

Zdecydowana większość dzisiejszych klientów jest doskonale poinformowana. Mają dużą wiedzę o firmie, jeszcze zanim skontaktują się z nimi jej przedstawiciele handlowi. Na tak trudnym rynku, istnieje konieczność prowadzenia takiej polityki obsługi klienta, która wyróżni firmę na tle jej konkurentów. Aplikacja SAP® Customer Relationship Management pomaga budować silną pozycję rynkową poprzez utrzymywanie trwałych relacji z klientami firmy.



SAP® CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

PODSTAWA WYJĄTKOWEJ OBSŁUGI KLIENTA OBSŁUGA NAJWAŻNIEJSZYCH PROCESÓW BIZNESOWYCH W CAŁYM PRZEDSIĘBIORSTWIE

Marketing - ujednoczenie i usprawnienie procesów marketingowych, w tym zarządzania zasobami marketingowymi, segmentacją i zewnętrznymi listami, kampaniami, potencjalnymi klientami, promocjami handlowymi i analizami marketingowymi.

Sprzedaż - pozyskiwanie, rozwój i utrzymanie rentownych relacji z klientami dzięki funkcjom planowania i prognozowania sprzedaży oraz zarządzania obszarami sprzedaży, kontaktami, działaniami, szansami, ofertami, zamówieniami, konfiguracją produktów, cennikami, fakturowaniem i umowami.

Serwis - zwiększenie ogólnych przychodów z działalności serwisowej oraz rentowności usług dzięki efektywnemu wsparciu marketingu i sprzedaży. Skuteczniejsze zarządzanie zleceniami serwisowymi, umowami, reklamacjami i zwrotami, naprawami zarówno u klienta jak i we własnej siedzibie, gwarancjami, planowaniem zasobów, e-usługami oraz analizami całej działalności serwisowej. Funkcjonalność wspomagająca centra telefonicznej obsługi klienta, świadczenie usług w terenie i e-serwis gwarantuje elastyczne opcje realizacji.

Zarządzanie partnerami handlowymi - zwiększenie rentowności i lojalności partnerów handlowych dzięki funkcjom zarządzania relacjami z partnerami. Usprawnienie procesów rekrutacji partnerów i zarządzania współpracą z nimi, optymalizacja komunikacji, marketingu i prognozowania sprzedaży w poszczególnych kanałach, zarządzanie zamówieniami partnerów, obsługa partnerów handlowych oraz tworzenie analiz na potrzeby partnerów i osób odpowiadających za ten kanał dystrybucji.

Centrum obsługi klienta - uzyskanie maksymalnej lojalności klienta, obniżenie kosztów i zwiększenie przychodów poprzez przekształcenie centrum obsługi klienta w strategiczny kanał interakcji dla marketingu, sprzedaży i serwisu z wykorzystaniem wszystkich form komunikacji z klientem.

Skuteczna realizacja czynności związanych z telemarketingiem, telesprzedażą, obsługą klienta i centrum „helpdesk”

kanal WWW - zwiększenie sprzedaży i obniżenie kosztów transakcji dzięki przekształceniu Internetu w wartościowy kanał sprzedaży, marketingu i serwisu dla firm i klientów indywidualnych. Zwiększenie rentowności i zdobycie nowych rynków dzięki w pełni zintegrowanemu kanałowi WWW, oferującemu obsługę e-marketingu, e-handlu i e-serwisu, a także w bogate funkcje analityczne.

SAP Business Communications Management - zarządzanie kontaktami przychodzącymi i wychodzącymi w rozproszonych lokalizacjach i przy wykorzystaniu różnych form komunikacji. Integracja wielokanałowej komunikacji z procesami biznesowymi obejmującymi klientów, w celu zapewnienia im i partnerom spójnej i efektywnej obsługi.

Zarządzanie ofertami w czasie rzeczywistym (RTOM) - skuteczne przekształcanie interakcji z klientem w szansę sprzedaży. Planowanie, opracowywanie i realizacja ofert sprzedaży typu cross-selling i up-selling oraz ofert mających utrzymać istniejących klientów, umów SLA itp.

Zarządzanie promocjami handlowymi - zwiększenie skuteczności promocji handlowych dzięki analizie i sprawniejszemu zarządzaniu funduszami marketingowymi, promocjami i handlem detalicznym. Pełna integracja systemami back-office.

„Potrzebowaliśmy jednej platformy umożliwiającej komunikację i współpracę z naszymi partnerami handlowymi. Wiemy, że aplikacja SAP CRM będzie dobrze zintegrowana z naszym systemem back-office opartym na SAP ERP”.

Chris Meiser, wiceprezes ds. operacyjnych, Tallard Technologies Inc

Tallard Technologies oczekuje, że aplikacja SAP® Customer Relationship Management pozwoli osiągnąć 144-procentowy wewnętrzny zwrot z inwestycji. Dzięki lepszemu zarządzaniu szansami przychody w roku 2007 wzrosły o ponad 268 tysięcy USD, a większa przejrzystość stanu zapasów zapewniła dodatkowe przychody na poziomie 20 tysięcy USD.



„Dzięki rozwiązaniu SAP CRM zoptymalizowaliśmy aktywności pracowników działu sprzedaży, obniżyliśmy koszty administracyjne i usprawniliśmy procesy obsługi klienta”.

Klaus Heep, dyrektor ds. informatyki, Infracore GmbH & Co. Höchst KG

ROZWÓJ DZIĘKI KLIENTOM

DOSKONAŁA WSPÓŁPRACA I WYSOKI POZIOM OBSŁUGI KLIENTÓW

Aplikacja SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) zapewnia elastyczność niezbędną do szybkiego zbudowania przewagi konkurencyjnej oraz zagwarantowania klientom wysokiego poziomu obsługi. SAP CRM posiada intuicyjny interfejs użytkownika i tym samym jest łatwo przez nich akceptowany, zwiększa ich produktywność i zapewnia szybkie korzyści, a jednocześnie ułatwia realizację strategicznych założeń w zakresie zarządzania relacjami z klientami. Udostępnia też najlepsze funkcje obsługi klienta oraz wspomaga kompleksowe procesy branżowe.

Satysfakcja klientów

Aplikacja SAP CRM ułatwia skuteczną komunikację i obsługę klienta za pośrednictwem wszystkich kanałów komunikacji.

Elastyczne narzędzie pracy dla całego zespołu

SAP CRM umożliwia pracę w dowolnym miejscu i czasie. Udostępniane w czasie rzeczywistym kompleksowe informacje o kliencie pozwalają efektywnie współpracować w ramach globalnej sieci biznesowej.

Rozwój firmy

Rozwiązanie SAP CRM upraszcza dostęp do informacji o kliencie, dzięki czemu przedsiębiorstwo może rozwijać się szybciej, gwarantując wysoki poziom obsługi oraz maksymalnie wykorzystując swoją przewagę biznesową.

STRATEGIA ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z KLIENTEM ZMIENIA SIĘ FIRMA INNA NIŻ WSZYSTKIE

„Naszym podstawowym celem jest dostarczanie najlepszych rozwiązań dla wszystkich klientów i jednocześnie efektywne zarządzanie naszym przedsiębiorstwem”.

Jan Pope, dyrektor ds. informatycznych, Avid Technology Inc.

Firma Avid wdrożyła rozwiązanie SAP® Customer Relationship Management w celu ujednoczenia procesów obsługi klienta w działach marketingu, sprzedaży i obsługi klienta. Firma uzyskała 68-procentową stopę zwrotu z inwestycji dzięki pozyskaniu nowych klientów i prowadzeniu skuteczniejszych kampanii marketingowych.

Wyróżnienie firmy na tle konkurencji

Skuteczne zarządzanie relacjami z klientem wiąże się ze stworzeniem z nim bliskich więzi i wyróżnieniem swojej firmy na tle konkurencji. Klienci często są świadomi szczegółów ofert konkurencji i zapoznali się z opiniami o firmie – zarówno dobrymi jak i złymi.

W tym kontekście, zarządzanie kontaktami z klientem nie oznacza już tylko usprawnienia działań związanych ze sprzedażą, usługami i marketingiem. Gdy informacje są tak łatwo dostępne, na rynku oferowanych jest jednocześnie wiele produktów, a marże maleją, kluczem do sukcesu jest możliwość wyróżnienia się.

Aby to osiągnąć, niezbędne jest dobre zaprojektowanie i stałe monitorowanie procesów biznesowych oraz wszystkich kanałów komunikacji między firmą a klientem.

Rozwiązanie SAP CRM zapewnia elastyczność, dzięki której można zaoferować klientowi wyjątkową obsługę. Ułatwia działanie w wielu różnych sytuacjach związanych z marketingiem, sprzedażą i usługami, ponieważ obsługuje różnorodne, kompleksowe procesy biznesowe. SAP CRM można wdrażać stopniowo i łatwo rozszerzać jego funkcjonalność wraz ze zmieniającymi się potrzebami klientów i rozwojem środowiska biznesowego.

Dzięki SAP CRM można stworzyć spójną politykę obsługi klienta we wszystkich kanałach komunikacji. Szybki dostęp do precyzyjnych i kompletnych informacji pozwala maksymalnie wykorzystać każdą interakcję z klientem.

Nowe standardy zarządzania relacjami z klientem

W ciągu 35 lat SAP stał się globalnym liderem w dziedzinie oprogramowania biznesowego. Obsługuje ponad 43 tysiące klientów na całym świecie, wśród których są przedsiębiorstwa wszystkich branż, typów i wielkości. Firma utrzymuje silną pozycję między innymi dzięki najnowszej generacji oprogramowaniu do zarządzania relacjami z klientem, które cechuje wyjątkowa szybkość działania i elastyczność.

„Firma SAP jest dla nas najlepszym partnerem, ponieważ była skłonna podjąć długoterminową współpracę i zapewniła nas, że w dwustu procentach poprze nasze wysiłki”.

Nancy Khanna, menedżer pionu informatyki, Avaya GlobalConnect Ltd.

Firma Avaya GlobalConnect wdrożyła aplikację SAP® Customer Relationship Management, aby mieć pewność, że informacje o klientach będą łatwo dostępne dla wszystkich pracowników sprzedaży, marketingu i usług. Firma osiągnęła 129-procentową stopę zwrotu z inwestycji dzięki zwiększeniu przychodów ze sprzedaży i usług.



„Aplikacja SAP CRM pomaga nam utrzymywać najwyższy światowy poziom świadczonych usług i osiągać wyższe przychody przy niższych kosztach niż nasi konkurenci. Jest oczywiste, że dzięki temu czerpiemy ogromne korzyści”.

Ann Bennetts, menedżer centrum obsługi klienta, Engen Petroleum Ltd

Firma Engen uzyskała po trzech latach znaczny zwrot z inwestycji, dzięki zwiększeniu o 10% zysków z telesprzedaży, skutecznej windykacji, poprawieniu wskaźników satysfakcji klienta oraz obniżeniu kosztów infrastruktury informatycznej.

ROZWIĄZANIE, KTÓRE ROŚNIE WRAZ Z FIRMA

SAP CRM POMAGA KONCENTROWAĆ SIĘ NA KLIENTACH

SAP® Customer Relationship Management pomaga koncentrować się na klientach

Przyspieszenie rozwoju

SAP CRM pozwala zwiększyć przychody firmy poprzez wzrost lojalności klientów, szybsze wprowadzanie nowych produktów na rynek oraz realizację większej liczby transakcji sprzedaży. Umożliwia również tworzenie nowych kanałów pozyskiwania klientów oraz znajdowanie nisz rynkowych. Pomaga również zespołom sprzedaży skoncentrować się na zadaniach strategicznych, co umożliwia im skuteczniejsze działanie i zawieranie większej liczby transakcji.

Utrzymanie doskonałości operacyjnej

SAP CRM pomaga firmom zwiększyć wydajność i skuteczność procesów biznesowych, przy jednoczesnym podnoszeniu poziomu usług, obniżeniu kosztów i wyeliminowaniu błędów. Dzięki niemu skraca się cykl przetwarzania danych, możliwe jest także zwiększenie dokładności zamówień, ograniczenie sporów związanych z fakturowaniem i obniżenie kosztów magazynowania. Zastosowanie tanich kanałów interakcji, takich jak samoobsługa przez internet i zarządzanie zamówieniami online, pozwala szybciej rozwiązywać problemy przy jednoczesnym podniesieniu poziomu zadowolenia klientów.

Większa skuteczność działania w porównaniu z konkurencją

Klienci, którzy wdrożyli SAP CRM zwiększyli zadowolenie swoich klientów, wyróżniając swoją firmę na tle konkurencji. Ich procesy biznesowe są zaprojektowane tak, by możliwa była szybka reakcja na zmieniające się warunki rynkowe i oczekiwania odbiorców. Teraz, kanały komunikacji z firmą są w pełni dostosowane do potrzeb i preferencji klientów, zapewniając im wygodę we wszystkich punktach kontaktu.



„Firma Molex jest w pełni skoncentrowana na klientach”.

Bryan Blankley, dyrektor ds. zarządzania relacjami z klientem, Molex Inc.

Aplikacja SAP® Customer Relationship Management pomogła firmie Molex rozwinąć ofertę dla nowych segmentów rynkowych, zwiększyć przejrzystość całego łańcucha sprzedaży i usprawnić wiele procesów z nią związanych. Dzięki zwiększonym przychodom oraz możliwości obniżenia kosztów firma uzyskała 97-procentowej stopy zwrotu z inwestycji w aplikację SAP CRM.

LIDER WŚRÓD APLIKACJI BIZNESOWYCH

ZWIĘKSZENIE WARTOŚCI BIZNESOWEJ

Marketing	Web Channel	Interaction Center	Channel Management	Marketing Resource Management		Segmentation & List Management		Campaign Management		Trade Promotion Management		Lead Management		Access Modes	Analytics
				Sales Planning & Forecasting	Territory Management	Accounts & Contacts	Opportunity Management	Quotation & Order Management	Pricing & Contracts	Incentive & Commission Management	Time & Travel				
				Service Order Management	Service Contract Management	Complaints & Returns	In-House Repair	Case Management	Installed-Base Management	Warranty Management	Resource Planning				

Mapa rozwiązań dla aplikacji SAP® Customer Relationship Management

Mapy rozwiązań SAP to wielopoziomowe schematy procesów, skonstruowane na podstawie informacji od klientów i analityków branżowych oraz wiedzy technicznej, jaką firma SAP uzyskała dzięki doświadczeniu i prowadzonym badaniom.

Pomagają one wizualizować, planować oraz wdrażać spójne, zintegrowane i kompletne rozwiązania informatyczne. Przedstawiają sposób, w jaki rozwiązania SAP wspomagają poszczególne procesy biznesowe.

Dzięki mapom rozwiązań można szybko poznać rozwiązania biznesowe oraz korzyści, jakie mogą one zapewnić firmom. Mapa rozwiązań dla aplikacji SAP CRM jest dostępna pod adresem www.sap.com/crm

NOWEJ GENERACJI ROZWIĄZANIE DO ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z KLIENTEM SZYBKIE KORZYŚCI



Rozwiązanie, które rozwija się wraz z firmą

Wykorzystując swoje ponad 30-letnie doświadczenie w dziedzinie systemów zarządzania relacjami z klientem, firma SAP stworzyła wyjątkowe podejście do systemów CRM - klient może wybrać odpowiednie rozwiązanie odpowiadające jego potrzebom biznesowym oraz rozbudowywać je wraz z rozwojem firmy i zmieniającymi się potrzebami jej klientów. Takie podejście oferuje elastyczne opcje wdrażania, dzięki czemu możliwe jest szybkie osiągnięcie korzyści oraz wsparcie - w odpowiednim dla przedsiębiorstwa momencie - strategicznych inicjatyw w zakresie zarządzania relacjami z klientem.

Niezależnie od tego, z jakiego rozwiązania CRM klient aktualnie korzysta, może w łatwy sposób wdrożyć funkcjonalności aplikacji SAP CRM. Dzięki temu zwiększy się wydajność i elastyczność biznesowa infrastruktury zarządzania relacjami z klientem i możliwe będzie przyrostowe wdrażanie kolejnych funkcjonalności i scenariuszy.

To ewolucyjne podejście chroni wcześniejsze inwestycje informatyczne i może przyczynić się do istotnych oszczędności. Nowi klienci SAP również mogą skorzystać z elastyczności aplikacji - niezależnie od tego, czy potrzebują rozwiązania obejmującego całe przedsiębiorstwo, z możliwością rozbudowy wraz z rozwojem firmy, czy też chcą po prostu dokonać standaryzacji bieżącego środowiska informatycznego.

Rozwiązanie SAP CRM może być udostępniane w formie modułowych elementów, łączących oprogramowanie, najlepsze praktyki oraz usługi pomagające wykorzystać wiedzę biznesową SAP. Takie podejście gwarantuje szybką implementację i zwrot z inwestycji, przy minimalnym poziomie ryzyka.

Niezależnie od wybranego sposobu wdrożenia nowego rozwiązania, platforma technologiczna SAP NetWeaver® ułatwia integrację innych systemów z rozwiązaniami i aplikacjami SAP. SAP NetWeaver łączy systemy informatyczne

i wykorzystuje istniejące infrastruktury informatyczne, aby połączyć użytkowników, informacje i procesy biznesowe ponad granicami technologicznymi i organizacyjnymi.

Terażniejszość i przyszłość

Aplikacja SAP CRM zapewnia kompletną funkcjonalność niezbędną do obsługi wszystkich rodzajów działalności związanych z klientem, w działach marketingu, sprzedaży i usług oraz we wszystkich kanałach komunikacji.

Funkcjonalność oferowana dziś przez aplikację SAP CRM to nie wszystko. Firma SAP wciąż rozszerza ofertę w zakresie zarządzania relacjami z klientem, aby mieć pewność, że jej produkty są najlepszym wyborem dla tych przedsiębiorstw, które chcą się rozwijać i prętnie działać na konkurencyjnym rynku, osiągając przy tym doskonałość operacyjną.

50 044 052 (08/08)

©2008 SAP AG.

Wszelkie prawa zastrzeżone. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge oraz nazwy innych produktów i usług SAP wymienione w niniejszym dokumencie, a także ich znaki graficzne (logo) są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy SAP AG w Niemczech i innych krajach. Pozostałe nazwy produktów i usług wymienione w niniejszym dokumencie są znakami towarowymi odpowiednich podmiotów. Dane zawarte w niniejszym dokumencie służą jedynie celom informacyjnym. Lokalne specyfikacje produktów mogą być inne od przedstawionych.

Niniejsze materiały mogą ulec zmianie bez wcześniejszego powiadomienia. Niniejszy materiał jest dostarczany przez firmę SAP AG i jej spółki stowarzyszone („Grupę SAP”) jedynie do celów informacyjnych, bez jakichkolwiek gwarancji. Grupa SAP nie bierze odpowiedzialności za błędy lub pominięcia dotyczące niniejszych materiałów. Jedynymi gwarancjami dotyczącymi produktów i usług Grupy SAP są gwarancje udzielone w jawnych deklaracjach gwarancyjnych dołączonych do produktów lub usług. Żadne przedstawione w niniejszym dokumencie informacje nie mogą być interpretowane jako dodatkowa gwarancja.

SAP Polska Sp. z o.o.
ul. Wołoska 5, bud. Taurus
02-675 Warszawa
T 022/5416606
F 022/5416607
www.sap.pl

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



STRATEGIE UKIERUNKOWANE NA KLIENTA

SAP CRM TO NAJLEPSZY WYBÓR

Obszar	Korzyści
Marketing	<ul style="list-style-type: none">▪ Podejmowanie trafnych decyzji biznesowych na podstawie pełnych informacji o kliencie.▪ Przyspieszenie działań marketingowych i wprowadzania produktów na rynek.▪ Uzyskanie maksymalnej przejrzystości i kontroli całego procesu marketingowego.▪ Generowanie popytu.▪ Zwiększenie zwrotu z inwestycji marketingowych.
Sprzedaż	<ul style="list-style-type: none">▪ Rozwijanie dochodowych relacji z klientami.▪ Koncentracja na najbardziej produktywnych działaniach.▪ Eliminowanie barier utrudniających zwiększenie produktywności.▪ Zwiększenie wydajności sprzedaży.
Serwis	<ul style="list-style-type: none">▪ Przekształcenie usług w dochodową działalność.▪ Zwiększenie lojalności klientów.▪ Zwiększenie przychodów.▪ Obniżenie kosztów obsługi klienta i pracy w terenie.▪ Ograniczenie usług świadczonych bezpłatnie.
E-commerce	<ul style="list-style-type: none">▪ Zwiększenie przychodów i zasięgu rynkowego.▪ Zwiększenie wygody klienta i jego zadowolenia.▪ Obniżenie kosztów sprzedaży i obsługi.▪ Budowanie lojalności klienta.▪ Zwiększenie rentowności sprzedaży i usług.
Centrum Obsługi Klienta	<ul style="list-style-type: none">▪ Zwiększenie zadowolenia klienta.▪ Zwiększenie wiarygodności wobec klientów.▪ Zwiększenie przychodów i produktywności.▪ Zarządzanie cyklem życia interakcji z klientem.
Zarządzanie kanałem partnerskim	<ul style="list-style-type: none">▪ Zwiększenie przychodów dzięki efektywnej współpracy handlowej.▪ Obniżenie kosztów obsługi kanałów pośrednich.▪ Wzrost zadowolenia partnerów i skuteczne wsparcie ich działalności.▪ Uzyskanie maksymalnej wartości dla klientów poprzez tworzenie nowych możliwości dla partnerów.

Aby uzyskać więcej informacji o tym, jak SAP może pomóc usprawnić zarządzanie relacjami z klientem, proszę skontaktować się z przedstawicielem firmy SAP lub odwiedzić stronę www.sap.com/crm