

CRM-funksjonalitet i SAP Business All-in-One

Kundeorientert vekst



SAP Business
All-in-One

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Agenda



Hvordan overleve og vokse i dagens økonomi

Innføre CRM-funksjonalitet i SAP Business All-in-One

Fordeler og kundesuksess

Neste trinn

Disse nye utfordringene gjør det nødvendig med kunderettete strategier



Markedsføring

Organisasjoner må levere en konsistent og unik kundeopplevelse i alle kanaler for å maksimere avkastning på investert kapital for markedsføring

Salg

Det er nødvendig å styre hele kundeopplevelsen, og ikke bare salgstransaksjonen, for å oppnå vekst



Kundeservice

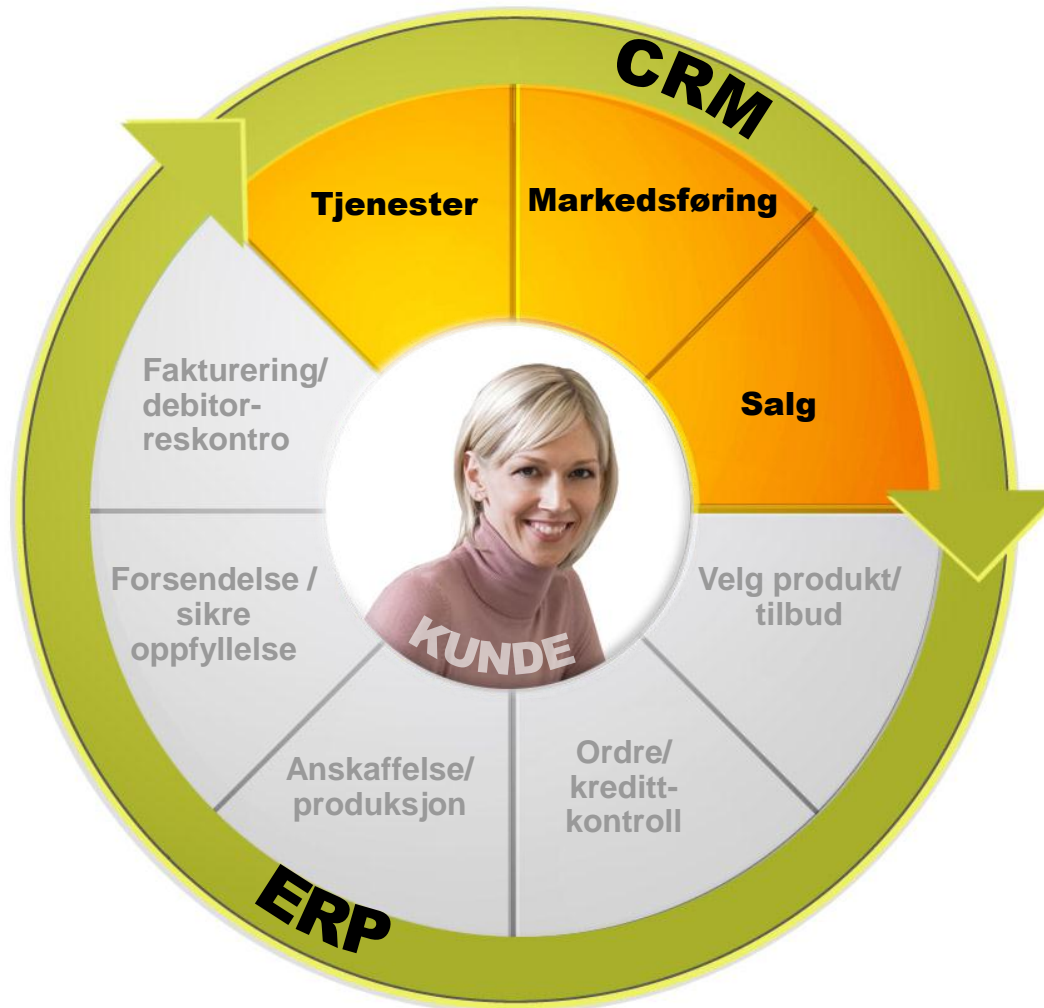
Informerte kunder legger listen høyere og forventer mer fra bedriften

Kilde: The Economist Intelligence Unit, 2007 "Improving customer relationships: An integrated approach."

Mange selskaper velger CRM-løsninger for å løse disse utfordringene



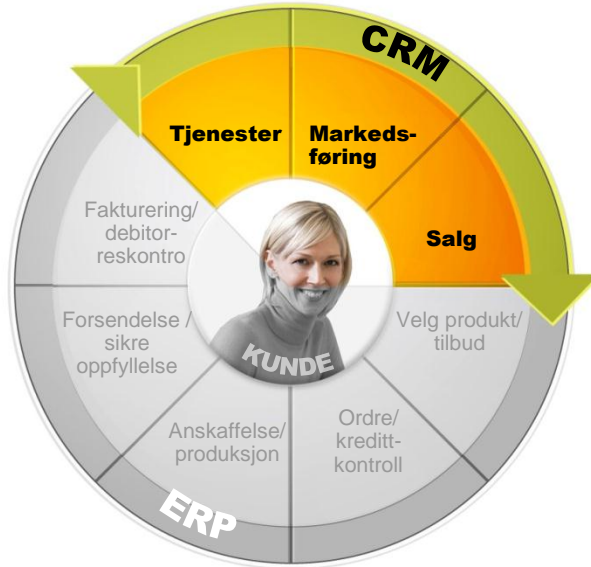
Men CRM er bare en del av en komplett løsning...



Uten hele bildet vet du ikke hvem som er dine beste kunder



HVIS DU RULLER UT ISOLERT FRONT-OFFICE CRM



- Store pengebeløp
- Lojal relasjon
- Ingen åpne saker
- Løsning etter første samtale 90 %, gjsn. samtaletid < 3 minutter

Feil konklusjon:
Dette er en toppkunde

Feil strategi

VIL DU GÅ GLIPP AV DET SANNE 360° KUNDEPERSPEKTIVET



- Innkjøp med lave marginer
- Mange returnerte produkter
- Mange fakturaer med problemer
- Hyppige hasteordrer

Riktig konklusjon:
Denne kunden er ulønnsom

Riktig strategi

Bare integrerte, ende-til-ende-prosesser gir deg hele bildet

Agenda



Hvordan overleve og vokse i dagens økonomi

Innføre CRM-funksjonalitet i SAP Business All-in-One

Fordeler og kundesuksess

Neste trinn

Bare SAP leverer forhåndsintegreerte ende-til-ende-prosesser beregnet på mellomstore bedrifter



Hovedfordelene med CRM-funksjonaliteten i SAP Business All-in-One:

- Innebygd integrasjon med ERP-funksjonalitet i SAP Business All-in-One
- Førsteklasses funksjonalitet for markedsføring, salg, service og analyse
- Intuitiv, brukervennlig design for rask tilpasning med minimal opplæring
- Erfarne, kvalifiserte partnere som tilbyr rask, kostnadseffektiv utrulling
- Attraktive priser for mellomstore bedrifter

Fordelen med SAP: Integrert CRM og ERP



Effektiviser hele ende-til-ende-prosessen fra lead til bestilling og betaling



Fordelen med SAP: Førsteklasses funksjonalitet for salg, service og markedsføring



- Inkludert i CRM-funksjonalitet i SAP Business All-in-One
- Del av standard for SAP CRM 7.0 [kan tilføyes]



CRM-funksjonaliteten i SAP Business All-in-One er basert på SAP CRM 7.0, så du kan gjøre følgende:

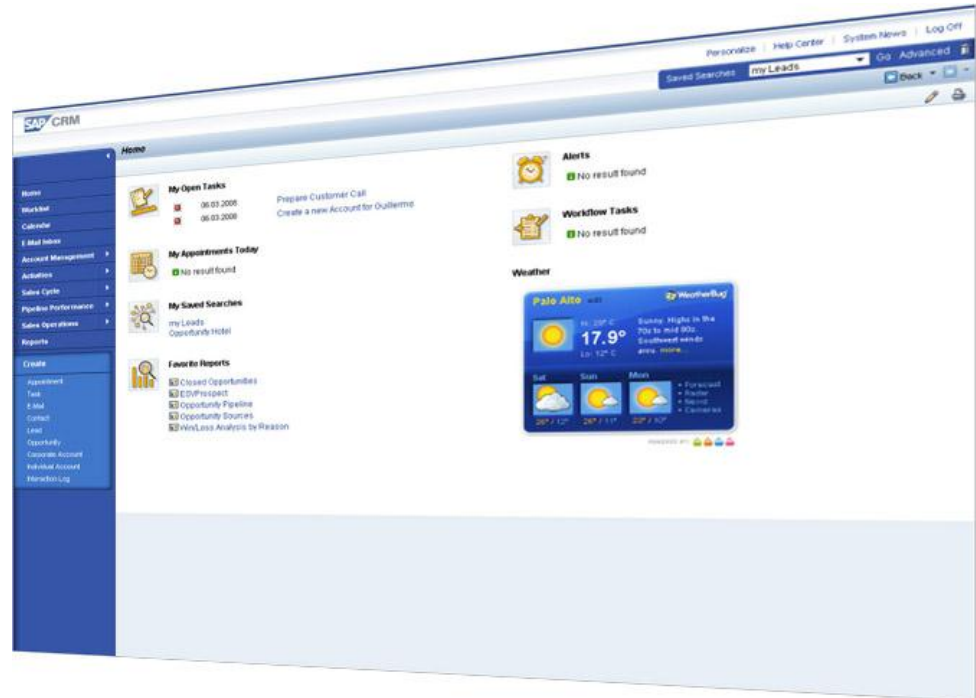
- Utnytte de siste innovasjonene i SAPs markedsledende SAP CRM 7.0 produkt
- Starte med prosessene som er mest relevante for din bedrift og utvide enkelt når det trengs
- Holde deg innenfor budsjettet - løsningen har en pris som mellomstore bedrifter har råd til

Fordelen med SAP: Intuitiv, brukervennlig design fremmer tilpasning og forbedrer produktiviteten

SAP

Viktige brukerfunksjoner

- Brukervennlig design
- Intuitiv navigering
- Gruppevareintegrasjon
- Persontilpasning
- Enkelt brukergrensesnitt
- Fleksibel adhocspørring
- Sanntidsrapportering
- Sluttbrukerkonfigurasjon



STEADFAST.as
Fleksibel. Løsningsorientert. Ansvarlig.

Fordelen med SAP: Kvalifiserte, erfarne implementeringspartnere



Implementeringspartnere med bransjeksperise

Forhåndskonfigurert system

Forhåndsdefinert prosjektomfang

RASK IMPLEMENTERING

BEGRENSET BEHOV FOR KONFIGURASJON

RASK BRUKERTILVENNING

LAVE KOSTNADER



STEADFAST.as
Flexibel. Løsningsorientert. Ansvarlig.

Agenda



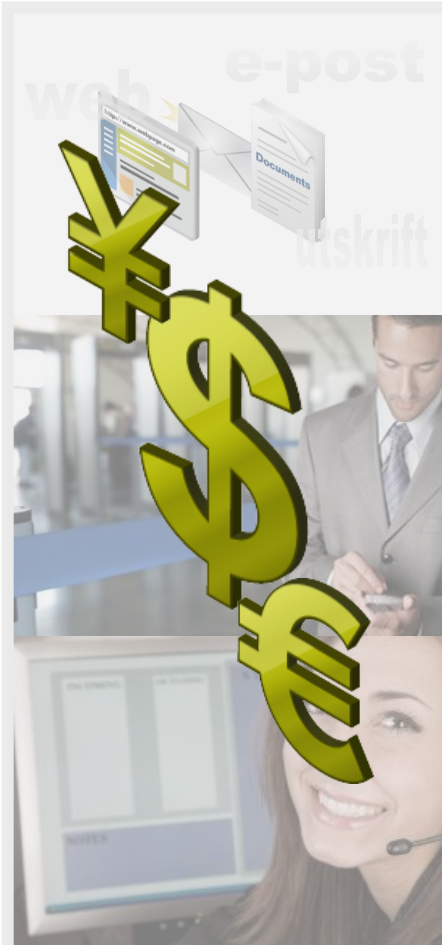
Hvordan overleve og vokse i dagens økonomi

Innføre CRM-funksjonalitet i SAP Business All-in-One

Fordeler og kundesuksess

Neste trinn

Fordel: Oppnå markedsførings-, salgs- og serviceresultater raskt



Fordeler med integrert markedsføring, salg og service:

- Øk effektiviteten for markedsføringsinitiativer og leadgenerering
- Reduser salgssykluser, øk suksessrater, maksimer salgsproduktivitet og andel av kundepotensial, og reduser kostnader for solgte varer
- Forbedre kundelojalitet og -binding ved å skreddersy tjenestene til kundenes behov, tilby verdiøkende tjenester for å øke inntekter og lønnsomhet
- Øk effektiviteten for Interaction Center, øk antall samtaler per agent, optimer bemanningsnivå, reduser svartider og øk kundetilfredshet
- Gjør Internett til en lønnsom interaksjonkanal

Forbedre i tillegg den samlede konkurranse- dyktigheten til forretningsvirksomheten

SAP

Gled kundene



Forstå kundene slik at du bedre kan oppfylle behovene deres

Lever en førsteklasses opplevelse - effektiviser prosesser i hele virksomheten slik at kundekontakten er konsistent, presis og rask

Gi teamet større innflytelse



Gjør tilpasning mulig med intuitivt og interaktivt brukergrensesnitt

Øk aktiviteten med omfattende innsyn i nøkkeldata i sanntid

Stimuler til samarbeid i hele forretningsnettverket

Gjør bedriften større



Dra fordel av innsikt som skiller bedriften fra konkurrentene

Tilpass virksomheten raskt når behovene endres og nye muligheter dukker opp

Muliggjør ekspansjon til nye bransjer og områder med programvare som kan vokse med bedriften

STEADFAST.as
Fleksibel. Løsningsorientert. Ansvarlig.



- 30 - 50 % større rekkevidde for markedsføringskampanjer
- Opptil 20 % forbedret kryssalg og oppsalg
- 8 - 10 % høyere avslutningsrater



- 15 - 25 % mindre tid på problemløsning
- 10 - 20 % færre ordrefeil
- Opptil 20 % kortere syklustid fra ordre til levering



- Opptil 20 % høyere marginer
- 10 - 15 % reduserte servicekostnader
- 5 - 10 % økte kundebindingrater

Hjemmehandel integrerer serviceprosessene med SAP® CRM



RASKE FAKTA

Selskap

- Navn: Home Shopping Europe GmbH (HSE24)
- Bransje: Detaljhandel
- Produkter og tjenester: Hjemmehandel
- Inntekt: 286 millioner euro (i 2006)
- Ansatte: 2040
- Nettsted: www.hse24.net
- SAP®-løsninger og -tjenester: SAP Customer Relationship Management-applikasjon (SAP CRM), SAP for Retail-løsningsportefølje
- Implementeringspartner: cm4 GmbH & Co. KG

"Vi har nådd målene våre. Vi er veldig fornøyd med at implementeringen av SAP CRM har forbedret servicekvaliteten vår betraktelig, ikke minst ved å øke andelen fullførte forespørsler ved første anrop."

Norbert Paulus

Sjef for kringkasting og IT
Home Shopping Europe GmbH

Utfordringer og muligheter

- Implementere en ny plattform for salgs- og tjenesteprosesser
- Erstatte heterogene gamle systemer
- Administrere avanserte prosesser for callcenterne, service og salg i sanntid
- Utnytte mulighetene i flere kanaler
- Oppnå bedrift til kunde-fokus

Målsetning

- Utnytte "Kunden vet best"-prosjektet for å sikre at fokus er rettet mot kunden i hver enkelt prosess
- Øke kundetilfredsheten ved å forbedre servicekvaliteten
- Integrere alle kunderelaterte salgs-, service- og markedsføringsprosesser på en sentral plattform
- Optimere prosesser

Hvorfor SAP?

- Sømløs integrering av kunderettede prosesser med eksisterende SAP-programvare
- Forhåndsconfigurert applikasjon for rask implementering
- Ekspertise fra detaljhandel, media og teknologi fra cm4 GmbH & Co. KG
- Fremtidssikker plattform

Fordeler

- Høyere kvalitet på kundeservice
- Omfattende rådgivning og problemløsning for første kundeforhold medfølger
- Mulighet for sentral dokumentering av kundekommunikasjon



STAWAG: Økt salgseffektivitet med SAP® CRM og SAP NetWeaver®



RASKE FAKTA

Selskap

- Navn: Stadtwerke Aachen AG
- Bransje: Forsyningsanlegg
- Produkter og tjenester: Elektrisitet, naturgass, drikkevann og fjernvarme
- Inntekt: 350 millioner euro
- Ansatte: 360
- Nettsted: www.stawag.de
- SAP®-løsninger og -tjenester: SAP® Customer Relationship Management-applikasjon (SAP CRM), SAP NetWeaver®-teknologiplattform
- Implementeringspartnere: SAP Consulting, crm consulting AG, FACTUR Billing Solutions GmbH, regio it aachen gmbh, ENERKO INFORMATIK GmbH

"De integrerte prosess- og tjenestebaserte forretnings-løsningene, utformet i tråd med prinsippene for tjenesteorientert arkitektur for forretnings-applikasjoner, gir konkurransefordeler for bedrifter i nåtid og fremtid."

Horst Velten
IT-koordinator i Salg
Stadtwerke Aachen AG

Utfordringer og muligheter

- Navigere i et deregulert energimarked
- Integrere eksisterende SAP®- og ikke-SAP-applikasjoner
- Kombinere isolerte datasett og distribusjonsapplikasjoner i ett portalgrensesnitt
- Utvikle en webtjeneste for toveis datautveksling

Målsetning

- Utvikle en brukervennlig løsning for å støtte prosesser ved kommersielt salg til kunder
- Automatisere manuelle behandlingstrinn og integreringshull

Implementeringshovedpunkt

- Fullført innenfor tidsramme og budsjett
- Raskere systemtilpasning
- Enkel overgang

Hvorfor SAP?

- Bransjespesifikk støtte ved kommersielt salg til kunder
- Beste forhold mellom kostnad og ytelse
- Enkel og pålitelig integrering av eksisterende SAP®- og ikke-SAP-applikasjoner med SAP NetWeaver®-teknologiplattformen
- Langsiktige mål i tjenesteorientert arkitektur for forretningsapplikasjoner

Fordeler

- Mer effektive salgsprosesser
- Mer effektive salgsfremstøt og flere muligheter for kryssalg



STEADFAST.as
Fleksibel. Løsningsorientert. Ansvarlig.

Agenda



Hvordan overleve og vokse i dagens økonomi

Innføre CRM-funksjonalitet i SAP Business All-in-One

Fordeler og kundesuksess

Neste trinn

Forretningsfordeler

1

- 360° kundeperspektiv
- Forhåndsintegreerte ende-til-ende-forretningsprosesser i CRM og ERP
- Bedre beslutningstaking med sanntidstilgang til data

**Bedre
kunderelasjoner
og kostnads-
reduksjon**

Produktfunksjoner

2

- Toppmoderne webgrensesnitt
- Forhånds konfigurert støtte for markedsføring, salg og service
- Utformet spesiet for mellomstore bedrifter

**Rask avkastning
på investert
kapital**

Implementeringstjenester

3

- Erfarne, kvalifiserte partnere
- Rask og kostnadseffektiv utrulling

CRM-funksjonalitet i SAP Business All-in-One

Kundeorientert vekst



SAP Business
All-in-One

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

