

IT&T BUSINESS

Ausgabe 03/2008

Seite 24

SAP

Bessere Interaktion mit dem Kunden

**SAP CRM 2007 erleichtert Zusammenarbeit mit
Lieferanten und Partnern.**

Gute Bedienbarkeit und einfache Konfigurierbarkeit sind wesentliche Merkmale einer neuen Softwaregeneration. Diese Eigenschaften hat auch der ERP-Konzern SAP bei seiner neuen Version SAP CRM 2007 an vorderste Stelle gerückt und dem Kundenmanagement-System eine neue, individuell anpassbare Oberfläche gegeben. Zudem wurde die CRM-Lösung enger mit dem Analysewerkzeug SAP BW und dem ERP-System integriert, um dem Anwender eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden zu ermöglichen. „Gerade für Kunden, die schon SAP ERP einsetzen, ist der erweiterte Zugriff auf Informationen ein wesentlicher Aspekt“, betonte Matthias Götz vom SAP-Partner Maihiro, der die Lösung auf der ITnT präsentierte. Die enge BI-Integration gibt dem Benutzer auch ein Tool für besseres Angebotsmanagement in Echtzeit an die Hand,

sodass die Erfolgsquote von Cross- und Upselling-Aktionen durch passende Angebot auf eine einheitliche IP-Basis gestellt und eng in CRM integriert, sodass nun schnellere Reaktionszeiten und einheitliche Services über alle Kommunikationskanäle hinweg möglich seien, so SAP. Neue und verbesserte Funktionen für das Management von Vertriebskampagnen und Werbekostenzuschüssen sowie das Ersatzteilmanagement unterstützen die Zusammenarbeit von Herstellern und Partnern. Weitere Verbesserungen bei der Steuerung der Vertriebspipeline bieten höhere Transparenz und Kontrolle der Vertriebsaktivitäten.

Durch die Enterprise-SOA-Fähigkeit kann SAP CRM 2007 nun besser an die Prozesse des jeweiligen Geschäftsmodells angepasst und mit Fremdanwendungen integriert werden.

Der in Deutschland beheimatete SAP-Partner Maihiro ist seit 2005 mit einer Niederlassung in Wien vor Ort und auf die Branchen Fertigung, Bauzulieferindustrie, Pharma- und Konsumgüterindustrie, Großhandel und Banken fokussiert. ■

***SAP CRM 2007 bietet unter
anderem bessere Reporting-
und Controlling-Funktionen***