Présentation de la solution

SAP® Customer Relationship Management
Solution de déploiement rapide

Sommaire

1 PRÉSENTATION DE LA SOLUTION 2

2 CONTENU DE LA SOLUTION 3

Gestion des comptes et des contacts 3
Gestion des activités 3
Reporting interactif 4
Gestion des opportunités et des performances du pipeline 4
Fonctionnalité ERP intégrée pour la gestion des devis et des commandes 5
Gestion des campagnes 5
Gestion des intérêts potentiels 6
Gestion des demandes de services du centre d'interaction 6

3 CONFIGURATION/ARCHITECTURE REQUISES 7

1 PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

Dans cette présentation de la solution, vous découvrirez la liste complète des éléments pouvant être inclus dans votre solution. Examinez les principales caractéristiques de chaque élément ainsi que les processus présentés dans ce document pour obtenir une vue d'ensemble détaillée de la solution de déploiement rapide.

Quel est le contenu de la solution de déploiement rapide SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) ?

Les fonctionnalités de base de la solution sont les suivantes :

- Gestion des comptes et des contacts
- Gestion des activités
- Reporting CRM interactif
- Gestion des opportunités et des performances du pipeline
- Fonctionnalité de gestion des devis et des commandes intégrée à l'ERP
- Gestion des intérêts potentiels
- Gestion des demandes de services du centre d'interaction
- Gestion des campagnes

Les avantages que vous offrent la solution de déploiement rapide SAP

- des prises de décision pertinentes grâce à un logiciel préconfiguré
- Livraison rapide en quelques semaines
- Une solution à tarification avantageuse et flexible avec plusieurs options de déploiement
- Mise en œuvre peu coûteuse, :périmètre fixe, prix fixe
- Processus d'achat simple
- Une meilleure visibilité de votre relation client ; paiement en parallèle de la mise en œuvre

2 CONTENU DE LA SOLUTION

Gestion des comptes et des contacts

Votre équipe de vente a besoin d'une interface centrale qui lui permettra un accès rapide et une mise à jour simplifiée des données sur les clients.
Ils pourront bénéficier d'une vision complète de la relation client à l'échelle de l'entreprise de par l'intégration de l'ensemble des données relatives aux transactions avec les différents comptes clients

Avantages

- Offrez un accès immédiat aux données sur les clients et les prospects grâce à des fiches de synthèse et d'informations sur les comptes.
- Accélérez les transactions avec les clients grâce à des informations complètes, à jour et classées par ordre de priorité.
- Garantissez une perception subjective de la réalité grâce à l'intégration des données sur les clients dans l'application SAP ERP.

Exemples d processus clés pris en charge par la solution

- Création et mise à jour des comptes et des contacts
- Suivi de toutes les activités de vente et de marketing pour chaque compte et contact
- Affectation des comptes à une hiérarchie de comptes
- Identification des personnes décisionnaires chez les clients
- Accès immédiat aux fiches d'informations clients

Gestion des activités

Votre équipe de vente peut utiliser les outils de gestion des activités. Elles lui permettront de planifier, suivre et documenter les activités et les tâches commerciales, comme les appels téléphoniques, les e-mails ou les contacts de salons événementiels qui sont synchronisé grâce à un logiciel de collecte des données. Votre équipe aura la possibilité d' enregistrer, de résumer et d'utiliser des informations précises et pertinentes relatives à toute activité du cycle de vente. Ces informations peuvent accélérer le cycle de vente et orienter ses prochaines étapes.

Avantages

- Favorisez un travail d'équipe efficace avec une meilleure transparence et une meilleure coordination des activités de vente.
- orientez les efforts de votre équipe de vente vers des actions favorisant le succès commercial.
- Gérez les visites des clients, les profils de compte et les processus de vente basés sur les activités.
- Assurez une synchronisation fluide avec les solutions collecticielles de premier plan.

processus clés pris en charge par la solution

- Activités commerciales : traitement des rendez-vous, journal des interactions et des autres tâches liées aux contrats
- E-mails : transfert des e-mails pertinents du logiciel de collecte vers SAP CRM
- Journaux des activités

Reporting interactif

La fonctionnalité de reporting interactif est entièrement intégrée dans les transactions SAP CRM. Elle fournit des données précises, pertinentes et directement exploitables aux dirigeants et aux responsables ainsi qu'à vos équipes de vente, services et marketing. Les utilisateurs peuvent analyser des résumés et des regroupements d'informations contenus dans les rapports pour les processus de vente, services et marketing. SAP CRM permet aussi de créer facilement des compte-rendu personnalisés, avec les champs, filtres et visualisations de votre choix.

Avantages

- Prenez de meilleures décisions en matière de ventes, services et marketing grâce à un reporting précis, pertinent, directement exploitable et adapté à chaque rôle.
- Profitez de l'intégration prédéfinie avec SAP CRM.
- Soyez rapidement opérationnel avec une mise en place et un besoin en formation très réduits.

processus clés pris en charge par la solution

- Entièrement intégré dans les transactions de vente, services et marketing de SAP CRM

Gestion des opportunités et des performances du pipeline

Concluez des accords plus rapidement en permettant à vos équipes de vente de collaborer, de créer et de gérer des opportunités depuis une interface centrale. Améliorez la planification et la prévision des recettes grâce à des outils d'analyse performants et faciles à utiliser.

Avantages

- optimiser la collaboration au sein de vos équipe grâce à une meilleure transparence des contrats.
- Aidez vos équipes à conduire plus efficacement le processus de vente.
- Fournissez les données de base pour optimiser vos capacités de prévision de ventes.
- Obtenez une vision centralisée de toutes les informations sur les contrats clés.
- Facilitez l'identification des opportunités pertinentes grâce à une analyse interactive simple.
- Accélérez les processus de vente grâce à des actions et des outils d'analyse intuitifs simple à mettre en œuvre.
- Simplifiez l'architecture informatique en intégrant les flux des processus clés, comme le suivi des résultats de vente réels par rapport aux prévisions, le suivi du pipeline de vente et la surveillance des opportunités tout au long du cycle de vie

processus clés pris en charge par la solution

- Cycle de vente : de l'identification des opportunités à la conclusion de l'accord
- Vendeur : suivez le guide de processus de vente
- Équipe de vente : rassemblez les ressources clés pour conclure l'accord
- Centre d'achat : identifiez et suivez les décisionnaires
- Information sur la concurrence : suivez l'activité des concurrents auprès de votre clientèle
- Création de documents de suivi
- Gestion des objectifs de vente avec planification intégrée des quotas de vente
- Surveillance et identification des opportunités critiques et des écarts entre recettes réelles et quotas planifiés grâce à des diagrammes interactifs en temps réel et à la liste modifiable des opportunités
- Simulation de modifications des opportunités et exécution de scénarios de simulation afin de combler les écarts de pipeline avec la possibilité de sauvegarder les modifications de

valeurs d'opportunité simulées

Fonctionnalité ERP intégrée pour la gestion des devis et des commandes

Votre équipe de vente peut réaliser la saisie et la mise à jour des commandes et devis ERP dans le logiciel de planification des ressources d'entreprise (ERP) en utilisant le logiciel de gestion des relations clients (CRM). Comme les commandes et devis sont stockés uniquement dans SAP ERP, il est inutile de dupliquer les transactions de vente de SAP CRM dans SAP ERP. Remarque : ce processus n'est pas disponible dans le cas d'un déploiement autonome de la solution de déploiement rapide SAP CRM.

Avantages

- Simplifiez l'architecture informatique avec l'intégration améliorée des transactions de ventes de SAP ERP vers SAP CRM.
- Accélérez et simplifiez la création de transactions de vente intégrée dans l'ERP.
- Utilisez la fonctionnalité de vente ERP standard, à votre entière disposition.
- Améliorez la transparence et la vue d'ensemble des transactions avec le flux de documents.

Flux de processus clés couverts

- Découverte et traitement des commandes et devis ERP dans l'interface utilisateur client Web de SAP CRM
- Création de devis ERP en tant que documents de suivi des opportunités
- Outils de vente intégrés dans le flux commercial de devis et commandes ERP, par exemple, propositions de produit en fonction des commandes précédentes

Gestion des campagnes

Planifiez et développez de façon centralisée des campagnes sur plusieurs canaux. Définissez avec précision les segments de clientèle et les publics visés. Améliorez la transparence du marketing grâce à la gestion des tâches de campagne et au calendrier marketing intégré.

- Gestion de campagnes sur plusieurs canaux
- Gestion des projets de campagne
- Calendrier marketing intégré
- Segmentation et gestion des listes
- Gestion des listes externes

Avantages

- Entrez en contact avec les publics visés et gérez la demande de vos clients avec succès.
- Accélérez la commercialisation grâce à la gestion de campagne centralisée.
- Identifiez et ciblez les publics avec précision.
- Obtenez une visibilité renforcée sur les processus de marketing et les résultats.

Flux de processus clés couverts

- Développement de plans marketing
- Calendrier marketing
- Création de campagnes
- Segmentation de la clientèle
- Traitement de la liste des adresses externes pour la création de groupes cibles
- Réalisation des campagnes via différents canaux
- E-mails personnalisés

Gestion des intérêts potentiels

Améliorez la visibilité et orientez le pipeline de demandes grâce à la gestion des intérêts potentiels. Générez, classez et répartissez des intérêts potentiels provenant de plusieurs sources, et créez un point unique de gestion de toutes les activités de vente les concernant. Permettez à l'équipe de vente de se concentrer sur des intérêts potentiels plus qualifiés et à plus grande valeur. Garantissez le suivi des intérêts potentiels par les meilleurs agents en automatisant le processus de répartition des intérêts potentiels. Enfin, améliorez la coordination des équipes de vente et marketing afin d'identifier avec succès des intérêts potentiels de haute qualité.

Avantages

- Améliorez la coordination des équipes de vente et marketing pour générer des intérêts potentiels de haute qualité.
- Assurez le suivi des intérêts potentiels pertinents et augmentez les taux de conversion.
- Gérez de façon centralisée toutes les informations sur les intérêts potentiels afin de réduire le nombre de doublons et d'erreurs.

Flux de processus clés couverts

- Création manuelle et automatique d'intérêts potentiels
- Qualification des intérêts potentiels, manuellement ou à l'aide de questionnaires
- Répartition des intérêts potentiels, manuellement ou fondée sur des règles
- Transfert des intérêts potentiels les plus prometteurs vers l'équipe de vente pour créer des opportunités grâce au workflow.

Gestion des demandes de services du centre d'interaction

Cette fonctionnalité fournit aux agents chargés des activités de services entrants les outils nécessaires pour traiter les demandes de services, documenter les interactions clients et mener à bien tous les processus lors de cette interaction client. Ceci contribue à améliorer la satisfaction du client en évitant des rappels et suivis inutiles, et à réduire les coûts du centre d'appel.

La gestion des demandes de services est exécutée dans le client IC au sein de SAP CRM.

Avantages

- Mettez des informations clients détaillées et actualisées à disposition de vos agents de services.
- Réduisez les coûts des opérations du centre de services.
- Fidélisez les clients importants grâce à des processus de services intégrés et performants.

Flux de processus clés couverts

- Gestion des e-mails (réception et réponse)
- Traitement des appels téléphoniques entrants (remarque : le couplage téléphonie informatique, ou CTI, n'est pas inclus, qu'il s'agisse du flux entrant ou sortant)
- Création d'enregistrements des interactions et de demandes de services et traitement des données connexes
- Gestion des connaissances : recherche de problèmes et de solutions dans une base de données au moyen d'éléments de connaissance
- Utilisation de modèles de document, comme les réponses standard pour les e-mails sortants
- Traitement de la liste des adresses externes pour la création de groupes cibles
- Réalisation des campagnes via différents canaux
- E-mails personnalisés

3 CONFIGURATION/ARCHITECTURE REQUISES

Les composants suivants sont requis pour la solution de déploiement rapide SAP Customer Relationship Management :

- Le « Enhancement Package » 1 pour SAP CRM 7.0
- En cas de déploiement avec intégration dans SAP ERP : le « Enhancement Package » 5 pour SAP ERP Central Component 6.0
- Microsoft Internet Explorer (jusqu'à la version 8) ou Mozilla Firefox (jusqu'à la version 3.5, sous réserve) fonctionnant sous un système d'exploitation Windows (jusqu'à la version 7), ou Apple Safari (version 4.0) sous Mac OS X
- Microsoft Outlook (2003, 2007, 2010) ou IBM Lotus Notes (6.5, 7.0, 8.0 ou 8.5) si l'intégration d'un collecticiel fondé sur le client est prévue
- Le module d'extension Adobe Flash installé sur les navigateurs de l'utilisateur pour utiliser le logiciel de modélisation de segmentation graphique dans le cadre de la fonction de gestion de campagne simplifiée
- Recherche et classification (TREX) avec la plate-forme technique SAP NetWeaver® si l'utilisation de la fonctionnalité de gestion d'élément de connaissance est prévue (dans le cadre de la gestion des demandes de services du centre d'interaction)
- Une connexion à un serveur d'e-mails pour envoyer et recevoir des messages
- Pour concevoir et utiliser des modèles de réponse aux lettres (dans le cadre de la gestion des demandes de services du centre d'interaction), Microsoft Office Professional 2003, Microsoft Office Professional 2003 Enterprise, ou le programme de base Microsoft Word 2003 ou versions supérieures
- Générateur de solution fondé sur les packages SAP Best Practices (meilleures pratiques SAP) afin d'exploiter la mise en œuvre automatisée de la reconfiguration du système
- La solution de gestion de l'application SAP Solution Manager afin d'exploiter le contenu relatif à la solution de déploiement rapide SAP CRM

Pour mettre en œuvre une solution de déploiement rapide, nous vous recommandons d'utiliser SAP Solution Manager. Cette solution offre tout ce dont vous avez besoin pour installer et gérer les certificats de maintenance, les « Enhancement Packages » et les mises à niveau.

Dans le cadre des solutions de déploiement rapide SAP, le contenu de la mise en œuvre est fourni via les modèles de SAP Solution Manager, qui nécessitent l'application SAP Solution Manager (version 7.0 ou supérieure). Si vous utilisez déjà d'autres produits SAP (par exemple SAP ERP), il est fort probable que vous exécutiez SAP Solution Manager dans l'architecture du système.

Pour plus d'informations sur SAP Solution Manager, référez-vous à la documentation de la bibliothèque SAP pour SAP Solution Manager à l'adresse http://help.sap.com → SAP Solution Manager ou http://service.sap.com/solutionmanager.