

Von Erkenntnissen zur Ausführung von Geschäftsprozessen: Neuerungen im Release Q2 2026 von SAP Customer Experience

18.8.2026 - Balaji Balasubramanian | SAP SE

Mit KI lässt sich heute einfacher denn je ermitteln, welche Maßnahme am besten geeignet ist, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen. Die größere Herausforderung besteht jedoch für viele Unternehmen darin, diese Maßnahmen in allen Teams, Kanälen und Systemen einheitlich umzusetzen.

Vor dem Hintergrund der zunehmenden Vernetzung und Komplexität der Customer Journey können Lücken bei der Umsetzung inkonsistente Erlebnisse, längere Reaktionszeiten und verpasste Geschäftschancen zur Folge haben. Das Kundenerlebnis der nächsten Generation zielt nicht darauf ab, noch mehr Erkenntnisse zu gewinnen, sondern auf breiter Basis aus Erkenntnissen gezielte Maßnahmen abzuleiten.

Das neueste Release des Lösungsportfolios [SAP Customer Experience](#) unterstützt Unternehmen dabei, diese Grundlage zu stärken, indem sie Arbeitsabläufe im Marketing, Handel, Vertrieb und Service miteinander verknüpfen und so bei jeder Kundeninteraktion eine einheitliche, skalierbare Ausführung ermöglichen.

Lernen Sie die Highlights des Release Q2 2026 kennen. Ausführliche Informationen zu den einzelnen Lösungen finden Sie in unseren Blog-Beiträgen zu [SAP Commerce Cloud](#), [SAP Sales Cloud](#), [SAP Service Cloud](#), [SAP Enterprise Service Management](#) und [SAP Engagement Cloud](#).

Vom Kundeninteresse zum Verkaufsabschluss

Unabhängig vom Kanal oder Kontaktpunkt basieren Kundeninteraktionen immer häufiger auf Dialogen, sind stärker vernetzt und erfolgen zunehmend in Echtzeit. Zugleich müssen Unternehmen in der Lage sein, bei der Kundenansprache, der Verwaltung von Kampagnen oder der Anpassung ihrer Prozesse an neue Geschäftsanforderungen schneller auf Informationen zuzugreifen und einfacher Maßnahmen zu ergreifen.

- **Einkauf mithilfe von Conversational AI über einen MCP-Server (Model Context Protocol):** Unterstützen Sie eine sichere Integration zwischen [SAP Commerce Cloud](#) und KI-Agenten, die Kunden durch den Einkaufsprozess führen oder für den Kunden Aktionen ausführen. KI-Assistenten können Produktinformationen in Echtzeit abrufen, den aktuellen Bestand anzeigen, Warenkörbe verwalten und Transaktionen direkt in Chat- oder sprachbasierten Oberflächen ausführen. Kunden profitieren dadurch auch außerhalb von Ladengeschäften von einem intelligenteren, dialogorientierten Erlebnis.
- **Joule in SAP Engagement Cloud (SAP Early Adopter Care):** Binden Sie SAP Conversational AI direkt in Ihre Kampagnen-Workflows ein. Teams können in natürlicher Sprache Fragen zu Produkten oder Kampagnen stellen und erhalten präzise Antworten, ohne verschiedene Systeme durchsuchen zu müssen. Sie haben auch die Möglichkeit, erfolgreiche Kampagnen zu duplizieren. So müssen sie Kampagnen nicht jedes Mal komplett neu erstellen und haben mehr Zeit für Aufgaben, die strategisches Denken, Kreativität und die Interaktion mit Kunden erfordern.

- **Rich Communication Services (RCS) in SAP Engagement Cloud:** Sprechen Sie Kunden mit aussagekräftigen, interaktiven Nachrichten an, die von Google unterstützt werden und Medien, Carousel Ads und Aktionsschaltflächen in nativen mobilen Messaging-Oberflächen enthalten. Markenbezogene, verifizierte Nachrichten helfen dabei, Vertrauen bei Kunden aufzubauen und sie von der Produktsuche bis zum Kaufabschluss nahtlos durch die einzelnen Prozessschritte zu führen, ohne dass hierfür eine zusätzliche Anwendung erforderlich ist.

Personalisierte Interaktionen ausweiten

Die Absicht der Kunden zu ermitteln ist lediglich der erste Schritt. Werden zusätzliche Kanäle für die Kundeninteraktion bereitgestellt, müssen Marketingteams schnell reagieren und Kunden auf breiter Basis relevante, personalisierte Erlebnisse bieten. Voraussetzungen dafür sind eine reibungslose Kampagnendurchführung, zeitnahe Einblicke und die Möglichkeit, jede einzelne Interaktion an die Bedürfnisse und Vorlieben des jeweiligen Kunden anzupassen.

- **KI-gestützte Erstellung von Inhalten (Pilotphase):** Erzeugen Sie hochwertige, markenbezogene Kampagneninhalte in [SAP Engagement Cloud](#). Teams können mithilfe von Gemini-Modellen, die auf Informationen zur Zielgruppe, zum Produkt und zum Kampagnenkontext zugreifen, schnell Varianten der Inhalte erstellen und diese weiter anpassen. Dies ermöglicht einen schnelleren Start von personalisierten Kampagnen und verringert den Zeitaufwand für die manuelle Erstellung von Inhalten.
- **Integrierte Definition von Zielgruppen:** Ermöglichen Sie Marketingteams den Abruf und die Aktivierung umfangreicher Daten aus der [SAP Customer Data Platform](#) direkt in SAP Engagement Cloud. Mit dieser Funktion können sie erweiterte Kundensegmente eigenständig definieren, ohne zu anderen Systemen wechseln oder auf die Unterstützung von Datenanalysten warten zu müssen. Die Zusammenführung von Verhaltens-, Transaktions-, Kunden- und Profildaten mit operativen Daten aus dem gesamten Unternehmen ermöglicht relevantere Omnichannel-Kampagnen, die genauer auf die Zielgruppe zugeschnitten sind.

Konsistente Vertriebsaktivitäten im gesamten Unternehmen

Die Fähigkeit, aus Einblicken konsequente, wiederholbare Maßnahmen abzuleiten, mit denen sich planbare Umsätze erzielen lassen, ist ausschlaggebend für den Erfolg im Vertrieb. Die zunehmende Komplexität von Vertriebsumgebungen führt dazu, dass selbst geringfügige Inkonsistenzen in Bezug auf Daten, Prioritäten oder Vertriebsaktivitäten Prognosen zunichte machen und Geschäftschancen nicht wahrgenommen werden können. Um konsistenter und souverän handeln zu können, müssen Sie die Datenintegrität verbessern, Vorgehensweisen abstimmen und klare Leitlinien definieren.

- **Agentengestützter Überblick über Verkaufschancen:** Geben Sie Ihren Vertriebsteams die Tools an die Hand, die sie für eine schnelle Einschätzung des Status von Verkaufsabschlüssen benötigen. Diese Funktion in [SAP Sales Cloud](#) führt Interaktionssignale, Umfang der Aktivitäten und Informationen zum Fortschritt in einer Echtzeitsicht zusammen, sodass Teams Risiken frühzeitig erkennen und effektiv priorisieren sowie erfolgreiche Abschlüsse erzielen können.
- **[SAP Sales Cloud, Außendienst-Add-on](#):** Beschleunigen Sie Verkaufsprozesse und unterstützen Sie die richtige Produktplatzierung mit Funktionen für die Vertriebssteuerung, die auf intelligenten, KI-optimierten Prozessen basieren und höhere Umsätze ermöglichen. Teams können damit die Planung und Durchführung von Kundenbesuchen verbessern, auf der Basis von Erkenntnissen die Vertriebsleistung steigern und Interaktionen optimieren. Unternehmen in der Konsumgüterindustrie können auf diese Weise die Regalverfügbarkeit,

die Compliance von Werbeaktionen und die Wirksamkeit von Merchandising-Aktivitäten an allen Standorten im Einzelhandel verbessern. Außendienstteams erhalten einen besseren Einblick in die Aktivitäten in den einzelnen Filialen, was eine einheitlichere Markenpräsentation und einen erfolgreicherer Wiederverkauf ermöglicht.

- **SAP Incentive Management:** Steigern Sie die Effektivität Ihres Vertriebsteams mit der Lösung [SAP Incentive Management](#), die Teil des Portfolios für das [Sales-Performance-Management](#) ist. Sie können damit profitable Vorgehensweisen fördern, die den Umsatz steigern und zum Wachstum des Unternehmens beitragen. Zugleich ermöglicht die Lösung Echtzeiteinblicke in die Vertriebsleistung, stellt Funktionen für die Verwaltung von Klärungsfällen bereit und unterstützt die von Belohnung von Vertriebsereignissen. Mithilfe von flexiblen Tools können Teams Erfolgsprämien optimieren und schnell und einfach Vertriebspläne erstellen, testen und einführen. Darüber hinaus unterbreitet die Lösung KI-gestützte Empfehlungen, mit denen Unternehmen ihre Pläne optimieren, bestmögliche Ergebnisse erzielen und handlungsrelevante Einblicke gewinnen können.
- **Consumer Products Intelligence (SAP Early Adopter Care):** Mit dieser Lösung können Unternehmen in der Konsumgüterindustrie die riesigen Datenmengen, die in ihren Vertriebs- und Handelsprozessen erzeugt werden, als Grundlage für bessere Entscheidungen nutzen. Analysen und KI unterstützen sie dabei, den Erfolg von Rabatten zu steigern, höhere Umsätze und Margen zu erzielen und den manuellen Aufwand zu verringern.

Die Serviceausführung unternehmensweit standardisieren

Immer häufiger wird von Serviceteams schnellerer und zuverlässigerer Support erwartet. Zugleich müssen sie die zunehmende Komplexität von Supportkanälen und Supportanfragen bewältigen. Dies setzt einen einfacheren Zugriff auf Services und konsistente Prozesse im gesamten Unternehmen voraus.

- **Selfservice-Katalog:** Ermöglichen Sie es Ihren Mitarbeitenden, auch ohne fundierte Kenntnis der Backend-Prozesse schnell die benötigten Services zu finden. Mithilfe dieses intuitiven, geführten Katalogs für [SAP Enterprise Service Management](#) können Anfragen automatisch zusammen mit dem richtigen Kontext weitergeleitet werden. Dadurch entstehen weniger Verzögerungen und Probleme werden schneller behoben.
- **Framework für Inhaltspakete:** Mit dem Framework für SAP Enterprise Service Management können Sie schnellen, skalierbaren Mehrwert in allen Geschäftsbereichen schaffen. Vorkonfigurierte, wiederverwendbare Konfigurationen für verschiedene Fallarten, Workflows und Kataloge unterstützen Unternehmen bei einer schnelleren Bereitstellung von Services und vereinfachen zugleich die Implementierung im gesamten Unternehmen. Mit diesem Ansatz können Unternehmen Komplexität beseitigen, Partner unterstützen und die Einführung beschleunigen. Inhaltspakete für die Bereitstellung von HR-Services werden in Kürze verfügbar sein.
- **E-Mail-Editor in SAP Service Cloud und SAP Enterprise Service Management:** Dieser E-Mail-Editor ermöglicht ein effizienteres Verfassen, Bearbeiten und Verwalten von Nachrichten an Kunden und stellt bei Serviceinteraktionen eine hohe Qualität sicher. Der moderne, benutzerfreundliche E-Mail-Editor wurde speziell für Unternehmen entwickelt, die ihren Fokus auf KI legen.
- **Erstellung von Verkaufsobjekten über den Kunden-Hub:** Ermöglichen Sie es Bearbeitern, Leads, Opportunities, Termine und Kundenaufträge direkt über den Arbeitsbereich des Bearbeiters in SAP Service Cloud zu verwalten. Mit dieser Funktion können Unternehmen jede

Interaktion mit Kunden in eine Opportunity umwandeln und auf diese Weise Mehrwert schaffen.

Das Auftragsmanagement vernetzen und beschleunigen

Damit sich aus Erkenntnissen Maßnahmen ableiten lassen, sind vernetzte Systeme erforderlich, die auch neue Anforderungen nahtlos unterstützen. Wenn Unternehmen ihre Auftragskanäle, Netzwerke für die Auftragsabwicklung und Technologielandschaften erweitern, benötigen sie Integrationen und Anwendungen für das Auftragsmanagement, die damit Schritt halten können und es Teams ermöglichen, schneller auf neue Anforderungen zu reagieren.

- **Connector für Abläufe:** Ermöglicht einen lückenlosen Datenfluss zwischen der Lösung [SAP Order Management Services](#), anderen SAP-Lösungen und Produkten von Drittanbietern. Mit dieser vordefinierten Funktion können Anwender auch ohne umfassende Unterstützung durch die IT-Abteilung eigene Geschäftsabläufe und Integrationen konfigurieren, sodass Auftragsmanagementprozesse unternehmensweit miteinander vernetzt sind.

CX-Lösungen für die Ausführung von Geschäftsprozessen nutzen

Mit der zunehmenden Integration von KI in ihre täglichen Abläufe nutzen Unternehmen KI nicht mehr nur, um neue Erkenntnisse zu gewinnen, sondern auch für die Ausführung von Geschäftsprozessen.

Mit unseren vor Kurzem angekündigten strategischen Partnerschaften mit [Parloa](#) und [Google Cloud](#) möchten wir diesen auf die Ausführung von Geschäftsprozessen ausgerichteten Ansatz erweitern, indem KI-gestützte Benutzeroberflächen für Service, Einkauf und Kundeninteraktion direkt mit operativen Systemen und Geschäftsdaten verknüpft werden. Dadurch können Unternehmen den Schritt von isolierten Interaktionen und Erkenntnissen zu koordinierten Maßnahmen vollziehen, die eine schnellere Problembehebung, ein besseres Kundenerlebnis und größeren Nutzen für das Unternehmen ermöglichen.

Informieren Sie sich ausführlich über die Neuerungen für SAP CX im zweiten Quartal 2026

In der Dokumentation im SAP Help Portal finden Sie Informationen zu den neuen Funktionen.

- [SAP Commerce Cloud: What's New](#)
- [SAP Sales Cloud: What's New](#)
- [SAP Service Cloud: What's New](#)
- [SAP Enterprise Service Management: What's New](#)
- [SAP Engagement Cloud: What's New](#)

<https://news.sap.com/germany/2026/08/sap-customer-experience-neuerungen>