KUNDEN VERSTEHEN. CHANCEN ERKENNEN. MEHR ERREICHEN.

SAP® CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Kundenbeziehungsmanagement
mit SAP im Überblick

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

ECHTE KUNDENNÄHE UND WETT-BEWERBSVORTEILE

SAP CRM IST MEHR ALS EIN KUNDEN-MANAGEMENTSYSTEM

„Die in SAP CRM zentral gespeicherten Informationen können wir mit feinen Filtern gezielt auswerten und sowohl zur Vertriebssteuerung als auch für Innovationen nutzen. Wir werden unsere Kunden noch besser verstehen, weil wir mehr über sie wissen. Und wir werden unsere Aktivitäten an den internationalen Märkten besser steuern können, weil wir Bedarf früher erkennen."

Michael Staade, Chief Process Officer, Grohe AG

Den Wettbewerb um Ihre Kunden entscheiden Sie mit souveränem Vorsprung für sich. Weil Sie nicht nur darüber reden, Ihre Geschäftspartner in den Mittelpunkt aller Aktivitäten zu stellen. Sie tun es einfach. Sie überzeugen Ihre Kunden mit individueller und professioneller Betreuung – in jedem Bereich Ihres Unternehmens, bei jedem Anliegen, an jeder Anlaufstelle. Unabhängig davon, ob Sie einen Verkauf abschließen, eine Reklamation bearbeiten oder ein neues Geschäft anbahnen. Weil Sie wertvolle Kundeninformationen strukturiert speichern und systematisch auswerten, können Sie gewünschte Innovationen frühzeitig umsetzen und sogar hochgesteckte Umsatzziele erreichen. Kurzum, die neue Kundennähe verdanken Sie einer wirksamen Soforthilfe, die für mehr Tempo und Wettbewerbsfähigkeit in allen Ebenen Ihres Unternehmens gesorgt hat: SAP® CRM.

EIN KLEINER DURCHBRUCH FÜR KUNDENORIENTIERTE UNTERNEHMEN

IM WETTBEWERB UM DEN KUNDEN ZÄHLT JEDE INFORMATION

Quer durch alle Branchen verändern sich die Gesetzmäßigkeiten der Märkte. Das lässt sich nicht nur dem härteren Wettbewerb und dem gestiegenen Druck auf die Gewinnspanne zuschreiben. Mindestens ebenso viel Einfluss nehmen die gestiegenen Ansprüche Ihrer Zielgruppen. Ihre Kunden erwarten individuelle Ansprache, professionelle Betreuung, exzellenten Service und einen abgestimmten Auftritt in allen Kontaktkanälen. All das wird mühelos gelingen, wenn Sie SAP CRM zu Ihrem Verbündeten machen.

Abteilungsgrenzen überwinden. Unverkennbares Profil gewinnen.

Die Anbahnung und der Abschluss eines Geschäfts hat auch im Zeitalter des Internets noch immer sehr viel mit dem „richtigen Zeitpunkt" zu tun. Den richtigen Moment für ein Folgeangebot, eine Veranstaltungseinladung oder eine Serviceaktivität abzupassen, ist ein mühsames Unterfangen, solange das Wissen über Ihre Kunden an mehreren Stellen gepflegt wird und damit unternehmensweit inkonsistent verstreut ist. Dennoch ist es nicht allein damit getan, konsolidierte Informationen in einer zentralen Quelle zu speichern. Das ist nur die notwendige Basisarbeit.

Der wirkungsvollste Hebel für mehr Qualität in der Kundenbeziehung entsteht über eine ortsunabhängige Vernetzung von Bereichsaufgaben an allen Kontaktpunkten. Mit durchgängigen Informations- und Belegflüssen zwischen verschiedensten Abteilungen lassen sich Prozesse effizient beschleunigen, Kräfte bündeln, Streuverluste vermeiden, Erfolge steuern und nachhaltige Kundenorientierung realisieren. Exakt an diesen Schlüsselpositionen setzen die Portaltechnologie und die Philosophie von SAP CRM an.

Eine Plattform für alle macht verteilte Teams unschlagbar.

Die intuitiv bedienbare browserbasierte Anwendung SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) ist eine komfortable Plattform für die ganzheitliche Abwicklung aller Kundenprozesse. Unter einer grafischen Oberfläche schlägt die bedienerfreundliche Software eine unsichtbare Brücke zwischen verschiedensten Aufgaben- und Wissensträgern Ihres Unternehmens. Ein elektronisches Kundenstammblatt bündelt sämtliche Informationen über Kunden und Interessenten an zentraler Stelle – einschließlich der lückenlosen Kontakthistorie, die von jeder Person mit Kundenkontakt fortgeschrieben wird. Workflowgestützte Regelwerke liefern eine durchdachte Vorgangsunterstützung für alle Aufgaben in Vertrieb, Marketing, Service und Callcentern. Sie sorgen für die intelligente Verknüpfung bislang isolierter Prozessschritte. Die Rundumsicht auf Kunden, Vorgänge und Daten steht an jedem Ort der Welt zur Verfügung. Denn der Einstieg in das browserbasierte Portal kann von beliebigen Standorten mit Internetzugang erfolgen.

Ein Blick ins System:
Die rollenspezifische Einstiegsseite lässt sich komfortabel per Drag&Drop personalisieren.

Finanzdienstleister
- Banken
- Versicherungen

Öffentliche Verwaltung
- Bund, Land und Kommunen
- Hochschulen und Forschungseinrichtungen
- Innere & Äußere Sicherheit

Dienstleistungsbranchen (Service)
- Dienstleistungsbranche
- Gesundheitswesen
- Großhandel
- Handel
- Logistikdienstleister
- Medienbranche
- Telekommunikation
- Versorgungswirtschaft

Fertigungsindustrie
- Automobilindustrie
- Bauwirtschaft, Anlagen- und Schiffbau
- Hightech- und Elektronikindustrie
- Konsumgüterindustrie
- Luft- und Raumfahrtindustrie
- Maschinen-, Geräte- und Komponentenbau
- Metall-, Holz- und Papierindustrie

Prozessindustrie
- Bergbau
- Chemieindustrie
- Life Sciences
- Öl- und Gasindustrie

SAP CRM in Ihrer Branche

„Mit SAP CRM beschleunigen und optimieren wir nicht nur marktnahe Geschäftsprozesse, sondern gewinnen auch eine neue Qualität von Transparenz durch eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden."

Martin Denker, Rasselstein GmbH

Geschlossene Informationskreisläufe und nahtlose Prozessketten

Die offene Architektur von SAP CRM erlaubt die Einbindung in beliebige Systemumgebungen und die Anbindung an zentrale Unternehmensanwendungen sowie Steuerungssysteme. Über die Integration in die vorhandene technische Infrastruktur wird aus dem Kundenmanagementsystem eine ganzheitliche Plattform mit lückenlosen Prozessketten und geschlossenen Informationskreisläufen in allen Ebenen eines Unternehmens.

Die Kopplung der Systeme ist der technische Hebel, mit dem eine neue Bearbeitungsqualität im Frontoffice oder im Callcenter möglich wird. Weil sie den Zugriff auf Informationen erlaubt, die in Finanz-, Logistik- oder Warenwirtschaftssystemen verwaltet werden. Ein Beispiel: Ist ein Kunde als Schlechtzahler bekannt oder liegen bereits Mahnsperren für diesen Geschäftspartner vor, kann das Callcenter bereits bei der Anrufannahme die Neubestellung blocken.

Jede Branche hat eigene Gesetze. Und alle profitieren von SAP CRM.

Der Standardumfang von SAP CRM enthält bereits erstklassige Frontoffice-Funktionen und vorkonfigurierte Musterabläufe für die Kundenprozesse zahlreicher Branchen (siehe Übersichtsgrafik). Diese vorbereiteten Lösungsinhalte beruhen auf bewährten Geschäftsverfahren und sind in enger Zusammenarbeit mit führenden Unternehmen entstanden. Sie verkürzen Projektlaufzeiten und erlauben die schnelle Inbetriebnahme der SAP-Software. Branchenindividuelle Feinheiten und Spezialanforderungen werden von SAP Consulting sowie den Lösungen der SAP CRM Special Expertise Partner abgedeckt, die den Funktionsumfang von SAP CRM nahtlos ergänzen. Das komprimierte Know-how erlaubt die vollständige Realisierung Ihres individuellen Geschäftsmodells.

„Alles-auf-einen-Blick": Startseite verschafft Einblick ins Geschehen

Ein hervorstechendes Merkmal von SAP CRM ist die moderne grafische Benutzeroberfläche, die den erfolgreichen Navigationsprinzipien webbasierter Anwendungen folgt. Klar strukturierte Seiten, eine übersichtliche Menüführung und vertraute Piktogramme führen den Anwender intuitiv durch die Bedienschritte des Programms und fördern eine schnelle Akzeptanz in unterschiedlichsten Nutzergruppen. Durch einfaches „Verschieben" mit der integrierten Funktion Drag&Drop kann jeder Anwender seine persönliche Startseite gestalten und auf den individuellen, rollenspezifischen Informationsbedarf ausrichten.

WIRKUNGSVOLLE KAMPAGNEN OHNE STREUVERLUSTE

GEBEN SIE IHREM MARKETING, WAS KAMPAGNEN ERFOLGREICH MACHT: EXZELLENTE INFORMATIONSQUALITÄT

„Mit SAP CRM lassen sich Zielgruppen präzise ermitteln und auf diese perfekt zugeschnittene Marketingkampagnen durchführen."

Dr. Stefan Marx, Siemens Mobile

Macht Marketingerfolge messbar

Austauschbare Produkte, immer mehr Kontaktkanäle und deutlich knappere Budgets verlangen nach wohl dosierten Marketingstrategien. Die Kunst besteht darin, die vorhandenen Mittel gezielt in Erfolg versprechende Bahnen zu lenken. SAP CRM ist ein hervorragendes Instrument für die Systematisierung von Marketingaktivitäten in allen Kontaktkanälen. Die Anwendung ermöglicht eine wirkungsvolle Kundenorientierung auf vielen Ebenen. So versetzen Sie sich in die Lage, das vorhandene Wissen im Unternehmen geschickt für Ihre Ziele zu nutzen. Mit mehr Nähe zum Geschehen werden Sie sich deutlich von Mitbewerbern abheben, neue Interessenten mit Leichtigkeit vorqualifizieren und Bestandskunden dauerhaft binden. Ihre Bilanz mit SAP CRM: optimierter Ressourceneinsatz, sichtbare Erfolge und ein messbarer Beitrag zur Wertschöpfung Ihres Unternehmens.

Fundierte Entscheidungsgrundlagen für treffsichere Kampagnen

Das Fundament der Software bildet das an zentraler Stelle abgebildete Wissen, das den schnellen Zugriff auf konsolidierte Kunden- und Interessenteninformationen sichert. Da alle Fachabteilungen mit Außenkontakt mit derselben Plattform arbeiten – Vertrieb und Service eingeschlossen –, wird jegliche Statusveränderung in der Kontakthistorie sorgfältig protokolliert. Das spart wertvolle Zeit, reduziert manuellen Prüfaufwand und schafft die Voraussetzungen für automatisierte und fehlerfrei durchgeführte Marketingaussendungen. Sie können sich darauf verlassen, dass die ermittelten Ansprechpartnerdaten gültig sind und bei den herausgefilterten Adressaten echtes Interesse besteht. Mit dieser Gewissheit über die Datenaktualität lassen sich Kundenstrukturen einfach analysieren, Zielgruppen komfortabel selektieren und Kampagnen ohne Streuverluste gestalten.

Erleichtert Arbeitsabläufe im Marketing

Für die Planung, Durchführung und Erfolgskontrolle von Marketingkampagnen bietet SAP CRM rollenbasierte Funktionen, die alle Aufgabenbereiche abdecken sowie zahlreiche Arbeitsabläufe wesentlich vereinfachen und automatisieren. So erlaubt zum Beispiel das integrierte Designwerkzeug die komfortable Visualisierung Ihrer Kampagnenmaßnahmen mit allen Einzelschritten und ihren Abhängigkeiten. Nach dem Start der Kampagne nimmt Ihnen das System die zeitintensive Überwachung der Response ab. Es wertet die eingehende Kundenreaktion in allen Kontaktkanälen aus und stößt automatisch die gewünschten, regelbasierten Folgeschritte an.

Mehr Erfolg mit weniger Aufwand

Darüber hinaus leistet SAP CRM aktive Unterstützung im Tagesgeschäft von Marketingkoordinatoren. Die Funktionen der Software spannen einen lückenlosen Bogen von der Budgetverwaltung bis zur Ressourcensteuerung, von Marktanalysen bis zum Lead-Management und zu einem systemgestützten Empfehlungsmanagement in Echtzeit.

Kunden erreichen. Kunden binden.

Online-Communities, Blogs & Co. – Ihre Kunden sind heute bestens informiert und exzellent vernetzt. Integrieren Sie den virtuellen Erfahrungsaustausch im Internet in Ihren Marketing-Mix und Sie verwandeln Online-Kommunikation in Wettbewerbsvorsprung. SAP CRM ermöglicht Ihnen kurze Wege zu den Plattformen des Web 2.0 und die gezielte Streuung Ihrer Unternehmensbotschaften in allen Kontaktkanälen. Während Sie mit den neuen Funktionalitäten für Loyalty Management attraktive Kundenbindungsprogramme aufsetzen und damit bei Ihren bestehenden Geschäftspartnern für dauerhaft hohe Aufmerksamkeit sorgen.

Zusatzfunktionen für den Handel

Der branchenspezifische Bestandteil SAP Trade Promotion Management bietet eine integrierte Prozessunterstützung für Account- und Trade-Promotion-Manager im Handelsbereich. Er ermöglicht exakte Planungen, unterstützt bei der Erhöhung der Markenpräsenz sowie bei der Optimierung von Werbekostenzuschüssen.

Dauerbrenner Datenqualität

Ihre Daten sind kostbares Kapital und ein großer Aktivposten, der ständig in Bewegung ist. Zum Beispiel dann, wenn Sie neue Adressen einkaufen oder Messekontakte speichern. Übertragen Sie die kontinuierliche Überwachung und methodische Qualitätssicherung Ihrer Datenbestände einer intelligenten Systemunterstützung: Information Management Data Quality von SAP.

CRM, wie Marketiers es sich wünschen

- Eine einheitliche Arbeitsplattform für Marketing, Vertrieb und Service
- Eine konsistente, zentrale Datenbank für Kunden und Interessenten
- Optisch ansprechende Oberfläche
- Rollenbasierte Funktionen für alle Aufgabenbereiche im Marketing
- Rationalisiert Verwaltungs- und Planungsaufgaben und steigert die Produktivität
- Unterstützt die Aufgabenteilung und Ressourcensteuerung
- Strukturiert die Kommunikation auf den neuen Plattformen des Web 2.0
- Automatisiert Abläufe in allen Kontaktkanälen
- Erleichtert Kunden- und Marktanalysen
- Reduziert Streuverluste und vereinfacht Zielgruppenselektion
- Optimiert Kampagnenergebnisse
- Macht Marketingerfolge messbar
- Unterstützt das Aufsetzen und die strukturierte Verwaltung von Bonusprogrammen

SYSTEMATISCH ZU MEHR ERTRAG

GEBEN SIE IHREM VERTRIEB, WAS SEINEN UMSATZ STEIGERT: GLASKLAREN ÜBERBLICK

„Mit SAP CRM können wir den Vertrieb ertragsorientiert steuern und den Kundenwert nachhaltig steigern.“

Eckhard Kloth, Metabowerke GmbH

Stärkt den Vertrieb

Knappe Margen, verschärfter Wettbewerb und hoher Kostendruck konfrontieren immer mehr Unternehmen mit der Optimierung ihrer Vertriebsstrukturen. Niemand kann es sich mehr leisten, wertvolle Vertriebskraft in die falschen Projekte zu investieren.

Mit SAP CRM lässt sich die Verkaufsfront in allen Absatzkanälen effizient gestalten. Weil das Portal systematisch alle vertriebsrelevanten Informationen und Steuerungsgrößen zusammenführt, werden Vertriebserfolge besser steuerbar und einfacher messbar. Leistungsfähige Analysewerkzeuge bieten einen konzentrierten Einblick in das unternehmensweite Verkaufsgeschehen. Mit der Rundumsicht auf Kunden, neue Deals, alle Standorte und Absatzwege lassen sich ertragreiche Umsatzfelder zuverlässig identifizieren und mit fokussierter Kraft erschließen. Und Ihr Vertrieb gewinnt das, was er in diesen Zeiten braucht: souveränen Informationsvorsprung.

Exzellente Informationsqualität für die vorderste Reihe

Als moderne Variante der klassischen Kundenmappe führt die Anwendung alle Geschäftspartnerinformationen an zentraler Stelle zusammen. Durch die methodische Echtzeitaktualisierung an allen Kontaktpunkten sind zum Beispiel Kontaktdaten, Ansprechpartner, Kundenprofile, individuelle Preislisten, Geschäfts- und Marketingkorrespondenz sowie der Überblick über alle getätigten Transaktionen immer auf dem letzten Stand. Während die Portaltechnologie sicherstellt, dass die 360-Grad-Sicht auf alle kundenbezogenen Vorgänge von jedem Internetzugang der Welt erfolgen kann. Damit können die Vertriebsbeauftragten kurz vor oder sogar während eines Kundenbesuches auf alle relevanten Daten zugreifen. Ihre Aktualität wird eine neue Beratungsqualität ermöglichen, weil sie mit Lieferungs-, Produktions- und Verfügbarkeitsinformationen weit über reine Bestandsdaten hinausgeht.

Navigationshilfe zum Erfolgskurs

Gleichzeitig schafft die hochkonzentrierte Rundumsicht auf alle Kundenprozesse die Voraussetzungen für die Identifikation profitabler Geschäftspartnerbeziehungen. Für die Interpretation der Daten steht eine umfangreiche Palette an Analysewerkzeugen zur Verfügung. Sie erlauben die zuverlässige Bestimmung des Kundenwerts und das systematische Herausfiltern unausgeschöpften Zusatzbedarfs. Die strukturierte Auswertung vorhandener Informationen liefert nachvollziehbare Ansatzpunkte für die Ausrichtung Ihrer Vertriebsaktivitäten. Während die automatisierten Cross- und Upselling-Hinweise sowie die Terminerinnerungen an auslaufende Verträge aktive Verkaufsunterstützung leisten. Weitere zusätzliche Verkaufschancen ergeben sich über die engere Verzahnung mit Informationen aus dem Servicebereich. Ein Beispiel: Ermitteln Sie auf Knopfdruck, welche Maschinen/Produkte Ihrer Kunden einmal pro Woche gewartet werden müssen und unterbreiten Sie bedarfsgerechte Ablöseangebote.

Reduziert Verwaltungsaufwand

Das rollenbasierte Aktivitätenmanagement erleichtert alle Verwaltungsaufgaben im Vertrieb. Komfortable Funktionen vereinfachen die Besuchsplanung, die Besuchsberichterstellung sowie die Reisekostenabrechnung. Und der originäre Verkaufsprozess erfährt eine nahtlose Prozessunterstützung ohne Medienbrüche – von der Geschäftsanbahnung bis zum Angebot und vom Auftragsmanagement bis zur Projektüberwachung.

Partnermanagement übers Web

SAP CRM unterstützt die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern. Personalisierbare Partnerportale optimieren alle Arbeitsabläufe mit dem indirekten Vertriebskanal und sorgen zum Beispiel für einen gesicherten, bidirektionalen Austausch von Produktinformationen, Absatzprognosen und Auftragsdaten.

Kundenbindung im Internet

Mit SAP CRM wird das Web zu einem lukrativen Vertriebs-, Marketing- und Servicekanal zu geringen Transaktionskosten. Die integrierte Web-Channel-Plattform erlaubt die schnelle Implementierung dieses zusätzlichen Absatzkanals, der Kunden mit schnellen Self-Services überzeugt, weil er bis in Ihre Back-end-Systeme reicht.

CRM, wie der Vertrieb es sich wünscht

- Internetbasierte 360-Grad-Sicht auf topaktuelle Echtzeitkundendaten
- Geschlossener Informationskreislauf zwischen allen Abteilungen
- Transparente Vorqualifizierung für Neukontakte
- Bedienerfreundliche Oberfläche
- Unkomplizierte Synchronisation mit Lotus Notes und Microsoft Outlook
- Vereinfachung der Administration
- Komfortabler Produktkonfigurator
- Leistungsfähiges Projektmanagement
- Koordination von Terminen und Folgeaktivitäten
- Unterstützung von Cross- und Upselling
- Analytische Vertriebssteuerung und strategische Planungstools
- Aussagekräftiges Pipeline-Performance-Management

HÖHERE KUNDENBINDUNG DURCH EXZELLENTEN SERVICE

GEBEN SIE IHREM SERVICE, WAS IHN UNSCHLAGBAR MACHT: DIREKTEN ZUGRIFF AUF INFORMATIONEN

„Ein gut funktionierendes Reklamationsmanagement eröffnet die Chance, Kunden durch schnelle Reaktion und hohe Bearbeitungsqualität zufriedenzustellen und gleichzeitig Prozesskosten zu reduzieren."

Ulrich Willms, Francotyp-Postalia GmbH

Optimiert Serviceabläufe

Im Servicebereich wird auf die Probe gestellt, ob Unternehmen ihre Produkt- und Werteversprechen einlösen. An keiner anderen Schnittstelle wird vom Kunden so bestimmt „Soforthilfe" eingefordert. Anders herum bieten sich nirgends sonst so viele Ansatzpunkte für ertragreichen Zusatzumsatz – vorausgesetzt die Strukturen stimmen.

SAP CRM liefert eine durchdachte und integrierte Prozessunterstützung für die komplette Abwicklung von Servicevorgängen. Die Portaltechnologie verbindet die Informationsströme unterschiedlichster IT-Systeme und ermöglicht auch an entlegenen Standorten den einfachen Zugriff auf tagesaktuelle Kundeninformationen und technische Objektdaten. Damit schafft die Software die Voraussetzungen für geschlossene Regelkreise, vielfältige Prozessverbesserungen und exzellente Servicestrukturen in jedem Erdwinkel.

Länderübergreifend geschlossene Informations- und Belegflüsse

Als Treiber für neue Umsatzfelder sind Servicebereiche mehr denn je auf abteilungsübergreifend bereitgestellte Informationen angewiesen. Das gilt für alle Servicedisziplinen und für alle Branchen. Der Integrationsansatz von SAP CRM ermöglicht die nahtlose Verknüpfung von Unternehmensanwendungen mit Back-end-Systemen. Diese technische Harmonisierung verschafft Ihnen nicht nur die ganzheitliche Sicht auf Kunden- und Objektdaten zu beliebigen Abfragezeitpunkten – zum Beispiel beim Eingang einer Serviceanfrage. Es führt vor allem zu einer medienbruchfreien Vernetzung von Service-, Finanz-, Logistik- und Controllingprozessen. Diese wiederum ermöglicht einen geschlossenen Informations- und Belegfluss – von der Annahme eines Calls über die Einsatzplanung bis zur letzten Abschlussbuchung des Einsatzes.

Vorgedachte Servicesäulen für alle Branchen und Anforderungen

Der Funktionsumfang der Software beinhaltet voreingestellte Szenarien, die branchenspezifische Besonderheiten in den Serviceabläufen berücksichtigen und abdecken. Damit liefert SAP CRM eine maßgeschneiderte Vorgangsunterstützung für die wichtigsten Servicedisziplinen in allen Branchen: vom Maschinen- und Anlagenbau über die Prozessindustrie bis zu Finanzdienstleistern und Konsumgüterproduzenten. Ob Sie im First-Level-Support mit externen Agenten oder mit internen Experten arbeiten – das System lässt sich komfortabel an die Unternehmensstrukturen und Aufgabenteilung anpassen.

Durchdachte Funktionen schaffen durchgängige Prozessabläufe

Das rollenbasierte Aktivitätenmanagement von SAP CRM spannt einen lückenlosen Bogen über alle Kontaktkanäle und alle Aufgabenbereiche in Serviceorganisationen. Die praxisnahen Funktionen erleichtern alltägliche Service-, Planungs- sowie Verwaltungsaufgaben. Dabei decken die voreingestellten Sichten bereits die unterschiedlichen Funktions- und Leistungsträger ab. So gibt es eine vorgedachte Ablaufunterstützung für den Innendienst, für die Hotline und für Service Professionals. Selbstverständlich lassen sich alle Voreinstellungen einfach justieren und für die unternehmensindividuellen Abläufe einstellen.

Optimierung der Technikereinsätze

Knappere Ressourcen und immer kürzere Zeiteinheiten erfordern ein minutiös getaktetes Ressourcenmanagement. Die Werkzeuge von SAP CRM vereinfachen die Technikereinsatzplanung, weil Sie Rückmeldungen aus Einsätzen dynamisch verarbeiten und damit zum Beispiel eine bedarfsorientierte Ad-hoc-Einsatzoptimierung während des Tagesverlaufs erlauben.

CRM, wie der Service es sich wünscht

- Browserbasierter Zugriff auf zentrale Wissensdatenbank
- Ganzheitliche Sicht auf Kundendaten und technische Objekte
- Etabliert einheitliche Reporting- und Eskalationsstrukturen in lokalen wie globalen Serviceeinheiten
- Führt Service-, Logistik-, Finanz- und Controllingprozesse zusammen
- Bedienerfreundliche Oberfläche
- Vereinfacht Planung und Administration in allen Servicedisziplinen
- Automatisierte Technikerverfügbarkeitsprüfung
- Dynamische Ressourcenplanung optimiert Technikereinsatzplanung
- Analyse- und Prognoseszenarien

STARKER SUPPORT FÜR EINE SCHLÜSSELPOSITION

GEBEN SIE IHREM CALLCENTER, WAS ES UNSCHLAGBAR MACHT: FLEXIBLE KAPAZITÄTEN UND ORTSUNABHÄNGIGKEIT

„Teleshopping ist wie ein ständiger Spurt auf der Zielgeraden. Wir müssen unsere Kunden jeden Tag neu von unserem Angebot und Service überzeugen, indem wir ihnen vom ersten Moment an ein rundes Einkaufserlebnis bieten. Diesen Ablauf haben wir mit SAP CRM perfektioniert. Wir überlassen nichts mehr dem Zufall."

Norbert Paulus, HSE24 Home Shopping Europe GmbH

Erhöht Erstlösungsquote

Callcenter sind zu einer Schlüsselstelle für Image- und Kundenpflege geworden. Sie fungieren als zentrale Anlaufstelle für Anfragen und immer häufiger als verlängerter Arm von Marketing und Vertrieb. Wenn sich die Qualität Ihrer Kundenbeziehung an dieser Schaltstelle entscheidet, sollte sie nicht mit technischen Strukturen kämpfen.
Das Interaction Center von SAP CRM macht aus internen und externen Callcentern einen Multichannel-fähigen Kommunikationsknoten für effizienten Marketing-, Vertriebs- und Kundenservice. Die Portaltechnologie führt alle Kundenprozesse auf einer einzigen, einheitlichen Plattform zusammen. Mit diesem wirkungsvollen Hebel gelingt der Spagat zwischen Kostensenkung und Qualitätssteigerung.

Kurze Wartezeiten und hohes Service-Level in In- und Outbound

Callcenter-Manager brauchen sehr viel Flexibilität. Zu Spitzenzeiten müssen sie schnell mit zusätzlichen Agenten reagieren. Bei Auslastungsschwankungen oder bei erreichtem Service-Level müssen sie verfügbare Ressourcen unkompliziert zwischen In- und Outbound verschieben. Sie müssen alle Kontaktkanäle mit hoher Professionalität bedienen und an jedem Kontaktpunkt exzellente Auskunftsfähigkeit bei kurzen Wartezeiten garantieren.

Mit dem Interaction Center von SAP CRM sind diese Anforderungen einfach zu realisieren. Das leistungsfähige Kontakt-Center ist der technische Brückenschlag zwischen Kommunikationskanälen, Standorten, Informationssystemen und Aufgabenträgern. Die 360-Grad-Sicht auf konsistente Kunden-, Auftrags- und Rechnungsinformationen ist von beliebigen Internetzugängen erreichbar. Die Qualität der Information und der punktgenaue Zugriff auf Expertenwissen erhöhen die Auskunftsfähigkeit, beschleunigen Reaktionszeiten und verkürzen die Gesprächsdauer.

Denn als zentrale Anlaufstelle wissen Sie um die Bedeutung von „gefühlten" Sekunden für den Grad der Kundenzufriedenheit. SAP stellt Ihnen alle Werkzeuge zur Verfügung, mit denen Sie die Wartefenster für Ihre Anrufer so kurz wie möglich halten und bei komplexen Fragen blitzschnell an verfügbare Ansprechpartner vermitteln.

Bedarfsgerechte Ressourcensteuerung

Analysewerkzeuge bieten einen Echtzeitüberblick über die Auslastung und den Status an den unterschiedlichen Callcenter-Standorten. Zu Spitzenzeiten können Sie Ihre Ressourcen mit zusätzlichen Agenten verstärken, die sich einfach selber im Portal einloggen oder angemeldet werden. Die intuitive Bedieneroberfläche garantiert wenig Schulungsaufwand und schnelle Einarbeitung – auch bei neuen Agenten, die erstmals mit dem System arbeiten. Durch die selbsterklärenden Funktionen ist es zum Beispiel ohne weiteres möglich, auf außergewöhnliche Ereignisse mit Verstärkung durch die Einbindung externer Dienstleister zu reagieren. Die Architektur von SAP CRM erlaubt das Zusammenschalten mehrerer unabhängiger Standorte zu einem virtuellen Callcenter.

Fallabschließende Bearbeitung

Rollenspezifische Funktionen, definierte Workflows und praxisbewährte Werkzeuge unterstützen die Arbeit der Agenten und der Helpdesk-Mitarbeiter. Sie führen auch ungeübte Anwender souverän durch einzelne Bedienschritte. Die Integration von SAP CRM in die vorhandene Systemumgebung stellt den Zugriff auf eine lückenlose Kontakthistorie und auf Geschäftspartnerinformationen sicher. Der Echtzeitzugriff erlaubt die fallabschließende Bearbeitung von Kundenanfragen und erhöht die Erstlösungsquote. Bei einer nahtlosen Integration bis in die Warenwirtschaftssysteme lassen sich Telesales-Verkäufe abschließend bearbeiten und komplett durchschleusen.

Kommunikation über Datenleitungen ermöglicht massive Einsparungen

Durch die Nutzung von Datenleitungen für Sprachkommunikation lässt sich die ein- und ausgehende Kommunikation über verschiedene Standorte und Kanäle wirkungsvoll optimieren. Dafür wurde die IP-basierende Lösung SAP Business Communications Management in SAP CRM integriert. Sie ersetzt den Parallelbetrieb isolierter Telefonanlagen und ermöglicht signifikante Kosteneinsparungen.

CRM, wie Callcenter es sich wünschen

- Multichannel-Kommunikation
- 360-Grad-Sicht auf konsistente Kundenakten
- Mehr als Unified Communications: verknüpft Kommunikationsprozesse mit den Geschäftsabläufen
- Mehr Produktivität durch die Nutzung von Kontakt-Routing, Unified Messaging und Präsenzfunktionen
- Erhöht die Flexibilität und verschafft Standortunabhängigkeit
- Beschleunigt Reaktionszeiten
- Verbessert Service-Levels
- Vereinfacht Administration
- Erhöht Erstlösungsquote für fallabschließendes Arbeiten
- Optimiert Abläufe und senkt Kosten

STARKE VERBÜNDETE IM SCHULTERSCHLUSS

GEBEN SIE IHRER LÖSUNG, WAS SIE NAHTLOS ABRUNDET

„Unsere kundenfokussierte Lösung auf Basis von SAP NetWeaver® und SAP CRM verschafft uns heute und in den nächsten Jahren einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil."

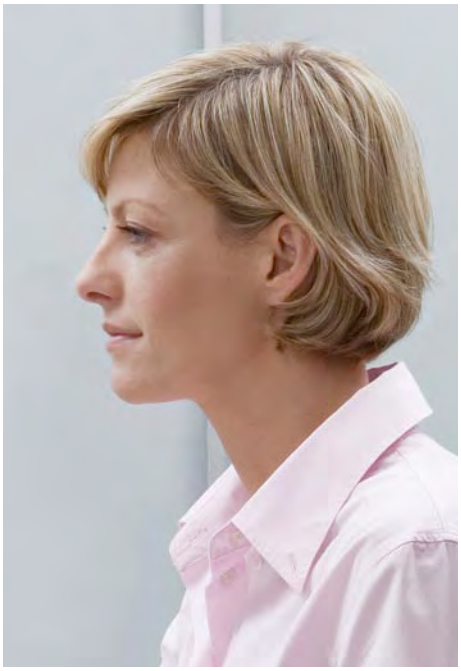
Dr. Roderik Althoff, Süd-Chemie AG

Verschenken Sie keinen Gewinn

SAP CRM bietet Ihnen vielfältige Instrumente für die Reduzierung von Kosten, die Optimierung von Abläufen und die Senkung von Gesamtbetriebskosten. Mit SAP Price and Margin Management by Vendavo bieten wir Ihnen eine weitere Option für die Erhöhung der Gewinnmargen. Die Software ist eine leistungsfähige Ergänzung der Preisgestaltungsfunktionen von SAP CRM. Sie unterstützt Unternehmen bei der Einhaltung und Optimierung Ihres Preis- und Konditionenmanagements. Mithilfe der Anwendung können Sie Fehler bei der Preisfindung ausschließen, die Berücksichtigung vereinbarter Preise und Bedingungen systemgesteuert sicherstellen, schneller auf Veränderungen am Markt reagieren und die Gewinnmargen einzelner Geschäftsprozesse erhöhen. Entscheiden Sie sich für SAP Price and Margin Management by Vendavo und Sie erzielen Gewinnsteigerungen zwischen 1 % und 3 % Ihres Umsatzes.

Datenqualität zuverlässig sichern

Erfahrungsgemäß stellen sich bei jedem CRM-Projekt drei zentrale Fragen: Auf welchem Weg gelangen komplexe Kundendaten sicher in das System? Wie lässt sich eine Harmonisierung des Datenbestandes einfach erzielen? Und wie wird die Aktualität der Bestände langfristig sichergestellt? Das Lösungsangebot Information Management Data Quality von SAP stellt die hohe Qualität Ihrer Geschäftspartnerinformationen vom Start weg und auf lange Sicht sicher. Die Software normiert Datenstrukturen, führt eine postalische Validierung sowie Dublettenchecks durch und bereinigt Dopplungen. Sie überwacht Eingaben am Front-end, überprüft die Koordinaten der eingegebenen Daten mit vorhandenen Datenbankinhalten und gibt bei Unstimmigkeiten Warnhinweise aus. Damit lässt sich komfortabel kontrollieren, ob es sich um einen echten Neueintrag oder nur um die unterschiedliche Schreibweise eines bestehenden Geschäftspartners handelt.



Mit SAP Consulting wird aus SAP CRM, was Sie sich wünschen

SAP Consulting modelliert aus den branchenspezifischen Anforderungen und den vorhandenen Lösungsbausteinen Ihre unternehmensindividuelle CRM-Anwendung. Vertrauen Sie der Expertise erfahrener Berater, die Sie mit umfassenden Prozess- und Produktkenntnissen in allen Phasen Ihres CRM-Projektes begleiten. Das Leistungsspektrum der Spezialisten deckt den gesamten Lebenszyklus einer SAP-Anwendung ab und reicht von der strategischen IT-Beratung bis zur Entwicklung und Implementierung Ihrer Lösung – und vom Produktivstart über den Betrieb bis zur Optimierung und Wartung der Anwendung.

Schnellstart mit einer Expresseinführung

Mit unserem Turbolader erzielen Sie binnen weniger Wochen messbare Resultate ohne Risiken: Die Expresseinführung mit SAP Consulting verkürzt die Zeit bis zum Produktivstart auf weniger als zwei Monate, weil Sie Ihr Projekt auf maßgeschneiderten Voreinstellungen nach bewährten Best Practices aufsetzen. Das fair kalkulierte Festpreispaket umfasst Beratungsleistungen, Customizing und Implementierungsservices.

Skalierbare Plattform wächst mit Ihren Anforderungen

SAP CRM lässt sich in beliebige Systemumgebungen integrieren. Ganz gleich, welches Kundenmanagementsystem Sie heute verwenden – die Offenheit der Plattform SAP NetWeaver® ermöglicht die einfache Einbindung in vorhandene Strukturen. Da SAP CRM in Form von modularen Bausteinen erhältlich ist, erlaubt die Software die schrittweise Implementierung in die bestehende Anwendungsarchitektur. Dieser stufenweise Entwicklungsansatz schützt bestehende IT-Investitionen. Die Lösung kann mit Ihrem Unternehmen und mit Ihren Anforderungen wachsen.

Flexible Betriebsmodelle

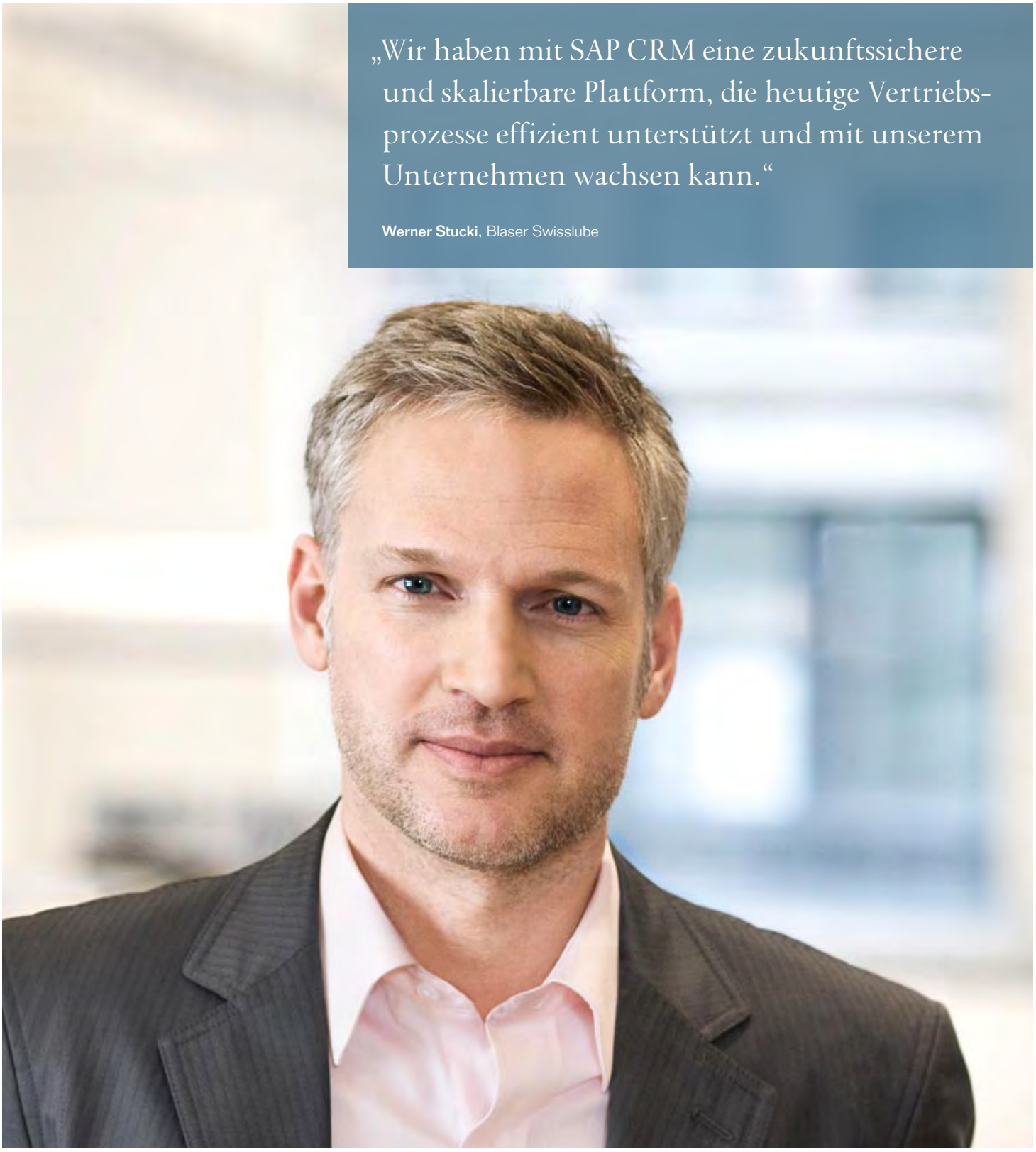
Entscheiden Sie, welches der Betriebsmodelle besser zu Ihrem Unternehmen passt. SAP CRM ist wahlweise als Inhouse-Lösung im eigenen Rechenzentrum oder on-demand verfügbar.

SCHAFFEN SIE DIE BASIS FÜR MEHR KUNDEN-BINDUNG UND ERTRAGREICHES FOLGEGESCHÄFT

SIE SIND NUR EINE ENTSCHEIDUNG VON DIESEN VORTEILEN ENTFERNT

Bereich	Vorteil
Marketing	▪ Sie gewinnen einen umfassenden Einblick in Ihre Geschäftspartner und Zielgruppen. ▪ Sie reagieren schneller auf den Markt und steigern die Kundennachfrage. ▪ Sie beschleunigen Marketingprozesse und Produkteinführungen. ▪ Sie maximieren die Transparenz und Steuerbarkeit Ihrer Prozesse. ▪ Sie erhöhen das Ergebnis Ihrer Marketinginvestitionen. ▪ Sie belegen Kampagnenergebnisse und machen Marketingerfolge messbar.
Vertrieb	▪ Sie bauen profitable Kundenbeziehungen systematisch aus. ▪ Sie identifizieren ertragreiche Umsatzfelder. ▪ Sie verbessern die Vertriebseffizienz in allen Absatzkanälen. ▪ Sie fokussieren die Vertriebskraft auf lohnende Projekte. ▪ Sie erhalten wirkungsvolle Werkzeuge zur Vertriebssteuerung. ▪ Sie bauen das Internet zu einem lukrativen Vertriebskanal aus. ▪ Sie stärken Vertriebspartner und steigern die Umsätze im indirekten Kanal.
Service	▪ Sie machen aus dem Servicebereich ein profitables Geschäftsfeld. ▪ Sie erhöhen die Kundentreue und Kundenzufriedenheit. ▪ Sie erschließen neue Umsatzfelder durch Zusatz- und Folgegeschäft. ▪ Sie optimieren alle Abläufe und das Ressourcenmanagement. ▪ Sie verringern die Kosten von Kundenservice und Außendienst. ▪ Sie reduzieren die Anzahl der Gratis-Serviceleistungen. ▪ Sie bieten erstklassigen Service und differenzieren sich vom Mitbewerb.
Callcenter	▪ Sie erhöhen die Erstlösungsquote. ▪ Sie beschleunigen Reaktionszeiten und verbessern Ihr Service-Level. ▪ Sie optimieren Ihre technischen Strukturen und reduzieren Betriebskosten. ▪ Sie erzielen eine optimale Ressourcenbalance an allen Standorten. ▪ Sie nutzen eingehende Anfragen als Gelegenheit für Zusatzgeschäft. ▪ Sie machen Profit und steigern die Qualität Ihrer Dienstleistungen.

Fordern Sie weitere Informationen über SAP CRM bei Ihrem SAP-Berater an. Oder besuchen Sie uns unter www.sap.de/crm.



50 089 300 (10/02)
© 2010 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP France in den USA und anderen Ländern.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

SAP Deutschland AG & Co. KG
Hasso-Plattner-Ring 7
69190 Walldorf
T 08 00 / 5 34 34 24*
F 08 00 / 5 34 34 20*
E info.germany@sap.com

www.sap.de/crm
Kostenloser Online-Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

* gebührenfrei in Deutschland

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™