

CRM MIT SAP® BUSINESS ONE

STETIG NEUE KUNDEN GEWINNEN – GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN NACHHALTIG PFLEGEN

Ihr Unternehmen möchte Verkaufsprozesse schneller zum Erfolg bringen und Kunden rundum exzellent betreuen? Setzen Sie hierzu auf die leistungsfähigen CRM-Instrumente von SAP® Business One. Sie können Verkaufsprozesse automatisieren, Aktivitäten im Vertriebszyklus effizient verwalten und Ihr Unternehmen einfacher steuern – vom Erstkontakt über das Angebot, den Verkaufsabschluss bis hin zum Kundendienst und Support. Durch die enge Verknüpfung von Marketing, Verkauf und Service behalten Sie jederzeit Ihre Kunden und Interessenten im Blick. Sie können Anforderungen schnell verstehen und Ihre Kunden optimal betreuen.

Mit effizienter Vertriebssteuerung und dem Management für Ihre Verkaufschancen (Opportunities) erfassen Sie sofort alle relevanten Informationen wie eine Lead-Quelle, mögliche Wettbewerber, das Investitionsvolumen oder eine potenzielle Verkaufsphase. Mühelos synchronisieren Sie Aufgaben, Kontakte und Opportunities zwischen SAP Business One und Microsoft Outlook. So stehen Ihnen Kontaktdaten aus E-Mails jederzeit in der Kundenhistorie zur Verfügung. Sie können schnell Angebote erstellen, Aufträge erfassen, die Verfügbarkeit Ihrer Produkte prüfen und lagerübergreifend die Auslieferung veranlassen.

Sie möchten in Echtzeit auf Service- und Supportanfragen reagieren und die Kundenzufriedenheit dauerhaft steigern? SAP Business One bietet Ihnen für das Servicemanagement ein großes Spektrum an Instrumenten. So können Sie auch mit der Serviceabwicklung, der Verwaltung von Serviceverträgen und dem Kundensupport einfach zum Unternehmenserfolg beitragen.

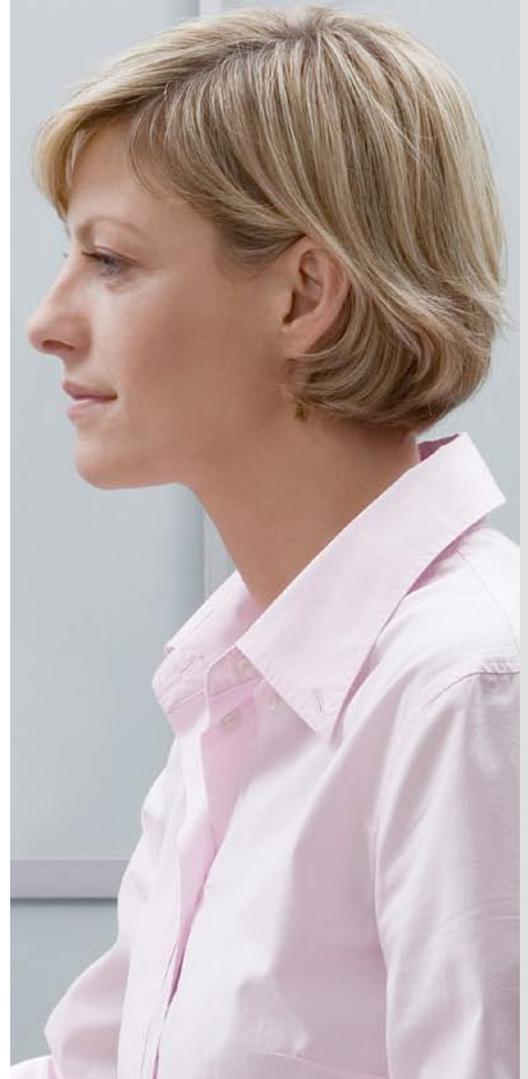
Leistungsstarke Berichtsfunktionen in SAP Business One und der integrierten Software SAP Crystal Reports® ermöglichen Ihnen, alle Geschäftschancen transparent nach Gebiet, Kunde oder Produkt aufzuschlüsseln. Erstellen Sie mit wenig Aufwand Ihre Absatzprognosen und bewerten Sie die Leistung von Vertrieb und Service.

Vertriebssteuerung und Opportunity-Management

Mit SAP Business One können Sie Aufgaben und Informationen im gesamten Vertriebszyklus verwalten. Die Lösung erinnert Sie an Telefonanrufe und Besprechungen, benachrichtigt Sie über zugewiesene Aufgaben und hilft Ihnen, alle Aktivitäten umfassend zu dokumentieren. Termine aus Ihrem Kalender in SAP Business One lassen sich mühelos nach Microsoft Outlook übertragen. Darüber hinaus können Sie problemlos sämtliche Aktivitäten mit Kunden, Lieferanten oder Leads verknüpfen. Sie können beispielsweise Ihren Aktivitäten Leads zuweisen und diese umgekehrt einzeln aus der Lead-Verwaltung wieder abrufen.

Durch die Opportunity-Verwaltung in SAP Business One erkennen Sie sofort die Fortschritte im Vertriebsprozess. Sie sind in der Lage, frühzeitig verlässliche Prognosen über das Umsatzpotenzial zu erstellen, Verkaufsergebnisse detailliert zu analysieren und neue Geschäftschancen zu erfassen. Daten zu Umsatzvolumen, Kunden, Mitbewerbern, Partnern oder den erwarteten Abschlussdaten und Verkaufsphasen können jederzeit abgeglichen werden. Mit SAP Business One berechnen Sie sofort den zu erwartenden Bruttogewinn

Geschäftlicher Erfolg hängt ganz stark von zwei Faktoren ab: Kann Ihr Unternehmen Kundenbeziehungen dauerhaft stärken und zudem stetig neue Kunden gewinnen? Setzen Sie hierzu auf die umfassenden Funktionen von SAP® Business One. Mithilfe der Lösung wandeln Sie Interessenten rasch in Kunden um, können Umsatz und Rentabilität pro Kunde nachhaltig steigern und gleichzeitig für mehr Zufriedenheit sorgen.



Customer Relationship Management mit SAP® Business One		
Opportunities und Vertrieb	Kundenkontakte	Service
Geschäftschancen über den gesamten Verkaufszyklus hinweg verfolgen und verwalten	Leads und Kundendaten über eine intuitive Benutzungsoberfläche verwalten	Garantie- und Serviceinformationen zuverlässig verwalten
Angebote erstellen, Chancen schnell in Aufträge umwandeln und die Verfügbarkeit Ihrer Waren in Echtzeit prüfen	Kundensalden, Kreditrahmen, Opportunities und offene Aufträge über eine Bildschirmmaske abfragen	Mit dem Kundendienst zentral auf Anforderungen reagieren
Verkaufsbelege anhand einer Vielzahl von Vorlagen einfacher anlegen	Kontakte aus Microsoft Outlook anzeigen, bearbeiten und synchronisieren	Mit einer Wissensdatenbank schnell Kundenanfragen lösen
Prognosen und Verkaufsanalysen erstellen und in Datenanzeigen (Dashboards) und interaktiven Berichten sichtbar machen	Stammdaten automatisch für relevante Transaktionen übernehmen	Serviceleistungen mit Benachrichtigungen und Berichten steuern

Abbildung 1: Mit SAP Business One das Kundenbeziehungsmanagement stärken

und Umsatz. Ergeben sich während des Verkaufsprozesses neue Angaben, passt die Lösung den projizierten Gewinn und Umsatz dynamisch an. Ihrem Unternehmen wird somit stets die aktuelle Situation widergespiegelt.

Konkretisiert sich eine Geschäftschance, können Sie direkt einen Kundenauftrag anlegen, ohne Daten erneut einzugeben. Die vollständige Integration von SAP Business One ermöglicht Ihnen zudem, die Verfügbarkeit von bestellten Produkten unmittelbar zu erkennen. Die Lösung aktualisiert dabei automatisch Ihre Buchhaltungsdaten und Bestandsmengen. Viele vordefinierte Geschäftsbelege erleichtern Ihnen den Versand von Angeboten, Auftragsbestätigungen oder Abrechnungsunterlagen an Ihre Kunden und Interessenten – als PDF oder in anderen gängigen Formaten.

Umfangreiche Berichtsfunktionen in SAP Business One unterstützen Sie dabei, Ihre Vertriebsaktivitäten präzise zu steuern. Sie bewerten Ihre Geschäftschancen beispielsweise nach Kunde, Verkaufsphase, erwartetem Auftragsvolumen, der Wahrscheinlichkeit eines Abschlusses,

dem potenziellen Abschlussdatum oder pro Vertriebsmitarbeiter.

Kundenkontaktmanagement

Mit SAP Business One wird die Verwaltung von Stammdaten einfacher. Über die anwenderfreundliche Benutzungsoberfläche können Sie wichtige Angaben wie Name, Adresse, Telefon- und Faxnummer, E-Mail, Ansprechpartner sowie Steuerinformationen einfach eingeben. Geschäftskritische Zahlungsinformationen wie Zahlungsbedingungen, Kreditlimits und Sonderrabatte sowie Bank- und Kreditkarteninformationen

lassen sich mühelos verwalten. Beim Erstellen von Angeboten, Kundenaufträgen oder Lieferungen werden die im Kundenstammsatz gespeicherten Daten dann automatisch in die relevanten Transaktionen übernommen. Überschreitet ein Kunde sein Kreditlimit oder muss ein Auftrag wegen Liefer- oder Zahlungsschwierigkeiten zurückgestellt werden, benachrichtigt Sie die Lösung.

Ein spezielles Dashboard für den Kundenstammsatz gibt Ihnen jederzeit einen Überblick zum Kontostand, zu ausstehenden Aufträgen und Lieferungen und den Verkaufschancen in der

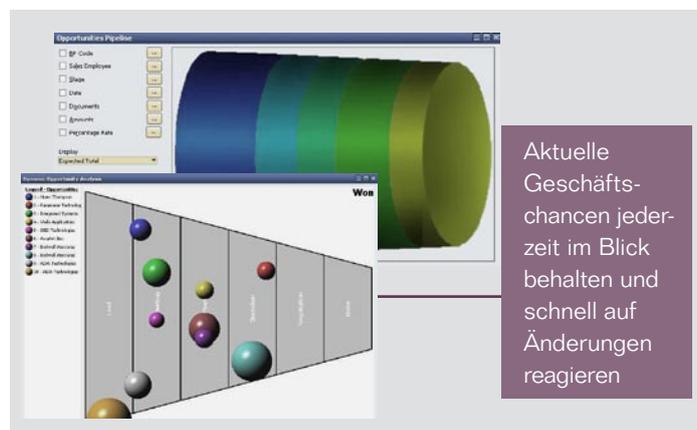


Abbildung 2: Überwachung der Vertriebspipeline

Pipeline. SAP Business One macht für Sie die Einkaufshistorie transparent. Anhand von Kundendaten sind Trends und neue Anforderungen frühzeitig zu erkennen. Sie können dadurch Ihren Kunden stets die richtigen Produkte und Services bieten sowie Fertigung und Bestand jederzeit der aktuellen Bedarfssituation anpassen.

Service-Management

Durch leistungsfähige Funktionen im Service-Management von SAP Business One können Sie die Garantie- und Serviceverträge Ihrer Kunden effizient verwalten und auf Serviceanfragen schnell reagieren. Hierbei können Sie Serviceverträge sowohl für von Ihnen verkaufte Produkte mit Garantie oder für Supportleistungen bei Fremdprodukten

„Nach unseren Erfahrungen mit anderer Software waren wir überrascht, wie einfach sich die täglichen Kundenserviceprozesse mit SAP Business One verwalten lassen.“

Sam Sinai, Geschäftsführer, Deco Lighting

abschließen. Bei Auslieferung des Produkts oder Anlegen einer Debitorenrechnung legt SAP Business One automatisch einen Servicevertrag für Sie an. Dieser enthält alle wichtigen Daten zu Serviceumfang, Ansprechpartner, Reaktionszeit und Laufzeit, aber auch Details zum Artikel sowie zu den relevanten Kosten. Dank einer Vielzahl bereitgestellter Vorlagen können Sie die Vertragserstellung weitgehend automatisieren und standardisieren.

Mit SAP Business One können Sie die Serviceanfragen Ihrer Kunden lückenlos dokumentieren. Erfasst werden Informationen zum Kunden, zur Serviceposition, zur Kundenanfrage sowie den ergriffenen Maßnahmen. Die Lösung erfasst alle regelmäßig abgefragten Daten und Informationen zu auftretenden Problemen. Anfragen Ihrer Kunden können schneller und effektiver bearbeitet werden.

Mit den Berichtsfunktionen von SAP Business One haben Sie Ihren Service voll im Griff. Mühelos können Sie die Anzahl der Serviceanfragen oder die Zeit zur Serviceerfüllung abrufen. Alle relevanten Daten werden übersichtlich erfasst. Sie werden benachrichtigt, wenn voreingestellte Limits überschritten sind. Dieser Überblick unterstützt Ihr Unternehmen, zuverlässig schnelle Reaktions- oder Lösungszeiten zu garantieren.

Verknüpfung mit Microsoft Outlook

Durch die Microsoft-Outlook-Synchronisierung für SAP Business One können Sie über Microsoft Outlook sowohl online wie auch offline auf Kunden- und Verkaufsinformationen zugreifen. Termine für Aktivitäten können einfach synchronisiert und Kundendaten aus SAP Business One in die Kontaktliste von Microsoft Outlook importiert werden. Über die Angebotsfunktion von SAP Business One können vorhandene Angebote direkt in Microsoft Outlook angezeigt und bearbeitet werden. In Microsoft Outlook neu erstellte Angebote können in SAP Business One gespeichert und per E-Mail an einen Interessenten oder Kunden verschickt werden. Gesendete und empfangene E-Mails mit Microsoft Outlook können gespeichert und als Aktivitäten in SAP Business One abgerufen werden.



Verkaufsberichte und -analysen

Mit SAP Business One erstellen Sie mühelos aussagekräftige Verkaufsberichte. Die Funktionen unterstützen Sie, Ihre Geschäftschancen konsequent zu nutzen, präzise Vorhersagen zu treffen und Ihre Aktivitäten jederzeit umfassend zu analysieren. Übersichtliche Datenanzeigen (Dashboards) zeigen Ihnen wichtige Zusammenhänge zu Ihren Topkunden, profitablen Anfragen, dem kumulierten Erlös, offenen Aufträgen oder Forderungen auf. Mit einer Vielzahl von standardisierten Berichtsvorlagen in SAP Business One können Sie einfach Opportunity-Prognosen im Verkauf, Pipeline-Tracking, Gewinn-Verlust-Rechnungen oder Kundenauftragsanalysen erstellen.

Weitere Informationen

Sie möchten mehr darüber erfahren, wie Sie mit SAP Business One den Unternehmenserfolg nachhaltig steigern und Ihre Kunden mit exzellentem Service dauerhaft binden? Dann wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei SAP – oder besuchen Sie uns direkt im Internet: www.sap.de/businessone.

Zusammenfassung

Für den Erfolg Ihres Unternehmens ist es wichtig, kontinuierlich neue Kunden zu gewinnen und gleichzeitig Bestandskunden dauerhaft zu binden. SAP® Business One gibt Ihnen leistungsstarke Instrumente an die Hand, durch die Interessenten zu Kunden werden. Mit der Lösung können Sie die Rentabilität und die Verkaufszahlen von Kunden gezielt steigern sowie die Kundenzufriedenheit erhöhen. SAP Business One unterstützt Sie, den Verkaufsprozess zu optimieren – von der Verfolgung von Leads über die Auftragsabwicklung und die Pflege der Kundendaten bis hin zum besseren After-Sales-Support.

Herausforderungen

- Anzahl der Geschäftschancen (Opportunities) steigern und diese rasch in Kundenbeziehungen umwandeln
- Verkaufsbezogene Kontakte und Daten vollständig, zentral und übersichtlich verwalten
- Kundenzufriedenheit dauerhaft sicherstellen und steigern
- Verkaufsdaten und Berichte bei Bedarf jederzeit abrufen

Wichtigste Funktionen

- **Vertriebssteuerung und Opportunity-Management:** Geschäftschancen und Aktivitäten nahtlos vom ersten Kontakt bis zum Verkaufsabschluss verfolgen
- **Kundenkontakte:** Kundendaten zentral verwalten und wichtige Zusammenhänge anhand leistungsfähiger Anzeigen (Dashboards) darstellen
- **Servicemanagement:** Garantie- und Serviceverträge effizient verwalten, Serviceanfragen schnell erfassen und bearbeiten
- **Integration von Microsoft Outlook:** Kundenkontakte mit den gängigen Microsoft-Outlook-Anwendungen synchronisieren und verwalten
- **Auswertungen und Analysen:** Mit vorgefertigten Berichtsvorlagen wichtige Kennzahlen im Verkaufsprozess schnell und präzise ermitteln – einschließlich der Absatzprognosen und des Pipeline-Trackings

Geschäftlicher Nutzen

- **Sie steigern den Umsatz** – weil Sie stets genau über die Bedürfnisse Ihrer Kunden Bescheid wissen und so die richtigen Produkte und Dienstleistungen anbieten können.
- Sie kommen schneller zu **profitableren Verkaufsabschlüssen** – indem Sie Ihren Vertrieb sicher steuern und Geschäftschancen konsequent nutzen.
- Sie steigern die **Kundenzufriedenheit** – denn Sie können schnell auf Serviceanfragen reagieren und die Probleme Ihrer Kunden rasch lösen.
- Sie **straffen Ihre Entscheidungswege** – auf der Basis präziser Echtzeitdaten zu allen Vorgängen in Ihrem Vertrieb

Weitere Informationen

Besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/businessone.

50 106 229 deDE (10/07)

© 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.