

Обзор решений

ЭЛЕКТРОННЫЕ ПРОДАЖИ **С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ** **mySAP CRM**

Растущая конкуренция. Ограниченные рынки сбыта. Удовлетворение требований клиентов на более выгодных для них условиях. Сегодня ведение бизнеса сопряжено с большим количеством проблем, чем когда бы то ни было. И просто невозможно решить все эти проблемы без солидной стратегии электронного бизнеса. Именно поэтому наступило время увеличить объем продаж и сократить операционные расходы при помощи возможностей электронных продаж, предлагаемых в решении mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) .

mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) предоставляет платформу электронной коммерции, которая позволяет компаниям-пользователям использовать Интернет в качестве выгодного канала сбыта и взаимодействий. Наряду с другими многочисленными функциями эта платформа создает возможности электронных продаж посредством высокотехнологичного решения, которое обеспечивает компанию всем необходимым для быстрого и эффективного с точки зрения затрат внедрения стратегического, усовершенствованного и динамичного канала Интернет-продаж. Данная платформа поддерживает весь процесс Интернет-продаж в полном объеме, предоставляя клиентам возможность круглосуточного поиска и закупки продуктов и услуг.

Используя всесторонние возможности электронных продаж mySAP CRM, можно предлагать клиентам расширенную функциональность выбора продуктов, мультимедийные каталоги продуктов, точную информацию по ценам и наличию продуктов, динамичную персонализацию, возможности конфигурации продуктов в диалоговом режиме, удобное управление корзиной покупок, полную проверку статуса заказа и послепродажное сервисное обслуживание. Можно рационализировать процесс сбыта, персонализировать опыт покупок по каждому клиенту, добиться более высокой степени удовлетворенности клиентов и установить более тесные взаимоотношения с партнерами по сбыту при одновременном сокращении затрат и повышении эффективности обслуживания клиентов.

Используя это решение, компания может установить стратегический канал Интернет-продаж, который будет встроен в общую технологическую среду и интегрирован с другими областями взаимодействия с клиентами.

ПРАВИЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

Независимо от того, продаете ли вы торговым фирмам или потребителям, напрямую или через посредников, возможности электронных продаж mySAP CRM обеспечивают гибкость и поддержку, которые необходимы для достижения бизнес-целей.

Business-to-business (B2B): можно продавать своим деловым партнерам и торговым посредникам, помещая существующие соглашения по ценам в онлайн-среду. Имеется возможность поддержки многочисленных пользователей, которые покупают для единичных покупателей или многочисленных получателей заказываемых товаров. Работа с пользовательскими решениями по закупкам B2B проста и удобна. Сеть партнеров по сбыту может продавать продукты так же эффективно, как и ваши непосредственные сотрудники сбыта.

Business-to-consumer (B2C): можно создать привлекательный интерактивный виртуальный магазин с многочисленными каталогами и усовершенствованным мультимедийным содержанием. С его помощью можно получать ценную информацию по предпочтениям клиентов и использовать эту информацию для создания эффективных маркетинговых программ one-to-one.

Персонализированные порталы партнеров и клиентов: с использованием mySAP Enterprise Portal появляется возможность расширения объема Интернет-продаж путем создания единой точки ввода для всех бизнес-операций в масштабе компании:

- **Портал клиента** позволяет клиентам объединять все возможности электронных продаж mySAP CRM с возможностями доступа к сервисным приложениям и соответствующему содержанию.
- **Портал партнера** позволяет компании и партнерам по сбыту осуществлять сотрудничество во всех ключевых процессах сбыта, в результате чего сбыт становится более рентабельным и эффективным.

ВСЕ НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ УСПЕХА

mySAP CRM предоставляет все функции, необходимые для создания сильного и успешного эффекта присутствия в Интернете.

Интернет-магазин: можно использовать шаблоны Интернет-магазина для различных моделей ведения бизнеса и отраслей, которые можно легко адаптировать для удовлетворения специфических потребностей каждой компании в брендинге и бизнес-процессах.

Каталог продуктов: можно создавать простые или сложные каталоги продуктов с полным набором функций быстрого поиска и загрузки и мультимедийными возможностями. Можно публиковать открытые версии каталога для конкретных рынков или на разных языках.

Динамичная персонализация: можно использовать основанную на правилах персонализацию содержимого (на основе профиля каждого клиента, заданий на месте и истории закупок) для создания маркетинговых программ one-to-one в Интернете. При помощи mySAP CRM можно предлагать персонализированные рекомендации по продуктам, списки наиболее продаваемых продуктов, предложения по кросс- и ап-селлингу, а также индивидуальные каталоги и цены.

Направленные продажи: клиентам предоставляется возможность простого и быстрого выбора продуктов при помощи предварительно сконфигурированных ответов и вопросов без поиска в каталоге.

Конфигурация: клиентам предоставляется возможность простой конфигурации продуктов, которые наиболее соответствуют их уникальным бизнес-потребностям и техническим требованиям. Клиенты обеспечиваются совершенными инструментами, которые автоматически помогают избежать дорогостоящих ошибок в конфигурации.

Расчет цены: расчет цены выполняется по каждому клиенту в зависимости от типа клиента, продукта, индивидуального ценообразования, контрактов или специальных предложений. Необходима поддержка точного расчета цен, чтобы сохранять последовательность во взаимодействиях с клиентами независимо от канала сбыта.

Управление заказами клиента: клиентам предоставляется возможность размещения заказов на продукты и онлайн-услуги. Обеспечивается точное подтверждение наличия продуктов и сроков поставки в реальном времени посредством полной интеграции с решением mySAP Supply Chain Management или SAP R/3. Клиентам предоставляется возможность в любое время просматривать в диалоговом режиме предложения, заказы, счета-фактуры и статус заказа. Клиентам разрешается отслеживать каждый заказ и поставку от производства до отгрузки посредством сервиса, включая гиперссылки в системы отслеживания агентов по транспортировке.

Взаимодействие через Интернет: можно реагировать на запросы клиентов как можно быстрее, предоставляя возможность клиентам связываться с центром обработки звонков из любого места в рамках Интернет-магазина. Клиенты могут выбирать предпочитаемый ими метод связи – Web Call Back, e-mail, онлайн-чат, совместную работу в Интернете или голосовую связь IP. Дополнительные опции электронного сервиса или вспомогательного сервиса позволяют адаптировать уровень сервиса к потенциальной ценности каждого клиента.

Веб-аналитика: по-новому оценивает и оптимизирует Интернет-магазин в соответствии с потребностями клиента. Создает всесторонний обзор эффективности Интернет-магазина и поведения клиента, сопоставляя текущую покупательскую деятельность с предыдущими контактами. Объединяет информацию сеанса клиента с данными из mySAP CRM и других решений для создания отчетов преобразования клиентов, отчетов удержания клиентов, показателей сайта и аналитики продаж.

Веб-аукционы: способствует росту доходов, спонсируя онлайн-аукционы излишков продуктов и запасов, а также недолговечных продуктов. Создает, редактирует и отслеживает возможности аукциона и отправляет извещения о конкурсах.

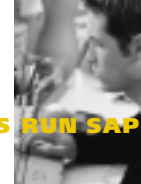
ПОСЛЕДНИЕ РАЗРАБОТКИ В ОБЛАСТИ ПЛАТФОРМ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА

Архитектура SAP в Internet Sales, компонента, который поддерживает функции электронных продаж mySAP CRM, адаптирован к модели приложения Java 2 Enterprise Edition (J2EE), представляющей собой ведущую технологию для создания расширенных приложений на основе Интернета. Это обеспечивает простую интеграцию с внешними продуктами, позволяет пользоваться услугами большого количества разработчиков Java на рынке, а также подтверждает наше стремление поставлять продукты самых последних разработок в области открытых технологий.

ДОСТИЖЕНИЕ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ СЕГОДНЯ

mySAP CRM может помочь компании выполнять следующие виды деятельности:

- Рационализация и оптимизация всех процессов сбыта, связанных с Интернетом (как внутри страны, так и за ее пределами)
- Контроль и управление Интернетом как стратегическим каналом сбыта
- Анализ и персонализация опыта покупок по каждому клиенту для предоставления покупателям более выгодных условий и возможности выбора
- Сотрудничество с партнерами по сбыту
- Предоставление клиентам доступа ко всей информации об их закупках
- Значительное сокращение операционных затрат и сервисных вызовов клиентов

**SAP AG**

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

На сегодняшний день Интернет является одним из самых важных каналов сбыта. Помимо конкурентных преимуществ, предлагаемых mySAP CRM, легко увидеть, каким образом это решение может помочь эффективно позиционировать свой бизнес в Интернете, повысить посещаемость клиентов и увеличить распространение информации о продуктах и, в конечном итоге, повысить доходы.

Вот почему многие мировые компании, лидеры в электронном бизнесе, выбирают решение mySAP CRM, включая его всеобъемлющие возможности электронных продаж.

Неужели можно позволить себе упустить возможность увеличения прибыли и создания более надежных связей с клиентами? Более подробную информацию о том, каким образом mySAP CRM может помочь вам начать продавать через Интернет сегодня, можно найти на www.sap.com/crm.

**ПЛАТФОРМА ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА
mySAP.com**

В современной экономике, чтобы оставаться конкурентоспособными и получать прибыль, успешные компании должны уметь сотрудничать, преодолевая традиционные границы отдельного предприятия, работая в глобальных сетях и применяя лучшие доступные инструменты и решения. Именно поэтому многие компании выбирают mySAP.com. SAP отразил свой обширный опыт по ведению бизнеса, в том числе в отдельных отраслях, в многосторонней платформе решений, услуг и технологии электронного бизнеса. Объединив mySAP.com с вашей стратегией бизнеса, вы получите долгосрочные конкурентные преимущества, существенно повысите значимость вашей компании и максимально увеличите прибыль на вложенный капитал.

mySAP.com основан на использовании открытой, гибкой архитектуры совместных услуг, которая поддерживает и систему SAP, и внешние системы. mySAP.com приобретает значимость, обеспечивая быструю реакцию на новые бизнес-возможности и сокращая затраты, что позволяет вам успешно сотрудничать с партнерами и клиентами и, в конечном итоге, добиваться успеха на сегодняшнем рынке.