

FUNDAMENT FÜR WACHSTUM SCHAFFEN

MIT DEM EINSTIEGSPAKET CRM FÜR SAP® Business ByDesign™

Ob Großkonzern oder Mittelstand, wirtschaftliche Schwächephase oder Boom: Unternehmen, die stetig wachsen wollen, brauchen schlanke und durchgängige Prozesse, die Vertrieb und Marketing optimal unterstützen. Kann das Marketing Kontakte schnell qualifizieren und unkompliziert an den Vertrieb übergeben? Ist es in der Lage, Kampagnen schnell zu planen und präzise durchzuführen? Und hat der Vertrieb stets alle Absatzchancen voll im Blick? Hier zahlt es sich aus, isolierte Softwarelösungen und manuelle Prozesse durch unternehmensweite IT-Systeme zu ersetzen – und mit der so gewonnenen Transparenz den Unternehmenserfolg wunschgemäß zu steuern. Doch wie gelingt der Einstieg in ein leistungsfähiges Kundenbeziehungsmanagement (CRM) – auch ohne großes Budget?

Als weltweit führender Anbieter von Unternehmenssoftware hat SAP 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 das Budget. Eine klare und intuitive Benutzeroberfläche lässt sich mühelos der Rolle des jeweiligen Anwenders anpassen. Eingebettete Analysen gewähren tiefe Einblicke in alle geschäftlichen Aspekte und helfen die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens weiter zu steigern.

Ein weiteres entscheidendes Plus: Modulare Einstiegspakete stellen dringend benötigte Funktionen sofort bereit – etwa zur Pflege Ihrer Kundenbeziehungen. Diese Pakete bilden die Basis für eine

integrierte, umfassende ERP-Lösung. Ihr Unternehmen kann später jederzeit weitere Funktionen hinzunehmen und so steigend von der nahtlosen Verknüpfung aller Softwarekomponenten profitieren.

Starten mit CRM – Das Fundament für steigende Absätze legen

Das Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign umfasst CRM-Funktionalität von SAP auf On-Demand-Basis und eine Reihe ergänzender Services rund um die Einführung und den laufenden Betrieb. Das Paket macht es Ihnen möglich, leistungsstarke Funktionen für Marketing und Vertrieb schnell und zu kalkulierbaren Kosten einzuführen und zu konfigurieren. Damit können Sie zuverlässig Interessenten gewinnen und verwalten sowie den gesamten Verkaufszyklus optimal steuern. Nutzen Sie unsere Funktionen, um die Konversions- und Abschlussraten Ihres Unternehmens deutlich zu steigern. Die CRM-Software hilft Ihnen, mehr Transparenz zu schaffen und Ihre Marketing- und Vertriebsprozesse glasklar zu durchleuchten. Sie sorgen so für ein Plus an Effizienz und Effektivität – und gewinnen zudem alle Flexibilität, die Sie für künftige Geschäftsanpassungen brauchen.

Die CRM-Funktionen des Einstiegspakets geben Ihnen zudem aussagekräftige Daten und Analysen zur Leistung Ihres Vertriebs an die Hand. Hierbei unterstützt Sie die Lösung gleich mehrfach. Kundenbezogene Geschäftsprozesse lassen sich automatisieren und straffen. Sie beschleunigen die Planung und Umsetzung von Kampagnen und können Interessenten besser qualifizieren und leichter kontaktieren. Das macht es Ihnen möglich, Vertriebskanäle und

Mit dem Einstiegspaket CRM für SAP® Business ByDesign™ können Unternehmen auf On-Demand-Basis ihre Vertriebs- und Marketingprozesse schnell und kosteneffizient automatisieren. Zudem legen sie den Grundstein für die schrittweise Einführung einer vollständigen ERP-Unternehmenslösung.



Kundenkonten ergebnisorientiert und mit verringertem Ressourcenaufwand zu steuern.

Ganz gleich ob Finanzwesen, Lieferkettenmanagement oder Ihre Beschaffung: Bei Bedarf binden Sie zu einem späteren Zeitpunkt einfach andere Unternehmensbereiche nahtlos ein. Denn mit dem Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign steigen Sie mühelos auf eine vollständige ERP-Unternehmenslösung um – ganz wie es Ihr Geschäft erfordert.

Das Kundenbeziehungsmanagement umfassend steuern

Das Einstiegspaket CRM macht Ihnen den Weg frei zu einem umfassenden Management des gesamten Vertriebs- und Marketingprozesses – von der Kampagnenplanung über die Qualifizierung von Interessenten bis zur Verwaltung von Geschäftschancen. Oder kurz gesagt: Mit der Lösung beschleunigen Sie den Verkaufszyklus und kommen Ihren Absatzzielen den entscheidenden Schritt näher.

Marketingunterstützung

Die Software hilft Ihnen, Ihre Marketingaktivitäten zentral zu steuern – etwa die Planung und Ausführung von Kampagnen oder Verwaltung und Qualifizierung Ihrer Interessenten. Sie haben so jederzeit die wichtigsten Daten zu Interessenten und Kunden fest im Blick. Mehr noch: Ihre Marketingspezialisten greifen bei der Planung und Ausführung von Kampagnen stets auf aktuelle Echtzeit-Daten zu. Ihre Kollegen können so leicht Kunden- und Interessentenlisten gliedern und die passenden Zielgruppen zusammenstellen. Außerdem hilft Ihnen die Software bei der Kampagnenausführung. Sie können leicht die Reaktionen in den verwendeten Kommunikationskanälen auswerten und Kundenkontakte

reibungslos an den Vertrieb weitergeben. Ihr Marketing verfolgt die Kampagnenleistung über mehrere Kanäle und filtert heraus, welcher Mix aus Angeboten und Kanälen die besten Ergebnisse liefert. Außerdem können Sie:

- Markt- und Brancheninformationen 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 – so lernen Sie den Wert und die Anforderungen einzelner Kunden genau kennen

Mit dem Einstiegspaket CRM können Mitarbeiter und Führungskräfte rasch produktiv arbeiten. Die Software enthält Funktionen für das Kunden- und Aktivitätsmanagement, die eine vollständige Sicht auf alle relevanten Aspekte des Vertriebszyklus gewähren. Ihr Vertriebsteam kann so leicht Möglichkeiten für Folgegeschäft oder den Verkauf weiterer Produkte identifizieren, Vertriebskanäle verwalten und den Vertriebszyklus beschleunigen. Mit integrierten Analysefunktionen erstellt das Team individuelle oder konsolidierte Echtzeitansichten zur Leistung der Vertriebskanäle. Das macht es Ihrem Unternehmen möglich, sich voll und ganz auf die Chancen mit dem größten Potenzial zu konzentrieren. Denn: Sie haben jederzeit eine vollständige Sicht auf Ihre Kunden und können auf Basis aussagekräftiger Kennzahlen und Berichte fundierte Entscheidungen treffen.

Kundenmanagement

Der schnelle Zugriff auf Informationen über Interessenten und Kunden zählt zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren im Vertrieb. Die CRM-Software bietet hierfür ein zentrales Datendepot, das auch die



Unternehmen können die Basis für neues Wachstum schaffen, indem sie Insellösungen und manuelle Prozesse unternehmensweit durch eine schlanke IT-Lösung ersetzen, die Vertrieb und Marketing optimal unterstützt.

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.

Interessenten qualifizieren und weitergeben

Ihr Vertrieb spart Zeit und kann gezielter arbeiten, wenn feststeht, dass nur quali-

fizierte Interessenten als Absatzchancen weitergegeben werden. Das Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign macht es Ihnen leicht, Interessenten im Marketing und im Vertrieb zu verwalten. Vertriebsmitarbeiter sind in der Lage, Interessenten zu prüfen und sie anhand vordefinierter Kriterien anzunehmen oder abzulehnen. Solchermaßen qualifizierte Interessenten kann dann der Vertrieb übernehmen und weiter pflegen.

Absatzchancen im Blick behalten

Abgestimmte Verwaltungsprozesse bei den Absatzchancen können die Abschlussquote erhöhen. Das bedeutet: Mit dem Einstiegspaket CRM können Ihre Mitarbeiter mehrere Vertriebsprozesse mit allen zugehörigen Aufgaben und Aktivitäten verwalten. Dabei werden die Prozesse in einzelne Phasen unterteilt. Jede Phase enthält Aktivitäten und Termine, die den verantwortlichen Teammitgliedern zugewiesen sind. Darüber hinaus können die Vertriebsmitarbeiter leicht neue Information hinzufügen und Datensätze pflegen, etwa zu den Erfolgsaussichten einer Absatzchance oder dem Wert eines potenziellen Abschlusses.

Vertriebsanalyse

Der Schlüssel zu einer stimmigen Organisation von Marketing und Vertrieb liegt in Berichts- und Analysefunktionen, mit denen sich die Führungskräfte und Mitarbeiter jederzeit ein aktuelles Bild von ihrer Leistung machen können. Das Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign bietet integrierte Analysefunktionen, mit denen jeder Mitarbeiter seine Aktivitäten genau im Auge behalten kann. Die Lösung hilft ihm, seine Leistung aktuell zu messen und liefert die Basis für fundierte Entscheidungen. Neben Ansichten auf Transaktionsebene stehen dem Vertriebsteam auch Berichte und Dashboards zur Verfügung, die eine personalisierte Echtzeit-Sicht

auf relevante Kennzahlen und Trends ermöglichen. Oder anders gesagt: Jeder Mitarbeiter im Vertrieb kann den genauen Status seines Vertriebskanals jederzeit abfragen. Das erlaubt es ihm, sich auf die besten Absatzchancen zu konzentrieren und seine Leistungsdaten und Abschlussquoten zu optimieren. Führungskräfte wiederum sind dank der Software in der Lage, den Umsatz auf Unternehmens-, Regional- und Mitarbeiterebene genauer vorherzusagen.

Ergänzende Services

Das Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign ist eines von drei Paketen, mit dem SAP Unternehmen einen schnellen und kostengünstigen Produktivstart ermöglichen möchte. Die Besonderheit: Einführung und Betrieb der On-Demand-Lösung werden durch ein hohes Maß an Service und Support flankiert. Zudem enthält die Lösung eine ganze Reihe intuitiver Hilfsfunktionen sowie Schulungs- und Supportwerkzeuge. Der klar definierte Umfang des Einstiegspaketes umfasst auch Konfigurations- und Implementierungsoptionen auf Basis erprobter Best Practices – das hält Ihre Kosten zuverlässig niedrig und stellt eine zügige und erfolgreiche Einführung sicher.

Die Vorteile in aller Kürze

Mit dem Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign können Sie:

- den Erfolg Ihrer Aktivitäten in Vertrieb und Marketing unmittelbar einsehen – und die Funktionen bei Bedarf zu einer vollständigen SAP-Business-ByDesign-Lösung ausbauen. Mit dem Einstiegspaket legen Sie den Grundstein für eine ERP-Software, die Ihrem Unternehmen neue Geschäftsperspektiven eröffnet.
- Softwarefunktionen einsetzen, um erfolgreich Interessenten zu generieren,

Das Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign umfasst CRM-Funktionalität von SAP auf On-Demand-Basis und eine Reihe ergänzender Services rund um die Einführung und den laufenden Betrieb. Das Paket macht es Ihnen möglich, leistungsstarke Funktionen für Marketing und Vertrieb schnell und zu kalkulierbaren Kosten einzuführen und zu konfigurieren.

- den Vertriebsprozess zu steuern und Geschäftsabschlüsse zu erzielen.
- die Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter steigern und den Schulungsbedarf senken – durch eine einheitliche Benutzeroberfläche, personalisierte Portale und integrierte Hilfsfunktionen
- von praxiserprobten Geschäftsverfahren sowie der bewährten Einführungsmethodik von SAP profitieren, um Ihre Wertschöpfung zu beschleunigen

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.

Zusammenfassung

Das Einstiegspaket CRM für SAP Business ByDesign umfasst bewährte Geschäftsverfahren zur Unterstützung von Vertrieb und Marketing. Das ermöglicht es Ihrem Vertrieb, schnell neue Interessenten zu gewinnen, Geschäftsabschlüsse wirkungsvoll zu beschleunigen und alle anderen Schritte im Verkaufsprozess präzise zu steuern. Mit dem Paket legen Sie zudem die Basis für eine vollständige ERP-Unternehmenslösung. Eine Einführungszeit von rund drei Wochen trägt dazu bei, dass sich Ihre Investition schnell bezahlt macht.

Geschäftliche Herausforderungen

- Mitarbeitern sicheren Zugriff auf relevante Geschäftsdaten ermöglichen
- Manuelle Dateneingaben minimieren
- Zentrale Geschäftsprozesse integrieren
- Leistungsfähigkeit von Vertrieb und Marketing steigern – und so auch die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen
- Klare Einsichten in alle Aspekte Ihres Geschäfts gewinnen und so die Basis für fundierte Entscheidungen legen

Die wichtigsten Funktionen

- **Schrittweise Softwareeinführung** – Sie führen SAP Business ByDesign Schritt für Schritt ein: Sie beginnen mit dem Einstiegspaket für Ihr Kundenbeziehungsmanagement und weiten später bei Bedarf den Funktionsumfang auf die vollständige ERP-Lösung aus.
- **Umfassende Einführungsservices** – Den Produktivstart beschleunigt die bewährte SAP-Methodik zur Softwareeinführung, die über 35 Jahre Erfahrung in sich vereint.
- **Kurze Einführungszeit** – Sie profitieren von einer schnellen Wertschöpfung, weil erfahrene SAP-Experten genau auf Ihre geschäftlichen und funktionalen Anforderungen eingehen.

Vorteile für Ihr Unternehmen

- **Schnell qualifizierte Interessenten gewinnen, Vertriebsprozesse effektiv steuern, erfolgreich neue Geschäfte abschließen** – Dank umfassender Funktionen für Marketing und Vertrieb, die sich bei Bedarf jederzeit zu einer vollständigen SAP-Business-ByDesign-Lösung ausbauen lassen.
- **Schnelle Wertschöpfung** – durch bewährte Geschäftsverfahren von SAP und eine zuverlässige Einführungsmethodik
- **Solide Rendite** – dank eines überzeugenden Preises

Weitere Informationen

Sie möchten mehr über SAP Business ByDesign und das Einstiegspaket CRM 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.

50 104 094 (11/02)

© 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 länder-spezifische 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.