

Lösungen im Überblick
SAP-Customer-Relationship-Management-
On-Demand-Lösung



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT NACH MASS

**Schneller Einstieg zum kundenorientierten
Unternehmen**

Mit dem On-Demand-Modell bietet SAP® eine Erweiterung der marktführenden Anwendung mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM). Die SAP-Customer-Relationship-Management-On-Demand-Lösung ist benutzerfreundlich. Sie wird über das Internet im Hosting-Verfahren betrieben. SAP bietet somit sofortige Unterstützung in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service. Gleichzeitig haben Sie jederzeit die Möglichkeit, nahtlos zu der kompletten mySAP CRM Suite im unternehmenseigenen Softwarebetrieb (On-Premise) zu wechseln, wenn es Ihre Geschäftsentwicklung erfordert.

Wie auch immer Ihre CRM-Anforderungen aussehen – mit SAP finden Sie eine passgenaue Lösung.

Im Customer Relationship Management (CRM) gehen Unternehmen oft ganz unterschiedliche Wege. Selbst Abteilungen innerhalb des gleichen Unternehmens sehen sich häufig unterschiedlichen Herausforderungen gegenüber. Manche benötigen eine rasche Lösung für ein einzelnes Problem – etwa, um den Vertrieb zu verbessern. Andere suchen umfassende CRM-Lösungen, mit denen sie unternehmensweit einheitlich mehrere kundenbezogene Prozesse wie Vertrieb, Service oder Marketing steuern können. Bisher war keine Lösung in der Lage, all diesen Zielen gleichzeitig Rechnung zu tragen. Und kein Modell ermöglichte bislang den späteren nahtlosen Übergang zu einer leistungsfähigeren, integrierten CRM-Lösung, wenn es die Geschäftsanforderungen erforderten. Doch damit ist nun Schluss.

Die SAP-Lösung für kundenbezogene Geschäftsprozesse erfüllt jetzt die unterschiedlichen Anforderungen Ihres Unternehmens. Dazu wurde mySAP CRM um On-Demand-Funktionen erweitert, die im Hosting-Verfahren betrieben werden.

Die SAP-CRM-On-Demand-Lösung mit Funktionen für die Bereiche Vertrieb, Marketing und Service ist das erste On-Demand-Angebot von SAP. Die leicht bedienbare, webbasierte Lösung bietet vielfältige Funktionen, um Kundenanforderungen schnell zu erfüllen. Gleichzeitig bietet sie ein solides Fundament für eine langfristige CRM-Strategie. Die Vorteile sind:

- **Schnelle Ergebnisse:** Durch das Hosting-Verfahren können Sie schnell den Produktivbetrieb aufnehmen und mit Hilfe integrierter Online-Werkzeuge die Anwendungen ganz nach Ihren Wünschen konfigurieren.
- **Höhere Benutzerfreundlichkeit:** Die Benutzeroberfläche der SAP-CRM-On-Demand-Lösung wurde gemäß den Wünschen der Anwender vollkommen neu gestaltet. Sie spiegelt

insbesondere die Anforderungen von Vertriebs-, Marketing- und Servicemitarbeitern wider. Eine vertraute Oberfläche mit bekannten Web-Funktionen und Online-Benutzerhilfen ermöglicht es, die Lösung schnell und mit minimalem Schulungsaufwand zu bedienen.

- **Zentralisierte Kundenkommunikation:** Die Lösung ist mit Desktop-Anwendungen wie Microsoft Outlook und IBM Lotus Notes® integriert. Somit können Benutzer ihre gesamte Kommunikation von einer zentralen Stelle aus verwalten. Darüber hinaus ist sie mit den Backoffice-Anwendungen von SAP integriert und gewährleistet im gesamten Unternehmen eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden.
- **Weniger Risiko, mehr Sicherheit, bessere Performance:** Das On-Demand-Modell von SAP ist eine einzigartige hybride CRM-Lösung. Sie vereint die hohe Systemverfügbarkeit von Einzelsystemen mit dem Effizienzgewinn und der schnellen Inbetriebnahme einer auf mehrere Mandanten ausgerichteten Architektur. Das Modell von SAP garantiert vollständige Zuverlässigkeit, da die Systemperformance und der laufende Betrieb immer konstant gewährleistet bleiben. Aktivitäten anderer Hosting-Kunden wirken sich nicht aus.
- **Wertschöpfung über die gesamte Lebensdauer:** Da die SAP-CRM-On-Demand-Lösung auf der Architektur und dem Datenmodell von mySAP CRM basiert, kann Ihr Unternehmen bei Bedarf auch nahtlos von der On-Demand-Lösung im Hosting-Verfahren zur lokalen Lösung mySAP CRM migrieren – mit minimaler Übergangszeit, geringem Nachbearbeitungsaufwand und sicherer Datenübernahme.

Mehrwert durch leichte Bedienbarkeit

Die SAP-CRM-On-Demand-Lösung ermöglicht einen schnellen Start Ihres CRM-Projekts. Sie erfüllt einfach und sicher die unterschiedlichen Anforderungen von Vertriebsmitarbeitern, Marketing- und Servicefachleuten sowie Führungskräften und Sachbearbeitern. Dazu profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

- **Intuitives Design:** Eine webbasierte Oberfläche, Online-Lerneinheiten und Support helfen den Endanwendern, die Lösung schnell und minimalem Schulungsaufwand zu bedienen.

- **Einfache Navigation:** Über Quick Links gelangen Sie direkt zu Kerndaten und Auszügen von aktuellen Unterlagen. Sie erhalten Erinnerungen und Warnmeldungen, können Ihre Einstellungen personalisieren und verfügen über erweiterte Suchfunktionen. Das spart viel Zeit in der täglichen Arbeit.
- **Integration mit IBM Lotus Notes und Microsoft Office:** Durch die Integration mit vertrauten Desktop-Anwendungen können die Benutzer ihre Aufgaben und ihre Kommunikation von einer zentralen Stelle aus verwalten – jederzeit und an jedem Ort. Sie können Aufgaben, Termine und E-Mails mit Microsoft Office und IBM Lotus Notes synchronisieren sowie Kunden- und Opportunity-Listen in Microsoft Excel exportieren und dort analysieren.

Werkzeuge, die Ihr Vertriebsteam weiter bringen

Erhöhen Sie die Produktivität Ihrer Vertriebsmitarbeiter und die Effizienz Ihrer Manager. Sie statten Ihre Führungskräfte mit Werkzeugen aus, die fundierte Entscheidungen ermöglichen. Folgende Funktionen schaffen viel Nutzen:

- **Opportunity Management:** Gewinnen Sie einen vollständigen Überblick über Ihre aktuellen Opportunities, um genaue Prognosen zu treffen, die Kommunikation im Team zu verbessern und Leads auf die Vertriebsbeauftragten zu verteilen. Verbessern Sie Ihre Erfolgsquote: Passen Sie Ihre Vertriebssoftware in Echtzeit an Ihre Verkaufsmethoden und -strategien an. Schritt für Schritt verankern Sie bewährte Best Practises als einheitliche Standards in Ihrer Organisation.
- **Absatzmeldung und -prognose:** Überwachen Sie Kennzahlen in Echtzeit und reagieren Sie umgehend. Steigern Sie die Prognosegenauigkeit und stellen Sie Ihr Team so auf, dass es die Umsatzziele erreicht. Stellen Sie Ihren Anwendern Vorlagen für Berichte und Analysen bereit.
- **Management der Vertriebspipeline:** Legen Sie mit Hilfe integrierter Planungsfunktionen Vertriebsziele fest und gleichen Sie diese mit Ihrer Vertriebspipeline ab. So lassen sich eventuelle Diskrepanzen leicht aufdecken. Simulieren Sie Wenn-Dann-Szenarien und Veränderungen bei den Opportunities, um Lücken zu schließen und notwendige Maßnahmen sofort anzustoßen.
- **Vertriebsmanagement:** Verschaffen Sie Ihren Führungskräften einen Überblick über sämtliche Vertriebsaktivitäten. Damit kann Ihr Team neue Marktanforderungen erkennen und frühzeitig reagieren.

- **Account- und Kontakt-Management:** Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Vertriebsmitarbeiter auf Aufgaben konzentrieren, die zu starken und profitablen Kundenbeziehungen führen. Erreichen Sie eine vollständige Transparenz aller Vertriebsaktivitäten und fördern Sie damit die Zusammenarbeit und Effizienz Ihres Teams.
- **Kalender- und Aufgabenverwaltung:** Stärken Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Teams mit Anwendungen, die eine einfache Erfassung und Verwaltung von Aufgaben, Kalendereinträgen und Kundenkontakten unterstützen – einschließlich Terminen, Telefonanrufen, E-Mails, Briefen und Besprechungen. Mit Hilfe eines leistungsfähigen E-Mail-Editors erstellen Benutzer Standardvorlagen und pflegen persönliche Informationen wie Kundennamen oder Kontakte ein. Sie nutzen die Synchronisation mit Microsoft Outlook und Lotus Notes für einen einfachen Zugriff auf konsistente und aktuelle Informationen.

Gezielte Marketing-Maßnahmen durch fundierte Informationen

Die Marketing Funktionalitäten der SAP-CRM-On-Demand-Lösung helfen Ihnen, allen Zielgruppen zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu vermitteln. Sie generieren mehr und hochwertigere Leads. Dabei unterstützen Sie die folgenden Funktionen:

- **Kampagnenmanagement** – Leicht bedienbare Anwendungen zur Segmentierung Ihrer Kundenbasis und Erstellung von E-Mails helfen Ihnen, Direktmarketing-Aktionen über unterschiedliche Kanäle auszuführen und zu verfolgen, einschließlich E-Mail und Datelexport.
- **Lead Management** – Sie können Leads generieren, qualifizieren und nach Priorität ordnen, um die Bearbeitungszeiten zu verbessern und die Umwandlungsrate zu steigern.

Höhere Kundenzufriedenheit durch besseren Service

Die SAP-CRM-On-Demand-Lösung maximiert den Wert jeder einzelnen Kundenbeziehung, indem umsatzstarke Kunden gebunden, die Servicekosten durch Effizienz gesenkt und die Serviceumsätze gesteigert werden.

Zu den zentralen Bestandteilen der Lösung zählen:

- **Kundenservice und Help Desk:** Sie steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden, denn Ihre Servicemitarbeiter können Kundenanfragen über eine zentrale Desktop-Anwendung schnell und genau beantworten.
- **Regelbasierte Zuteilung und Eskalation von Service Tickets:** Sie organisieren und planen den Einsatz Ihrer Servicemitarbeiter und können so die sich ändernde Servicenachfrage möglichst effektiv abdecken.
- **Serviceanalysen:** Sie sind in der Lage, Probleme schnell zu erkennen und mit Hilfe von umfassenden Serviceanalysen unmittelbare Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Rentabilitätsanalysen zeigen Ihnen die Rentabilität pro Kunde, nach Service-Level oder geografischem Gebiet an. Leistungskennzahlen wie durchschnittliche Reaktionszeiten, Reparaturdauer und mittlere störungsfreie Zeit geben Ihnen Aufschluss über die Effizienz des Servicebetriebs. Darüber hinaus können Sie die Effektivität verschiedener Servicegebiete miteinander vergleichen sowie Ist- und Zielwerte gegenüberstellen.

Werkzeuge für eine schnelle und einfache Verwaltung

Die SAP-CRM-On-Demand-Lösung bietet einfach zu bedienende, flexibel anpassbare Verwaltungsfunktionen, die sich schnell einführen lassen.

- **Einfaches Customizing:** Online-Anpassung der Lösung einschließlich Bilder, Sichten, Felderbezeichnungen und Auswahllisten – ganz nach den Anforderungen der Benutzer
- **Einfache Administration:** Sie fügen rasch neue Anwender hinzu, richten entsprechende Berechtigungen sowie Rollen ein und können diese bei Bedarf einfach anpassen. Sie haben jederzeit alle Zugriffsrechte im Griff und ordnen Verantwortliche für Schlüsselbereiche wie Accounts, Opportunities, Kontakte und Aufgaben neu zu, wenn organisatorische Änderungen dies erfordern. Auch andere administrative Aufgaben verwalten Sie online.
- **Flexible Integration:** Schneller Einstieg durch Import von Kunden- und Kontaktdaten aus Ihrer mySAP-ERP-Lösung
- **Mehrsprachenfähigkeit:** Die Lösung unterstützt flexibel eine Vielzahl von Anwendersprachen.
- **Mehrwährungsfähigkeit:** Auch innerhalb einer einzigen Implementierung werden mehrere Währungen unterstützt.

**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

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

Warum On-Demand von SAP

Die SAP-CRM-On-Demand-Lösung überzeugt durch die folgenden Vorteile:

- **Niedrige Total Cost of Ownership:** Sie brauchen keine Hardware oder Software zu installieren, benötigen keine Upgrades und keine kostspielige Wartung. Sie zahlen nur für die Leistungen, die Sie auch nutzen.
- **Schneller Return on Investment:** Die schnelle Implementierung und eine höhere Effizienz bei der Anwendung sorgen dafür, dass sich Ihre Investition schnell bezahlt macht.
- **Mehr Kundenzufriedenheit und verbesserte Kundenbindung:** Aufgrund zeitnaher und präziser Kundendaten sind Ihre Vertriebs-, Marketing- sowie Servicefachleute gut informiert und können Ihre Kunden besser unterstützen.
- **Vertrauen in die Zukunft:** Migrieren Sie bei Bedarf nahtlos von der On-Demand-Lösung zur marktführenden SAP-Anwendung mySAP CRM – ohne Ihre Kundenbeziehungen, die Arbeit Ihrer Benutzer oder den Vertriebsprozess zu beeinträchtigen. Nur SAP bietet Ihnen das Engagement und die globalen Ressourcen, um Ihre Anforderungen heute und in Zukunft sicher zu erfüllen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die SAP-CRM-On-Demand-Lösung erfahren wollen, wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei SAP. Weitere Informationen finden Sie auch unter www.sap.de/crm.

Powered by SAP NetWeaver®

Die SAP-CRM-On-Demand-Lösung basiert auf der Business Process Plattform SAP NetWeaver. Diese vereint Technologiekomponenten in einer einzigen Plattform und ermöglicht es

Schnell handeln

Die SAP-CRM-On-Demand-Lösung überzeugt durch sofortigen Einsatz, schnelle Ergebnisse, Benutzerfreundlichkeit, geringen Installationsaufwand und ein nutzungsbasiertes Zahlungsmodell.

Migrieren ganz einfach

Migrieren Sie, wenn Ihr Geschäft es erfordert, ganz einfach vom On-Demand-Modell zu mySAP Customer Relationship Management – ohne Störung des laufenden Betriebs, ohne kostspieliges Nacharbeiten oder Datenverlust.

Unternehmen, die Komplexität ihrer IT-Systeme zu reduzieren und einen höheren wirtschaftlichen Nutzen aus ihren IT-Investitionen zu erzielen. SAP NetWeaver sorgt dafür, dass SAP- und Nicht-SAP-Systeme optimal miteinander interagieren.

Mit SAP NetWeaver passen Unternehmen ihre IT-Systeme flexibel an die Anforderungen aktueller Geschäftsprozesse an. Sie entwickeln Enterprise Services und verknüpfen diese zu neuen Geschäftslösungen oder verbessern mit ihrer Hilfe bestehende Lösungen. SAP NetWeaver bildet die Grundlage für die Enterprise serviceorientierte Architektur (Enterprise SOA). Diese ermöglicht es Unternehmen, ihre IT-Landschaft als strategisches Werkzeug zu nutzen und den Wandel effektiv zu unterstützen.