

FRÜHZEITIGES ASSESSMENT VON CRM-SOFTWARE ZAHLT SICH AUS EIN SERVICE FÜR SCHNELLE UND SICHERE IMPLEMENTIERUNG

Der Assessment Service von SAP® Consulting sorgt durch frühzeitige, individuelle Analyse und Planung für eine sichere Implementierung von SAP Customer Relationship Management (SAP CRM). Ihr Unternehmen kann die Anwendung auf schnellstem Wege einführen – und erzielt einen höheren Return on Investment.



Anwendungen für Kundenbeziehungsmanagement (CRM) besitzen für viele Unternehmen große strategische Bedeutung, denn CRM-Software hilft, produktiver zu arbeiten, höhere Marktanteile zu gewinnen und Kunden langfristig zu binden. Eine erfolgreiche Implementierung von CRM-Lösungen ist jedoch gerade für IT-Abteilungen häufig eine Herausforderung.

In zahlreichen Einführungsprojekten der Anwendung SAP Customer Relationship Management hat SAP die entscheidenden Faktoren für eine rundum erfolgreiche Einführung identifiziert. Besonders wichtig sind eine frühzeitige Planung und umfassende Analysen. Schon lange vor der eigentlichen Implementierung sollten Sie deshalb viele Fragen stellen – und natürlich auch die richtigen Antworten erhalten:

- Wie lassen sich branchenspezifische Best Practices in Einklang mit Ihren Geschäftsprozessen bringen? Wie ermitteln Sie, ob die Implementierung in der existierenden Softwareumgebung funktioniert? Und wie erkennen und schließen Sie frühzeitig technologische Lücken?
- Welche Softwarekomponenten müssen eventuell für die Implementierung ergänzt werden?
- Gibt es Risiken? Und wie lassen sich diese verringern?
- Wie unterstützen Sie zugleich eine schnelle Implementierung der neuen Software, niedrige Total Cost of

Ownership (TCO) und einen schnellen Return on Investment (ROI)?

- Wie lange genau dauert die Implementierung, und welche Kosten und personellen Aufwände entstehen dabei?
 - Wie können Sie Ihre IT schnell unabhängig von externen Zusatzservices machen?
 - Welche Beratung benötigen Sie für eine erfolgreiche SAP-CRM-Einführung?
 - Wie sorgen Sie dafür, dass Ihre Endanwender im Unternehmen sich sofort zurecht finden und schnell produktiver arbeiten? Und wie lassen sich Störungen des normalen Geschäftsbetriebs vermeiden?
- Kurz gesagt: Wie erreichen Sie alle Ziele Ihres CRM Business Case?

SAP Consulting beantwortet Ihnen diese Fragen – kompetent und zuverlässig. Unsere spezialisierten Beratungsteams verfügen über große Erfahrung in der Einführung von CRM-Software und gewährleisten eine exzellente, konsistente Planung. Sie bewerten und analysieren Ihr CRM-Einführungsprojekt und liefern Ihnen präzise und aussagekräftige Antworten auf alle wichtigen Fragen: Dieser Assessment Service sorgt dafür, dass auch in Ihrem Unternehmen die neueste Version von SAP CRM schnell einsatzbereit ist. Sie bleiben im geplanten Zeit- und Kostenrahmen und können sicher sein, dass Ihr laufender Geschäfts- und IT-Betrieb nur minimal beeinträchtigt wird.

Ein strukturierter Assessmentansatz hilft Ihnen, die Roadmap Ihrer CRM-Implementierung zu evaluieren und die Einführung zu beschleunigen. Das Serviceangebot umfasst drei Phasen:

1. Planung und Vorbereitung: Im ersten Schritt erarbeiten Sie gemeinsam mit den Experten von SAP Consulting eine ausführliche und detaillierte Agenda.
2. Bewertung und Analyse: Im zweiten Schritt erhalten Sie eine strukturierte und zeitlich definierte Evaluierung des Projekts.
3. Ergebnisaufbereitung und Präsentation: Im dritten Schritt werden die Bewertungs- und Analyseergebnisse in Standardvorlagen dokumentiert und allen Projektverantwortlichen und -beteiligten präsentiert.

Vor der eigentlichen Implementierung von SAP CRM gibt es viele Fragen zu klären – damit sich Ihr Geschäftsnutzen später schnell entfalten kann.

Das Team von SAP Consulting verfügt über langjährige Erfahrung und Know-how in der Zusammenarbeit mit Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen. Auf dieser Grundlage haben die Berater

innovative Analysemethoden und branchenspezifische Benchmarks entwickelt. Das Assessment einer Implementierung ist deshalb ein erprobter, wiederverwendbarer und vor allem unkomplizierter Vorgang. So sorgen Sie dafür, dass sich Ihre Investition schnell rechnet und größtmöglichen Geschäftsnutzen entfaltet: Empfehlungen und Ergebnisse des Assessments bilden die solide Basis für eine schnelle und sichere Softwareeinführung.

In drei Schritten zum Erfolg

Im Rahmen des Assessment Service für SAP-CRM-Implementierungen analysiert SAP Consulting Ihre aktuelle Anwendung bis ins Detail. Die SAP-Berater stellen branchenspezifische Best-Practice-Benchmarks und Konzepte für ein passgenaues Lösungsdesign bereit. Die Ergebnisse des Assessments verdeutlichen Ihnen den Umfang und die Kosten Ihrer Implementierung – zuverlässig und transparent. SAP Consulting

- nimmt Geschäftsanforderungen und Prozessdetails auf,
- identifiziert funktionale und technische Lücken,
- erstellt einen maßgeschneiderten Lösungsansatz mit SAP CRM,
- entwickelt eine ideale Roadmap für Ihre Implementierung,
- bestimmt und bewertet den geschäftlichen Nutzens Ihres Projekts.

Schritt 1: Planung und Vorbereitung

Während der ersten Phase des Assessments ermittelt der Leiter des SAP-Consulting-Teams gemeinsam mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern alle relevanten Geschäftsprozesse und prüft die Prozessbeschreibungen, frühere Business Cases sowie Ihre CRM-Roadmap und Ihre Nutzenanalyse. Zusammen planen Sie einen Interview-Workshop und definieren einen Zeitplan für das Assessment. So verfügen Sie über ein Höchstmaß an Planungstransparenz und -sicherheit.

Schritt 2: Bewertung und Analyse

Die zweite Phase folgt der gemeinsam erarbeiteten Workshop-Agenda. Das SAP-Consulting-Team:

- Ermittelt alle Geschäftsprozessanforderungen und Prozessdetails – in Zusammenarbeit mit Ihrem IT-Team und den Fachabteilungen
- Präsentiert die Ergebnisse und vermittelt Ihnen und Ihrem Team, welche technischen Voraussetzungen für die Implementierung der neuesten Version von SAP CRM zu erfüllen sind – in umfassenden Gesprächen über Prozessabläufe und in Whiteboard-Übungen
- Dokumentiert die Anforderungen, führt eine Fit-Gap-Analyse für das Projekt durch und erstellt ein Lösungsdesign

- Entwickelt einen Übersichtsplan für Schulung, Wissenstransfer und Change Management
- Erarbeitet auf Wunsch auch eine neue Gesamtarchitektur für Ihre IT-Landschaft

Schritt 3: Aufbereitung und Präsentation der Ergebnisse

Nach Abschluss der Bewertungs- und Analysephase dokumentiert das Beraterteam die Ergebnisse. Sie erhalten:

- Eine Analyse Ihrer Geschäftsanforderungen und Ihrer aktuellen CRM-Software – mit allen Herausforderungen und technischen Voraussetzungen; zudem werden Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und auf Ihre Geschäftsziele ausgerichtete CRM-Initiativen abgeleitet
- Eine Implementierungsstrategie mit kompletter Planung – für Funktionen, Prozesse, Ressourcen, Projektumfang und -zeitrahmen, operatives Vorgehen, Implementierungsmethode und technologische Abhängigkeiten
- Detaillierte Empfehlungen für die Architektur Ihrer IT-Landschaft (optional)
- Eine Risikoanalyse – damit Sie Risiken frühzeitig erkennen und durch geeignete Maßnahmen verringern können
- Einen Überblick über den potenziellen geschäftlichen Nutzen der Implementierung und die voraussichtlichen Kosteneinsparungen

Das Assessment zeichnet ein klares Bild von den Phasen der Implementierung und den damit verbundenen Kosten und Risiken. Außerdem erfahren Sie, ob Ihre aktuelle IT-Landschaft alle neuen Funktionen von SAP CRM unterstützt. Der Assessment Service hilft Ihnen somit auch, die Geschäftsanforderungen an Ihre zukünftige IT-Landschaft zu definieren.

Warum es sich für Ihr Unternehmen lohnt

Der Assessment Service von SAP Consulting wird im Rahmen der Planung einer SAP-CRM-Einführung angeboten. Er hilft Ihnen, einen maßgeschneiderten Implementierungsablauf zu gestalten. Frühzeitige Planung und eine strukturierte, bewährte Analyse sind die Schlüssel zu niedrigeren TCO und schnellem geschäftlichen Nutzen. Ihre Vorteile:

- Eine detaillierte Roadmap für Ihre Implementierung: Sie realisieren rasch geschäftlichen Nutzen, führen die Lösung kostengünstig ein und verwenden alle Funktionen der neuesten Version von SAP CRM
- Klare Übersicht zum Kosten- und Zeitrahmen der Einführung von SAP CRM
- Schnellere Implementierung und einfacherer Wissenstransfer – mit bewährten Konzepten und Werkzeugen von SAP Consulting

Das Assessment zeichnet ein klares Bild aller Phasen, Kosten und Risiken Ihrer Implementierung. Außerdem erfahren Sie, ob Ihre aktuelle IT-Landschaft alle neuen CRM-Funktionen unterstützt.

- Minimiertes Risiko: Sie stellen sicher, dass die Lösung Ihren technischen Voraussetzungen und betriebswirtschaftlichen Anforderungen entspricht
- Höherer ROI – Sie kennen alle Eigenschaften und Funktionen von SAP CRM, die Sie zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele brauchen.

Zusammenfassung

SAP Consulting bewertet und analysiert in einem dreistufigen Assessment Service Ihre Implementierung von SAP Customer Relationship Management (SAP CRM). Das Assessment findet während der Planung des Implementierungsprojekts statt und hilft Ihnen, Risiken zu minimieren und die Anwendung schnell einzuführen. Dadurch erhöhen Sie den Return on Investment und verringern die Total Cost of Ownership.

Herausforderungen

- Höhere Produktivität, größerer Marktanteil und bessere Kundenbindung durch die neueste Version von SAP CRM
- Erfolgreiche unternehmensweite Einführung der Software
- Minimierung der mit der Implementierung verbundenen Risiken
- Anpassung der neuen Software an Geschäftsprozesse und Unternehmensziele

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- Planung und Vorbereitung: Gemeinsam mit den SAP-Beratern ermitteln Sie die für die Implementierung relevanten Geschäftsprozesse. Zusammen überprüfen Sie die Prozessbeschreibungen sowie frühere Business Cases und legen den Zeitplan für das Assessment fest.
- Bewertung und Analyse: Sie ermitteln mit dem SAP-Consulting-Team Ihre Geschäftsanforderungen und die technischen Voraussetzungen für die neue Anwendung. Gemeinsam erstellen Sie ein Lösungsdesign und planen umfassende Schulungen.
- Aufbereitung und Präsentation: Mit der Zusammenfassung der Ergebnisse erhalten Sie eine Anforderungs- und eine Risikoanalyse, eine Implementierungsstrategie und eine Nutzenübersicht.

Hauptnutzen

- Schnelle Implementierung der neuen SAP-CRM-Software und rascher geschäftlicher Nutzen – mit bewährten Konzepten und Werkzeugen von SAP Consulting
- Klare Übersicht zum Kosten- und Zeitrahmen der Einführung
- Minimiertes Risiko: Die Lösung wird auf Ihre technischen Voraussetzungen und betriebswirtschaftlichen Anforderungen abgestimmt
- Höherer ROI: Sie kennen alle Merkmale und Funktionen, die Sie zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele benötigen

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren SAP-Ansprechpartner.

Weitere Informationen finden Sie auch unter www.sap.de/crm.

50 091430 (08/09)

© 2008 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern weltweit. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.