

## **STRAFFE PROZESSE FÜR DIENSTLEISTER**

### PROJEKTE UND UNTERNEHMENSAB- LÄUFE AKTIV STEUERN, WETTBEWERBS- FÄHIGKEIT STEIGERN

Projekte termingerecht und zum vereinbarten Preis abwickeln – das zeichnet einen erfolgreichen Dienstleister aus. Hierzu braucht es schlanke und durchgängige Prozesse, die Finanzwesen und Ressourcenplanung nahtlos miteinander verbinden. Das gilt speziell im Mittelstand – denn nur mit straffen Abläufen lässt es sich im Wettbewerb mit den „Großen“ punkten. Mitarbeiter wirkungsvoll einsetzen und gleichzeitig die Projektkosten im Griff behalten: Auf dieser Basis können Sie auch als mittelständischer Dienstleister im Markt bestehen und künftiges Wachstum fördern. Sie erreichen das, indem Sie isolierte Softwarelösungen und manuelle Prozesse durch unternehmensweite IT-Systeme ersetzen und Projekte mit dem gewonnenen Plus an Transparenz präzise steuern.

Setzen Sie auf die richtige Mischung von Funktionalität und erschwinglichen Kosten. Als weltweit führender Anbieter von Unternehmenssoftware hat SAP hierzu neue Wege beschritten. SAP Business ByDesign ist eine umfassende und vollständig integrierte Unternehmenslösung auf On-Demand-Basis, die speziell für mittelständische Unternehmen entwickelt wurde. Die Lösung deckt zentrale Bereiche Ihres Unternehmens vollständig ab, schont jedoch Ihr Budget. Denn dank der Bereitstellung auf On-Demand-Basis müssen Sie nicht zusätzlich in Ihre IT investieren. Der Vorteil für Sie: Ein spezielles Einstiegspaket für Dienstleister gibt Ihnen genau diejenigen Funktionen an die Hand, die Sie zur Steigerung von Rentabilität und Produktivität brauchen.

Das Paket enthält Funktionen für die Pflege Ihrer Kundenbeziehungen (CRM) und zur Steuerung von Projekten, Finanzen, Mitarbeitern und der Beschaffung. Mit einer einzigen Anwendung führen Sie wesentliche Bereiche Ihres Unternehmens zusammen: Von der Akquise neuer Kunden über die Dienstleistungserbringung bis hin zur Abrechnung. So stellen Sie sicher, dass Ihr Unternehmen Projekte termin- und budgetgerecht bearbeiten kann – und stärken damit nachhaltig Ihre Position im Wettbewerb. Außerdem setzen Sie Ihre wertvollste Ressource optimal ein: Ihre Mitarbeiter.

#### **Kundenbeziehungsmanagement stärken**

Nachhaltiges Wachstum sichern: Auch für Dienstleister bedeutet das, ständig Geschäftsfelder zu identifizieren, die neue Gewinnchancen eröffnen. Unser Einstiegspaket für Dienstleister bietet leistungsfähige Unterstützung für Vertrieb und Marketing. Beispielsweise können Sie den Bedarf Ihrer Kunden frühzeitig ermitteln, hieraus leicht Geschäftschancen ableiten und nutzen und so Ihre Umsatzziele kontinuierlich steigern.

#### **Marketing**

Das Einstiegspaket für Dienstleister hilft Ihnen, Ihre Marketingaktivitäten sinnvoll zu automatisieren. Das umfasst beispielsweise die Planung und Umsetzung von Kampagnen. Die Lösung macht es Ihnen leicht, Kontakte und Interessenten zu qualifizieren, und strafft die Übergabe vom Marketing an den Vertrieb. Ihre Kollegen im Marketing können zudem viel-

Mit dem Einstiegspaket für Dienstleister erhalten Sie eine On-Demand-Software, mit der Sie wesentliche Aufgaben Ihres Unternehmens wirkungsvoll steuern können. Die leistungsstarken Funktionen von SAP® Business ByDesign™ machen es Ihnen möglich, die Position im Wettbewerb zu stärken und Mitarbeiter optimal einzusetzen.



versprechende Interessenten gezielter ansprechen und die Kampagnenleistung über mehrere Kanäle nachverfolgen. So können Sie viel besser sehen, welcher Mix aus Angeboten und Kanälen zu den besten Ergebnissen führt.

Außerdem können Sie:

- Informationen zu Interessenten und Kunden verwalten – inklusive wertvoller Daten über Ihre Mitbewerber
- Kampagnenaktivitäten direkt in Ihre Marketingprozesse integrieren und für eine reibungslose Qualifizierung und Weiterleitung von Interessenten sorgen
- die gesamte Kommunikation mit dem Kunden nachverfolgen – Sie lernen so die Anforderungen einzelner Kunden und deren Wert für Ihr Unternehmen genau kennen

### Vertriebsanalyse

Umfassende Funktionen für das Kunden- und Aufgabenmanagement verschaffen Ihnen eine ganzheitliche Sicht auf alle Aspekte des Vertriebszyklus – einschließlich aller Geschäftschancen, Angebote, Aufträge und Rechnungen. Integrierte Analysefunktionen bieten eine individuelle oder konsolidierte Echtzeitansicht der Vertriebskanäle. Damit können sich Ihre Mitarbeiter auf die Geschäftschancen mit dem größten Abschlusspotenzial konzentrieren.

Zudem sind Sie in der Lage:

- Angebote, Kundenaufträge und Rechnungen in einem einzigen, durchgängigen Prozess zu bearbeiten
- mit einer Rundum-Sicht wichtige Kunden und Interessenten jederzeit im Blick zu behalten
- durch umfassende Berichts- und Analysefunktionen fundierte Entscheidungen zu treffen

### Kundenmanagement

Der schnelle Zugriff auf Informationen über Interessenten und Kunden zählt zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren Ihres Unternehmens. Das Einstiegspaket für

Dienstleister bietet hierfür ein zentrales Datendepot, das auch die Kontakthistorie und die Verkaufschancen umfasst. Ihre Mitarbeiter greifen bei Verkaufs- und Serviceaktivitäten direkt auf diese Daten zu. Das erleichtert Routineaufgaben, etwa die Dateneingabe, und spart Zeit. Sie können leicht detaillierte Informationen zu Kontakten und Kunden eingeben und bearbeiten – unabhängig davon, ob diese per E-Mail, in Telefonaten oder im persönlichen Gespräch gesammelt werden. Diese Historie steht dann auch anderen Kollegen mit Kundenkontakt zur Verfügung. So lassen sich redundante oder widersprüchliche Datensätze vermeiden.

### Projektmanagement

Das Einstiegspaket umfasst vielfältige Funktionen, mit denen Sie die Effizienz und Rentabilität Ihrer Projekte steigern können. Leistungsstarke Analysen machen es Ihnen möglich, mehrere Projekte beliebiger Größe und Komplexität parallel zu steuern. Sie haben immer eine vollständige und klare Sicht auf Projektleistung, Kostenstruktur und den Einsatz Ihrer Ressourcen. Darüber hinaus können Ihre Manager die Projekte mithilfe grafischer Werkzeuge planen und nachverfolgen – etwa Gantt-Diagramme oder Netzpläne. Außerdem lassen sich mit der Software übergreifende Projektstrukturen erstellen, detaillierte Zeitpläne einrichten, Mitarbeiter zuweisen und die zur Umsetzung erforderlichen Waren und Dienstleistungen einkaufen.

Mit Funktionen zur Zusammenarbeit und der Steuerung von Arbeitsabläufen können Projektteams leicht Informationen austauschen. Spezielle Analysefunktionen liefern zeitnah Informationen, mit denen sich Kostenstrukturen aufschlüsseln lassen, etwa im Hinblick auf Mitarbeiterstunden, Arbeitsaufwand externer Dienstleister, Reisekosten oder Mate-

rialaufwand. Außerdem können Sie:

- den anvisierten und tatsächlichen Aufwand an Kosten und Ressourcen je Projekt nachverfolgen, die allgemeine Entwicklung überwachen sowie Engpässe frühzeitig erkennen und beheben
- die tatsächlichen Projekterlöse bis auf die Ebene einzelner Aufgaben nachverfolgen
- es Ihrem Team ermöglichen, Reisekosten und andere projektbezogene Ausgaben selbst einzugeben – Daten, die dann automatisch dem Gesamtprojekt oder einzelnen Aufgaben zugeordnet werden

### Finanzmanagement

Die integrierten Funktionen für das Finanzmanagement unterstützen Sie sowohl auf Ebene einzelner Transaktionen, als auch bei der Erstellung von Berichten für interne und externe Interessengruppen (Stakeholder). Zugleich sind alle wichtigen Geschäftsprozesse in Ihre Finanzberichtssysteme integriert. Dadurch haben Sie eine zentrale, stets aktuelle Sicht auf den Status Ihrer finanzwirtschaftlichen Situation. Sie können daher Verbindlichkeiten, Forderungen, Liquidität, Steuern und Ausgaben jederzeit nachverfolgen. Erweiterte Berichts- und Analysefunktionen helfen Ihnen beim Compliance Management und der Einhaltung gesetzlicher Rahmenbedingungen. Sie haben so eine solide Basis für weitreichende Finanzentscheidungen an der Hand.

### Externes und internes Rechnungswesen

Das Einstiegspaket für Dienstleister bietet Ihnen umfassende Berichts- und Analysefunktionen, mit denen sich aktuelle Informationen zu jeder Zeit von jedem Ort abrufen lassen. Im Hauptbuch sind die anfallenden Kosten den beteiligten Abteilungen automatisch zugeordnet. So können Sie sämtliche finanzwirtschaftliche Aspekte Ihres

Unternehmens genau analysieren. Spezielle Menüs ermöglichen detaillierte Einblicke in Ihre Daten und sorgen für eine klare, unverstellte Sicht auf Ausgaben und Erlöse. Darüber hinaus können Sie:

- Hauptbuchkonten zentral verwalten – zudem profitieren Sie bei Periodenabschlüssen und bei der Erstellung von Finanzberichten von nahtlos aufeinander abgestimmten Prozessen
- Debitoren und Kreditoren verwalten, Rechnungs- und Zahlungsprozesse automatisieren und die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern straffen
- das Anlagenmanagement über den gesamten Lebenszyklus vereinfachen – indem Sie Routineaufgaben automatisieren und Abgrenzungen vom Erwerb bis zum Verkauf mitführen
- Finanztransaktionen und Berichte in mehreren Währungen parallel verwalten

#### Liquiditätsmanagement und Cashflow

Fast jeder Geschäftsprozess eines Unternehmens hängt mit Kapitalflüssen zusammen – ganz gleich ob intern, über Partner oder Kunden. Mit dem Einstiegspaket fassen Sie Ihre finanzwirtschaftlichen Prozesse zentral zusammen. Sie haben so Ihre Mittelzu- und -abflüsse jederzeit im Blick und sind in der Lage, Ihre Liquidität zuverlässig zu steuern. Außerdem können Sie:

- Verbindlichkeiten und Forderungen zentral verwalten und in mehreren Währungen bewerten sowie Zahlungs- und Ausgleichsprozesse automatisieren
- Steuermeldungen schnell erstellen, indem Sie auf zentral verwaltete Unternehmensdaten zugreifen und zugleich die jeweils geltenden regionalen Anforderungen zuverlässig einhalten
- Richtlinien für Spesen und Erstattung einrichten, Genehmigungen automatisieren und Mitarbeitern ihre Ausgaben prompt erstatten

#### Personalmanagement

Mit dem Einstiegspaket für Dienstleister führen Sie die Personalverwaltung nahtlos mit anderen Kernprozessen Ihres Unternehmens zusammen, etwa beim Projektmanagement oder der Abrechnung. Manager können so beispielsweise interne Mitarbeiter leicht den Projekten zuweisen oder externe Fachkräfte beauftragen. Das Projektteam protokolliert die erbrachte Arbeitszeit – und die Daten fließen direkt in die Lohnabrechnung ein. Self-Service-Funktionen entlasten Führungskräfte und Mitarbeiter von zeitintensiven Routinetätigkeiten – das schafft Freiraum für wertschöpfende Aufgaben. Außerdem können Sie mit der Software:

- Einstellungsprozesse straffen – vom Zuweisen der Verantwortlichkeiten bis zum Festlegen der Zugriffsrechte für die neuen Kollegen
- In der Personalverwaltung unternehmensinterne Richtlinien und gesetzliche Vorgaben auf Landesebene zuverlässig einhalten

#### Einkauf

Mit SAP Business ByDesign sind Sie in der Lage, breitgefächerte Informationen zu Lieferanten und Produkten anzulegen und zu pflegen – als zentrale Grundlage aller einkaufsrelevanten Abläufe. Zudem können Sie viele der projektbezogenen Beschaffungsaktivitäten automatisieren. Self-Service-Funktionen ermöglichen es Ihren Teams, notwendige Ressourcen zu beschaffen, ohne sich mit der Suche nach den besten Lieferanten und Preisen beschäftigen zu müssen. Automatisierte Genehmigungsprozesse leiten die Beschaffungsanträge direkt an die zuständigen Beschaffungs- oder Personalmanager weiter.

Mit SAP Business ByDesign können Sie außerdem:

- optimale Bezugsquellen ermitteln und Verträge wirkungsvoll verwalten

Das Einstiegspaket für Dienstleister bietet leistungsstarke Unterstützung für Vertrieb und Marketing. Sie können so Bedarfe genau ermitteln, Chancen frühzeitig erkennen und konsequent nutzen und Ihre Umsatzziele kontinuierlich steigern.

- die Resonanz auf Ausschreibungen nachverfolgen und überwachen, Genehmigungen erwirken und mithilfe der Berichtsfunktionen die passenden Lieferanten identifizieren
- Bestellungen gezielt bündeln und Rabatte nutzen

#### Services

Das Einstiegspaket für Dienstleister umfasst darüber hinaus standardisierte SAP-Services zur Softwareeinführung. Ein klar definierter Umfang mit Konfigurations- und Implementierungsoptionen auf Basis erprobter Best Practices hält Ihre Kosten zuverlässig niedrig und stellt eine zügige und erfolgreiche Einführung sicher.

#### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die Einstiegspakete für SAP Business ByDesign erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei SAP – oder Sie besuchen uns direkt unter [www.sap.de/einstiegspakete](http://www.sap.de/einstiegspakete).

## Zusammenfassung

Das Einstiegspaket für Dienstleister bietet passgenaue Werkzeuge für ein nachhaltiges Unternehmenswachstum. Sie steigern die Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter und Geschäftsprozesse und verbessern so die eigene Rentabilität. Das Paket bietet eine hohe Bandbreite leistungsfähiger Berichts- und Analysefunktionen, schont dabei aber auch Ihr Budget. Denn: Dank der Bereitstellung auf On-Demand-Basis müssen Sie nicht zusätzlich in Ihre IT investieren. Kosten und Umfang des Pakets sind vorab definiert – so können Sie schnell und unkompliziert ein solides Fundament für die künftige Entwicklung Ihres Geschäfts legen.

## Geschäftliche Herausforderungen

- Grundlage schaffen für nachhaltiges Wachstum – indem Sie fehleranfällige und kostenintensive Abläufe automatisieren
- Von den Stärken einer klassischen Unternehmenslösung profitieren, ohne zusätzlich in die interne IT zu investieren
- Kapital und Liquidität durch die Anschaffung einer kostengünstigen On-Demand-Lösung schonen
- Klare Einsichten in die wichtigen Geschäftsfunktionen gewinnen und auf Basis leistungsstarker Analysen fundierte Entscheidungen treffen

## Die wichtigsten Funktionen

- **Kundenbeziehungsmanagement** – den gesamten Marketing- und Vertriebszyklus effektiver steuern
- **Kundenmanagement** – Kundeninformationen aus einem zentralen Datendepot optimal nutzen
- **Projektmanagement** – Effizienz und Rentabilität dank leistungsstarker Analysen steigern und die Projektperformance vollständig transparent machen
- **Finanzmanagement** – Finanztransaktionen mithilfe einer einzigen, aktuellen Sicht auf den finanzwirtschaftlichen Status steuern
- **Personalmanagement** – Personalprozesse durch die Integration mit anderen wichtigen Geschäftsbereichen straffen
- **Beschaffung** – umfassende Informationen zu Ihren Lieferanten sammeln und pflegen

## Vorteile für Ihr Unternehmen

- **Effizienz steigern** – indem Sie Routineaufgaben automatisieren, können sich Ihre Mitarbeiter voll auf das Unternehmenswachstum konzentrieren
- **Transparenz verbessern** – Sie schaffen klare Sicht auf alle Aspekte Ihres Geschäfts
- **Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter erhöhen** – indem Sie zeitintensive, manuelle Aufgaben vermeiden
- **Zusammenarbeit stärken** – Sie stellen aktuelle Projektinformationen allen Beteiligten zur Verfügung

## Weitere Informationen

Sie möchten mehr über SAP Business ByDesign und das Einstiegspaket Dienstleister erfahren? Dann wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei SAP unter 0800/5 34 34 24 oder besuchen uns auch im Internet unter [www.sap.de/einstiegspakete](http://www.sap.de/einstiegspakete).

50 104 097 (11/03)

© 2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork 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.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

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.