

NEWS

#CustomerExperience #Adobe #Microsoft #SAP

# Adobe, Microsoft und SAP starten gemeinsame Open Data Initiative für die neue Customer Experience-Generation

**Drei Branchenführer arbeiten künftig zusammen, um Kunden bei der unternehmensweiten Verknüpfung ihrer Daten zu unterstützen, entscheidende Erkenntnisse zu generieren und intelligente Services mit KI bereitzustellen**

**München, 25. September 2018** – Die CEOs von Adobe (Nasdaq:ADBE), Microsoft (Nasdaq:MSFT) und SAP (NYSE:SAP) haben im Rahmen der Microsoft Ignite Konferenz eine gemeinsame Open Data Initiative (ODI) vorgestellt. Ziel dieser Initiative ist es, das Customer Experience Management (CXM) auf das nächste Level zu heben. In enger Zusammenarbeit werden es die drei langjährigen Partner Unternehmen ermöglichen, mehr Nutzen aus ihren Daten zu schöpfen und erstklassige Kundenerlebnisse in Echtzeit bereitzustellen.

Daten sind heute das wertvollste Kapital eines Unternehmens. Viele Unternehmen haben jedoch Schwierigkeiten damit, einen vollständigen Überblick über ihre Kundeninteraktionen und -abläufe zu erhalten. Häufig sind sie einfach nicht in der Lage, wichtige Informationen aus internen Silos zu verbinden. Nicht selten befinden sich wichtige Kundeninformationen aber auch in externen Silos von Vermittlungsdiensten und Drittanbietern. Das macht es für Unternehmen noch komplizierter, die richtigen Verknüpfungen herzustellen, Informationen zu sammeln und letztendlich in Echtzeit mehr Nutzen aus den eigenen Daten zu gewinnen, um begeisternde Kundenerlebnisse zu kreieren.

Unternehmen auf der ganzen Welt nutzen Software und Dienstleistungen von Adobe, Microsoft und SAP in den Bereichen Produktentwicklung, Operations, Finanzen, Marketing, Vertrieb, Personalwesen und mehr. Ab sofort arbeiten Adobe, Microsoft und SAP eng zusammen, um ihre gemeinsamen Kunden mit der Open Data Initiative zu unterstützen. Ihre Kunden profitieren damit von einem gemeinsamen Ansatz und einer Reihe von Ressourcen, die auf drei Leitprinzipien basieren:

- Jedes Unternehmen besitzt und behält die vollständige, unmittelbare Kontrolle über all seine Daten.
- Kunden können KI-gesteuerte Geschäftsprozesse nutzen, um aus einheitlichen Verhaltens- und Betriebsdaten wichtige Erkenntnisse und Informationen abzuleiten.
- Ein breites Partner-Ökosystem sollte in der Lage sein, ein offenes und skalierbares Datenmodell zur Erweiterung der Lösung wirksam einzusetzen.

Basierend auf diesen Prinzipien liegt der Schwerpunkt der Open Data Initiative auf der Beseitigung von Datensilos und der Ermöglichung einer einheitlichen Sicht auf den Kunden. Unternehmen werden dabei unterstützt, ihre Daten besser zu verwalten und Initiativen zum Schutz der Privatsphäre und der Sicherheit voranzutreiben. Mit der Möglichkeit, Daten unternehmensweit besser zu vernetzen, können Unternehmen KI und erweiterte Analysen für Echtzeit-Erkenntnisse einfacher nutzen. Gleichzeitig sind sie in der Lage, Geschäftsanwendungen mit kritischen Daten zu anzureichern, um sie effektiver zu machen und eine neue Kategorie von KI-basierten Diensten bereitzustellen.

„Adobe, Microsoft und SAP arbeiten ab sofort zusammen, um den gesamten Bereich Customer Experience Management neu zu definieren“, sagt Shantanu Narayen, CEO von Adobe. „Gemeinsam werden wir Unternehmen die Möglichkeit geben, große Mengen an Kundendaten zu nutzen und zu verarbeiten, um personalisierte, skalierbare Kundenerlebnisse in Echtzeit auszuliefern.“

„Gemeinsam mit Adobe und SAP machen wir einen ersten, entscheidenden Schritt, um Unternehmen zu einem Kunden- und Geschäftsverständnis zu verhelfen, das noch nie zuvor möglich war“, so Satya Nadella, CEO von Microsoft. „Unternehmen aus aller Welt haben jetzt die Möglichkeit, KI-gestützte digitale Feedbackschleifen für Predictive Power, automatisierte Arbeitsabläufe und letztlich für verbesserte Geschäftsergebnisse aufzubauen.“

„Microsoft, Adobe und SAP wissen, dass die Customer Experience längst nicht mehr aus dem Sales Management kommt“, sagt Bill McDermott, CEO von SAP. „CEOs brechen die Silos des Status Quo auf, damit sich alle Mitarbeiter auf die Menschen

## Adobe, Microsoft und SAP starten gemeinsame Open Data Initiative

außerhalb ihrer Unternehmen konzentrieren können. Mit der Open Data Initiative helfen wir Unternehmen, mit einem einzigen Blick auf den Kunden zu agieren."

Um die Open Data Initiative umzusetzen, verbessern die drei Partner die Kompatibilität und den Datenaustausch zwischen ihren Anwendungen und Plattformen – Adobe Experience Cloud und Adobe Experience Platform, Microsoft Dynamics 365, SAP C/4HANA und S/4HANA – durch ein gemeinsames Datenmodell. Das Datenmodell sieht die Nutzung eines gemeinsamen Datenpool-Service auf Microsoft Azure vor. Dieser einheitliche Datenspeicher wird es den Kunden ermöglichen, zwischen verschiedenen Entwicklungstools und Anwendungen zur Erstellung und Bereitstellung von Diensten zu wählen.

Mithilfe der Open Data Initiative können Unternehmen künftig:

- Datensilos auflösen, um neue Werte zu schaffen.
- Transaktions-, Betriebs-, Kunden- oder IoT-Daten in den und aus dem gemeinsamen Datenpool je nach Präferenz oder Bedarf bidirektional übertragen.
- datengestützte digitale Feedbackschleifen für eine größere geschäftliche Wirkung erstellen und gleichzeitig Initiativen zur Einhaltung von Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen unterstützen.
- intelligente Anwendungen, die Daten, Beziehungen und Metadaten über mehrere Dienste von Adobe, SAP, Microsoft und ihren Partnern hinweg nativ verstehen entwickeln und einführen.

Technologie-Entscheider von führenden Einzelhandels- und Konsumgüterunternehmen wie The Coca-Cola Company, Unilever und Walmart haben ihre Unterstützung und Begeisterung für die Open Data Initiative bereits zum Ausdruck gebracht.

„Diese Initiative von Adobe, Microsoft und SAP ist eine wichtige und strategische Entwicklung für das Coca-Cola-System“, sagt Barry Simpson, Chief Information Officer bei der Coca-Cola Company. „Unsere digitalen, kundenfokussierten Wachstumspläne werden von diesen Plattformen und offenen Standards getragen. Ein einheitlicherer Ansatz für die Verwaltung und Kontrolle unserer Daten unterstützt uns dabei, unsere aktuelle Wachstumsagenda voranzutreiben und die Anforderungen an Sicherheit, Datenschutz und GDPR-Compliance zu erfüllen. Die Industrie sollte diesen drei Marktführern folgen.“

„Täglich nutzen 2,5 Milliarden Menschen ein Unilever-Produkt in über 190 Ländern auf der ganzen Welt“, sagt Jane Moran, CIO, Unilever. „Die Open Data Initiative von Adobe, Microsoft und SAP ist ein wichtiges Projekt. Es wird uns künftig dabei helfen, das Customer Experience Management neu zu definieren, indem wir Daten aus dem gesamten Unternehmen zusammenführen, um direktere und sinnvollere Beziehungen zu den Verbrauchern in Echtzeit aufzubauen.“

„Wir sind begeistert von der Open Data Initiative und dem Mehrwert, den sie für Walmart freisetzen wird“, sagt Clay Johnson, Executive Vice President und Chief Information Officer für Unternehmen, Walmart Inc. „Mit der verbesserten Möglichkeit, die Leistungsfähigkeit unserer Daten zu verbinden und zu nutzen, können wir das Erlebnis der Mitarbeiter verbessern und völlig neue Wege schaffen, um unsere Kunden online und in unseren Geschäften zu bedienen.“

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Links:

<https://www.microsoft.com/opendatainitiative>

<https://www.adobe.com/experience-platform/open-data-initiative.html>

<http://www.sap.com/opendatainitiative>.

## Adobe, Microsoft und SAP starten gemeinsame Open Data Initiative

### Über Adobe

Adobe verändert die Welt durch digitale Erlebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [www.adobe.com](http://www.adobe.com).

### Über Microsoft

Microsoft (Nasdaq "MSFT" @microsoft) ermöglicht die digitale Transformation für das Zeitalter der intelligenten Cloud und des intelligenten Edge. Das Unternehmen hat es sich zur Aufgabe gemacht, allen Menschen und allen Organisationen der Welt die Möglichkeit zu geben, mehr zu erreichen.

Hinweis für Redakteure: Weitere Informationen, Neuigkeiten und Perspektiven von Microsoft finden Sie im Microsoft News Center unter <http://news.microsoft.com>. Weblinks, Telefonnummern und Titel waren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt, können sich aber geändert haben. Für weitere Unterstützung können sich Journalisten und Analysten an das Rapid Response Team von Microsoft oder andere geeignete Ansprechpartner wenden, die unter <http://news.microsoft.com/microsoft-public-relations-contacts> aufgeführt sind.

### Über SAP

Als Marktführer für Unternehmensanwendungssoftware unterstützt SAP (NYSE: SAP) Unternehmen jeder Größe und Branche dabei, besser zu funktionieren. Vom Backoffice bis zum Sitzungssaal, vom Lager bis zum Schaufenster, vom Desktop bis zum mobilen Gerät - SAP ermöglicht es Menschen und Unternehmen, effizienter zusammenzuarbeiten und Geschäftsinformationen effektiver zu nutzen, um der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein. Mit SAP-Anwendungen und -Services können mehr als 404.000 Geschäfts- und Behördenkunden profitabel arbeiten, sich kontinuierlich anpassen und nachhaltig wachsen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.sap.com](http://www.sap.com).

### Pressekontakt

ADOBE SYSTEMS GmbH

**Martin Moschek**

Communications Manager, Central Europe

FAKTOR 3 AG

**Caroline Lambert**

PR-Consultant

Tel: (0)40-67 94 46-6106

Fax: (0)40-67 94 46-11

E-Mail: [adobe\\_mc@faktor3.de](mailto:adobe_mc@faktor3.de)

<http://www.adobe-newsroom.de>