



Kann die Qualität Ihres Kundenservice sich mit der Qualität Ihrer Produkte messen? Für High-Tech-Unternehmen und die Fertigungsindustrie ist die volle Zufriedenheit der Kunden der Schlüssel zu neuen Geschäftsmöglichkeiten und dem langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens. Verschaffen Sie sich Wettbewerbsvorteile als engagiertes Serviceunternehmen, indem Sie sich die erste vollständig integrierte, auf die Anforderungen von Fertigungsunternehmen zugeschnittene Lösung für das Customer Relationship Management zunutze machen: mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM).

mySAP CRM im Überblick

mySAP™ CRM

DIE LÖSUNG FÜR HIGH TECH UND DIE FERTIGUNGSINDUSTRIE

IN DER MODERNEN FERTIGUNGSINDUSTRIE ZÄHLEN NICHT NUR PRODUKTE, SONDERN AUCH DIE KUNDEN

Heute genügt es nicht mehr, innovative Technologieprodukte auf den Markt zu bringen. Fertigungsunternehmen, die trotz der angespannten Wirtschaftslage Erfolg haben und ihre schrumpfenden Budgets Gewinn bringend einsetzen möchten, müssen auch beim Aufbau langfristiger Beziehungen sowohl zu potenziellen als auch zu bestehenden Kunden Innovationsgeist zeigen. Um in der High-Tech- und Fertigungsindustrie erfolgreich zu sein, muss ein Unternehmen die Bedürfnisse der Kunden kennen und dieses Wissen gezielt dazu einsetzen, mit den richtigen Produkten, Dienstleistungen und Serviceangeboten auf dem Markt aufzutreten.

Präzise Kenntnisse über Kunden zu erlangen ist für viele Fertigungsunternehmen jedoch nicht einfach: Da die Interaktion mit den Kunden oftmals über ein Netzwerk von Partnern erfolgt, ist ein direkter Kontakt mit den Käufern schwierig. In vielen Fällen sind die Informationen über Kunden und Endkunden auf viele verschiedene Systeme oder Einzelprodukte verteilt, zwischen denen die Daten nicht ausgetauscht werden können. In aller Regel werden nützliche Informationen nur sporadisch für Geschäftsberichte aufbereitet; Prognosedaten und Echtzeitinformationen hingegen stehen nicht zur Verfügung. Das Ergebnis sind entgangene Absatzchancen oder mangelnde Kenntnis über die Kundenzufriedenheit.

Fertigungsunternehmen benötigen eine umfassende und vollständig integrierte Lösung für das Customer Relationship Management, um ihre Abläufe flexibler und kundenorientierter zu gestalten. Eine solche Lösung bietet mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM).

mySAP CRM ermöglicht Unternehmen, die Effizienz der Geschäftsabläufe zu steigern und die Kundenzufriedenheit deutlich zu verbessern. Dadurch können Sie nicht nur die Kunden stärker an Ihr Unternehmen binden, sondern auch die Kosten besser kontrollieren. Das ist die beste Art, um den langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens zu sichern.

DER KUNDE IST KÖNIG

mySAP CRM stellt Fertigungsunternehmen alle Funktionen bereit, um die Beziehung zu Ihren Kunden erfolgreich zu gestalten.

- **Kundenakquisition:** Koordinieren Sie die Planung und Ausführung sämtlicher Marketingkampagnen. Durch die Segmentierung Ihres Zielmarktes können Sie Ihre Produkte und Marketingstrategien präziser auf die einzelnen Zielgruppen abstimmen. Verfolgen Sie Kontakte und bewerten Sie den Erfolg von Vertriebsinitiativen mit Hilfe der integrierten Analysefunktionen.
- **Marketing für Bestandskunden:** Identifizieren und erfüllen Sie die Bedürfnisse Ihrer Bestandskunden mit zielgerichteten Marketingkampagnen. Bestimmen Sie auf der Grundlage der Informationen über Ihren Kundenstamm die Zielgruppen für Marketingaktivitäten. Führen Sie die Kampagnen über Kanäle aus, die für die einzelnen Kunden am besten geeignet sind. Messen Sie den Kampagnenerfolg, um daraus Schlüsse für zukünftige Kampagnen zu ziehen.
- **Vertrieb:** Bieten Sie Ihren Kunden Einkaufsmöglichkeiten über sämtliche Kontaktkanäle – über den Außendienst, per Telefon oder über das Internet. Stellen Sie anschauliche Produktkataloge im Internet bereit, die kundenspezifische Informationen zu Preisen, Verfügbarkeit und Bestellstatus enthalten. Ermöglichen Sie Vertriebsmitarbeitern, Bestellungen

einfach auf mobilen Geräten zu erfassen. Integrieren Sie Ihre Bestellprozesse mit Ihrem Supply Chain Management, um die Abwicklung zu beschleunigen.

- **Abwicklung:** Implementieren Sie effiziente Prozesse für den gesamten Bestellvorgang, die zeitnahe Verfügbarkeitsprüfungen und eine vollständige Verfolgung der Auftragsabwicklung ermöglichen. Profitieren Sie von einer direkten Anbindung an Ihre Lösungen für Vertragsverwaltung, Fakturierung und Finanzwesen und gewährleisten Sie so eine präzise und reibungslose Bearbeitung. Zugleich können Kunden im Internet den Bestellprozess online einsehen und verfügen damit über eine bessere Übersicht, so dass weniger telefonische Anfragen erforderlich sind. Durch eine systemübergreifende Auftragsverwaltung können Sie die Effizienz steigern und die Auftragsabwicklung beschleunigen.
- **Kundenservice:** Stellen Sie Ihrem Servicecenter umfassende Funktionen für die effiziente Abwicklung von Anfragen, Bestellungen und Reklamationen zur Verfügung. Ermöglichen Sie Ihren Servicemitarbeitern den Zugriff auf Echtzeitinformationen, so dass Kundenanfragen präzise und auf der Grundlage aktueller Daten bearbeitet werden können. Verwalten Sie sämtliche Aspekte der Service- und Schadenbearbeitung von der ersten Anfrage bis hin zur endgültigen Abwicklung. Stellen Sie Ihren Kunden Selfservice-Funktionen im Internet zur Verfügung und ermöglichen Sie Einkaufen und Verkaufen in einem Schritt. Nutzen Sie Internet- und Mobilfunktionen für die Koordination Ihrer Außendienst- und Versandteams. Analysieren Sie die Kosten und Umsätze Ihrer Service- und Supportabteilungen.

MASSGESCHNEIDERTE CRM-LÖSUNG FÜR IHRE BRANCHE

mySAP CRM stellt Funktionen bereit, die speziell für High-Tech-Unternehmen und die Fertigungsindustrie zugeschnitten sind:

- **Halbleitervertrieb:** Mit dieser Funktion profitieren Halbleiter- und Elektronikhersteller von größerer Konsistenz und Effizienz bei direktem und indirektem Vertrieb über Partner, indem die Vertriebsmitarbeiter unternehmensübergreifend mit Distributoren, Vertragsherstellern und Servicetechnikern zusammenarbeiten können. Unterstützt werden zentrale Geschäftsprozesse wie zum Beispiel Designregistrierung und Opportunity Management, Angebots- und Zahlungsautorisierung, Point-of-Sale-Management, Lastschriftenverwaltung, Preisgarantie, Channel Inventory Management und Verkaufsprovisionen auf der Grundlage indirekter Verkäufe.
- **Vor-Ort-Reparaturverwaltung:** Mit mySAP CRM können Hersteller von Geräten mit mittleren bis langen Lebenszyklen die Nachfrage der Kunden nach Ersatzteilen und Serviceleistungen für kostspielige und unternehmenskritische technische Geräte erfüllen. Die Funktion für die Vor-Ort-Reparaturverwaltung bietet Unterstützung für zentrale Geschäftsprozesse wie zum Beispiel Abschluss von Serviceverträgen, Interaktion mit Kunden, Problemlösung durch Kundenbetreuer, Einteilung und Entsendung von Servicetechnikern, Versand von Ersatzteilen nach Verfügbarkeit, Abwicklung, Abschluss und Bestätigung von Außendienstseinsätzen, Fakturierung von Serviceleistungen und Rentabilitätsanalyse.
- **Gewährleistungs- und Schadenmanagement:** Diese Funktion unterstützt Hersteller von Produkten mit kurzen Lebenszyklen bei der Erfassung präziser Produkt- und Garantieinformationen und ermöglicht das Erfassen, Speichern und Abrufen von Informationen über die Bestandskunden. Unterstützt werden zentrale Geschäftsprozesse wie zum Beispiel Abwicklung von Garantieansprüchen, Autorisierung von Dienstleistern, Überprüfung von Garantieansprüchen und Kundeninformationen, Schadenregulierung zwischen Hersteller und Dienstleister sowie Rückerstattung von Garantieansprüchen gegenüber Lieferanten.

- **Verbrauchsgebundene Fakturierung:** Diese Funktion bietet Herstellern die Möglichkeit flexibler Eigentumsstrategien und Preisalternativen, einschließlich Verkauf, Leasing, Miete und Wartung der Lösungen in Verbindung mit verbrauchsgebundener Preisgestaltung. Sie unterstützt die Vertragsverwaltung (Leasing, Miete, Finanzierung und Service), Anlagenverwaltung, Nutzungsanalyse, verbrauchsgebundene Fakturierung und Gewinnanalyse.
- **RosettaNet-Unterstützung:** Die Lösung unterstützt die RosettaNet-Standards, die auf eine Standardisierung von E-Business-Systemen abzielen und die Prozesse zwischen Logistikpartnern auf globaler Ebene abstimmen. Durch den Einsatz der RosettaNet-Standards können Unternehmen den Zeit- und Kostenaufwand für die Interaktion mit ihren Handelspartnern verringern. Diese Standards automatisieren die Prozesse für die Auftragsverwaltung, so dass Fertigungsunternehmen die durch manuelle Intervention verursachten Fehler reduzieren und alle Prozesse vom Auftragseingang bis zur Fakturierung schneller abwickeln können.

INDIVIDUELLE PORTALE FÜR ALLE MITARBEITER, KUNDEN UND GESCHÄFTSPARTNER

mySAP CRM wird über mySAP™ Enterprise Portal bereitgestellt, wodurch alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, auf sämtliche Informationen zuzugreifen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Diese Informationen können Nachrichten, Ankündigungen, Warnmeldungen, Benachrichtigungen und branchenspezifische Updates umfassen. Netzwerke aus Mitarbeitern, Kunden, Geschäftspartnern und Händlern können das Portal als Informationsquelle für die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit und Analyse nutzen. Vom Marketingleiter bis hin zum Kundenbetreuer im Call Center können auf diese Weise alle Mitarbeiter effizienter und produktiver arbeiten und zur Verbesserung der Unternehmensleistung beitragen, indem sie die aktuellsten Informationen nutzen, die ihnen über ein für ihre jeweilige Rolle maßgeschneidertes Portal bereitgestellt werden.


**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.comwww.sap.de/crm

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus
**ENGERE KUNDENBEZIEHUNGEN ERHÖHEN DIE
KUNDENPROFITABILITÄT**

Als einzige vollständig integrierte CRM-Lösung liefert Ihnen mySAP CRM unübertroffene Steuerungsfunktionen für sämtliche Aspekte Ihrer Kundenbeziehungen. Dadurch kann Ihr Unternehmen:

- **Kosten kontrollieren:** Behalten Sie alle Aktivitäten in Vertrieb, Marketing und Werbung genau im Auge, um die Unternehmensleistung zu steigern, während Sie gleichzeitig die Gesamtkosten verringern. Senken Sie die Produktionskosten durch zuverlässigere Absatzprognosen und eine präzisere Planung von Konstruktion, Ressourcen, Produktion und Fertigungsstätten.
- **Umsatz und Gewinne steigern:** Etablieren Sie Ihr Unternehmen als Marktführer mit Produkten, die die Anforderungen Ihrer Kunden genau erfüllen. Reagieren Sie schnell auf Marktveränderungen und drohenden Wettbewerb. Geben Sie Ihren Vertriebsmitarbeitern die erforderlichen Werkzeuge an die Hand, um Cross- und Up-Selling-Möglichkeiten nutzen zu können. Erhöhen Sie Ihre Gewinne, indem Sie Ihre Beziehungen mit Kunden und Geschäftspartnern aktiv gestalten.
- **Komplexe Abläufe meistern:** Profitieren Sie von einer effizienten Verwaltung komplexer Beziehungen zwischen verschiedenen Vertriebskanälen, mehrstufiger Vertriebsnetze und Ihrer Produktlinien und Geschäftsmodelle. Optimieren Sie den Anlagenfluss über globale Abläufe und verschiedene Fertigungsstätten hinweg.
- **Kundenkenntnis vertiefen:** Erstellen Sie für jeden Kunden ein individuelles Profil, um ihm zu jedem Zeitpunkt einen konsistenten und personalisierten Service bieten zu können. Identifizieren Sie Bereiche, in denen die Kunden unzufrieden sind, und reagieren Sie proaktiv auf Probleme.

- **Mit Partnern zusammenarbeiten:** Arbeiten Sie enger mit Lieferanten, Vertragsherstellern, Vertriebspartnern, Beratern und anderen Geschäftspartnern zusammen.
- **Wissensbasis auswerten:** Bringen Sie Transparenz in Ihre Unternehmensprozesse durch die nahtlose Integration mit mySAP™ Business Intelligence (mySAP™ BI).
- **Mobil arbeiten:** Seien Sie stets informiert über die wichtigsten Kundendaten – standortunabhängig und über alle internetfähigen Laptops, PDAs oder Mobiltelefone.
- **Ihre Marke ausbauen:** Schützen und verbessern Sie Ihr Markenimage durch höheren Bekanntheitsgrad, größere Marktanteile sowie eine erhöhte Kundentreue.

RÄUMEN SIE IHREN KUNDEN OBERSTE PRIORITÄT EIN

Jeder Kunde – ganz gleich, ob es sich um einen Einzelkunden oder ein Großunternehmen handelt – bietet Ihrem Unternehmen über die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung hinweg die Möglichkeit, Gewinne zu machen. Bieten Sie deshalb Ihren Kunden mit mySAP CRM den individuellen, erstklassigen Kundenservice, den sie erwarten und verdienen.

Ausführliche Informationen dazu, wie auch Ihr Unternehmen mit mySAP CRM wettbewerbsfähiger und kundenorientierter werden kann, finden Sie auf unseren Webseiten unter www.sap.de/crm, www.sap.de/machinery und www.sap.de/hightech