

▶ Web Channel mit SAP® CRM

- ▶ Nutzen Sie das Internet als
Verkaufs-, Marketing- und
Service-Kanal



Die einfache und schnelle Kommunikation zwischen Unternehmen, Kunden und Partnern ist gerade in einem rückläufigen Marktumfeld ein kritischer Erfolgsfaktor. Wer das Internet in die Unternehmensstrategie integriert, eröffnet sich unbegrenzte Möglichkeiten.

Gewinnen Sie Zeit und Geld und sichern Sie sich wertvolle Wettbewerbsvorteile. Der Einsatz von web-basierten Lösungen vereinfacht komplexe Abläufe und beschleunigt Geschäftsprozesse: Egal, ob Sie das Internet als Verkaufskanal nutzen, weltweit mit Ihren Vertriebspartnern über Ihr Firmenportal kommunizieren oder online Service-Abwicklungen optimieren – mit dem Einsatz des Internets steigern Sie die Effizienz im Unternehmen.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- ▶ Reduktion von Transaktionskosten
- ▶ Steigerung der Produktivität durch effiziente Geschäftsprozesse
- ▶ Erhöhte Kundenbindung und bessere Kundenzufriedenheit
- ▶ Umsatzsteigerung durch weitere Absatzkanäle und neue Kunden

Verkaufen über das Internet

Nutzen Sie das Internet als modernen und kostengünstigen Vertriebskanal und eröffnen Sie sich neue Verkaufschancen: Mit einem Webshop sind Sie rund um die Uhr für Ihre Kunden erreichbar – und das weltweit.

Sichern Sie sich noch weitere Vorteile: Erschließen Sie sich neue Kundengruppen und erhöhen Sie die Effizienz Ihrer interner Geschäftsprozesse. Bei Bestellungen über das Internet läuft die Angebotserstellung und Auftragsfassung automatisch ab. Preise und Vertragsbedingungen müssen nicht mehr manuell bearbeitet werden, sondern werden individuell für jeden Nutzer angepasst und sind jederzeit aktuell verfügbar – eine enorme Zeitersparnis für Ihren Vertrieb.

Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen unter anderem für Ihren Webshop zur Verfügung:

- ▶ Ausprägung der Szenarien B2B oder B2C
- ▶ Verkauf von komplexen, konfigurierbaren Produkten
- ▶ Automatische Angebots- und Auftragsabwicklung mit Verfügbarkeitsprüfung und Auftragsverfolgung über das Internet
- ▶ Individuelle Preisermittlung und Vertragsmanagement
- ▶ Optimale Produktpräsentation und Anzeige von Echtzeit-Informationen
- ▶ Kreditkartenabwicklung
- ▶ Anpassung des Webshops an Ihr Corporate Design
- ▶ Web-Auktionen
- ▶ Einfache Katalogpflege durch Nutzung bestehender Produkt-Stammdaten

E-Commerce für SAP CRM oder SAP ERP

Die Umsetzung eines Webshops kann auf Basis der SAP CRM-Lösung (SAP E-Commerce für SAP CRM) oder mit direkter Integration ins SAP ERP-System (SAP E-Commerce für SAP ERP, ehemals SAP Internet Sales R/3 Edition) erfolgen.

Der Webshop auf Basis der SAP CRM-Lösung bietet Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit, umfassende Marketing-Funktionalitäten zu nutzen (z.B. Cross- und Up-Selling für den gezielten Mehrverkauf).

Der Webshop auf Basis von SAP ERP richtet sich zum Beispiel an Unternehmen, die noch kein SAP CRM im Einsatz haben. Der Aufbau einer SAP CRM Landschaft entfällt, denn der Webshop wird innerhalb des bestehenden SAP ERP-Systems umgesetzt. Alle Daten werden direkt aus dem SAP Backend verwendet und Aufträge dort angelegt. Bei einer späteren CRM-Entscheidung kann der bestehende Shop jederzeit auf das SAP CRM System portiert werden, so dass sich die zusätzlichen CRM-Funktionen problemlos nutzen lassen.

Weitere SAP Web Channel Möglichkeiten mit SAP CRM

SAP Web Channel wird oft mit dem Webshop gleichgesetzt. Der Online-Vertriebskanal spiegelt aber nur einen Teil der umfassenden SAP Web Channel Möglichkeiten wider. SAP Web Channel bietet Ihnen noch mehr für erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement:

E-Marketing mit SAP CRM

Nutzen Sie das Internet für Ihr Marketing: Mit SAP CRM können Sie umfassende Web- und E-Mail-Kampagnen realisieren. Sie haben zudem die Möglichkeit, Produktbeschreibungen oder weiterführende Produkt-Informationen jederzeit online verfügbar zu stellen. Über die Personalisierung können Sie Inhalte individuell auf jeden Kunden abstimmen und je nach Nutzer angepasste Produktempfehlungen und Inhalte anzeigen lassen. Dadurch steigern Sie die Effizienz Ihrer Marketing-Aktivitäten.

E-Service mit SAP CRM

Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit durch rund um die Uhr Online-Service über das Internet. Stellen Sie Self-Service Funktionen für Produktregistrierungen oder einfache Problembehandlungen (etwa über FAQs) online oder nutzen Sie die Web-Präsenz für detaillierte Service-Informationen zum Download. Web Chat Agenten können helfen, komplexere Service-Anfragen schnell und mit wenig Personalaufwand zu bearbeiten. E-Service ermöglicht zudem die automatische Abwicklung von Beschwerden und Retouren sowie die Zahlungsabwicklung über das Internet.

Web Channel Analytics

Mit Web Channel Analytics können Sie den Erfolg Ihrer Web Channel Lösung analysieren. Sie erhalten wertvolle Informationen über das Verhalten Ihrer Kunden: Wie navigieren die Kunden im Webshop, was kaufen sie, über welche Produkte informieren sie sich? Analysieren Sie zudem, wie sich Ihre Verkaufsaktivitäten und Verkaufszahlen über die unterschiedlichen Absatzkanäle entwickeln und gewinnen Sie wichtige Informationen zu Ihren Service-Aktivitäten im Netz. Zudem bietet Ihnen Web Analytics technische Analysen über den Zustand und die Performance des Webshops.

Personalisierte Portallösungen

Mit SAP Web Channel können Sie Portale für die jeweiligen Nutzer personalisieren und damit Angebote individuell auf Ihre Kunden zuschneiden. Der Vorteil: Der Nutzer wird bei der Anmeldung vom System erkannt und ihm können personalisierte Informationen zur Verfügung gestellt werden. So besteht z.B. im Shop die Möglichkeit, dem Kunden automatisch bestimmte Produktvorschläge zu unterbreiten, kundenindividuelle Kataloge oder individuell vereinbarte Preise anzuzeigen.

Der Kunde meldet sich über einen zentralen Zugang an und kann alle Transaktionen (z.B. Service, Einkauf, Produktinformationen, Auftragsverfolgung etc.) erreichen. Mit SAP Web Channel können Sie nicht nur Kunden-Portale realisieren, sondern auch Lösungen für Geschäftspartner, wie etwa Beschaffungsportale, Partnerportale etc.

SAP NetWeaver Technologie

SAP Web Channel Projekte werden auf der SAP NetWeaver™ Technologieplattform umgesetzt. movento verfügt über erfahrene JAVA und ABAP Entwickler, die alle technisch relevanten Komponenten im Web Channel Umfeld beherrschen.



Gerne beraten wir Sie bei Fragestellungen rund um SAP Web Channel Lösungen. Unser Angebot umfasst folgende Bereiche:

E-Marketing	E-Commerce*	E-Service	E-Analytics
Nachfrage wecken Web- und E-Mail-Kampagnen	Webshop Online-Verkaufsplattform	Knowledge Management FAQs, Informationssuche, etc.	Analyse des Web Channel Erfolgs
Produktkatalog und Content Management Produktbeschreibungen, weiterführende Produkt-Informationen, etc.	Preisfestlegung und Vertragsmanagement Up-to-date Preise und Vertragsbedingungen, individuell angepasst, etc.	Service Management Beschwerden- und Retourenabwicklung, etc.	Analyse des Web-Verhaltens
Personalisierung für jeden Kunden individuell angepasste Produktempfehlungen, Inhalte, etc.	Angebots- und Auftragsmanagement Online-Verhandlung von Angeboten	Zahlungs-Abwicklung Rechnung, Kreditkarte, Nachnahme, etc.	Technische Analyse
Web Channel Plattform (SAP NetWeaver)			

* auch mit SAP ERP möglich

Die Technologie kommt von SAP. Die Inhalte von movento.

movento ist langjähriger SAP Service-Partner mit Lösungskompetenz in den Bereichen Kundenbeziehungsmanagement (CRM), Web Channel, Enterprise Mobility und Business Intelligence (BI). Das Dienstleistungsspektrum beinhaltet strategische Management- und Prozessberatung sowie die umfassende Implementierung mit der SAP Business Suite und SAP NetWeaver.

Weitere Informationen

movento GmbH
 Willy-Brandt-Platz 1–3
 D 68161 Mannheim
 T +49.621.39 17 70

movento Schweiz AG
 Ikarusstrasse 9
 CH 9015 St.Gallen
 T +41.71.313 55 70

info@movento.com

www.movento.com

