

# NACHHALTIGE KUNDENBEZIEHUNGEN MIT SAP® BUSINESS ALL-IN-ONE

## DURCHGÄNGIGE ABLÄUFE IN MARKETING, VERTRIEB, SERVICE

Mit neuen Funktionen für das Customer Relationship Management (CRM) unterstützt SAP® Business All-in-One durchgängige Abläufe in Marketing, Vertrieb und Service. Sie lassen sich schnell und einfach in die ERP-Prozesse Ihrer Unternehmenslösung integrieren; messbarer geschäftlicher Mehrwert entsteht.

### Flexibel auf Wachstum reagieren

Als wachstumsstarkes, mittelständisches Unternehmen sehen Sie sich oft gleichzeitig neuen Geschäftschancen und steigenden Anforderungen gegenüber. Ihre Geschäftsabläufe und IT-Systeme sind dann nicht in der Lage, mit dieser Entwicklung sofort Schritt zu halten. Wie können Sie diese Situation verbessern und dabei Kosten senken und Fehler vermeiden? Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter stets über alle Informationen verfügen, die sie für ihre Aufgaben benötigen? Wie sprechen Sie neue Interessenten bedarfsgerecht an, gewinnen diese als Kunden und erreichen so Ihre Vertriebsziele? Und wie können Sie sich von Ihren Mitbewerbern durch bessere Produkte, Services und Supportleistungen dauerhaft abgrenzen?

Antworten darauf finden Sie mithilfe der zentralen CRM-Funktionen in SAP Business All-in-One. So unterstützen Sie durchgängige Abläufe in Marketing, Vertrieb und Service. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, alle Tätigkeiten über diese Bereiche hinweg zu analysieren. Das speziell auf die Anforderungen mittelständischer Unternehmen zugeschnittene Angebot hilft Ihnen, neue Kunden zu gewinnen, Verträge schneller abzuschließen, passgenaue Services und überzeugenden Support über alle Vertriebskanäle hinweg anzubieten – so binden Sie Ihre Kunden langfristig. Die neuen Funktionen basieren auf der Anwendung SAP Customer Relationship Management auf der serviceorientierten Technologieplattform SAP NetWeaver®.

Mit den CRM-Funktionen in SAP Business All-in-One reagieren Sie flexibel auf veränderte Kundenwünsche. Sie fördern zugleich das nachhaltige Wachstum Ihres Unternehmens, indem Sie Geschäftsprozesse flexibel anpassen und zugleich Ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöhen.

### Kundenbeziehungen über alle Geschäftsbereiche hinweg effizient steuern

Die neue CRM-Funktionalität eröffnet Ihnen eine 360-Grad-Sicht auf sämtliche kundenorientierte Prozesse. So können Sie Ihre Geschäftsaktivitäten besser planen und koordinieren sowie Ihre Beziehung zu den Kunden stärken.

**Marketing:** Sie steuern Ihre Marketingprozesse präziser und tragen zu einem höheren Return on Investment bei. Sie setzen Ihre Ressourcen effizienter ein und finden die richtige Sprache für Ihre Zielgruppen, Kampagnen und Leads.

**Vertrieb:** Sie gewinnen neue Kunden oder intensivieren und pflegen bestehende Kundenbeziehungen durch Zugriff auf umfassende Informationen zu Ihren Kunden, Kontakten, Aktivitäten, Leads, Opportunities und aktuellen Preisen.

**Service:** Sie erzielen höhere Erträge aus Ihren Serviceangeboten durch einen einheitlichen Blick auf alle Serviceaufträge, Verträge, Retouren und Reklamationen, Kundeninstallationen und Garantiefälle sowie durch eine bessere Ressourcenplanung.



**Interaction Center:** Sie stärken die Loyalität Ihrer Kunden, senken Kosten und steigern die Erträge durch die strategische Steuerung aller Marketing-, Vertriebs- und Serviceaktivitäten über das Customer Interaction Center. Aktivitäten wie E-Mail-Versand, Telemarketing, Telefonverkauf und Kundenservice lassen sich so zentral und effizient verwalten.

**Analysen:** Sie profitieren von einer umfassenden Sicht auf alle kundenrelevanten Daten aus Vertrieb und Marketing in Echtzeit: Übersichtliche Auswertungen vereinfachen Ihre Entscheidungsfindung und ermöglichen es Ihnen, mehr Leads zu generieren, diese in Opportunities umzuwandeln und schneller neue Verträge abzuschließen.

### **Abläufe vereinheitlichen und vereinfachen**

Indem Sie die neuen CRM-Funktionen mit der ERP-Funktionalität in SAP Business All-in-One integrieren, vereinfachen Sie zugleich Ihre IT-Landschaft. Die ERP-Funktionalitäten basieren auf SAP ERP und unterstützen Sie dabei, Ihre geschäftskritischen Kernprozesse in Finanzwesen, Einkauf, Bestandsführung und Personalwesen zu optimieren. Integration eröffnet Ihnen zahlreiche Vorteile:

**Durchgängige Geschäftsprozesse:** Mit der Lösung bilden Sie den gesamten Lebenszyklus vom Lead über den Auftrag bis hin zum Abschluss eines Vertrags durchgängig in einer Lösung ab. Sie legen beispielsweise eine Opportunity in der CRM-Funktionalität an, wandeln diese Informationen direkt in

ein Angebot und später in einen Auftrag in Ihrer SAP-ERP-Lösung um – ohne erneute Eingabe von Produkt-, Preis-, Rechnungs- und Lieferdaten.

**Unternehmensweite Transparenz:** Zentrale Daten und integrierte Unternehmensanalysen ermöglichen Ihnen einen 360-Grad-Blick auf sämtliche kundenorientierten Prozesse. Die Lösung hilft Ihnen dabei, jederzeit auf konsistente und präzise Informationen zuzugreifen.

**Schnelle Implementierung:** Die vorkonfigurierte CRM-Funktionalität lässt sich schnell implementieren und nahtlos in Ihre Unternehmenslösung einbinden.

**Sofortiger Einstieg, mehr Produktivität, weniger Fehler:** Die nahtlos integrierte Software und eine vertraute Desktopumgebung machen es Ihren Anwendern einfach, mit den neuen Funktionen zu arbeiten. Die manuelle Eingabe von Daten und Übernahme in andere Softwarelösungen entfallen. Dadurch sparen Sie wertvolle Zeit, es entstehen deutlich weniger Übertragungsfehler, und die Produktivität Ihrer Mitarbeiter steigt.

### **Schon nach kurzer Zeit einsatzbereit**

Die neuen CRM-Funktionen in SAP Business All-in-One helfen Ihrem Marketing, Ihrem Vertrieb und Ihrem Service. Außerdem können Manager, Führungskräfte und Sachbearbeiter Kundenbeziehungen effektiver und erfolgreicher verwalten. Anwenderfreundliche Funktionen tragen dazu bei, das



Durch die enge Verknüpfung mit Desktoptools verwalten Ihre Mitarbeiter alle kundenbezogenen Vorgänge effizient.

Leistungsvermögen Ihrer Mitarbeiter voll zur Entfaltung zu bringen:

**Anwenderfreundliches Design:** Intuitiv zu bedienende, webbasierte Funktionen, Schritt-für-Schritt-Anleitungen sowie integrierte Hilfen ermöglichen es Ihren Mitarbeitern, die neuen Funktionen schnell zu nutzen. Zeitaufwendige Schulungen entfallen.

**Intuitive Navigation:** Quick Links zu wichtigen Informationen, eine Historie der aufgerufenen Datensätze, Erinnerungen, Warnmeldungen, personalisierte Einstellungen sowie erweiterte Suchfunktionen ermöglichen es Ihren Mitarbeitern, ihre täglichen Aufgaben effizient zu erfüllen.

**Groupware-Integration:** Durch die enge Verknüpfung mit Desktoptools wie IBM Lotus Notes und Microsoft Office verwalten Ihre Mitarbeiter alle kundenbezogenen Vorgänge effizient. Dabei können sie Aufgaben, Termine und E-Mails mühelos synchronisieren und Kunden- bzw. Opportunity-Listen für die Analyse nach Microsoft Excel exportieren.

### Im Mittelpunkt stehen Ihre Kunden

Mithilfe der neuen CRM-Funktionen in SAP Business All-in-One können Sie sich wieder voll und ganz auf Ihre Kunden konzentrieren und so essenzielle Geschäftsvorteile erzielen:

**Beschleunigtes Wachstum:** Sie bringen neue Produkte schneller auf den Markt und etablieren zusätzliche Vertriebskanäle. Neue Kundenkreise, Marktsegmente und Märkte lassen sich effizienter erschließen. So helfen Sie Ihren Vertriebsteams, sich auf strategische Aufgaben zu konzentrieren. Unter dem Strich können Sie so höhere Verkaufsabschlüsse und Gewinnspannen erreichen und zugleich Ihre Kunden enger an das Unternehmen binden.

**Bessere Aufgabenverwaltung:** Durchgängige und nahtlos integrierte Prozesse sorgen für kurze Bearbeitungszeiten, eine höhere Auftragsgenauigkeit, weniger Reklamationen und Rechnungsstreitigkeiten sowie reduzierte Bestandskosten. Kostengünstige Interaktionskanäle wie internetbasierte Self-Services ermöglichen Ihnen darüber hinaus, bei Servicefällen schnell zu reagieren. Auf diese Weise steigern

Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden und bieten Ihnen zugleich einen erstklassigen Service.

**Größere Wettbewerbsfähigkeit:** Sie reagieren schnell auf veränderte Kundenanforderungen und passen Ihre Geschäftsprozesse an Ihr Wachstum und die individuellen Kundenwünsche an. Durch gezielte Kampagnen verkürzen Sie die Zeit bis zur Markteinführung neuer Produkte. Außerdem passen Sie Ihre Vertriebskanäle an die Wünsche Ihrer Kunden an. Einheitliche Kommunikationswege verbessern zudem die Interaktion mit Ihren Kunden. Im Resultat können Sie sich durch innovative Produkte und Services deutlich von Ihren Wettbewerbern abheben.

### Weitere Informationen

Mit SAP Business All-in-One steuert Ihr Unternehmen durchgängig alle Geschäftsprozesse auf der Basis branchenspezifischer Best Practices. Die konfigurierbare und erweiterbare Lösung unterstützt Sie dabei, neue Strategien bei der Gestaltung Ihrer Kundenbeziehungen einfacher umzusetzen. Darüber hinaus stehen Ihnen mit den qualifizierten SAP-Business-All-in-One-Partnerlösungen auch Funktionen für individuelle Branchenanforderungen zur Verfügung.

Weitere Informationen darüber, wie SAP Business All-in-One Ihnen hilft, die Kundenbeziehungen zu stärken, erhalten Sie von Ihrem SAP-Ansprechpartner oder unter [www.sap.de/mittelstand](http://www.sap.de/mittelstand).

Sie helfen Ihren Vertriebsteams, sich auf strategische Aufgaben zu konzentrieren. Unter dem Strich erreichen Sie so mehr Verkaufsabschlüsse und höhere Gewinnspannen.

### Das Unternehmen SAP

Als weltweit führender Anbieter von Unternehmenssoftware hilft SAP Unternehmen jeder Größe, ihre Geschäftsprozesse auf innovatives Wachstum und Profitabilität hin auszurichten. SAP-Lösungen sind bei über 46.100 Kunden in mehr als 120 Ländern im Einsatz – von speziellen Lösungen für kleine und mittelständische Unternehmen bis hin zu umfassenden Lösungsportfolios für internationale Großunternehmen.

Mit SAP-Lösungen können Unternehmen ihre Kosten senken, die Performance erhöhen und die erforderliche Flexibilität erlangen, um schnell auf sich verändernde Geschäftsanforderungen zu reagieren. Die von SAP entwickelte Technologieplattform SAP NetWeaver bietet Ihnen zudem die Möglichkeit, aus bisherigen IT-Investitionen einen höheren wirtschaftlichen Nutzen zu ziehen. Unterstützt werden Sie dabei von unseren Experten, die Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

---

## Zusammenfassung

Mithilfe der CRM-Funktionen in SAP Business All-in-One können Sie Ihre Kundenbeziehungen über alle Geschäftsprozesse hinweg zentral steuern. Neue Leads lassen sich einfacher verfolgen und Verträge schneller abschließen. Ihre Kunden profitieren von einem besseren Service und Support über alle Vertriebskanäle – eine langfristige enge Kundenbindung entsteht.

---

## Herausforderungen und Chancen

- Reduzierte Kosten und weniger Fehler durch ein optimiertes Kundenbeziehungsmanagement
- Einheitliche und umfassende Sicht auf alle Informationen, die Ihre Mitarbeiter für ihre Aufgaben benötigen
- Neue Kundenkreise erschließen und binden, festgelegte Vertriebsziele erreichen
- Bessere Produkte, Services und Supportleistungen als Wettbewerber anbieten

---

## Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- **Marketing, Vertrieb und Service:** Sie sorgen für durchgängige Prozesse vom Marketing über die Akquise und Pflege Ihrer Kundenbeziehungen bis hin zu Serviceaufträgen, -verträgen, Retouren und Reklamationen sowie zur Ressourcenplanung.
- **Interaction Center:** Sie steuern Ihre Marketing-, Vertriebs- und Serviceaktivitäten zentral über das Customer Interaction Center.
- **Analyse:** Sie werten alle wichtigen Informationen in Echtzeit aus und gewinnen so eine fundierte Grundlage für Ihre Entscheidungen.
- **Integrierte CRM- und ERP-Funktionalität:** Sie vereinfachen Ihre IT-Landschaft und verknüpfen Ihre Geschäftsprozesse.
- **Benutzerfreundliche Funktionen:** Eine schnelle Einführungszeit und intuitive Bedienung ermöglichen es Ihren Mitarbeitern, schon nach kurzer Zeit produktiver zu arbeiten.

---

## Hauptnutzen

- **Höhere Umsätze:** Gestärkte Kundenbeziehungen ermöglichen Ihnen größere Gewinnspannen. Außerdem führen Sie neue Produkte schneller zur Marktreife und erreichen mehr Vertragsabschlüsse.
- **Zufriedenere Kunden:** Durch die Integration von CRM- und ERP-Prozessen profitieren Sie von optimierten Geschäftsabläufen über alle Unternehmensbereiche hinweg. So können Sie die Wünsche Ihrer Kunden besser erkennen und schneller erfüllen.
- **Vereinfachte Entscheidungsfindung:** Durch eine 360-Grad-Sicht auf sämtliche Kundendaten treffen Sie fundiertere Entscheidungen in kürzerer Zeit.
- **Mehr Mitarbeiterproduktivität:** Verkürzte Durchlaufzeiten, größere Auftragsdatengenauigkeit, weniger Kundenanrufe und Rechnungsstreitigkeiten sowie reduzierte Bestandskosten helfen Ihren Mitarbeitern, produktiver zu arbeiten.

---

## Weitere Informationen

Wenn Sie an weiteren Informationen interessiert sind, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei SAP, oder besuchen Sie uns im Internet unter:

[www.sap.de/mittelstand](http://www.sap.de/mittelstand).

50 090 848 (08/08)

© 2008 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.