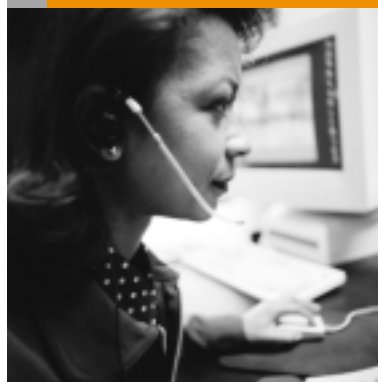


История успеха



TRUMPF

Концерн **TRUMPF**, являющийся мировым лидером в организации производства, внедрил решения **Mobile Sales** и **E-Selling** в рамках системы **mySAP CRM**. Эти решения поддерживают работу внешнего сбытового персонала, обеспечивают онлайн-продажу запасных частей и оптимизируют процессы сбыта. Добившись заметного улучшения сбыта и обслуживания клиентов в одной из своих дочерних компаний, **Huttinger Elektronik**, компания **TRUMPF** готовится развернуть эти решения в других подразделениях компании, чтобы поддержать внедрение электронного бизнеса в масштабах всего предприятия.

TRUMPF

УПРАВЛЕНИЕ СВЯЗЯМИ С КЛИЕНТАМИ УЛУЧШАЕТ СБЫТ В КОМПАНИИ TRUMPF

Концерн **TRUMPF**, являющийся одним из мировых лидеров в организации производства, решает важную бизнес-задачу. Структура концерна построена в рамках холдинговой компании **TRUMPF**, штаб-квартира которой расположена в Германии в городе Дитзиген, недалеко от Штутгарта. Задача состоит в оптимизации управления сбытом и всего процесса сбыта в нескольких секторах бизнеса. Холдинговая компания отвечает за четыре сектора – металлорежущие станки, лазерная техника, электронная/медицинская техника и механизированный инструмент, причем ответственность распространяется на всю организацию, охватывая 50 международных дочерних компаний и 5200 сотрудников. В 2000–2001 финансовом году концерн получил выручку в размере 1,2 млрд. евро и стремился обеспечить непрерывное улучшение результатов.

БУДУЩЕЕ – ЗА СБЫТОМ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

Внедрение решений **Mobile Sales** и **E-Selling**, входящих в состав системы **mySAP CRM**, является лишь одним из новшеств, которые компания **TRUMPF** систематически использует для удержания своего конкурентного преимущества.

Решение **mySAP CRM E-Selling** включает все функции для обеспечения сбыта продуктов и услуг компании **TRUMPF** через Интернет и создает новый стратегический канал сбыта. Оно охватывает все фазы цикла продаж, включая выбор продукта, каталоги продуктов, расширенную персонализацию, онлайн-конфигурирование продуктов, управление корзиной покупок, безопасные транзакции, полную проверку статуса заказов, а также поддержку обработки платежей и выполнения. С помощью решения **mySAP CRM Mobile Sales** находящиеся в отъезде торговые представители могут использовать информацию о ключевых или потенциальных клиентах для планирования и обеспечения операций сбыта (например, встреч,

SAP AG

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

посещений и звонков). Кроме того, предусмотрены отчеты о работе, возможность создавать предложения и принимать заказы.

Платформа электронного бизнеса mySAP.com уже используется для поддержки некоторых бизнес-процессов компании. Сотрудники компании TRUMPF, отвечающие за стратегию развития информационных технологий, видели дальнейший потенциал для оптимизации в модернизации процессов сбыта компании. Решения mySAP CRM Mobile Sales и mySAP CRM E-Selling дополнили существующую инфраструктуру информационных технологий. В настоящее время эти решения способствуют повышению эффективности обслуживания клиентов, предоставляя им более квалифицированные советы и обеспечивая их лояльность (стремление закупать продукты и услуги именно у компании TRUMPF). Кроме того, компания TRUMPF планирует подключить к системе компании-партнеры, чтобы они могли использовать решение mySAP CRM E-Selling для заказа запасных частей через Интернет. Следовательно, ключевым требованием была полная интеграция с системой R/3, обеспечивающая замену устаревших автономных систем сбыта.

ПОЛНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ

Для начального экспериментального внедрения руководители концерна TRUMPF выбрали дочернюю компанию Hüttinger Elektronik. Вот, что говорит Юрген Мертенс, глава отдела сбыта компании Hüttinger Elektronik: "Независимо от того, где находятся наши торговые представители – в офисе, у клиента или в пути, им необходим оперативный доступ к актуальным данным и удобный обмен данными с помощью электронных средств. А наши партнеры должны иметь простой способ заказа запасных частей с помощью нескольких щелчков мышью". Эти высокие ожидания были успешно удовлетворены путем внедрения решений mySAP CRM Mobile Sales и mySAP E-Selling. Работы проводились собственным отделом информационных технологий компании TRUMPF, работавшим совместно с партнерской компанией HP Consulting, международной консалтинговой организацией компании Hewlett-Packard GmbH. Всего за семь месяцев проектная группа полностью внедрила оба решения, включая полную интеграцию в основную инфраструктуру mySAP.com – SAP R/3. Продуктивная эксплуатация полностью интегрированных решений для сбыта началась в декабре 2001 года.

МОЩНАЯ ПОДДЕРЖКА СБЫТА

Используя решение mySAP CRM Mobile Sales, внутренние и внешние торговые представители компании Hüttinger теперь имеют доступ к единой консолидированной базе данных клиентов, обеспечивающей управление существующими и потенциальными клиентами и контактами. Благодаря интегрированной функции календаря торговые представители имеют полную поддержку для планирования визитов, а во время поездок могут получать все данные о клиентах

на свои портативные компьютеры. Кроме того, они могут просматривать и дополнять историю контактов и отслеживать торговые документы. Имея актуальные данные о ценах и обзор всех продуктов, включая различные конфигурации, внешние торговые представители могут мгновенно предоставлять клиентам необходимые сведения и квалифицированные советы. В результате они тратят меньше времени на телефонные запросы относительно продуктов. Возникающие после встреч с клиентами вопросы и предложения ежедневно передаются внутренним сотрудникам сбыта с помощью функции синхронизации. Затем внутренний персонал дополнительно обрабатывает предложения, в то время как внешний торговый представитель уже находится в пути к новому клиенту.

ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

При использовании решения mySAP CRM для онлайн-продажи запасных частей основное внимание уделялось удобству в использовании и полноте обзора запасных частей в онлайн-режиме. Ориентированное на компании-партнеров предложение включает 800 наименований в двух каталогах. Возможность оперативного заказа облегчила работу клиентов, производящих онлайн-покупки, поскольку уменьшилось количество вводимых данных и возможность ошибок. Например, пользователь вводит адрес для доставки и счета только один раз. Пользователь, который часто делает повторные заказы, может сохранить заполненную корзину покупок для последующей повторной перезагрузки. Благодаря интуитивно понятному пользовательскому интерфейсу программы, партнерам компании Hüttinger не требуется какое-либо обучение. Планируется, что в будущем в компании Hüttinger большинство продаж запасных частей будет генерироваться в онлайн-режиме с помощью решения mySAP CRM E-Selling, а в концерне TRUMPF планируется создание новых веб-сайтов.

ОПЕРАТИВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБЕСПЕЧИВАЕТ БЫСТРОЕ РЕАГИРОВАНИЕ НА ЗАПРОСЫ КЛИЕНТОВ

Компания TRUMPF очень довольна достигнутыми результатами. "Мы значительно улучшили процессы сбыта в компании Hüttinger", – говорит Райнхард Райш (Reinhard Raisch), руководитель проекта CRM в компании TRUMPF. – Внешние торговые представители могут реагировать на запросы клиентов быстрее и более квалифицированно, поскольку они имеют оперативный доступ к самой свежей информации. Мы обрабатываем предложения более эффективно и благодаря веб-магазину лучше контролируем заказы".

Следующим шагом является обеспечение доступа к системе mySAP CRM для большего количества сотрудников. В настоящее время систему mySAP CRM используют 20 сотрудников компании Hüttinger Elektronik, и руководство концерна TRUMPF планирует постепенно увеличить число пользователей более чем до 100 человек.