SAP CRM

BESSERER SERVICE FÜR MEHR KUNDENBINDUNG

WARUM ZUFRIEDENE KUNDEN SO WERTVOLL SIND

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

Verwirklichen Sie Ihre Visionen: eine hohe Servicequalität an allen nationalen und internationalen Standorten, Kundenpflege auf höchstem Niveau und glänzende Zusatzgeschäfte. Mit SAP CRM koordinieren Sie exzellente Servicestrukturen im gesamten Unternehmen. Das integrierte Instrument macht Sie produktiver und schneller.

Zufriedene Kunden. Rentabler Service. Erfreuliches Umsatzplus.

Während Ihre Mitbewerber noch über neue Wertschöpfungspotenziale diskutieren, beweisen Sie täglich, wie viel Geld sich mit Service verdienen lässt. Seit Sie über ein integriertes Werkzeug verfügen, haben Sie hinderliche Lücken in internen Abläufen überwunden und technische Barrieren hinter sich gelassen. Seither profitieren Sie von geschlossenen Informationskreisläufen zwischen Marketing, Vertrieb und Callcenter und durchgängigen Prozessketten, die bis in die Logistik-, Controlling- und Finanzprozesse Ihres Unternehmens reichen. Ihre Kunden spüren den Unterschied in allen Kontaktkanälen, denn die meisten ihrer Anliegen werden im ersten Anlauf gelöst. Die Grundlage für die gestiegene Kundenzufriedenheit verdanken Sie dem direkten Zugriff auf eine zentrale Wissensquelle, die an jedem Kontaktpunkt Ihres Unternehmens fortgeschrieben wird. Sie liefert lückenlose Echtzeitinformationen über alle Kundenprozesse und über alle technischen Objektdaten. Diese 360-Grad-Sicht sowie eine intelligente Lösungsdatenbank schaffen die Voraussetzungen für eine hohe Problemlösungsquote – im Callcenter wie im Vor-Ort-Service. Da der punktgenaue Zugriff auf Expertenwissen an jedem Rechner mit Internetzugang zur Verfügung steht, stellen Sie auch an abgelegenen Standorten den gleich hohen

Qualitätsstandard Ihrer Serviceleistungen sicher. Ihre Führungskräfte schätzen die minutengenauen Einsatzdaten, die ihnen erlauben, ad hoc auf das aktuelle Tagesgeschehen zu reagieren. Über die bedarfsgerechte Anpassung der Einsatz- und Ressourcenplanung haben Sie bereits erhebliche Kosteneinsparungen erzielt. Sie können schwer entscheiden, was Sie am meisten überzeugt: die durchdachte Vorgangsunterstützung für alle Serviceprozesse, die

„Wir sind sehr zufrieden, dass die Servicequalität, etwa durch eine höhere Erstlösungsquote, durch die Einführung von SAP CRM deutlich gestiegen ist."

Norbert Paulus, Bereichsleiter Broadcast und IT, HSE24 Home Shopping Europe GmbH

selbst erklärende webbasierte Oberfläche, die vielfältigen Arbeitserleichterungen oder das systemunterstützte Cross-Selling. Eines aber wissen Sie sicher: Die einzigartige Integration ermöglicht Ihnen effiziente Servicestrukturen, mit denen Sie sich täglich vom Mitbewerb abgrenzen. Mit **SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM)** haben Sie viel erreicht.

Geschlossene Kreisläufe. Mehr Produktivität.

Die vollständig browserbasierte Anwendung SAP CRM ist eine zentrale Arbeitsplattform für die ganzheitliche Abwicklung aller kundennahen Prozesse im Unternehmen. Auf komfortablen Oberflächen bietet sie eine rollenbasierte Prozessunterstützung für alle Servicevorgänge – von der Annahme eines Calls bis zur letzten Buchung. Sie ist für Unternehmen aller Branchen und Größen sowie für alle Servicedisziplinen geeignet. Der Einsatz der Software erhöht die Servicerentabilität und harmonisiert organisatorische sowie technische Strukturen. Die Architektur von SAP CRM erlaubt die Einbindung in beliebige Systemumgebungen und die nahtlose Anbindung an zentrale Unternehmensanwendungen. Über die Integration wird aus dem Kundenmanagementsystem eine modellierbare Arbeitsplattform mit geschlossenen Prozessketten für jedes Geschäftsmodell.

SAP® CRM IST MEHR ALS EIN KUNDENMANAGEMENTSYSTEM

DAMIT SIE SERVICEVERSPRECHEN ÜBERZEUGEND EINLÖSEN KÖNNEN

Service hatte früher einen anderen Stellenwert, weil eher die Produktmerkmale im Vordergrund standen und Kundenbindung noch kein so anspruchsvolles Thema war. Heute entscheidet sich beim Service, ob Ihr Kunde auch morgen Ihr Kunde bleibt. SAP CRM gibt dieser Schlüsselstelle für Beziehungspflege, was sie stark macht: den direkten Zugriff auf Wissen.

Kundenkenntnis zahlt sich aus.

Guter Service ist heute ein Differenzierungsmerkmal. Anbieter, die in jeder Servicesituation das Wissen über Ihre Geschäftspartner geschickt einsetzen, schaffen positive Erfahrungen. Diese Kundenzufriedenheit ist die Grundlage für Loyalität und Folgegeschäft. Denn inzwischen ist die emotionale Wertschätzung häufig genauso Kauf entscheidend wie der Preis. Mit diesem veränderten Verhalten werden übrigens alle Branchen konfrontiert. Damit stehen die Verantwortlichen vor vielen Herausforderungen: Sie sollen sich mit individualisiertem Service vom Wettbewerb abgrenzen, das Kundenvertrauen bestätigen, Umsatzchancen auf Anhieb „erkennen“ und gezielte Kaufimpulse geben. Diese Anforderungen verlangen nach integrierten Werkzeugen, die sich wie ein roter Faden durch das Unternehmen ziehen und das vorhandene Wissen über den Kunden an den entscheidenden Schlüsselstellen zur Verfügung stellen. SAP Customer Relationship Management verwebt alle Kundenaktivitäten in Marketing, Vertrieb und Service unter einer einheitlichen, webbasierten Oberfläche. Als integrierte Arbeitsplattform überwindet sie Abteilungs- und Ländergrenzen und schafft die Voraussetzungen für exzellenten Service mit hoher Profitabilität.

SCHLÜSSEL ZU IHREM ERFOLG

Wenn Sie sich an den Besten messen, sollten Sie bei der Wahl Ihrer Werkzeuge nicht weniger anspruchsvoll sein. SAP CRM zeichnet sich durch einzigartige Architekturmerkmale und bewährte Funktionen aus.

Mit diesen Architekturmerkmalen setzen Sie sich an die Spitze:

- Branchenindividuelle Szenarien decken alle Anforderungen ab.
- Die Webtechnologie bietet beliebige Einstiegspunkte via Internet.
- Intuitive Bedieneroberfläche sichert schnelle Nutzerakzeptanz.
- 360-Grad-Sicht auf Kundenprozesse erhöht Erstlösungsquote.
- Integration erzeugt geschlossene Informationskreisläufe und reduziert Fehlerquellen.

Jede Branche hat ihre eigenen Gesetze – und Service ist nicht gleich Service.

In fast keinem anderen Bereich werden die Branchenunterschiede so deutlich wie in den Serviceprozessen. Und an keiner anderen Stelle sind Detailfragen in den Abläufen so bedeutsam. Mit SAP CRM gewinnen Sie ein Instrument, das diese individuellen Besonderheiten berücksichtigt. Der Standardumfang beinhaltet voreingestellte branchenspezifische Szenarien, die in langjähriger Zusammenarbeit mit führenden Unternehmen entstanden sind. Sie decken beispielsweise die wichtigsten Servicedisziplinen für den Maschinen- und Anlagenbau, für die Prozessindustrie, für Finanzdienstleister, Hightech-Unternehmen und Konsumgüterproduzenten ab. Diese Voreinstellungen beschleunigen die Einführung und verkürzen Projektlaufzeiten. Sie sind praxisbewährt und bedienen die größten Gemeinsamkeiten. Aber sie sind kein starres Korsett, sondern lassen sich komfortabel an unternehmensindividuelle Vorgaben, Charakteristika und Prozessabläufe anpassen. Ob Sie im First-Level-Support mit Agenten oder mit Experten arbeiten – das System wird ein exaktes Spiegelbild Ihrer Unternehmensstrukturen und Aufgabenteilungen.

Vernetztes Arbeiten und Geschäftsprozesse ohne Medienbrüche.

Die Funktionalität von SAP CRM ist überall da verfügbar, wo sie benötigt wird. Die Webtechnologie stellt sicher, dass Ihre Mitarbeiter die zentrale Arbeitsplattform auch an entlegenen Standorten über beliebige Internet-

Ein Blick ins System: Die rollenspezifische Einstiegsseite lässt sich komfortabel per drag&drop personalisieren.

zugänge aufrufen können. Damit unterstützt die Software vernetztes Arbeiten an unterschiedlichen Standorten, das länderübergreifende Agieren von Servicetechnikern sowie die Einrichtung internationaler Callcenter. Alle Beteiligten greifen auf dieselben Informationen aus einer einheitlichen Wissensquelle zu. Damit wird es einfach, national und international einheitliche Qualitätsstandards, Reportings und Eskalationsstrukturen umzusetzen. Denn SAP CRM eliminiert Medienbrüche in Geschäftsprozessen und harmonisiert Organisationsstrukturen sowie heterogene IT-Landschaften. Sie werden nur noch **ein Werkzeug** brauchen, um Ihre lokalen oder globalen Serviceprozesse in allen Komplexitätsstufen abbilden zu können.

Ohne Umwege das Wesentliche sehen.

Der direkte Zugriff auf Wissen beginnt schon beim Einstieg. Das Design der grafischen Benutzeroberfläche folgt den erfolgreichen Navigationsprinzipien webbasierter Anwendungen: Klar strukturierte Seiten und eine übersichtliche Menüführung leiten den Anwender intuitiv durch die Bedienschritte des Programms und fördern eine schnelle

Akzeptanz. Im Standard bietet die Startseite von SAP CRM beispielsweise Voreinstellungen für den rollenspezifischen Informationsbedarf von Innendienst, Hotline oder Service-Technikern. Über einfaches Verschieben per Drag&Drop-Funktion kann jedoch jeder Anwender seine individuelle Einstiegsseite gestalten und auf die eigenen Bedürfnisse anpassen. Die wichtigsten Berichte und den Status ihrer Aufgaben sehen die Nutzer so auf den ersten Blick. Mit der zentralen Einstiegsseite gewinnen sie einen umfassenden Überblick über ihr Tagesgeschäft.

360-Grad-Sicht auf gebündeltes Wissen erhöht die Erstlösungsquote.

Wenn Sie die Suche nach den relevanten Informationen heute viel Zeit kostet, werden Sie den direkten Zugriff auf die zentrale Wissensquelle von SAP CRM schnell zu schätzen wissen. Die Software konsolidiert sämtliche Informationen über Kunden und technische Objekte in einer einheitlichen Struktur in einem zentralen Datenpool. Die validierten Daten stehen allen Abteilungen mit Kundenkontakt zur Verfügung und werden über die Anwendung in Echtzeit fortgeschrieben. Damit wird auch jegliche Statusveränderung in der Vorgangshistorie lückenlos protokolliert: also zum Beispiel die Anzahl der Reklamationsfälle, die vorgeschlagenen Problembehebungen, die Garantiefälle oder die vorgenommenen baulichen Veränderungen an einer Maschine. Sie können sich auf die Aktualität der Vertragsdaten und der vereinbarten Service-Levels ebenso verlassen, wie auf die Vollständigkeit der Informationen. Die hohe Qualität des gebündelten Wissens und die automatische Verknüpfung mit technischen Objektdaten reduzieren Bearbeitungszeiten und erhöhen die Erstlösungsquote.

Ganzheitliche Sicht spart Zeit:

Ein Beispiel aus der Praxis mit SAP CRM.

Ein Kunde meldet die Störung einer Waschmaschine. Der Agent an der Hotline erfragt die Seriennummer des Gerätes und gibt sie in das System ein. Automatisch werden die technischen Daten der Maschine geladen und mit den Kundendaten verknüpft. Aufgrund der hinterlegten Regeln ermittelt SAP CRM, welches Technikerprofil für die Störungsbehebung erforderlich ist, welcher der in Frage kommenden Mitarbeiter verfügbar ist und wer unter routentechnischen Gesichtspunkten optimal ist. Durch den direkten Zugriff auf die Einsatzplanung wird der vom Kunden gewünschte Termin fixiert – ohne vorherige Rücksprache mit Technikern und ohne Weiterleitung des Kunden.

Zwischen der Call-Annahme und der verbindlichen Terminvereinbarung vergingen weniger als 180 Sekunden.

„Die unternehmensweit einheitliche Sicht auf alle kundennahen Prozesse ermöglicht uns die nahtlose Abwicklung aller Aufgaben, die zu mehr Service und Kundenbindung führen."

Ulrich Willms, Francotyp-Postalia GmbH

Geschlossene Informationskreisläufe – Integration überwindet Systemgrenzen. Als gemeinsame Arbeitsplattform für Marketing, Vertrieb und Service schlägt SAP CRM den großen Bogen über alle Kundenprozesse. Der durchgängige Informationsfluss schafft die Voraussetzungen für eine exzellente Betreuung über alle Kontaktkanäle und damit für eine hohe Kundenzufriedenheit. Durch die Integration von SAP CRM mit nachgelagerten Finanz-, Logistik- und Controllinganwendungen werden Systemgrenzen überwunden. Dadurch erhöht sich die Informationsqualität und es werden fallabschließende Serviceprozesse bis zur letzten Abschlussbuchung erzeugt – zum Beispiel für verbrauchte Ersatzteile, benötigte Arbeitszeiten oder Gutschriften bei Retouren.

Prozessunterstützung in Echtzeit: Funktionen, die Tempo machen

SAP CRM bietet eine prozessorientierte Vorgangsunterstützung für Ihr Tagesgeschäft. Mit den rollenbasierten Funktionen können Sie Ihre Prozesse effektiv planen, ausführen und analysieren. Ein Ausschnitt:

- Effiziente Zusammenarbeit
- Zügig vor Ort sein
- Schnelle Hilfe in der ersten Anlaufstelle
- Rasche Problemlösungen im Support
- Umsatzchancen auf Anhieb erkennen
- Reparaturen schneller abwickeln
- Transparenz über den Bestand
- Mit Garantiezusagen Vertrauen stärken
- Self Service
- Systematisiert proaktive Planung

Effiziente Zusammenarbeit.

SAP CRM unterstützt die Arbeitsteilung zwischen den am Geschäftsprozess Beteiligten. Da alle Verantwortlichen auf denselben zentralen Datenbestand zugreifen, stehen jedem Mitarbeiter dieselben Informationen zur Verfügung. Diese 360-Grad-Perspektive auf alle Vorgänge schafft ein einheitliches Verständnis vom Status der Kundenprozesse. Statt bruchstückhafter Ausschnitte liefert das System eine lückenlose Rundumsicht, mit der sich einzelne Prozessschritte bzw. Aufgaben effizient und ohne Medienbrüche erledigen lassen. Darüber hinaus wird die Verwaltung und Steuerung Ihrer Outsourcing-Partner wesentlich vereinfacht. Denn durch den kontrollierten Portalzugriff und das dahinter liegende Berechtigungskonzept integrieren Sie Ihre externen Partner in die Serviceprozesse.

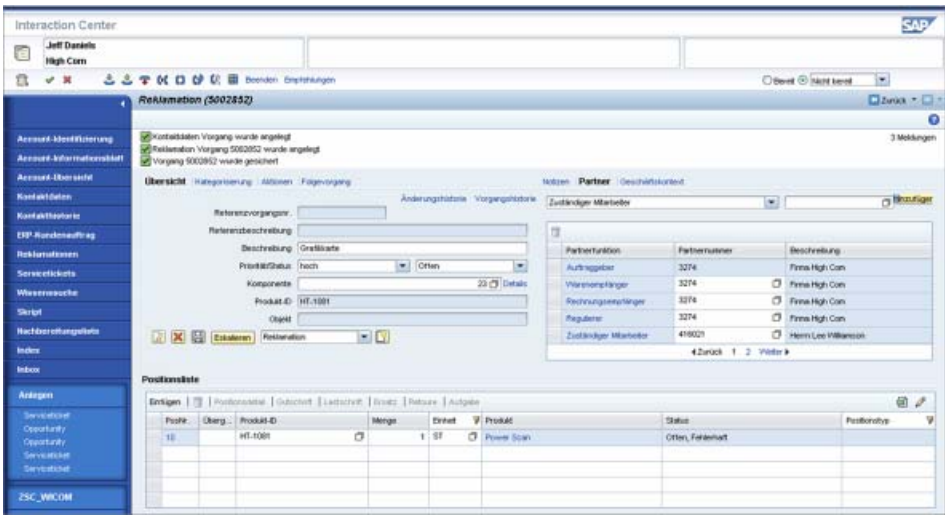
> „Unsere individuellen Angebote sind direkt mit dem Leistungsmanagement verknüpft. Die Folge: hohe Servicequalität, beschleunigte Prozesse und reduzierte Kosten.“
>
> **Stefan Schellberg,** Leiter Dezernat Technik und Versorgung, Vereinigte IKK

Zügig vor Ort sein.

Im Service wird schnelle Reaktion verlangt, erst recht, wenn Reaktionszeiten vertraglich festgeschrieben sind. Das System stellt komfortable Werkzeuge zur Verfügung, mit denen Sie Ihre Teams koordinieren, alle Ressourcen effizient steuern und sämtliche Abläufe überwachen. Mit SAP CRM ermitteln Sie auf Knopfdruck die Mitarbeiter mit der besten Qualifikation für den Serviceeinsatz. Nach Abschluss eines Auftrags gelangen die Einsatzdaten durch den geschlossenen Informationskreislauf direkt zurück ins System.

Schnelle Hilfe in der ersten Anlaufstelle.

Kunden sind an schnellen Problemlösungen interessiert. Dafür suchen sie sich den einfachsten Weg. Das Interaction Center von SAP CRM führt Informationen aus allen Kommunikationskanälen, wie z. B. Telefon, Fax, E-Mail,



Ein Blick ins System: Reklamationsabwicklung

Internet und SMS, zusammen. Im Service kommt es zum Beispiel im Customer Care Center, IT Helpdesk oder im Shared Service Center zum Einsatz. Durch den Zugriff auf SAP CRM haben die Agenten alle Informationen zur Beantwortung des Kundenanliegens griffbereit. Sie können Beschwerden bearbeiten, Servicevertragsansprüche überprüfen, bei Retouren helfen, technische Fragen beantworten, Produkte umtauschen und Außendiensteinsätze von Kundendienstmitarbeitern terminieren – unabhängig davon, ob es eigene Techniker oder die Ressourcen externer Dienstleister sind.

Rasche Problemlösungen im Support. SAP CRM senkt Servicekosten, weil es auch die Mitarbeiter im Second-Level-Support bei der schnellen und effektiven Problemlösung unterstützt. Die Servicemitarbeiter erhalten direkten Zugriff auf Informationen zu Fallbearbeitung, Servicehistorie, Verträgen und Serviceansprüchen, Service-Level, Installationen und Garantien. Eine intelligente Lösungsdatenbank unterstützt bei der schnellen Fehlerbehebung. Die Außendienstmitarbeiter verbessern ihre Serviceleistung, weil sie ihre Aufträge und Ersatzteilbestände über mobile Endgeräte verwalten. So können sie vor jedem Einsatz sicherstellen, dass sie die benötigten Ersatzteile dabeihaben, um das Problem mit nur einem Termin zu lösen. Das trägt erheblich zu einer größeren Kundenzufriedenheit bei.

„Unsere Mitarbeiter kommen mit SAP CRM gut zurecht. Ob im Büro, beim Kunden oder auf Reisen – sie können auf aktuelle Daten zugreifen und sind damit in der Lage, Anfragen des Kunden qualifiziert und ohne vorherige Rückfragen zu beantworten. Dadurch wird unser Innendienst erheblich entlastet."

Werner Stucki, Blaser Swisslube

Umsatzchancen auf Anhieb erkennen. Serviceverträge sind neben ihrer Umsatzbedeutung auch ein wichtiges Mittel zur langfristigen Kundenbindung. Mit SAP CRM lassen sich diese Verträge einfach verwalten und Gewinn bringend ausbauen. Die Anwendung prüft die Serviceansprüche des Kunden, misst Service-Level-Einhaltungen und hilft Ihnen, vertraglich fixierte Servicevereinbarungen einzuhalten. Durch die enge Verzahnung mit dem Vertrieb können servicebedingte Kundenkontakte gezielt für Cross- und Upselling genutzt werden. Bei der Ausschöpfung zusätzlicher Umsatzchancen unterstützen systemgesteuerte Hinweise sowie Funktionen, die zum Beispiel frühzeitig an das Auslaufen von Serviceverträgen erinnern.

Reparaturen schneller abwickeln.

SAP CRM automatisiert den gesamten Werkstattreparaturprozess: von der Erstellung der Retourengenehmigung über die Abrechnung bis zum Versand der reparierten Produkte an den Kunden. Über die nahtlose Vernetzung mit den Logistik- und Finanzanwendungen sind Sie stets auf dem Laufenden darüber, welche Produkte zur Reparatur eingesandt wurden und welche Instandsetzungen erforderlich sind.

Transparenz über den Bestand.

Mit SAP CRM können Sie auf Knopfdruck nachvollziehen, welches Ihrer Produkte in welcher Ausprägung beim Kunden installiert ist. Das System bietet umfangreiche Funktionen, mit denen Sie installierte Komponenten und die zugehörigen Konfigurationen nach Kunde, Standort und Produkttyp in einer hierarchischen Struktur speichern. Technische und sicherheitsbezogene Änderungen oder Zählerstände lassen sich ebenso einfach verwalten.

Mit Garantiezusagen Vertrauen stärken.

Darüber hinaus vereinfacht das System den gesamten Garantie- und Schadensmanagementprozess: von der Erstellung der Retoure bis hin zum Eingang der Rücklieferung. Dabei berücksichtigt die Anwendung auch die Koordination externer Logistikdienstleister. Sie kontrollieren zu jedem Zeitpunkt den gesamten Ablauf, vermeiden unnötige Kulanzgewährung und stellen rechtzeitige Kundengutschriften sicher.

Self Service.
Stärken Sie Ihre Kundenbeziehung mit kostengünstigen E-Services per Internet. SAP CRM bietet vorgedachte Prozeduren, mit denen E-Services und Self-Service-Funktionen für Ihre Kunden einfach realisiert und abgebildet werden.

Systematisiert proaktive Planung.
SAP CRM bietet umfassende Analysewerkzeuge. Leistungskennzahlen, wie z. B. die durchschnittliche Reaktionszeit, geben Aufschluss über die Qualität des Servicebetriebes. So lassen sich Problemfelder und Trends schnell erkennen und entsprechende Maßnahmen einleiten. Ermitteln Sie die Profitabilität nach Kunde, Services oder Region. Nutzen Sie die Planungs- und Prognosewerkzeuge des Systems, um auf der Basis von Echtzeitdaten Hochrechnungen für den prognostizierten Technikerbedarf und die frühzeitige Anpassung Ihrer Lagerbestände durchzuführen. Aus den Ergebnissen können Sie Personalengpässe ebenso ableiten wie erforderliche Qualifizierungsmaßnahmen für Ihre Mitarbeiter oder den voraussichtlichen Jahresbedarf an benötigten Ersatzteilen.

CRM, wie Sie es sich wünschen.

SAP CRM bietet viele weitere servicerelevante Funktionen sowie branchenspezifische Ausprägungen. Wählen Sie aus, was am besten zu Ihnen passt. SAP CRM ist on demand oder als Inhouse-Installation verfügbar.

SAP CRM IM ÜBERBLICK

Zusammenfassung	Die browserbasierte Anwendung SAP CRM ist eine zentrale Arbeitsplattform für die ganzheitliche Abwicklung von Serviceprozessen. Mit ihrer Skalierbarkeit und ihren branchenspezifischen Szenarien ist sie für Unternehmen aller Branchen und Größen sowie für alle Servicedisziplinen geeignet. Die rollenbasierten Funktionen decken alle Aufgabenbereiche ab. Damit lassen sich Serviceprozesse standort- und länderübergreifend effektiv planen, ausführen und analysieren.
Herausforderungen	▪ Einheitlichen Kundenservice in hoher Qualität sicherstellen ▪ Notwendigkeit zur Kostensenkung im Servicebereich ▪ Heterogene Systemlandschaften erschweren einheitliche Qualitätsstandards ▪ Anspruchsvolle Kunden, die auf allen Kontaktkanälen schnellen und guten Service erwarten
Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen	▪ Browserbasierte Arbeitsplattform für alle Servicedisziplinen und Aufgabenbereiche ▪ Durchgehende Prozessunterstützung für alle Serviceaktivitäten ▪ Komfortables Vertragsmanagement mit Prüfroutinen zur Service-Level-Einhaltung ▪ Technikereinsatzsteuerung ▪ Intelligente Lösungsdatenbank für schnelle Problembehebung ▪ Garantiemanagement ▪ Gewährleistungs- und Schadensmanagement ▪ Komfortable Verwaltung der installierten Basis ▪ Serviceanalysen und Ressourcensteuerung ▪ Systemgestütztes Cross- und Upselling für den Ausbau von Serviceverträgen ▪ E-Service-Funktionen
Hauptnutzen	▪ Einheitliche Plattform für alle Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse ▪ Online-Zugriff mit 360-Grad-Sicht auf Echtzeitkundendaten und Objektdaten ▪ Automatisiert Kommunikationsprozesse in allen Kontaktkanälen ▪ Führt die Finanz-, Controlling- und Serviceprozesse zusammen ▪ Harmonisiert Organisationsstrukturen und IT-Systemlandschaften ▪ Vereinfacht die Etablierung nationaler und internationaler Qualitätsstandards ▪ Ermöglicht weltweit einheitliche Reportings und Eskalationsstrukturen ▪ Erhöht die Produktivität und die Servicerentabilität ▪ Unterstützt beim Erschließen neuer Umsatzpotenziale ▪ Rationalisiert Verwaltungs- und Planungsaufgaben ▪ Steigert die Kundenzufriedenheit
Weitere Informationen	Sie möchten mehr darüber erfahren, wie SAP CRM Ihre Kundenzufriedenheit erhöhen kann? Besuchen Sie unsere Website unter www.sap.de/crm.

50 090 271 (08/07)
© 2008 SAP AG.
Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign 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 weltweit. 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™