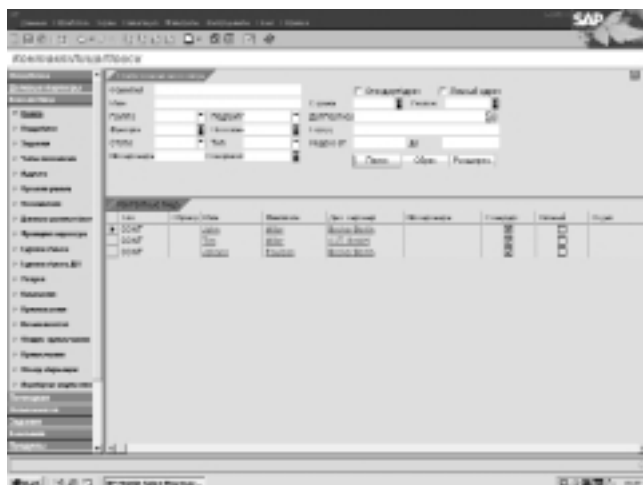


Обзор решений

mySAP CRM MOBILE SALES

Такие явления современного рынка, как глобализация, колебания спроса и более короткие жизненные циклы продуктов, оказывают влияние на методы, используемые компаниями для продажи своих товаров и услуг. Более того, чувствительность клиентов по отношению к ценам и качеству обслуживания значительно возрастает. Сталкиваясь с этими проблемами, компании осознают необходимость применения новых, более эффективных способов, ориентированных на клиентов. Именно поэтому они обращаются к SAP и выбирают решение, которое помогает им решать самые сложные проблемы управления связями с клиентами. И это решение – mySAP Customer Relationship Management.

mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) является компонентом платформы электронного бизнеса решений и услуг mySAP.com, позволяющим сотрудникам, клиентам и деловым партнерам всегда и везде успешно выполнять совместную работу. mySAP CRM помогает обслуживать клиентов быстрее и эффективнее при одновременном снижении затрат и поддержке различных бизнес-сценариев в маркетинге, сбыте, обслуживании, а также мобильном сбыте. При помощи интегрированных возможностей мобильного сбыта сотрудники на местах продаж получают инфраструктуру и инструменты, необходимые для работы с постоянно изменяющимися потребностями клиентов. Независимо от того, где они находятся – в офисе своей компании или у клиента – сотрудники из отдела мобильного сбыта имеют доступ к текущей информации по продуктам, ценам и конфигурациям, а также к профилям клиентов и истории заказа. Кроме того, интегрированные процессы в mySAP CRM ускоряют цикл сбыта, начиная с первого контакта с клиентом, последующего ввода заказа и заканчивая поставкой продукта или услуги. Поэтому появляется возможность управления процессами, связанными с работой с клиентами, и их более эффективной координации.



ПРЕИМУЩЕСТВА mySAP CRM – НА КАЖДОМ УРОВНЕ ПРОЦЕССА СБЫТА

Используя разнообразные функции и бесшовную интеграцию всех элементов платформы электронного бизнеса mySAP.com, mySAP CRM предоставляет все необходимое для работы сотрудников отделов сбыта в офисах компании и на местах продаж. Этот эффективный инструмент ориентирован на работу в команде. Далее описывается, как mySAP CRM поддерживает мобильный сбыт и отделы сбыта.

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ

Торговые представители на местах продаж и менеджеры могут быстро и легко получить всю необходимую информацию для эффективного управления связями с клиентами. При помощи портативных компьютеров сотрудники в любое время имеют доступ к информации по имеющимся клиентам, потенциальным клиентам, дистрибьюторам, конкурентам и партнерам и могут ее обновлять. Тесная интеграция mySAP CRM позволяет обеспечить непротиворечивость данных для всего процесса сбыта.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В электронной адресной книге хранится информация о внутренних, внешних и личных контактах, при помощи которой для каждого контакта можно отслеживать подробные данные профилей, атрибутов и других конфигурируемых признаков. С ее помощью также обеспечиваются функции управления контактами благодаря возможности обмена данными между сотрудниками.

УПРАВЛЕНИЕ ЗАДАНИЯМИ И КАЛЕНДАРЬ

mySAP CRM упрощает планирование всех заданий, которые являются частью многоуровневого процесса сбыта, например, отслеживания деловых встреч, телефонных звонков, корреспонденции, встреч с клиентами, презентаций и почтовых рассылок. В этом приложении собирается вся информация по текущим и прошлым заданиям, которые можно при необходимости просмотреть.

ПРОДУКТЫ

mySAP CRM хранит в электронном виде всю информацию о продуктах и услугах, важную для сотрудников сбыта. У торговых представителей есть мгновенный доступ к обновленным данным по продуктам и услугам, а также по конкурентам. В качестве

поддержки презентаций продуктов при работе у клиента отдельные продукты и услуги могут сопровождаться мультимедийными материалами.

УПРАВЛЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Для успешного управления проектами сбыта требуется всесторонняя информация по всем процессам, которые используются при работе с клиентом и проектом – от первого контакта с клиентом до завершения проекта.

Помимо ввода, редактирования и переадресации данных соответствующим получателям функции управления возможностями mySAP CRM позволяют оценивать отдельные шаги в цикле сбыта (потенциальная сделка, вероятность заказа, полная вероятность) и присваивать приоритеты каждому заданию.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

mySAP CRM обрабатывает все данные, необходимые для создания предложений, для того, чтобы сотрудники на местах всегда были уверены в последовательности и полноте предложений. Сотрудники отдела сбыта могут также конфигурировать предложения в соответствии с конкретными требованиями.

УПРАВЛЕНИЕ ЗАКАЗАМИ

mySAP CRM обрабатывает всю информацию от первого контакта с клиентом до самого последнего заказа. У сотрудников отдела сбыта есть доступ к данным из предложений, контрактов, заказов, проверки доступности, открытых заказов на поставку и истории продаж со стационарного или портативного компьютера. Заказы, которые вводятся оффлайн у клиента, затем загружаются в основную систему для дополнительной обработки, что гарантирует постоянное обновление информации о статусе заказов.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕНЫ

Используя возможности мобильного сбыта mySAP CRM, каждый сотрудник отдела сбыта может предоставить точную информацию по расчету цены в тот момент, когда это необходимо – во время визита, при составлении предложений или при обсуждении цен. При совершении сделки рассчитать цену торговым представителям помогает эффективный механизм расчета цены.

КОНФИГУРАЦИЯ ПРОДУКТА

Инструмент конфигурации сбыта, доступный в mySAP CRM, предлагает многосторонние и простые в использовании функции как для одноуровневых, так и для многоуровневых конфигураций. Он обеспечивает выполнение конфигурации вариантов SAP на портативном компьютере при отсутствии соединения с системой в диалоговом режиме. При этом дополнительное ведение основных данных или взаимозависимостей не требуется. Моделирование выполняется один раз, а конфигурация – везде.

ЭНЦИКЛОПЕДИЯ МАРКЕТИНГА

Энциклопедия маркетинга в mySAP CRM представляет собой центральный репозиторий для широкого спектра внутренних и внешних корпоративных данных, предоставляя информацию посредством технологии push и механизмов публикации и подписки. Тем самым обеспечивается доступ многих пользователей к различным типам разнообразной информации по клиентам, а нужная информация вовремя предоставляется нужному человеку.

КАМПАНИИ

mySAP CRM работает с маркетинговыми кампаниями, запуском продуктов и кампаниями по продвижению продуктов. Данное решение предоставляет ценную информацию по рынку и целевым группам клиентов, чтобы торговые представители компании при общении с текущими и потенциальными клиентами могли полностью сосредоточить свое внимание на стратегиях сбыта. Это также помогает отслеживать и измерять результаты конкретной кампании. Поддерживается полный цикл планирования – присвоение бюджетов и затрат, выбор целевых аудиторий, кампании прямой почтовой рассылки – и предоставление рекламного материала сотрудникам отдела сбыта. С помощью этого решения можно обрабатывать потенциальные возможности сбыта и создавать контакты.

СОГЛАШЕНИЯ

Функции соглашения включают в себя все виды правовых и хозяйственных договоров с клиентами, деловыми партнерами или конкурентами, например, классификационный список или информацию по контракту. Эти функции служат важным источником информации для управления связями с клиентами.

СИСТЕМА ОТЧЕТОВ И АНАЛИЗ

При помощи системы отчетов и анализа в mySAP CRM можно создавать стандартные и настраиваемые отраслевые отчеты и просматривать их оффлайн. Это возможность полностью интегрирована с функциями хранилища данных mySAP Business Intelligence.

УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕННЫМИ ДАННЫМИ И ДАННЫМИ КОМАНДИРОВОК

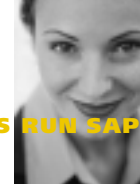
При помощи функции управления временными данными и данными командировок mySAP CRM можно вводить и редактировать оффлайн на портативном компьютере данные по командировкам, поступлениям и рабочему времени. Эта информация переносится в систему бэк-офиса SAP R/3 во время следующей синхронизации с данными mySAP CRM.

АДАПТАЦИЯ К ПОТРЕБНОСТЯМ ОТРАСЛИ, КОМПАНИИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для минимизации затрат на внедрение mySAP CRM содержит предварительно сконфигурированные отраслевые шаблоны, которые отвечают конкретным потребностям мобильного сбыта для определенных секторов отрасли. Эти шаблоны предназначены для таких отраслей, как высокие технологии, производство потребительских товаров, фармацевтика.

mySAP CRM можно адаптировать к тому способу продаж, который используется в компании. При помощи интегрированных инструментов пользовательской настройки выполняется конфигурация бизнес-процессов, потока операций и организационных структур, а также соответствующим образом изменяются содержимое и формат каждого экрана. Какие данные должны появляться на экране и где именно, зависит от пользователя. Каждый экран можно вызвать напрямую через произвольно конфигурируемые гиперссылки, которые вы сами можете определить.

Функции и интерфейс mySAP CRM спроектированы SAP в соответствии с потребностями торговых представителей. Удобный интерфейс на основе браузера упрощает взаимодействие с решением CRM, минимизирует потребности в обучении и увеличивает "степень признания" среди сотрудников. Интуитивно понятную навигацию по соединенным ссылками данным и функциям легко изучить и просто использовать.

**SAP AG**

Представительство в РФ:
115054, Москва,
Космодамианская наб., 52/2
Тел.: (095) 755-9800
Факс: (095) 755-9801
<http://www.sap.com/CIS>

НЕПРОТИВОРЕЧИВОСТЬ ДАННЫХ БЛАГОДАРЯ БЕСШОВНОЙ ИНТЕГРАЦИИ

Промежуточное программное обеспечение управляет связью и обменом данными между mySAP CRM и остальными решениями mySAP.com. Промежуточное программное обеспечение основано на тиражировании, что означает, что все соответствующие данные хранятся в отдельной базе данных в центральной системе CRM.

Эта база одновременно служит как резервное копирование для локальных баз данных на портативных компьютерах сотрудников сбыта. Промежуточное программное обеспечение копирует данные локальным клиентам и решениям mySAP.com по правилам тиражирования, которые определяются централизованно. Тиражирование может основываться на содержимом данных или на отношениях между объектами. Интеграция с другими решениями mySAP.com означает, что данные постоянно обновляются. Данные синхронизируются с мобильными клиентами при каждом соединении мобильных пользователей с системой посредством телефонной линии или локальной сети. Для минимизации объема передаваемых данных обновляются только те поля данных, которые были изменены с момента прошлого тиражирования. Беспшовная интеграция между mySAP CRM и другими решениями mySAP.com гарантирует непротиворечивость всех данных в рамках всего процесса сбыта. Это сокращает затраты и позволяет сотрудникам отделов сбыта как в офисе, так и на местах обмениваться информацией, вводить и обновлять данные.

Беспшовная коммуникация между основным офисом и торговыми представителями обеспечивает беспрепятственный обмен данными и возможность однократного ввода данных. С помощью интегрированного потока операций можно автоматизировать отдельные процессы с последовательностями функций для нескольких компонентов, что ускоряет связь между решениями mySAP.com и торговыми представителями оффлайн. Например, процедуры утверждения и координации можно конфигурировать таким образом, чтобы предложения или контракты автоматически направлялись соответствующим сотрудникам или руководству.

РАСШИРЕНИЕ ПРЕИМУЩЕСТВ mySAP.com ПУТЕМ ИНТЕГРАЦИИ

Реального слияния бизнеса можно достичь, объединив мобильный сбыт с другими бизнес-сценариями mySAP CRM, например, с электронным сбытом, телепродажами, управлением сбытом и поддержкой, центрами взаимодействия, сервисом на местах, управлением продуктами и брендами и маркетинговым анализом. При таком уровне интеграции и торговые представители, и сотрудники сервиса могут просматривать данные по обслуживанию и маркетингу. Например, при подготовке к встрече с клиентом торговый представитель может проверить информацию по обслуживанию и отметить, что у этого клиента много заказов на ремонт, это означает, что, возможно, именно сейчас наступил момент обсудить с клиентом новую закупку. Объединив преимущества mySAP CRM с mySAP Business Intelligence и mySAP Supply Chain Management, можно обнаружить множество возможностей для новых продаж.

ПЛАТФОРМА ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА mySAP.com

Для того чтобы оставаться конкурентоспособной и прибыльной в условиях новой интернет-экономики, успешно работающая компания должна уметь сотрудничать с другими предприятиями, действовать, разрушая традиционные барьеры между организациями, и вести совместный бизнес в глобальных сетях. Именно поэтому многие компании выбирают mySAP.com. Компания SAP интегрирует свой обширный отраслевой и деловой опыт в современную платформу для решений, сервисов и технологий электронного бизнеса. Соединяя mySAP.com с собственной бизнес-стратегией, предприятие получает долговременные преимущества в конкурентной борьбе путем создания новой добавочной стоимости и достижения максимальной прибыли на инвестированный капитал. mySAP.com базируется на открытой, гибкой совместной архитектуре сервисов, поддерживающих как системы SAP, так и другие системы. mySAP.com создает стоимость благодаря оперативной разработке новых бизнес-возможностей и за счет снижения затрат, обеспечивая сотрудничество компаний, интеграцию и эффективность, что гарантирует успех на современном рынке.

Более подробную информацию о том, как mySAP CRM может повысить эффективность операций мобильного сбыта, можно найти на нашей странице: <http://www.sap.com/crm>.