

# SAP

®

*Система  
"Управление  
взаимоотношения  
ми с клиентами"*

## SAP CRM

Работу выполнила:  
Регина Тахтарова

- **SAP CRM** является единственным решением класса **CRM**, которое позволяет объединять сотрудников, партнеров, процессы и технологии в рамках полного замкнутого цикла взаимодействия с клиентами.
  
  - Компания - «**SAP AG**»  
(Германия «Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung»)
  
  - Год выпуска первой версии системы 2001
- 



Verkaufsmethodik: 317, Neue Verpackungsmaschine, ADCOM Computer

Zurück

Sichern Neu Ausgabe | Planung | Verkaufsassistent | Folgevorgang | Verteilen

- Startseite
- Worklist
- Kalender
- Posteingang
- Account-Management
- Aktivitäten
- Verkaufszyklus
- Pipeline Performance
- Verkaufsvorgänge
- Berichte
- Anlegen
  - Termin
  - Kontaktbericht
  - Aufgabe
  - E-Mail
  - Ansprechpartner
  - Opportunity
  - Angebot

**Opportunity: Details** Bearbeiten

**Allgemeine Daten**

Art Verkaufsmethodik  
 ID 317  
 Beschreibung Neue Verpackungsmaschine  
 Interessent ADCOM Computer  
 Adresse des Interessent PO Box 1030 / Seattle WA 98155  
 Hauptansprechpartner Mr. Andrew Sands  
 Zuständiger Mitarbeiter Mr. Alex Bright

**Termine**

Abschlussdatum 12/14/2007  
 Startdatum 06/19/2007

**Verkaufszyklus**

Verkaufsphase Qualifikation  
 Erfolgchance 20 %  
 Errechnete Chance 54 %  
 Status In Bearbeitung

Begründung

**Prognose**

Erwarteter Umsatz 280,000.00 EUR  
 Gewicht. erw. Umsatz 56,000.00 EUR  
 Relevant für Prognose

**Klassifizierung**

Opportunity-Gruppe Neukunden  
 Herkunft Messe  
 Priorität wichtig

**Ansprechpartner** Neu | Grafische Sicht | Mehr

Zum Seitenanfang

Aktio...	Funktion	Name	Telefon	E-Mail	Hauptansp...
	Ansprechpartner	Mr. Andrew Sands	+12067243166	andrew.sands@tdcdemo...	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ansprechpartner	Mr. Marcel Redinger	+12067242000	marcel.redinger@sap.co...	<input type="checkbox"/>

**Verkaufsteam** Liste bearbeiten

Zum Seitenanfang

Aktio...	Funktion	Name	Telefon	E-Mail
	Vertriebsbeauftragter	Mr. Chris Baker		chris.baker@tdcdemomail.sa...
	Vertriebsbeauftragter	Mr. Alex Bright	+1203174545	alex.bright@tdcdemomail.sa...

### Ассистент

Экспресс-панель

Октябрь 2013 г.

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

**План на 2 недели**  
Запланированные задачи

**Мои задачи**  
Журнал задач на сегодня

**Планировщик**  
Групповые задачи

**Счета**  
Журнал счетов



© 2001-2013 РегионСофт

Код	Контрагент	Приор.	Статус клиента	Отрасль	Город

### Информатор

А знаете ли Вы...

**Групповые операции над контрагентами**

RegionSoft CRM позволяет выполнять групповые операции с клиентами.

### Карточка предприятия - Новое [Илья]

Реквизит	Значение реквизита
Полное наименование	ЗАО Ноев Ковчег
Наименование	Новое юр. лицо [Илья]
Регион	Архангельская обл
Город	Вельск
Район	
Индекс	009889
Адрес	
Телефон	123567
Факс	
Должность руководителя	Генеральный директор
ФИО руководителя	Струнов Яков Михайлович
Кто принимает решение?	Коммерческий, генеральный
Клиент платит НДС?	
E-mail	dghwg@yandex.ru
Web site	www.dasasty.ru

**Доступ**

Общие | **Оперативная работа** | Персонал | Рег. данные | Банк

**Ответственные сотрудники**

Куратор: Илья

Специалист: |

**Классификация**

Размер предприятия: Среднее

Источник информации: Дилеры, партнеры

Приоритет: Высокий

Отрасль: Строительство

Статус клиента: Клиент дилера

**Направления**

Дополнительное

Основное

**Роль клиента**

Поставщик

Посредник

Покупатель

**Заметки**

Клиент просит доработку по предварительно согласованному техническому заданию

**Карточка клиента**

ОК

Сохр.

Отмена

Распечатать основные сведения о клиенте

События	Задачи	Счета	Продажи	Услуги	Корресп.	Файлы
Время события	Менеджер	Событие	Конт. лицо	Описание события		



# Характеристики

Отраслевая применимость	<b>МНОГООТРАСЛЕВАЯ СИСТЕМА</b> HORECA (Общепит и отельный бизнес), IT и Telecom, Автобизнес, Банки, Производство, Торговля и т.д.
Цена лицензий и обслуживания	>1000\$ - сервер, раб.место. Лицензия – именная Аренда – 250-500\$
Тип клиентского приложения	Тонкий клиент/Web-browser Отдельное приложение
Возможность настройки системы под задачи компании	Для пользователя Для администратора Для программиста
Технические характеристики	Поддержка планшетных и мобильных устройств(Android Symbian iOS Windows ) Используемые СУБД: MS SQL ORACLE MySQL Другие



- Персонализированный интерфейс для каждого сотрудника
  - SAP предоставляет каждой организационной единице компании доступ к полной актуальной информации о клиенте, необходимой для повышения качества взаимоотношений с клиентом и повышения его лояльности.
  - SAP CRM позволяет координировать действия всех структурных единиц компании, взаимодействующих с клиентом (продажи, маркетинг, обслуживание и поддержка), а также управлять работой различных каналов взаимодействия: личная встреча, телефон, Интернет.
- 





- **Единая информационная среда** — вся информация о реальных и потенциальных клиентах, партнерах, конкурентах и история изменения всех данных хранится централизованно в единой системе. Единая база данных по продуктам, услугам и ценам компании.
- **Выявление наиболее прибыльных клиентов** — на основании данных карточек клиентов, путем сегментации, отчета или поиска по параметрам можно выбрать наиболее прибыльных клиентов
- **Управление контактами** — планирование, мониторинг и анализ всех контактов с клиентами. Хранение истории взаимодействия
- **Управление продажами** — управление всеми этапами продаж, от привлечения клиента до продажи ему продукта. Ведение информации по сделкам, воронка продаж.
- **Управление сервисом** — управление сервисной организацией, обслуживанием и поддержкой клиентов.
- **Аналитика** — любая необходимая аналитика Сравнение успешности работы менеджеров, филиалов, подразделений, отчеты и анализ. SAP CRM позволяет вести и анализировать ВСЮ информацию вашего бизнеса.



# Компоненты SAP CRM:

---

## ▣ **Маркетинг**

CRM-маркетинг — это набор маркетинговых инструментов и функций : многоуровневое маркетинговое планирование, сегментировать клиентскую базу, проведение маркетинговых инициатив, такие как периодические задачи, персонализированные рассылки и т.п.

## ▣ **Продажи**

CRM-продажи — это полное управление вашими продажами. Планирование и прогнозирование продаж, ведение сделок, продуктов, мониторинг продаж на всех этапах взаимодействия с клиентами.

## ▣ **Сервис**

CRM-сервис — это управление всеми сервисными процессами, составляющими полный цикл обслуживания и поддержки клиента: от первого обращения клиента до предоставления услуги и финансового расчета. Эффективное планирование сервиса, создание планов и прогнозов обслуживания, управление обязательствами, мониторинг их выполнения, аналитика.

## ▣ **Аналитика**

Аналитика по любой необходимой информации: по клиентам, продуктам, маркетингу, продажам, сервису, каналам взаимодействия. Оценка эффективности бизнес-процессов, выявление наиболее прибыльных клиентов.

---





- использования решений на платформе SAP :  
«Сургутнефтегаз», «РусГидро», «Росатом», МРСК, Сбербанк, «Татнефть», группа «Илим», «М.Видео» и «Эльдорадо»
  - «Сургутнефтегаз» стал первой российской компанией нефтегазового сектора, начавшей построение единой корпоративной системы управления на основе решений SAP.
  - Решения SAP успешно адаптированы и внедрены в целом ряде городов и регионов России – в Пермском крае, Тюменской и Ленинградской областях.
  - Доля Российского рынка корпоративных ИС > 40%
- 

