

# HEISAB

## SAP Cloud for Customer



**SAP BERATUNGSKOMPETENZ**  
Customer Relationship Management

## SAP Cloud for Customer

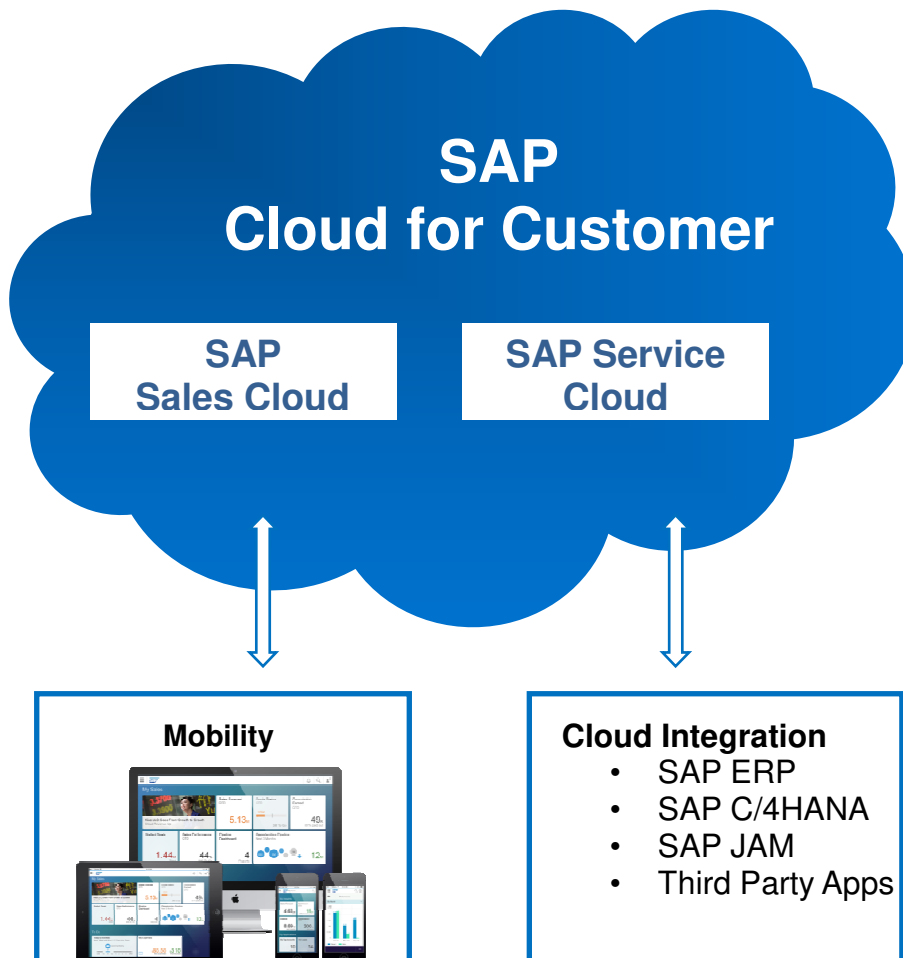
### Modernes CRM für vertriebsorientierte Unternehmen

Das Verhältnis Lieferant / Kunde hat sich verändert. Im digitalen Zeitalter treffen Unternehmen auf gut informierte und vernetzte Verbraucher, die ihre Kaufentscheidung mittels umfassender On- und Offline-Recherchen treffen und die Informationen und Services auf allen Kommunikationskanälen, an jedem Ort und zu jeder Zeit erwarten. Unternehmen stehen vor der Herausforderung, bestehende Prozesse und Systeme auf dieses dynamische Umfeld anzupassen.

Mit der modernen CRM-Lösung **SAP Cloud for Customer** stellen Sie die Interaktion mit Ihren Kunden auf eine neue Basis. Die intuitiv bedienbare und integrierte Cloud-Lösung verknüpft die Geschäftsprozesse in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service optimal und ermöglicht schnelle, flexible und kosteneffiziente Reaktionen auf sich verändernde Rahmenbedingungen.

Durch den hohen Grad an Automatisierung kundenrelevanter Prozesse bietet die Anwendung Entlastung bei täglichen Aufgaben und unterstützt mit innovativen Funktionen bei der Bewältigung neuer Herausforderungen im Vertrieb. Durch die Verbindung klassischer CRM-Funktionen mit modernen Vertriebs- und Marketinganwendungen gelingt die ganzheitliche Sicht auf den Kunden; überall und jederzeit.

**Wir begleiten Sie auf dem Weg vom traditionellen Vertrieb zu individuellem und modernem Echtzeit-Kundenmanagement!**



## Ihre Vorteile

### ➤ Effiziente Vertriebssteuerung

Alle Werkzeuge zur operativen Vertriebsunterstützung finden Sie in einer einzigen Softwarelösung. Relevante Daten zu Leads, Opportunities und Kunden, sowie zu Aktivitäten in den unterschiedlichen Vertriebsphasen, werden in Echtzeit zur Verfügung gestellt und können aktiv zur Vertriebssteuerung eingesetzt werden.

Darüber hinaus stellt Ihnen die integrierte Analytics-Funktion wichtige Kennzahlen auf Basis aktuellster Daten zur optimalen Planung und Optimierung Ihrer Vertriebsaktivitäten zur Verfügung.

### ➤ Optimale Zusammenarbeit im gesamten Verkaufsprozess

Steuern und informieren Sie Ihr Vertriebsteam sowie involvierte Geschäftsbereiche zielgerichtet und schnell über Kommunikationsfunktionen, die aus sozialen Netzwerken vertraut sind.

### ➤ Sales Automation durch Integration

Durch die Integration in das SAP ERP System stehen relevante Informationen, wie z.B. Konditionen und Kundenaufträge, jederzeit zur Verfügung und ermöglichen so die weitgehende Automatisierung des Kunden- und Angebotsmanagements.

### ➤ Marketingfunktionalitäten

Integrierte Marketingfunktionen unterstützen Sie bei der Planung, Durchführung und Kontrolle Ihrer Marketingaktivitäten.

### ➤ Multichannel-Bearbeitung von Serviceanfragen

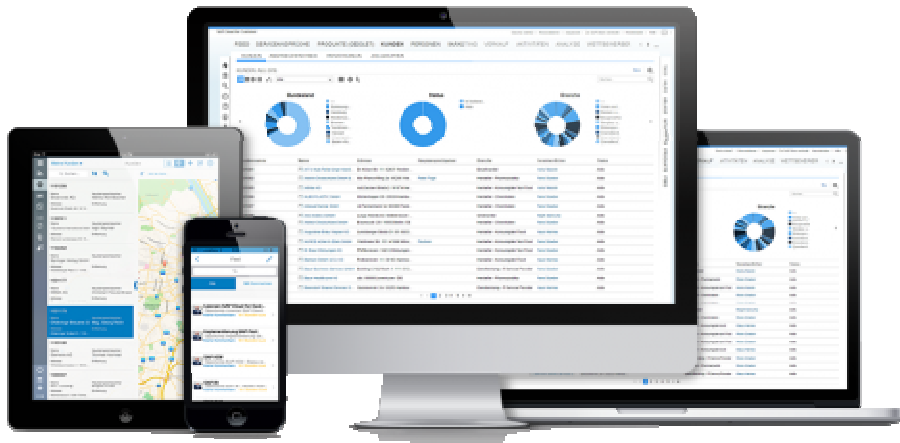
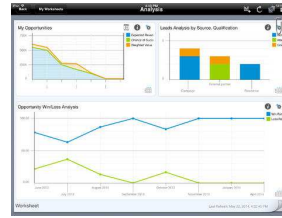
Fassen Sie alle erhobenen Kundeninformationen zentral in einem Serviceticket zusammen und steigern Sie die Effizienz Ihrer Serviceleistungen durch vordefinierte Zuordnungsregeln, Kommunikationskanäle und Reaktionszeiten.

### ➤ Software as a Service (SaaS)

Der Cloud-basierte Ansatz der Lösung ermöglicht den skalierbaren Einsatz im Unternehmen zu überschaubaren Kosten. Es sind keine Investitionen in die IT-Landschaft Ihres Unternehmens notwendig – Ihre Daten stehen in den zertifizierten SAP-Rechenzentren jederzeit zum Zugriff bereit.

# Key Features

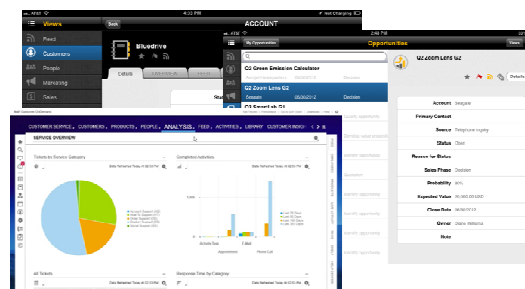
- Vertrieb**
- Einfache Kunden- und Kontaktbearbeitung
  - Verfolgung von Leads, Opportunities und Aktivitäten
  - Verkaufszielplanung
  - Echtzeit-Analysen
  - Dashboards und Forecasts
  - 360° Kundensicht
  - Workflowmanagement



- Marketing**
- Kampagnenmanagement
  - Zielgruppenselektion
  - Marketing-Leads
  - Direktmailing-Aktionen
  - Erfolgsmessung

**Service und Social Media**

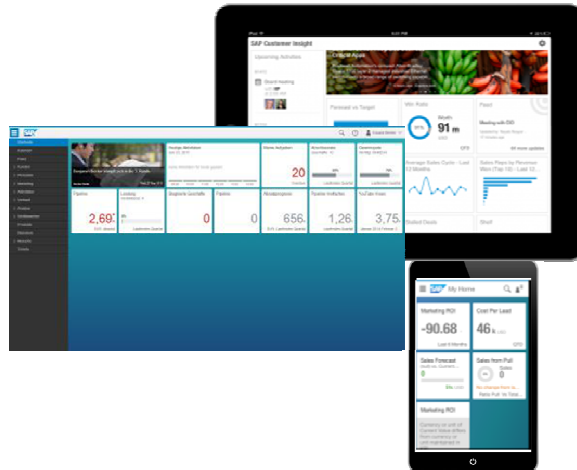
- Service (Ticketsystem)
- Umfassende Kundeninformationen
- Echtzeitübersicht zu Anfragen / Feedback
- Wissensdatenbank
- Strukturierte Prozesse



## Zusätzliche Funktionalitäten

### Usability

Das anwenderfreundliche Oberflächendesign und die Möglichkeit, Anwendungen durch innovative Features zu individualisieren, steigert die Nutzung und Akzeptanz durch die User.



### Mobilität

Umfassende und leistungsfähige Mobile-Apps unterstützen die Geschäftsprozesse optimal und auf einer Vielzahl von Endgeräten – auch im Offline-Modus.

### Aussagekräftige Analysen

Integrierte und vorkonfigurierte Analysefunktionen mit Reports und flexibel konfigurierbaren Dashboards erleichtern die Bewertung und Darstellung vertriebsrelevanter Kennzahlen und Informationen.

### E-Mail und Kalenderfunktionen

SAP Cloud for Customer bindet nahtlos alle E-Mail- und Kalenderfunktionalitäten von Microsoft Outlook und Lotus Notes ein. Die bi-direktionale Synchronisierung der Systeme erfolgt automatisch.

### Mashups

für den Zugriff auf Webdienste und Onlineanwendungen, z.B. Google Maps



## Unser Unternehmen

Die **HEISAB GmbH** ist ein leistungsstarker Partner der SAP SE. Als mittelständisches Beratungshaus mit mehr als 15 Jahren Erfahrung unterstützen wir Unternehmen auf ihrem Weg durch die digitale Transformation und vereinen fundiertes Prozess- und SAP-Know-how mit erprobter Beratungsmethodik und modernen Technologien.

Unser Portfolio umfasst die ganzheitliche Prozess- und Strategieberatung von der Analyse und Planung über Design, Implementierung und Integration bis hin zu umfassenden Service- und Supportleistungen. HEISAB setzt dabei nicht nur auf bewährte Technologien und Lösungen, sondern wir ebnen Unternehmen den Weg in neue Welten, wie der SAP Business Suite S/4HANA. Zudem designen und entwickeln wir konstruktive Erweiterungen des SAP Standards in Form innovativer Add-ons und Apps. Für unsere ausgewiesene Kompetenz wurden wir von der SAP mit dem Gold Partner-Status ausgezeichnet.

Als strategischer Teil der HEITEC-Unternehmensgruppe, die für Industriekompetenz in Automatisierung und Elektronik steht, bieten wir darüber hinaus durchdachte und funktionelle Lösungen für die flexible Echtzeit-Anbindung von ERP-Systeme an Systeme des Shopfloors: Für mehr Effektivität und Transparenz in den Geschäftsprozessen durch vertikale Integration und vernetzte Produktionssysteme.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.heisab.de](http://www.heisab.de) oder kontaktieren Sie uns unter [info@heisab.de](mailto:info@heisab.de)

**HEISAB GmbH**  
Dr.-Mack-Str.83  
90762 Fürth  
Tel: +49 911 810050-0  
[info@heisab.de](mailto:info@heisab.de)  
[www.heisab.de](http://www.heisab.de)

