

# MANUFACTURING

## SAP® CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SOLUTIONS

SAP® CRM einführen, erweitern und modernisieren

Mit einem ganzheitlichen Beratungsansatz für Customer Relationship Management begleitet Sopra Steria Consulting Kunden bei der Gestaltung von Lösungen, die die Prozesse im Sales, Service und Marketing optimal unterstützen. Integriert mit Enterprise Resource Planning, Business Intelligence und Human Capital Management entstehen Lösungen, die klassisch On-Premise, aber auch in der Cloud und mobil erreichbar sind.

### Gemeinsame Strategie

Ausgehend von einer gemeinsam erarbeiteten CRM-Strategie über die konkrete Ausgestaltung der CRM-Organisation setzen wir zukunftsorientierte SAP® CRM-Lösungen um und übernehmen die Verantwortung für die kontinuierliche Weiterentwicklung und den effizienten Betrieb im weiteren Lebenszyklus der Lösung. Unterstützt durch marktführende Instrumente und Methoden sowie einer langfristigen und engen Partnerschaft mit SAP sind wir in der Lage, CRM-Lösungen mit höchster Qualität und gemäß den gegebenen Anforderungen in kürzester Zeit umzusetzen.

### Leistungen

Als Full-Service-Partner bieten wir Ihnen das gesamte Spektrum an Leistungen. Wir stehen Ihnen dabei in der Planungsphase, bei der Implementierung und später auch im Betrieb der Lösung zuverlässig sowie verantwortungsbewusst zur Seite. Unser Team verfügt über langjährige Erfahrung aus vielen Projekten im Sales-, Service- und Marketing-Bereich. Unabhängig davon, ob eine maßgeschneiderte Lösung auf Basis des SAP®-Standards mit einer hohen Individualität oder eine SAP®-Standardlösung mit Anpassung von Geschäftsprozessen im Fokus steht: Wir bieten Ihnen die Erfahrungen, Fähigkeiten und Methoden, um eine erfolgreiche Umsetzung zu gewährleisten.

Nach dem Projekt bieten wir Ihnen den maßgeschneiderten Betrieb der SAP® CRM-Lösung an, von der Ticketbearbeitung bis zur Umsetzung von Change Requests und der Implementierung von SAP®-Supportpaketen. So sorgen wir für eine gesunde Weiterentwicklung Ihres SAP® CRM-Systems und für einen technisch einwandfreien Stand der Schnittstellen zu SAP® ERP, HR, BI etc.

### Technologischer Fokus

Aus technischer Sicht bieten wir Ihnen eine Vielzahl an Beratungsangeboten:

- E-Commerce und E-Service mit SAP® CRM
- Mobile Apps und mobile Lösungen für SAP® CRM wie beispielsweise SAP Fiori® for CRM
- CTI-Anruferidentifizierung und Telefonkontaktmanagement
- Dublettenprüfung und Datenbereinigung
- Desktop Connection, die nächste Generation der Groupware-Integration von SAP® CRM mit Outlook und Notes
- Erweiterungen des SAP®-Standards: Web-UI, Middleware etc.

Diese technischen Komponenten lassen sich häufig schneller implementieren, als Sie denken. Gerade die Vernetzung des CRM zur Office-Welt mit Hilfe der SAP® CRM Desktop-Connection geht schnell vonstatten.

## Alle Bereiche – ein Partner

Wir stehen Ihnen als starker Partner für alle Bereiche im SAP® CRM-Umfeld zur Seite. Die Implementierung und Optimierung der Leistungen sind für uns dabei selbstverständlich. Bereichsübergreifend bieten wir natürlich auch umfangreiche Unterstützung zum Thema Geschäftspartnermanagement. Denn die richtige Pflege und Behandlung der Kundendaten entscheidet heute über Erfolg und Misserfolg eines Unternehmens.

### SAP® CRM-Sales

Unsere besondere Expertise liegt hier im Opportunity- und Pipeline-Performance-Management. Es unterstützt Ihre Vertriebsmitarbeiter durch eine interaktive Anwendung bei der Analyse der Sales Pipeline und sorgt durch Aggregation für einen unternehmensweiten Blick.

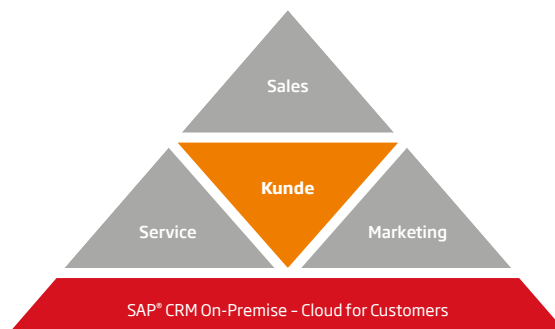
Das Angebots- und Auftragsmanagement hilft Ihnen dabei, alle Geschäftsprozesse im Verkauf abzubilden. Dabei stehen Ihnen die verschiedensten Kommunikationskanäle zur Verfügung. Darüber hinaus sind Sie jederzeit über alle Verkaufsphasen ausführlich informiert.

### SAP® CRM-Service

Die Integration des Servicegeschäftes in die Standardabläufe des SAP® ERP ist der Hebel, um einen durchgängigen Datenhaushalt zu etablieren, indem Sales, Service und Marketing zusammenwachsen. Inbetriebnahme und Montage gemeinsam mit den Kundenaufträgen sowie individuelle Kundenkampagnen und ein hervorragend gestaltetes Servicevertragsmanagement sind die Stärken unseres SAP® CRM-Service. Zudem stehen auch für den Außendienst Lösungen zur Verfügung, die dem Techniker helfen, seine Einsätze zu administrieren und zu dokumentieren.

Mit SAP® CRM Professional Service ist eine Lösung entstanden, die es ermöglicht, IT-Services (Tickets, Assets, Lizenzen etc.) im SAP® CRM abzubilden.

Unsere Expertise hat gerade im Service eine lange Historie. Ob Anlagenbau, Medizintechnik oder Hausgeräte, wir präparieren das SAP® CRM so, dass es Ihre Serviceprozesse optimal unterstützt.



### SAP® CRM-Marketing

Zu den Funktionalitäten im SAP® CRM-Marketing gehört das Segmente- und Listmanagement, womit Sie zugekaufte und gemietete Adressen importieren und verwalten können. Für die Segmentierung steht Ihnen eine benutzerfreundliche grafische Oberfläche zur Verfügung. Eine weitere wichtige Eigenschaft ist das Kampagnenmanagement. Für eine erfolgreiche Kundenakquise ist die Durchführung von Marketingkampagnen unabdingbar. Mit Hilfe des Kampagnenmanagements haben Sie die Möglichkeit, Kampagnen dynamisch und über mehrere Kanäle durchzuführen. Mit dem Leadmanagement können anschließend Leads generiert, qualifiziert und automatisch verteilt werden. Marketing Analytics hilft bei der Analyse von Kunden und Produkten.

Darüber hinaus ist eine einfache Integration in Sales, Service, Controlling und Business Intelligence möglich.

## Kontaktieren Sie uns!

Wie? Sprechen Sie uns an – wir beraten Sie gerne und finden gemeinsam mit Ihnen die optimale Lösung für Ihr Unternehmen!

