuch und Irrtum erschlossen werden.



Customer 360 for Media: eine Plattform für alle Zwecke

Unternehmen wie Google haben gezeigt, wie Erfolg im Internet funktioniert: Ihre ursprünglich auf bestimmte Angebote begrenzten Plattformen wurden zu multifunktionalen Ökosystemen ausgebaut, die digitale Wertschöpfungskette wurde perfektioniert.

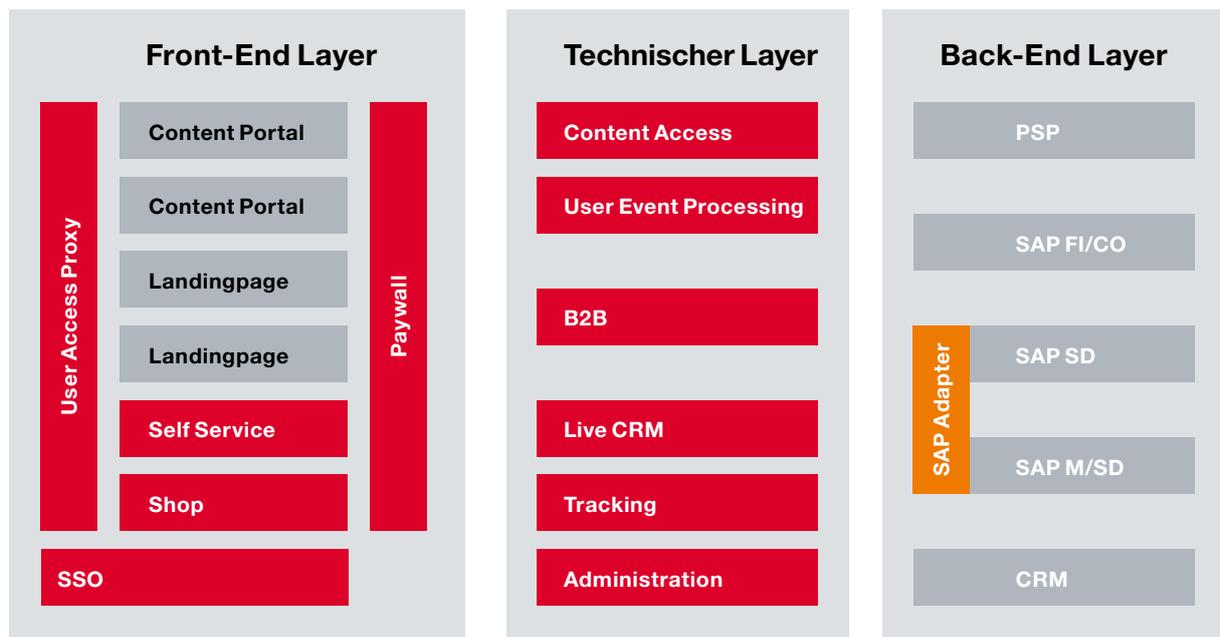
Wir wollen Medienunternehmen und Verlagshäusern ebenfalls diese Bandbreite an neuen Möglichkeiten erschließen: mit der ersten und bislang einzigen deutschen Branchenlösung, Customer 360 for Media. Sie ergänzt das E-Commerce-Produkt der Firma hybris und beinhaltet alle erfolgsrelevanten Faktoren:

- Customer 360 for Media bedient alle gängigen Paywall-Arten und ermöglicht die Einführung verschiedener Geschäftsmodelle wie Freemium oder Metered.
- Unsere Plattform beinhaltet zusätzlich einen crossmedialen E-Commerce-Shop, powered by hybris, und ermöglicht zusätzlich den Verkauf nichtjournalistischer Produkte.
- Customer 360 for Media arbeitet mit einem gruppenweit einheitlichen Login und eröffnet so einen 360-Grad-Blick auf den Benutzer.
- Customer 360 for Media steigert die Leserezufriedenheit durch intelligente Empfehlungen.



Modularität für Ihren Mehrwert

Unsere Branchenlösung für Medien- und Verlagshäuser ist hoch flexibel und lässt sich an jedes Unternehmen individuell anpassen. Sie ist komponentenorientiert und bietet eine nahtlose Integration in SAP for Media.

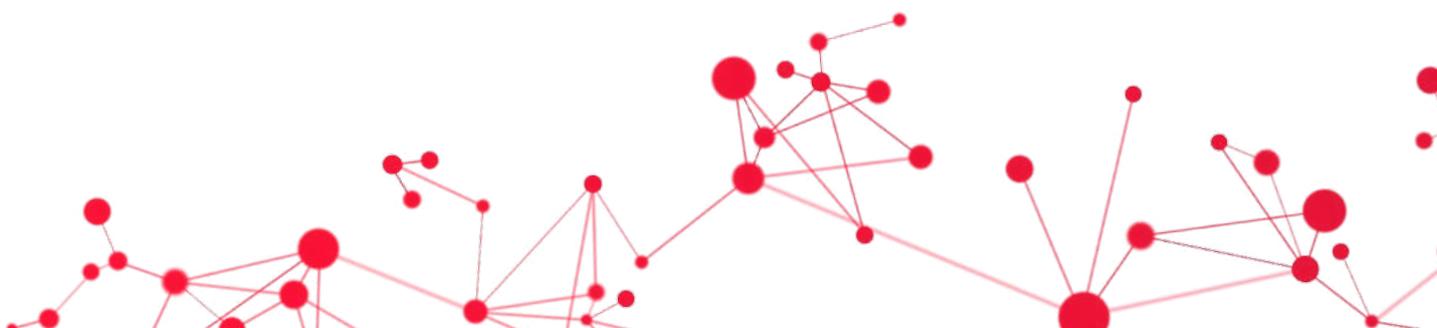


Eigennützig: Self Service (CS)

Internetnutzer sind es heute gewohnt, ihr Konto, ihre Zugänge und Käufe selbst zu verwalten. Doch auch ein Call-Center sollte sich – im Auftrag des Nutzers – um dessen Konto kümmern können. Der Self Service von Customer 360 for Media ist so ausgelegt, dass er sowohl für den Nutzer als auch für die Mitarbeiter des Call-Centers zur Verfügung steht: Überall werden die gleichen Prozesse abgebildet, Änderungen werden an alle angeschlossenen Systeme weitergegeben.

Interaktiv: User Event Processing

Sie wollen online die Interaktionen auf Ihren Seiten verfolgen, auswerten und für sich nutzen können? Customer 360 for Media sorgt dafür, dass ein bestimmtes Verhalten im Internet nach bestimmten und frei definierbaren Regeln neue Ereignisse anstößt. Zum Beispiel erscheint – im Fall des Falles – nach dem Login die Warnung: Konto überzogen. Die verschiedenen Geschäftsmodelle wie Verlags-Groschen, Freemium- oder Metered-Modell werden dabei jeweils mit den entsprechenden Regeln konfiguriert und prozessiert.



Innovativ: B2B

Customer 360 for Media unterstützt innovative B2B-Geschäftsmodelle. Ermöglichen Sie zum Beispiel den Unternehmen, digitale Abonnements zu buchen, die die Mitarbeiter dann auch auf dem Weg zur Arbeit oder zu Hause lesen können. Oder bieten Sie Hotelketten digitale Periodika an. Die Gäste können dann gleich bei der Buchung das passende Medium für ihren Aufenthalt mitbestellen.

Verdient: Paywall

Durch die Erweiterung des Angebots entstehen neue Umsatzchancen. Digitale Güter wie der Online-Zugriff auf Artikel und E-Paper stellen daher ein attraktives neues Geschäftsfeld dar. Die Paywall bei Customer 360 for Media steuert den Einzelverkauf digitaler Online-Artikel und journalistischer Produkte sowie den Verkauf der entsprechenden Abonnements. Gleichzeitig ermöglicht sie einen dynamischen Check-out-Prozess und das Payment. Die Bezahlverfahren können – in Abhängigkeit des Produktes – frei gewählt werden.

Begehrlich: Shop

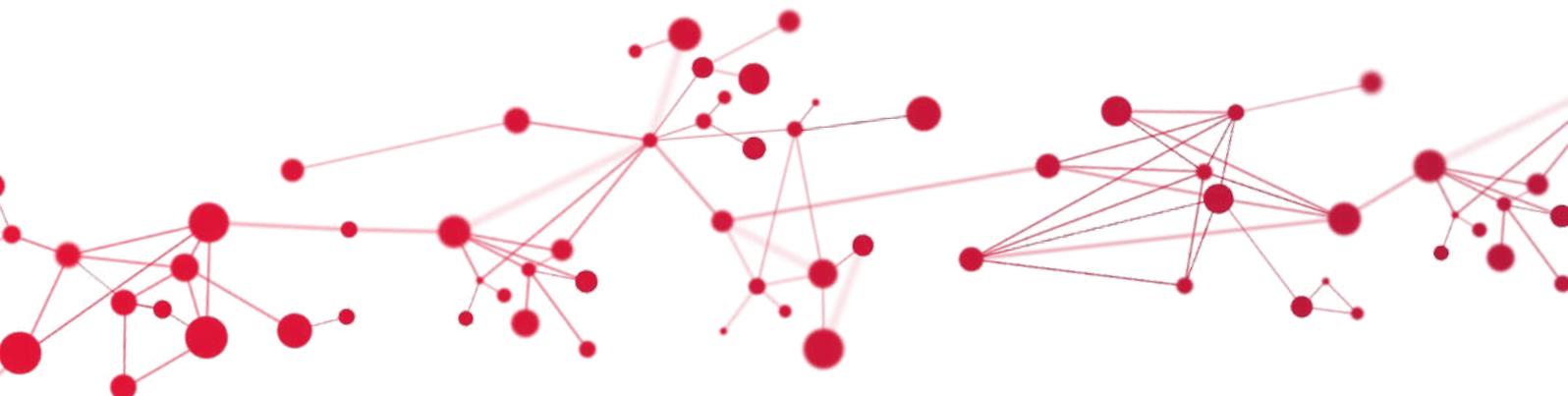
Sie wollen im Internet Ihr Angebot durch nichtjournalistische Produkte erweitern? Customer 360 for Media verfügt über einen integrierten E-Commerce-Shop, bei dem sich Empfehlungen und Shop-Offerten problemlos synchronisieren lassen. Ihr Kunde kann zwischen den verschiedenen Verlagsmedien hin und her wechseln und dabei ein und denselben Warenkorb füllen. Durch die integrierte Shop-Lösung sind Sie außerdem in der Lage, Interessenten, Neukunden und Stammkunden frühzeitig und gezielt anzusprechen. Unser E-Commerce-Shop basiert auf hybris eCommerce und perfektioniert diese Lösung durch eine eigens entwickelte Middleware zum Anbinden von Fremdsystemen.

Sicher: Content Access (CA)

Ihre Plattform soll automatisch wissen, auf welche Produkte Ihre Besucher zugreifen dürfen. Zum Beispiel, weil sie spezielle Artikel erworben haben oder über ein Abonnement verfügen. Customer 360 for Media verwaltet diese Rechte im Content Access Service. Ein integrierter Kulanzpuffer ermöglicht dabei für einen definierten Zeitraum den Zugriff auf ein Online-Produkt oder einen Download, auch wenn das SAP-System das Abonnement noch nicht final bearbeitet hat.

Transparent: Single Sign-On (SSO)

Je vertrauter Ihnen Ihr Kunde ist, desto besser gelingt es Ihnen, eine loyale Beziehung zu ihm aufzubauen. Außerdem lassen sich eventuelle Empfehlungen von Artikeln oder nichtjournalistischen Produkten so besser mit seinen Interessen harmonisieren. Customer 360 for Media erzielt dies durch einen zentralen Zugang und bietet darüber hinaus weitere Vorteile wie die Integrierbarkeit von beliebigen Login-Providern (z. B. Facebook) und das automatische Management der rechtlichen Dokumente.



Was für uns spricht

CGI ist einer der größten unabhängigen Anbieter von IT- und Geschäftsprozess-Dienstleistungen weltweit. Mit 69.000 Mitarbeitern an Standorten und in Global-Delivery-Zentren in Nordamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum bieten wir unseren Kunden ein breites Portfolio an Dienstleistungen – einschließlich Business- und IT-Beratung, Systemintegration, Anwendungsentwicklung und -wartung sowie Infrastruktur-Management.

Seit vielen Jahren unterstützen wir führende Medienunternehmen bei der digitalen Transformation. Dabei liefern wir alles aus einer Hand: von der Prozessaufnahme bis zum Betrieb. Wir sind für unsere Integrationskompetenz bekannt und gehören zu den Besten, wenn es um die Entwicklung von individuellen Lösungen geht.

Gerade im Hinblick auf den Bereich Paid Content bieten wir unseren Kunden einen besonderen Mehrwert, ein Business-Ökosystem mit zwei hochspezialisierten Partnern: hybris, Spezialist für E-Commerce-Systeme, und MSH, Spezialist für SAP-Integration.

Vorteile von Customer 360 for Media

- **Eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden:**
durch das gruppenweit einheitliche Login (SSO)
- **Erschließen von neuen Up- und Cross-Selling-Potenzialen:**
durch das eigene ganzheitliche Ökosystem
- **Steigerung von Kundenzufriedenheit:**
durch intuitiven Self Service und One-Click-to-Buy-Einkaufserlebnis



Die Zukunft beginnt mit einem Gespräch

Machen Sie einen großen Schritt nach vorne und entdecken Sie mit uns das Potenzial des digitalen Marktes für Ihr Unternehmen.

Unsere Experten beantworten Ihnen gerne weitere Fragen darüber, wie Sie die digitale Transformation gewinnbringend für sich nutzen können.





Experience the commitment®



Dominik Neumann
Head of Java Enterprise and Maintenance

Logica, now part of CGI
Logica Deutschland GmbH & Co. KG
Leinfelder Straße 60
70771 Leinfelden-Echterdingen
M: +49 (0) 160 742 10 90
dominik.neumann@cgi.com

de.cgi.com