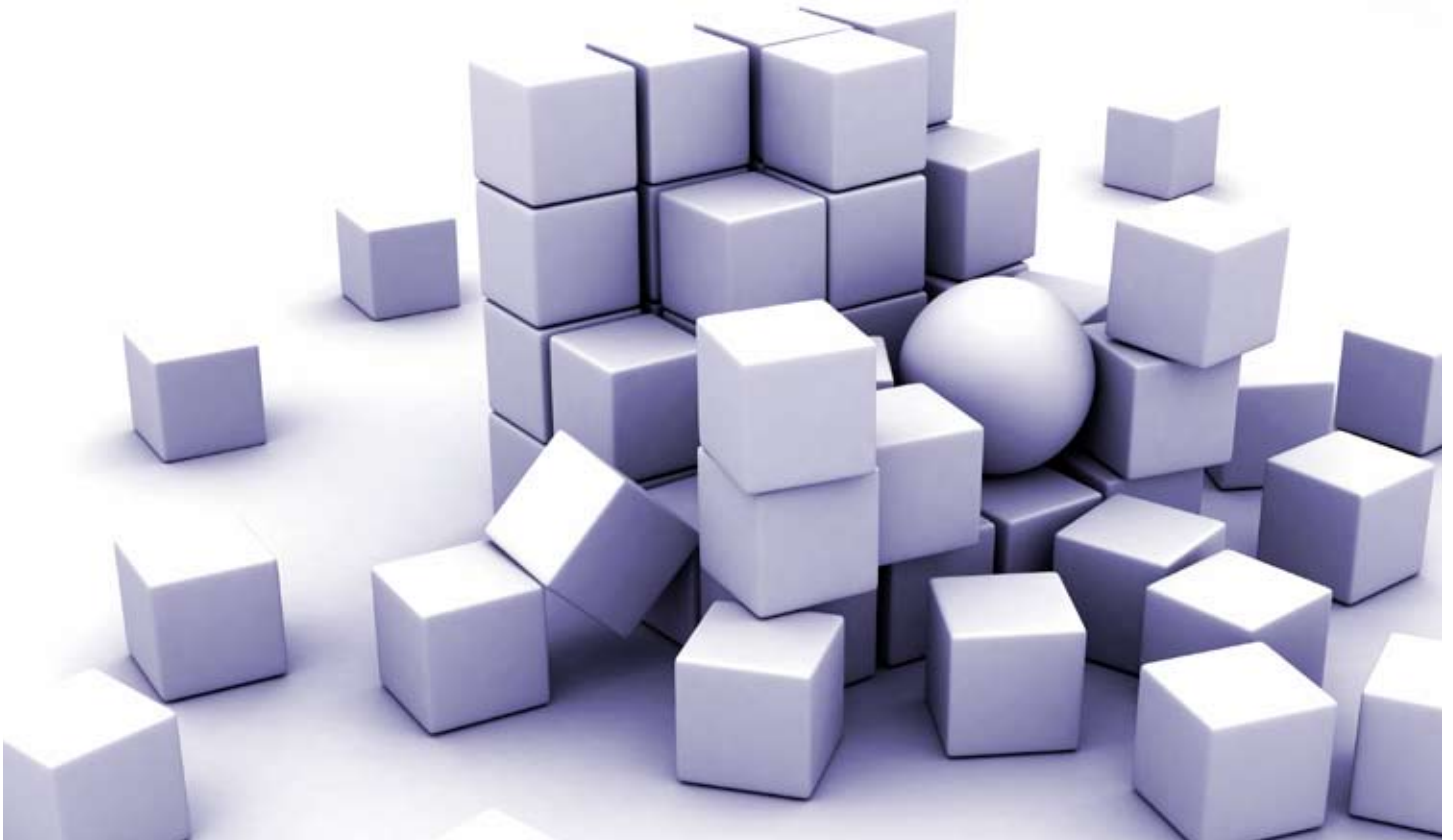


SAP CRM – Kundenprozesse systematisch und effizient gestalten



Die heutige Wettbewerbssituation ist für die meisten Unternehmen geprägt von steigender Markttransparenz sowie wachsenden Kundenansprüchen im Sales und Servicebereich. Der Aufwand **der Kundenbetreuung steigt - die Quantität der Kundenkontakte** erhöht sich stetig und die Nähe zum Kunden spielt eine immer größere Rolle. Der Kunde erwartet eine lückenlose Betreuung bei ständiger Verfügbarkeit.

Als webbasierte Plattform bietet SAP-CRM eine grafisch durchdachte Oberfläche, die mit ihren rollenspezifischen Sichten kundenbezogene Prozesse effizienter und effektiver darstellt.

Das bietet Ihrem Unternehmen **konkrete Vorteile:**

- Hohe Transparenz der Kundendaten für alle Mitarbeiter
- Durchgängigkeit der Informationen
- Erkennen und Nutzen von Marktpotentialen
- Stärkere Kundenbindung
- Erkennen der profitableren Kunden und stärkere Fokussierung
- Erhöhung der Servicequalität
- Kostenreduzierung durch effektivere Geschäftsprozesse im Unternehmen
- Verbessertes Kampagnenmanagement

SAP CRM bietet zahlreiche Anwendungsmöglichkeiten. Welcher Bereich ist für Sie besonders interessant?

SAP CRM im Bereich Marketing

Das **Kampagnenmanagement** im SAP CRM bildet den gesamten Prozess der Kampagnenabwicklung ab. Es ist endlich einfacher, Kampagnen zu planen, durchzuführen und abschließend zu analysieren.

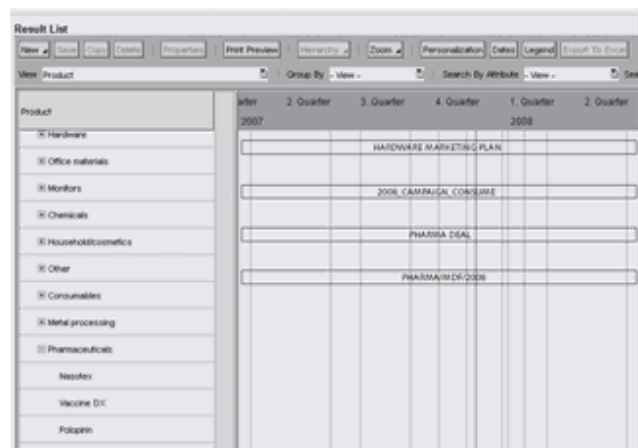
Unterbreiten Sie dem richtigen Kunden zum richtigen Zeitpunkt über den richtigen Kommunikationskanal das Angebot, das zu seinen Bedürfnissen passt. Analysieren Sie die Ergebnisse und nutzen diese für Ihre zukünftige Planung.

Ist eine Kampagne erfolgreicher, wenn sie über Publikationen in sozialen Netzwerken unterstützt wird oder bringt die regelmäßige Newsletter-Aktion einen höheren Benefit?

Durch den Einsatz von **Lead Management** verbinden Sie die Unternehmensbereiche Sales und Marketing enger miteinander. Machen Sie die Gruppe der Interessenten transparenter und schöpfen Sie das

vorhandene Potential so weit wie möglich aus. Setzen Sie Ihre Ressourcen da ein, wo die Geschäftschancen möglichst hoch sind und steigern Sie damit Ihre Umsatzerwartung!

Nutzen Sie die Reporting-Funktionen für Ihre weitere Aktivitäten-Planung.



The screenshot shows a 'Result List' interface with a table of marketing data. The table has columns for 'Year' (2007, 2008) and 'Quarter' (1, 2, 3, 4). The data rows include 'HARDWARE MARKETING PLAN', '2008 CAMPAIGN CONSUME', 'PHARMA DEAL', and 'PHARMA/10/08-2008'. A sidebar on the left lists product categories like Hardware, Office materials, Monitors, Chemicals, Household/economic, Other, Consumables, Metal processing, Pharmaceuticals, Nasstien, Vaccine Dlx, and Polypim.

SAP CRM im Bereich Sales

Lassen Sie sich bei Ihren unternehmens-internen Prozessen im Bereich Sales durch den Einsatz von SAP



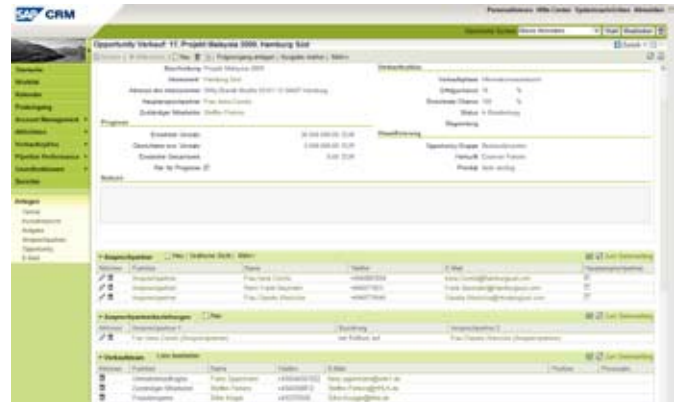
CRM gewinnbringend bei der Erreichung Ihrer Ziele unterstützen.

In SAP CRM können alle **Prozesse im Bereich Vertriebsabwicklung** dargestellt werden. Ob die Erfassung von **Verkaufschancen** (Opportunities), ein ausgeprägtes **Pipeline-Management**, die Hilfe bei einer klaren Angebotserstellung oder die intuitive Auftragsabwicklung sowie die abschließende Analyse. Optimieren Sie Ihren **Webshop** und identifizieren Sie so wichtige Umsatzfelder für Ihre weitere **Vertriebssteuerung**.

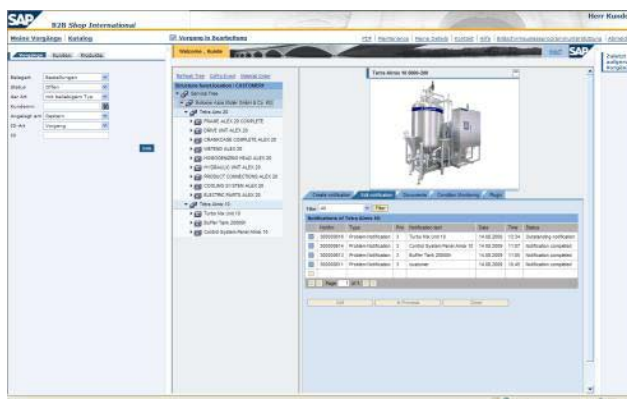
Das Key Account Management ermöglicht Ihnen darüber hinaus eine Bewertung und Visualisierung von Beziehungen im Kundengeflecht und dazugehörigen Opportunities.

Vereinfachen Sie durch den Einsatz von SAP-CRM die administrativen Aufgaben und vereinheitlichen Sie die Besuchsberichte und andere Dokumente.

Setzen Sie dadurch Produktivitäts- und Kosteneinsparpotenziale frei!



SAP CRM im Bereich Service



Die Bedeutung der Serviceeinheiten eines Unternehmens im Bezug auf den Unternehmenserfolg wächst stetig. Bauen Sie dieses profitable Geschäftsfeld weiter aus.

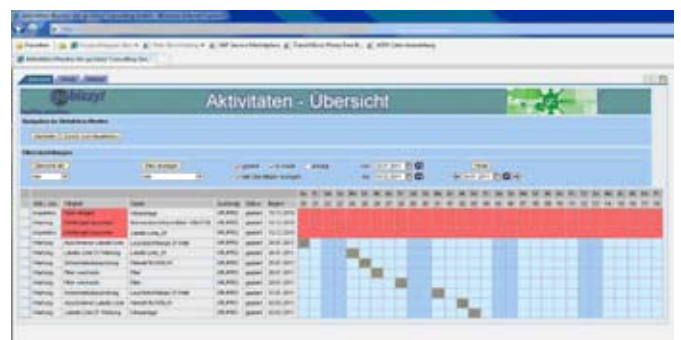
Mit SAP CRM stellen Sie dem Servicebereich wichtige Informationen zu einem Kunden abteilungsübergreifend zur Verfügung.

Durch die unternehmenseinheitliche Sicht erkennen Sie Möglichkeiten zum **Cross- und Up-Selling** deutlich einfacher. Der **gesamte Service-Auftragsprozess** lässt sich in SAP CRM darstellen. Servicevereinbarungen können verwaltet und die Reparaturabwicklung abgebildet werden.

Mit Hilfe von SAP CRM lässt sich auch die **Techniker-Disposition** vereinfacht durchführen.

Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit durch ein **effizientes Beschwerdemanagement** und steigern Sie das Kundenvertrauen durch eine effektive Reklamations- und Retourenabwicklung.

Supportfunktionen im Onlinebereich, wie eine Wissensdatenbank oder die Unterstützung des elektronischen Einkaufs vom Komponenten und Ersatzteilen anhand multimedial aufbereiteter elektronischer Kataloge, runden die Möglichkeiten der Kundenkommunikation im Servicebereich ab.



SAP CRM – Das Leistungsspektrum von go bizzy!:

- Analyse
- Prozessoptimierung
- Individuelle Konzeption
- Migration und Neuaufbau
- *Releasewechsel*
- *Wartung und Support*
- *Weiterentwicklung*

Haben Sie diese oder weitere **Herausforderungen** im Bereich CRM zu meistern? Sprechen Sie uns einfach an!

Mit SAP CRM koordinieren Sie die kundenbezogene Kommunikation der verschiedenen Unternehmensbereiche wie Marketing, Sales und Service und schaffen eine **unternehmensweite Wissensdatenbank** - fern ab von handschriftlichen Aktennotizen und Klebezetteln.

Entscheidend ist hierbei, dass sich SAP CRM an Ihren unternehmensinternen Prozessen orientiert
Ein Fazit unserer mehr als 10-jährigen Beratungserfahrung im CRM lautet:

Viel hilft nicht immer viel!

Fokussieren Sie sich bei der Optimierung Ihres CRM-Systems auf den Bereich, der für Ihr Unternehmen eine

tragende Rolle spielt. Wir von go bizzy! sind die kompetenten Ansprechpartner für SAP CRM und unterstützen Sie auf diesem Weg.



go bizzy! Consulting GmbH
Rothenbaumchaussee 79
20148 Hamburg
Fon: +49 40 533 088 0
Fax: +49 40 533 088 20

Ihr Ansprechpartner: bjoern.tiede@gobizzy.de