

DOSKONAŁE RELACJE Z KLIENTAMI DZIĘKI ZASTOSOWANIU ROZWIĄZAŃ SAP® BUSINESS ALL-IN-ONE

WSPARCIE DZIAŁAŃ MARKETINGOWYCH,
SPRZEDAŻY, SERWISU ORAZ
DZIAŁALNOŚCI ANALITYCZNEJ

Funkcjonalność zarządzania relacjami z klientami oferowana w ramach rozwiązań SAP® Business All-in-One wspomaga realizację całościowych procesów marketingowych, serwisowych oraz procesów sprzedaży. Jest dostosowana do specyficznych potrzeb średnich przedsiębiorstw, a także zintegrowana z funkcjonalnością planowania zasobów organizacji dostępną w pakietach SAP Business All-in-One.



Szybki rozwój – Nowe wyzwania

Dynamiczny rozwój średniego przedsiębiorstwa pociąga za sobą konieczność sprostania nowym wyzwaniom, ale zarazem stwarza nowe możliwości. Procesy, które sprawdzały się w przypadku małej firmy, w obecnej sytuacji mogą okazać się niewystarczające i mało efektywne. W jaki sposób je usprawnić, aby zmniejszyć koszty prowadzenia działalności i wyeliminować błędy? Jak zapewnić pracownikom informacje niezbędne do wykonywania przydzielonych im zadań? Jak sprawić, by w budowanej bazie klientów znaleźli się ci właściwi, w jaki sposób ich rozpoznać, zdobyć i zaskarbić sobie ich lojalność, realizując przy tym założone cele sprzedaży? Wreszcie, w jaki sposób wyróżnić się wśród innych, twardo rywalizujących firm, nie rezygnując z oferowania lepszych produktów, usług i wsparcia niż konkurencji?

Funkcjonalność zarządzania relacjami z klientami (CRM) oferowana w ramach rozwiązań SAP® Business All-in-One umożliwia obsługę kompleksowych procesów marketingowych, sprzedaży, serwisowych oraz analitycznych w całej organizacji. Wspiera różnorodne procesy CRM, począwszy od budowania zainteresowania rynku, poprzez prowadzenie i zawieranie transakcji handlowych, a skończywszy na świadczeniu usług serwisowych, udzielaniu wsparcia klientom i zyskiwaniu sobie ich lojalności. Funkcjonalność wykorzystuje składniki aplikacji SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) i jest oparta na platformie technologicznej SAP NetWeaver®, stanowiącej podstawę architektury biznesowo zorientowanej na usługi.

Funkcjonalność CRM dostępna w pakietach SAP Business All-in-One umożliwia realizowanie różnych procesów bizneso-

wych, które przyczyniają się do rozwoju firmy, pozwalając przy tym zachować wysoką jakość działań operacyjnych oraz zwiększyć przewagę nad konkurencją dzięki lepszym relacjom z klientami.

Wsparcie kompleksowego zarządzania relacjami z klientami

Dzięki zastosowaniu funkcjonalności CRM oferowanej w ramach SAP Business All-in-One średnie przedsiębiorstwa mogą znacząco poprawić relacje ze swoimi klientami w kilku obszarach.

Marketing – Dostosowanie procesów marketingowych, stymulowanie popytu i zwiększenie zwrotu z inwestycji za pomocą funkcjonalności usprawniającej zarządzanie zasobami marketingowymi, grupami docelowymi, kampaniami oraz potencjalnymi szansami sprzedaży.

Sprzedaż – Nawiązywanie, wzmacnianie i utrzymywanie korzystnych relacji dzięki funkcjonalności umożliwiającej bardziej efektywne zarządzanie regionami sprzedaży, klientami, osobami do kontaktów, działaniami, potencjalnymi szansami, szansami sprzedaży oraz ustalaniem cen.

Usługi serwisowe – Generowanie przychodu z usług serwisowych i zapewnienie ich opłacalności dzięki funkcjonalności pozwalającej na sprawniejsze zarządzanie zleceniami serwisowymi, umowami, reklamacjami i zwrotami, instalacjami klienta, gwarancjami, jak również na lepsze planowanie zasobów.

Centrum obsługi klienta – Budowanie lojalności klientów, ograniczanie kosztów i zwiększanie przychodu poprzez przekształcenie Centrum obsługi klienta w strategiczny kanał świadczenia usług marketingowych, sprzedaży oraz serwisowych we

wszystkich obszarach kontaktu z klientem. Efektywna realizacja działań, takich jak obsługa poczty elektronicznej, telemarketing, telesprzedaż, obsługa klienta i wsparcie IT.

Aplikacje analityczne – Dostęp na bieżąco do kluczowych wskaźników efektywności odnoszących się do sprzedaży i działań marketingowych, umożliwiające szybkie podejmowanie uzasadnionych decyzji, tworzenie i realizację większej liczby potencjalnych szans sprzedaży, a także monitorowanie szans sprzedaży i zawieranie większej liczby transakcji handlowych.

Możliwość tworzenia szansy sprzedaży w CRM i przekształcenia jej bezpośrednio w ofertę, a następnie zlecenie klienta w systemie ERP – wraz z produktem, kalkulacją cenową, rozliczeniem i dostawą.

Ujednolicanie i upraszczanie

W celu uproszczenia infrastruktury IT można zintegrować rozwiązanie CRM z funkcjonalnością planowania zasobów organizacji (ERP) dostępną w ramach rozwiązania SAP Business All-in-One. Funkcjonalność ERP bazuje na aplikacji SAP ERP i może pomóc w usprawnieniu procesów biznesowych odgrywających kluczową rolę w funkcjonowaniu firmy, takich jak: księgowość, zarządzanie zapasami, gospodarka zapasami oraz zarządzanie kadrami. Integracja niesie ze sobą liczne korzyści.

Wsparcie kompleksowych procesów biznesowych – Całościowa realizacja pro-

cesu. Można na przykład stworzyć szansę sprzedaży w CRM i przekształcić ją bezpośrednio w ofertę, a następnie – już w systemie ERP – w kompletne zlecenie klienta obejmujące produkt, kalkulację cenową, rozliczenie i dostawę.

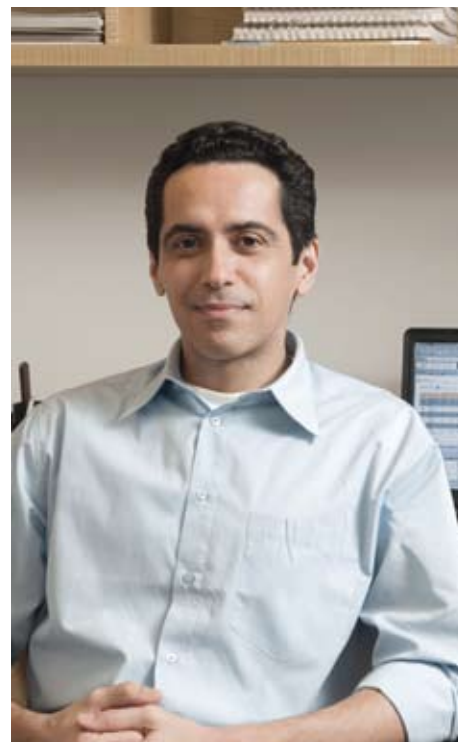
Większa przejrzystość – Scentralizowane dane wraz ze zintegrowanymi biznesowymi aplikacjami analitycznymi zapewniają kompletne informacje o kliencie, pozwalając dokonywać właściwych, obiektywnych ocen.

Krótszy czas wdrożenia i obniżony całkowity koszt eksploatacji – Wstępne skonfigurowanie funkcjonalności CRM na potrzeby rynku średnich firm gwarantuje jej szybkie wdrożenie, możliwość zaś zainstalowania na tym samym serwerze co system ERP pozwala ograniczyć całkowity koszt jej eksploatacji.

Szybka adaptacja do nowego rozwiązania, większa efektywność działań i mniej popełnianych błędów – Użytkownicy dysponujący zintegrowanym oprogramowaniem i powszechnie używanym środowiskiem graficznym znacznie szybciej uczą się korzystać z nowego rozwiązania, a ponieważ nie muszą ręcznie wprowadzać danych z jednego systemu do innego, nie tracą niepotrzebnie czasu i popełniają mniej błędów.

Łatwiejsza adaptacja do nowego rozwiązania, większa efektywność działań

Funkcjonalność CRM dostępna w ramach SAP Business All-in-One oferuje specjalistom ds. marketingu, sprzedaży i usług serwisowych, a także menedżerom, dyrektorom oraz administratorom wsparcie w realizacji głównych procesów związanych z zarządzaniem relacjami z klientami. Przyjazne dla użytkownika funkcje umożliwiają zwiększenie efektywności działań.



Integracja z aplikacjami biurowymi pozwala użytkownikom realizować ich zadania i komunikować się w centralnym punkcie, niezależnie od miejsca, w którym się znajdują.

Interfejs przyjazny dla użytkownika – Intuicyjne funkcje podobne do tych, które są dostępne na stronach WWW, dostępne przewodniki nawigacji oraz pomoc dla użytkowników końcowych przyspieszają adaptację do nowego rozwiązania i zmniejszają potrzebę uczestniczenia w regularnym szkoleniu.

Intuicyjna nawigacja – Szybkie odsyłacze do najważniejszych danych, migawki ostatnio używanych danych, główne monity i alarmy, personalizacja ekranów, a także zaawansowana pomoc wyszukiwania pozwalają użytkownikom na bardziej efektywne wykonywanie codziennych zadań.

Integracja z oprogramowaniem wspomagającym pracę zespołową – Integracja z takimi aplikacjami jak IBM Lotus No-

tes czy Microsoft Office umożliwia użytkownikom bardziej skuteczną realizację działań i usprawnia ich komunikację – niezależnie od czasu oraz miejsca wykonywania pracy. Użytkownicy mogą synchronizować zadania, spotkania i wiadomości e-mailowe, a także eksportować listy klientów oraz szans sprzedaży do arkusza Microsoft Excel celem ich analizy.

Na pierwszym miejscu firma i jej klienci

Dzięki zastosowaniu funkcjonalności CRM oferowanej w ramach SAP Business All-in-One przedsiębiorstwa mogą skoncentrować się na zaspokajaniu potrzeb klientów i odnieść znaczące korzyści biznesowe.

Stymulowanie rozwoju – Wzrost przychodów poprzez zwiększenie lojalności klientów, podwyższenie udziału w potencjale klienta, skrócenie czasu wprowadzania nowych produktów na rynek i zawieranie większej liczby transakcji sprzedaży. Pozyskiwanie kolejnych klientów z wykorzystaniem nowych kanałów, przenikanie do nieobsługiwanych sektorów i wkraczanie na nowe rynki. Umożliwienie zespołowi sprzedażowemu skupienie uwagi na zadaniach strategicznych poprzez zwiększenie wskaźników zdobytych szans sprzedaży i realizację większej liczby potencjalnych szans sprzedaży.

Osiągnięcie doskonałości operacyjnej – Większa sprawność i skuteczność działań osiągnięta dzięki udoskonaleniu realizacji kompleksowych procesów biznesowych, podniesieniu poziomu świadczonych usług oraz zmniejszeniu kosztów i ograniczeniu popełnianych błędów. Krótsze cykle sprzedaży, większa dokładność w realizacji zamówień, mniej telefonów od klientów, mniej zakwestionowanych rozliczeń, a także niższe koszty utrzymania zapasów dzięki lepiej zaprojektowanym procesom – od złożenia

zamówienia do płatności. Szybsze rozwiązywanie problemów i większe zadowolenie klientów dzięki korzystaniu z takich kanałów komunikacji, takich jak internetowy system samoobsługi.

Zwiększenie przewagi konkurencyjnej – Szybsza reakcja na zachodzące zmiany, większe zadowolenie klientów i wyróżnienie się na tle konkurencyjnych firm. Błyskawiczne dostosowywanie się do zmieniających się warunków rynkowych i wymagań klientów dzięki odpowiedniemu dostosowaniu procesów biznesowych. Szybkie wdrażanie nowych pomysłów umożliwiające skrócenie czasu wprowadzania nowych produktów na rynek. Dopasowanie wykorzystywanych kanałów komunikacji do potrzeb i preferencji klientów w celu zapewnienia spójności informacji i usprawnienia kontaktu we wszystkich obszarach styczności z klientem. Posiadanie pełnego wglądu w dane klientów umożliwia wprowadzanie innowacji wyróżniających własne produkty i usługi.

Dodatkowe informacje

Dzięki rozwiązaniu SAP Business All-in-One średnie firmy zyskują kompleksową funkcjonalność, a wraz z nią zintegrowane procesy biznesowe oparte na najlepszych praktykach branżowych. To konfigurowalne rozwiązanie z możliwością rozszerzania pozwala spełnić wymagania funkcjonalne i cenowe, gwarantując zarazem zwrot z inwestycji w dającym się przewidzieć czasie. Ponadto rozwiązania kompetentnych partnerów w zakresie SAP Business All-in-One zapewniają funkcjonalność odpowiednią do specyficznych potrzeb właściwych danej branży.

Aby uzyskać więcej informacji na temat SAP Business All-in-One, proszę skontaktować się z przedstawicielem firmy SAP lub odwiedzić stronę www.sap.pl/sme.

Pozwól zespołowi ds. sprzedaży skoncentrować się na zadaniach strategicznych, zwiększając wskaźniki zdobytych szans sprzedaży i przekształcając większą liczbę potencjalnych szans w zlecenia klienta.

SAP: Zapewnianie innowacji biznesowych wspomaganych przez technologię informacyjną

Firma SAP – światowy lider w zakresie oprogramowania biznesowego – dostarcza produkty i usługi pozwalające jej klientom na szybsze wprowadzanie innowacji biznesowych. Strategię ta ma na celu umożliwienie rozwoju i stworzenie nowej jakości – u swoich klientów, w SAP, we wszystkich branżach i w całej gospodarce. Ponad 46 100 klientów z przeszło 120 krajów korzysta obecnie z aplikacji SAP – począwszy od odrębnych rozwiązań odpowiadających potrzebom małych i średnich firm, aż po kompleksowe pakiety przeznaczone dla organizacji globalnych.

SAP wykorzystuje rozległą wiedzę i zdobyte doświadczenie, aby zapewnić szeroki wachlarz rozwiązań wspomagających każdy aspekt operacji biznesowych. Dzięki stosowaniu produktów SAP organizacje każdej wielkości – włącznie z małymi i średnimi firmami – mogą ograniczyć koszty, zwiększyć efektywność działań i osiągnąć zdolność szybkiego reagowania na zmieniające się wymagania biznesowe. Firma SAP zaprojektowała również platformę technologiczną SAP NetWeaver umożliwiającą klientom osiągnięcie większych korzyści z inwestycji w technologię informacyjną. Wyznaczeni specjaliści mają za zadanie zagwarantować najwyższą jakość obsługi i wsparcia udzielanego.

Podsumowanie

Funkcjonalność zarządzania relacjami z klientami (CRM) oferowana w SAP® Business All-in-One pozwala usprawnić realizację procesów CRM, począwszy od generowania potencjalnej szansy sprzedaży, poprzez zawarcie transakcji handlowej, a skończywszy na świadczeniu usług serwisowych oraz wsparciu klientów i zyskaniu sobie ich lojalności.

Wyzwania

- Usprawnienie procesów biznesowych CRM w celu zmniejszenia kosztów i wyeliminowania błędów
- Zapewnienie pracownikom informacji niezbędnych do wykonywania przydzielonych im zadań
- Rozpoznanie i pozyskanie właściwych klientów oraz ich utrzymanie, a także realizacja założonych celów sprzedaży
- Wyróżnienie się spośród konkurencyjnych firm, przy równoczesnym oferowaniu lepszych produktów, usług i wsparcia

Obsługiwane procesy biznesowe i funkcje oprogramowania

- **Marketing, sprzedaż i usługi serwisowe** – Dostosowanie procesów marketingowych, nawiązanie i pielęgnowanie korzystnych relacji, a także zarządzanie zleceniami serwisowymi, umowami, reklamacjami i zwrotami oraz planowanie zasobów
- **Centrum obsługi klienta** – Przekształcenie Centrum obsługi klienta w strategiczny kanał świadczenia usług marketingowych, sprzedażowych oraz serwisowych
- **Aplikacje analityczne** – Uzyskanie bieżącego wglądu w kluczowe wskaźniki efektywności
- **Integracja CRM z systemem ERP** – Uproszczenie środowiska IT
- **Funkcje przyjazne użytkownikowi** – Umożliwienie użytkownikom końcowym szybkiego dostosowania się do nowej technologii i zwiększenia efektywności ich pracy

Korzyści biznesowe

- **Wyższe przychody** będące rezultatem zwiększenia lojalności klientów, większego udziału w potencjale klienta, przyspieszenia wprowadzania nowych produktów na rynek oraz zawierania większej liczby transakcji handlowych
- **Większe zadowolenie klientów** uzyskane dzięki usprawnieniu realizacji kompleksowych procesów biznesowych oraz integracji procesów zarządzania relacjami z klientami z procesami planowania zasobów organizacji
- **Sprawniejsze podejmowanie decyzji** możliwe dzięki pełnemu wglądowi w dane dotyczące klienta
- **Większa efektywność użytkowników końcowych**, będąca wynikiem skrócenia cykli sprzedaży, zwiększenia dokładności realizacji zamówień, ograniczenia liczby telefonów od klientów, zmniejszenia spornych rozliczeń oraz redukcji kosztów utrzymywania zapasów

Dodatkowe informacje

Prosimy o skontaktowanie się z przedstawicielem firmy SAP lub odwiedzenie strony internetowej www.sap.pl/sme.

50 089 904 (08/06)

© Copyright 2008 SAP AG.

Wszelkie prawa zastrzeżone. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign oraz inne produkty i usługi SAP wymienione w broszurze, jak również logo, są znakami handlowymi SAP AG zastrzeżonymi w Niemczech i w innych krajach. Pozostałe nazwy produktów i usług są znakami handlowymi poszczególnych firm. Dane zawarte w niniejszym dokumencie służą jedynie celom informacyjnym. Krajowe wersje poszczególnych produktów mogą się różnić.

Informacje zawarte w opracowaniu mogą ulec zmianie bez uprzedniego zawiadomienia. Są one dostarczane przez korporację SAP AG i jej spółki stowarzyszone („SAP Group”) jedynie w celach informacyjnych i nie stanowią żadnego rodzaju gwarancji, a SAP Group nie ponosi odpowiedzialności za błędy lub braki w materiale. Prawnie wiążące są jedynie wyraźnie sformułowane oficjalne gwarancje załączane do produktów i usług SAP Group. Żadnych informacji zawartych w tym dokumencie nie należy traktować jako jakichkolwiek dodatkowych gwarancji.