

SAP lance sa Customer Data Platform

Le groupe européen du logiciel d'entreprise SAP a confirmé la disponibilité mondiale de sa plateforme de données clients [SAP Customer Data Platform](#) (CDP).

Basée sur l'offre Customer Data Cloud, elle-même basée sur la technologie de gestion de l'identité des clients [Gigya](#), SAP Customer Data Platform relie des données en ligne et hors ligne. La solution doit permettre à une entreprise de mieux comprendre ses clients à différentes étapes de la relation (marketing, ventes, services...) et de leur fournir des expériences « pertinentes, fiables et personnalisées », selon les promoteurs de l'offre.

« Sap Customer Data Platform est l'une des CDP les plus avancées du marché pour les entreprises », a déclaré Bob Stutz, président de l'expérience client chez SAP. La solution, a ajouté le dirigeant, fournit « des expériences personnalisées qui transforment des utilisateurs anonymes en clients identifiés et fidèles. » Il s'agit, en outre, de livrer aux utilisateurs une vue contextuelle du client et d'associer celle-ci à un profil unifié, mis à jour en temps réel, a précisé la fournisseur de la [base de données](#) en mémoire SAP HANA.

Accès, consentement, conformité

La solution logicielle SAP Customer Data Platform est ainsi conçue pour :

- Connecter chaque source de données de l'entreprise (données CRM internes, de seconde et tierce partie, hors ligne, événements et flux d'activités, back-office...)
- Garantir la confidentialité des données clients
- Segmenter des volumes massifs de données
- « Hyper-personnaliser » les engagements

Les outils SAP de gestion des identités et des accès (Customer Identity and Access Management), du consentement et des préférences (Enterprise Consent and Preference Management) sont intégrées pour sécuriser et assurer la conformité des profils.

« Nous n'avons pas inventé la CDP, mais SAP Customer Data Platform ouvre la voie à un nouveau monde d'opportunités », a souligné Bob Stutz.