

SAP CRM

Unser CRM-Verständnis

Wir heben die Quick-Wins, die ein SAP CRM-System bewirken kann. Wir kümmern uns um die CRM-Programmplanung, um die dezentralen CRM-Ansätze in einen ganzheitlichen Ansatz zusammenzuführen. Kurzum: Die Schier-Consult unterstützt Ihre Projekte im Kampagnenmanagement, im sinnvollen Aufbau Ihres Kundencenters und in der Abbildung Ihrer vertrieblichen Prozesse.

Schier Consult...

... ist der spezialisierte Partner für die Umsetzung werthaltiger CRM-Konzepte in der Region Braunschweig / Hannover.

Unser CRM-Portfolio im Überblick

Prozesse

Wir schauen auf Ihre Geschäftsprozesse und können diese in Ihrer CRM-Lösung abbilden.

Technologie

Kenntnis der Release CRM 5.0 und CRM 7.0 EHP 3 (Ramp-Up)

Implementierung

Implementierung der Anforderungen in der CRM-Lösung

Betrieb

ITIL-konformer Betrieb der CRM-Lösung

Wir unterstützen Sie durch Prozessberatung, fachliche Konzepterstellung, Implementierung und Betrieb auf SAP CRM. Unsere fachspezifische Sicht auf Geschäftsprozesse und der standardnahe Umgang mit der SAP CRM-Technologie zeichnen uns aus:

- Zentrale Sicht auf den Geschäftspartner
- Customer Interaction Center: Das virtuelle Kundenzentrum
- Customer Experience: Kunden ansprechen über alle Kommunikationskanäle

SAP CRM im Detail

Service

- Multichannel Kundenmanagement im Kontaktcenter
- Servicevereinbarung, -vertrag
- Installationsmanagement
- Servicelogistik: Servicepläne und Servicedurchführung
- Rücksendungen und Reparaturen
- Beschwerdemanagement

Sales

- Vertriebsplanung
- Vertriebssteuerung für das Privat- und Firmenkundengeschäft

Marketing

- Marketingplanung
- Effizientes Kampagnenmanagement

Analytics

- Als Entscheidungsgrundlage für operative Prozesse
- Unterstützt die Kundengewinnung, die Erhöhung der Kundenloyalität und das Erhalten der Kunden (Churn)
- Nahtlose Interaktion in die BI-Landschaft

Unser technisches Portfolio im Überblick

☒ CRM-Technologien im Service

- Kunden begeistern über alle Kommunikationskanäle
- Realisierung prozessoptimierte Kundenzentren, bspw. durch den Einsatz eines Response Management Systems, durch Order Routing oder den Einsatz der Intent Driven Interaction

CRM-Technologien im Marketing

- Planung von Marketingmaßnahmen
- Effiziente Prozesse im Kampagnenmanagement innerhalb des Posteingangs und des Servicecenters

CRM-Technologien im Sales

- mobile Sales auf Basis der Sybase-Plattform: Verwendung und Erweiterung verfügbarer und eigener Sales-Applikationen
- Einsatz von Sales-Funktionen von SAP-Fiori
- Backend-Integration: bspw. Groupware-Integration von MS Outlook

CRM-Technologien im analytischen Bereich

- Bereitstellung kundenspezifischer Kennzahlen: Bereitstellung von Kundenwert und Kundenhistorie
- Cross-Selling: Auswertung von Kaufdaten, der Kaufhistorie und Social-Media-Daten
- Kunden Mikro-Segmentation: Große, aktuelle Datenvolumen werden in granulare Zielgruppen zerlegt.
- Multichannel Consumer Experience: Eine personalisierte Kundenansprache über viele Kanäle findet auf Grundlage schneller Segmentierung großer Datenmengen statt.
- Bestimmung des Produktspektrums: Kunden-, Markt- und Wettbewerbsanalysen auf Grundlage des eigenen Datenbestandes erlauben schnelle Anpassungen im Produktspektrum.
- Optimierung von Preis-, Placement und Design: Eine Optimierung dieser Marketingattribute wird auf Produktebene ermöglicht.