

SAP for Automotive



mySAP™ CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Ganz gleich, ob Sie Hersteller (OEM), Importeur, Händler oder Zulieferer sind: Diese Lösung umfasst alles, was Ihr Unternehmen für die Gestaltung profitabler Kundenbeziehungen und effizienter Prozesse und Teams benötigt. Durch mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM) erzielen Sie mehr Kundennähe und steigern die Rentabilität Ihres Unternehmens.

DER KUNDE IM MITTELPUNKT

Die Bedeutung von Marketing, Vertrieb und Service nimmt stetig zu: Kundenorientierte Prozesse bestimmen den Geschäftsalltag in der Automobilindustrie. Der Kunde und sein Fahrzeug sollten dabei über den gesamten Beziehungszyklus hinweg im Mittelpunkt Ihrer Geschäftsprozesse stehen. Denn neben Produktqualität und Prozesssicherheit ist die Kundenloyalität ein entscheidender Erfolgsfaktor.

Doch dauerhaft kann nur der seine Kunden binden, der sie kennt, gezielt anspricht und sich mit seinen Vertriebspartnern über sie austauscht. Ob Hersteller, Importeur, Zulieferer oder Handelsgesellschaft: Alle Beteiligten müssen über alle notwendigen Informationen verfügen.

DAMIT IST IHR UNTERNEHMEN FÜR ERFOLGREICHE BEZIEHUNGEN GERÜSTET

Mit mySAP CRM haben Sie alles, was Ihr Unternehmen braucht, um Ihre Prozesse in der Automobilindustrie stärker am Kunden auszurichten:

Kunden- und Fahrzeugmanagement

Mit dem Kunden- und Fahrzeugmanagement auf Basis von mySAP CRM und SAP for Automotive haben Sie alle Informationen zu Kunden, Geschäftsvorfällen sowie Prozessen im Neuwagen- und Gebrauchtwagenvertrieb über den gesamten Lebenszyklus eines Fahrzeugs auf einen Blick. Von der Online-Verfügbarkeitsprüfung eines Wunschfahrzeuges beim Hersteller über die Vertriebsabwicklung beim Importeur bis zur Endauslieferung an den Händler bzw. Kunden werden sämtliche Prozesse unterstützt.

Marketing- und Kampagnenmanagement

Marketing mit mySAP CRM unterstützt die Planung, Durchführung und schließlich auch die Erfolgskontrolle einzelner Kampagnen. Durch den Einsatz gebündelter Kunden- und Fahrzeuginformationen lassen sich Zielgruppen präzise definieren. Bei der Ausführung der Marketingkampagne können alle Kontaktkanäle genutzt werden. So können beispielsweise Call Center Mitarbeiter in Telemarketing-Aktivitäten eingebunden werden. Darüber hinaus können Sie auch Mailing- und E-Mailing-Aktionen oder gezielte Kampagnen über das Web ausführen.

Asset Finance & Leasing Management

Unternehmensübergreifende Zusammenarbeit macht nicht an den Grenzen der automobilen Wertschöpfungskette halt. Eine unverzichtbare Querverbindung ergibt sich etwa zu Finanzdienstleistern. Das mySAP CRM Asset Finance und Leasing Management ist eine offene, internetfähige Umgebung für die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit. Es unterstützt den gesamten Lebenszyklus im Leasing- und Finanzierungsgeschäft. Ob Angebote für einen Leasingvertrag oder einen Ratenkredit, die eigentliche Finanzierung, Vertragsänderungen oder das Vertragsende: Alle Aktivitäten sind in die Lösung integriert.

Effiziente Service- und Werkstattabwicklung

Damit Unternehmen Ihren Kunden bei Inspektion und Reparatur stets den besten Service bieten können, stehen Ihnen mit mySAP CRM vielfältige Funktionen zur Verfügung. Hierzu zählen unter anderem: Ressourcenplanung, Integration von Rückrufaktionen im Rahmen von Regelservices und Reparaturen, Fakturasplitting, Wartungs- und Servicepakete und die Nutzung einer Wissensdatenbank. Daneben gleicht mySAP CRM die Anforderungen an bestimmte Tätigkeiten mit dem Profil des Technikers ab und prüft gleichzeitig die Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen und Ersatzteilen. Alle Kernprozesse lassen sich auch als mobile Szenarien abbilden.

Ersatzteilbeschaffung über das Internet

Die optimale Versorgung des Handels und der Kunden mit Ersatzteilen ist ein entscheidender Erfolgsfaktor. E-Selling mit mySAP CRM verwaltet den gesamten Teileprozess über das Internet und ermöglicht eine effiziente Bestellabwicklung sowie kurze Lieferzeiten: Der Händler kann aus einem integrierten Ersatzteilkatalog auswählen, die Verfügbarkeit prüfen und die Bestellung direkt in das System des Herstellers, Großhandels- oder Distributionszentrums eingeben.

Garantieabwicklung

mySAP CRM liefert ein effizientes Garantieabwicklungssystem für die Automatisierung dieses Prozesses sowie für die Integration der Garantiedaten in wichtige Geschäftsbereiche wie die Finanzbuchhaltung und das Qualitätsmanagement. Dieses automatisierte und integrierte System ermöglicht die schnelle und effiziente Bearbeitung von Garantieanträgen und reduziert die mit der Garantieabwicklung verbundenen Kosten. Parallel zur automatisierten Garantieabwicklung stellt mySAP CRM Analysefunktionen bereit, die Ihnen detaillierte Aufschlüsse über Produktqualität, Schadensursachen und -mengen sowie deren Beseitigungschancen geben.

Engere Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern

mySAP CRM ermöglicht Automobilhändlern die direkte Interaktion mit dem Hersteller oder Importeur. Durch die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit entwickeln die Geschäftspartner eine gemeinsame Basis für das Kundenmanagement. Sie haben Zugriff auf gemeinsame Kundendaten und werden in unternehmensübergreifenden Schlüsselprozessen wie Kundeninformationsmanagement, Aktivitätenmanagement und Distributed Marketing Execution unterstützt. Auf diese Weise werden Mehrfacherhebungen von Information vermieden und Aktualität und Konsistenz von Informationen über den Kunden und sein Fahrzeug garantiert.

OEM Relationship Management für Zulieferer

OEM Relationship Management mit mySAP CRM bietet Direktlieferanten CRM-Funktionen für ihre besonderen Kundenbeziehungen zu Automobilherstellern (OEMs). Im Mittelpunkt stehen hierbei Verkaufskonzepte, Kompetenz, Vertrauen und Partnerschaft über den gesamten Entwicklungszyklus eines Produkts oder Systems hinweg. Infolgedessen finden sich erheblich mehr entwicklungsbezogene Kontaktpunkte, als man sie sonst in Geschäftsbeziehungen antrifft. Der Schwerpunkt liegt klar auf operativen Prozessen (z. B. Logistik), ergänzt durch eine Vertriebspräsenz zur Pflege und Festigung der Kundenbeziehungen und der Kundenzufriedenheit.

Analysefunktionen

Wissen über den einzelnen Kunden, sein Fahrzeug und den Markt stellt das analytische CRM bereit. Vertriebs- und Marketingkosten machen in der Automobilindustrie einen Großteil der Gesamtkosten aus. Ein Grund hierfür ist, dass auf viele Ergebnisse und Daten aus Vertrieb und Marketing nicht routinemäßig zugegriffen werden kann und sie somit nicht auswertbar sind. Ein direkt wirksamer Beitrag zur Kostensenkung ist deshalb die Vereinheitlichung und allgemeine Verfügbarkeit von Informationen. Denn erst durch umfassende Informationen über den Kunden ist eine Kundensegmentierung und gezielte Kundenansprache überhaupt möglich.

Darüber hinaus unterstützen Sie die analytischen Funktionen von mySAP CRM aber auch bei der Erstellung von Standardberichten wie z.B. über das Kundenverhalten, Händlerperformance sowie Serviceorientierung und -qualität.

Kundenansprache über alle Kontaktkanäle

mySAP CRM ermöglicht Anbietern, im **Internet** detaillierte Informationen bereit zu stellen – multimediale Produktkataloge oder Werkstatt- und Serviceinformationen sind nur einige Beispiele. Kunden haben die Möglichkeit, online die Produkte nach eigenen Vorstellungen selbst zu konfigurieren.

Damit Ihr Vertrieb und Service beim Kunden alle notwendigen Informationen zur Verfügung hat, unterstützt mySAP CRM alle relevanten Geschäftsprozesse über **mobile Geräte** wie Notebook und Handhelds.

Nicht nur Kundenanfragen, sondern auch das gesamte Beschwerdemanagement kann über ein zentrales **Interaction Center** mit mySAP CRM abgewickelt werden. Der Mitarbeiter im Interaction Center hat dabei alle Informationen, die er braucht: Kunden- und Fahrzeuginformationen, Informationen aus Reparaturaufträgen, Inspektionen oder anderen Tätigkeiten. So steht dem Kunden im Interaction Center ein kompetenter Gesprächspartner gegenüber. Das Ergebnis: Individuelle Ansprache und effiziente Bearbeitung der Anfragen – und das bedeutet letztlich: ein zufriedener Kunde.

IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Integration

mySAP CRM ist vollständig in die ERP-Prozesse integriert. Sowohl der Fahrzeugvertrieb als auch der Servicebereich können effizient abgewickelt werden. Die SAP NetWeaver-Technologie erlaubt Ihnen auch die problemlose Integration von SAP-Systemen mit Systemen anderer Anbieter, um so die Rentabilität zu erhöhen und die Geschäftsbeziehungen mit Kunden und Partnern zu verbessern. Die Einführung von mySAP CRM ist deshalb mit einem raschen Return on Investment verbunden.

Zentralisierte Ansprache

Sämtliche Daten über einen Kunden und sein Fahrzeug fließen zusammen und liegen allen Geschäftspartnern stets auf dem aktuellen Stand vor. Dieses Kundenwissen bildet die Basis für eine einheitliche und konsolidierte Ansprache über Unternehmensgrenzen hinweg.

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/crm

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

Optimierter Service

Ob es um eine Verkürzung der Lieferzeit, um Garantieansprüche, eine individuell angepasste Finanzierung oder das Ersatzteilgeschäft geht: mySAP CRM deckt Optimierungspotenziale in allen Servicebereichen auf. Die Folge: Der Kunde ist zufrieden und die Kundenbindung wird intensiviert.

Umsatz durch Wissen

Wer eine konsolidierte Sicht auf seine Zielgruppen hat, kann seine Marketingaktivitäten nach verschiedenen Dimensionen wie Region, Produkt oder Vertriebsweg planen und das Marktpotenzial voll ausschöpfen.

DER TURBOLADER FÜR IHR UNTERNEHMEN

mySAP CRM verschafft Ihrem Unternehmen neue Einblicke in die Präferenzen und das Verhalten Ihrer Kunden. Sie können Trends besser voraussagen und darauf schneller reagieren. Nutzen Sie mySAP CRM, um Ihren Kunden einen erstklassigen Service zu bieten und so dem Wettbewerb immer eine Nasenlänge voraus zu sein!

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.sap.de/crm und www.sap.de/automotive

mySAP™ BUSINESS SUITE:**IHRE BRANCHE – IHR UNTERNEHMEN – IHRE ZUKUNFT**

mySAP CRM ist ein wesentlicher Bestandteil der mySAP Business Suite. Diese bietet Unternehmen eine uneingeschränkte Skalierbarkeit, erstklassige Funktionalität, vollständige Integration und problemlose Zusammenarbeit über das Internet.

Das gesamte Lösungspaket beruht auf SAP NetWeaver™, der umfassenden Integrations- und Anwendungsplattform, die Sie dabei unterstützt, Ihre Total Cost of Ownership zu senken. mySAP Business Suite: Das sind hochwertige Lösungen mit einer starken Kernfunktionalität, branchenspezifischen Ausrichtung und integrierten Best Practices, die auf drei Jahrzehnten SAP-Erfahrung beruhen.

Die Lösungen der mySAP Business Suite sind nahtlos miteinander integriert und sorgfältig aufeinander abgestimmt, um Sie bei der erfolgreichen Umsetzung Ihrer Geschäftsziele zu unterstützen.