

Customer service from A to Z

No more trade-offs!



Ján Ferjo, CEE Business Development

22.10.2009

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Agenda



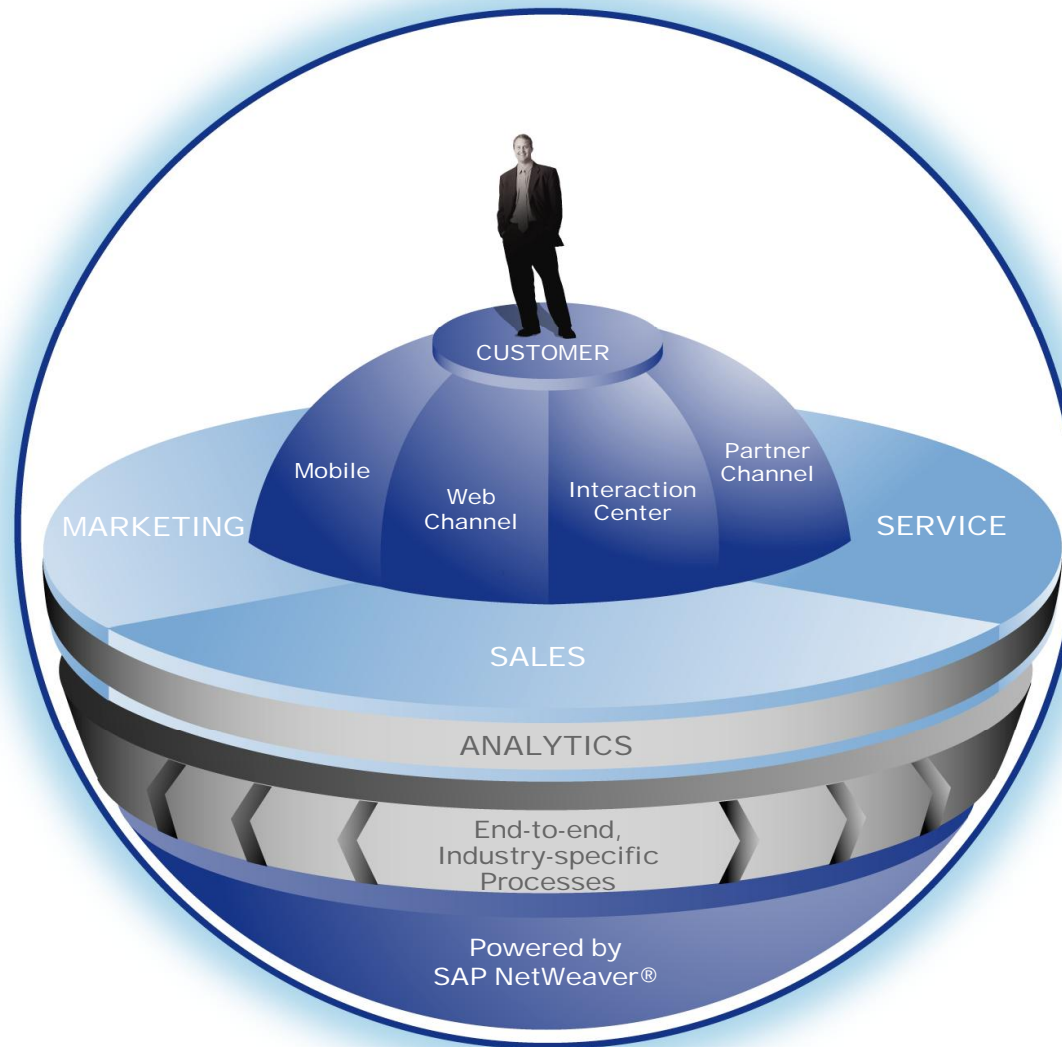
1. SAP CRM – main process

- 1.1. Marketing
- 1.2. Sales
- 1.3. Service
- 1.4. Web channel

2. Integration – hidden, but most expensive

3. Wrap up

1. SAP CRM – main process



Agenda



1. SAP CRM – main process

1.1. Marketing

1.2. Sales

1.3. Service

1.4. Web channel

2. Integration – hidden, but most expensive

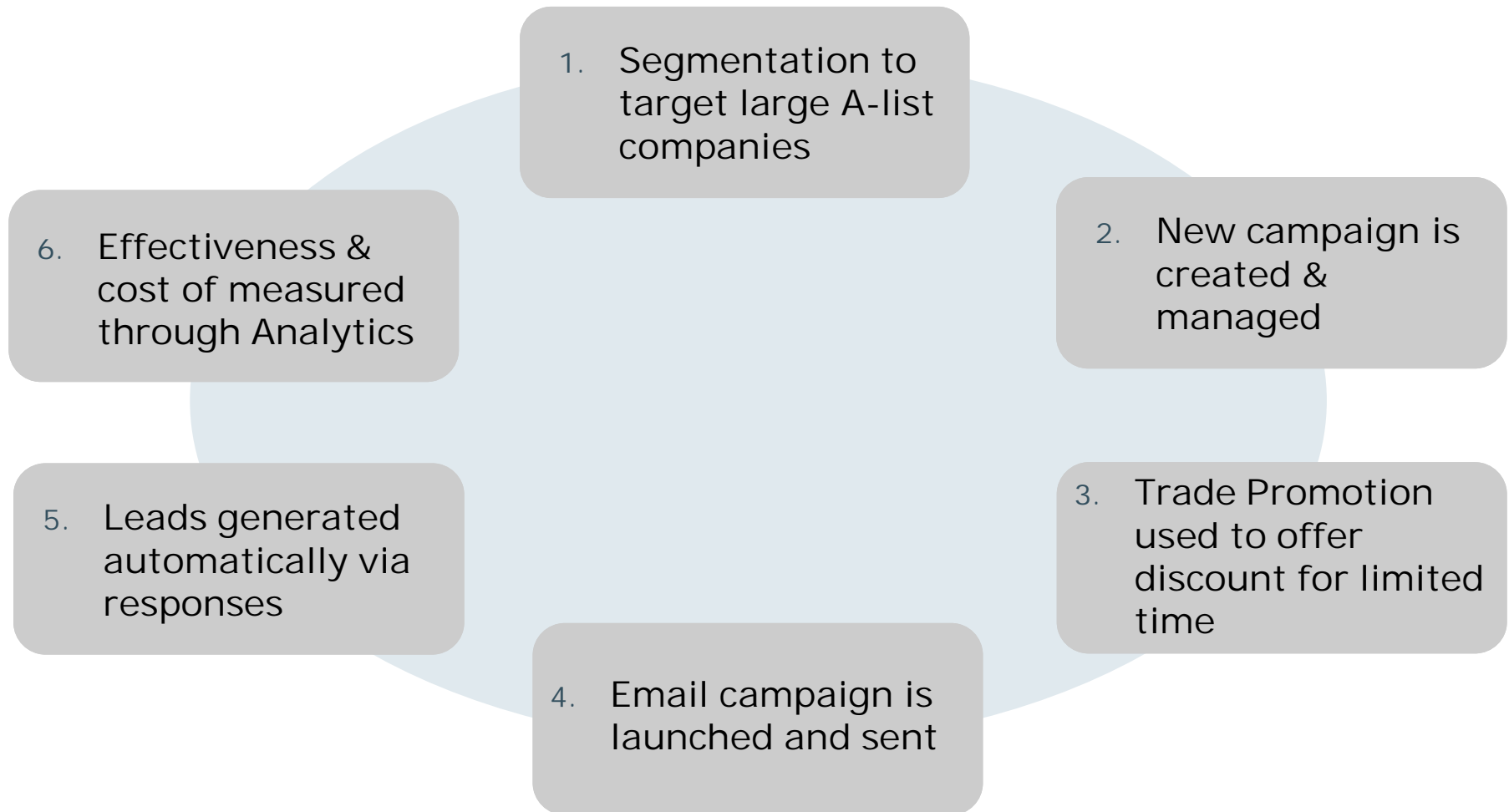
3. Wrap up

1. SAP CRM – main process

Marketing Example



Campaign : Launching a New Printer / Copier



Demo



Agenda



1. SAP CRM – main process

1.1. Marketing

1.2. Sales

1.3. Service

1.4. Web channel

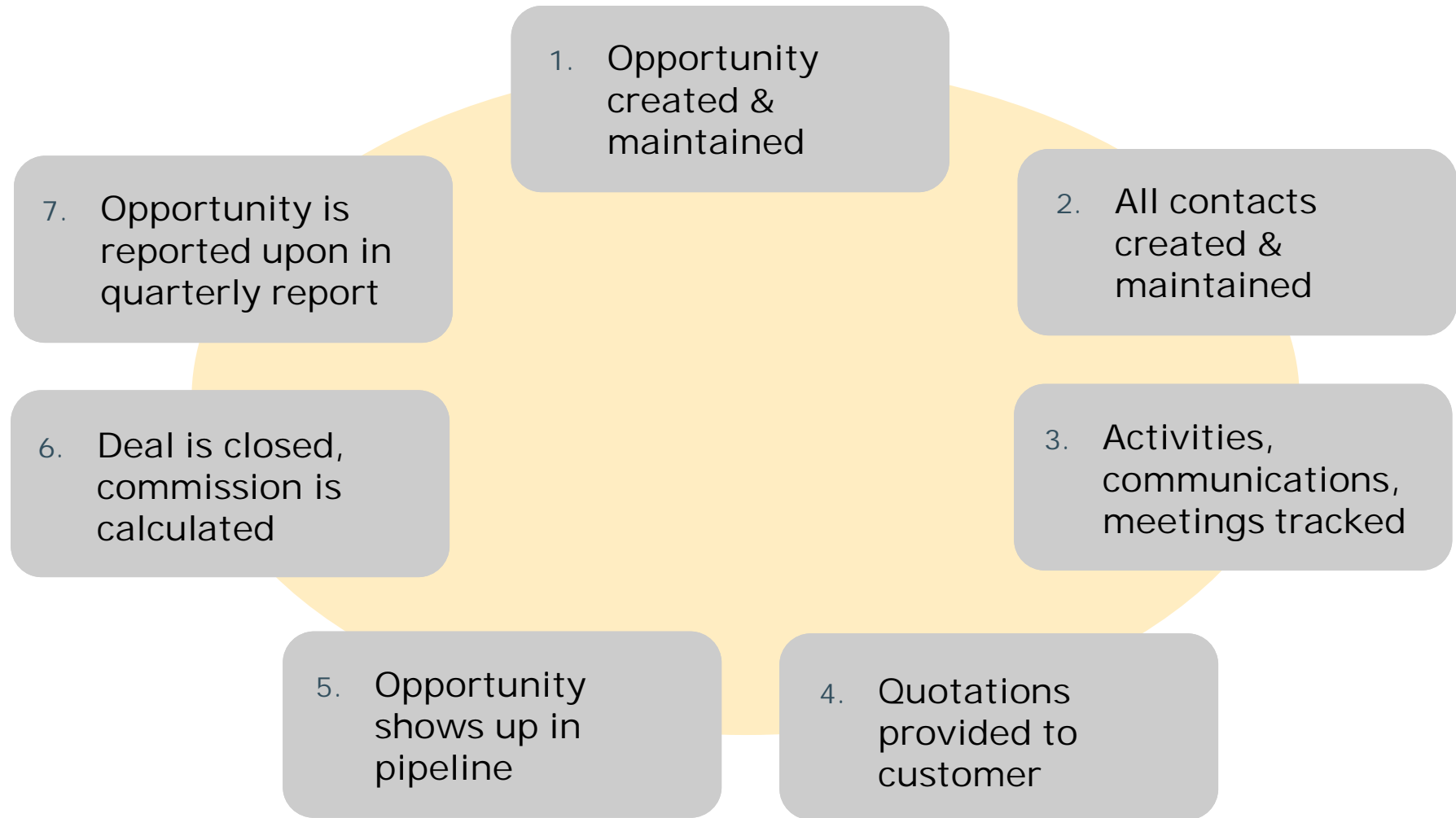
2. Integration – hidden, but most expensive

3. Wrap up

1. SAP CRM – main process Sales Example



New Large Commercial Account Identified, result of Marketing



Demo



Sales planning



Pipeline performance



Activity management

Agenda



1. SAP CRM – main process

1.1. Marketing

1.2. Sales

1.3. Service

1.4. Web channel

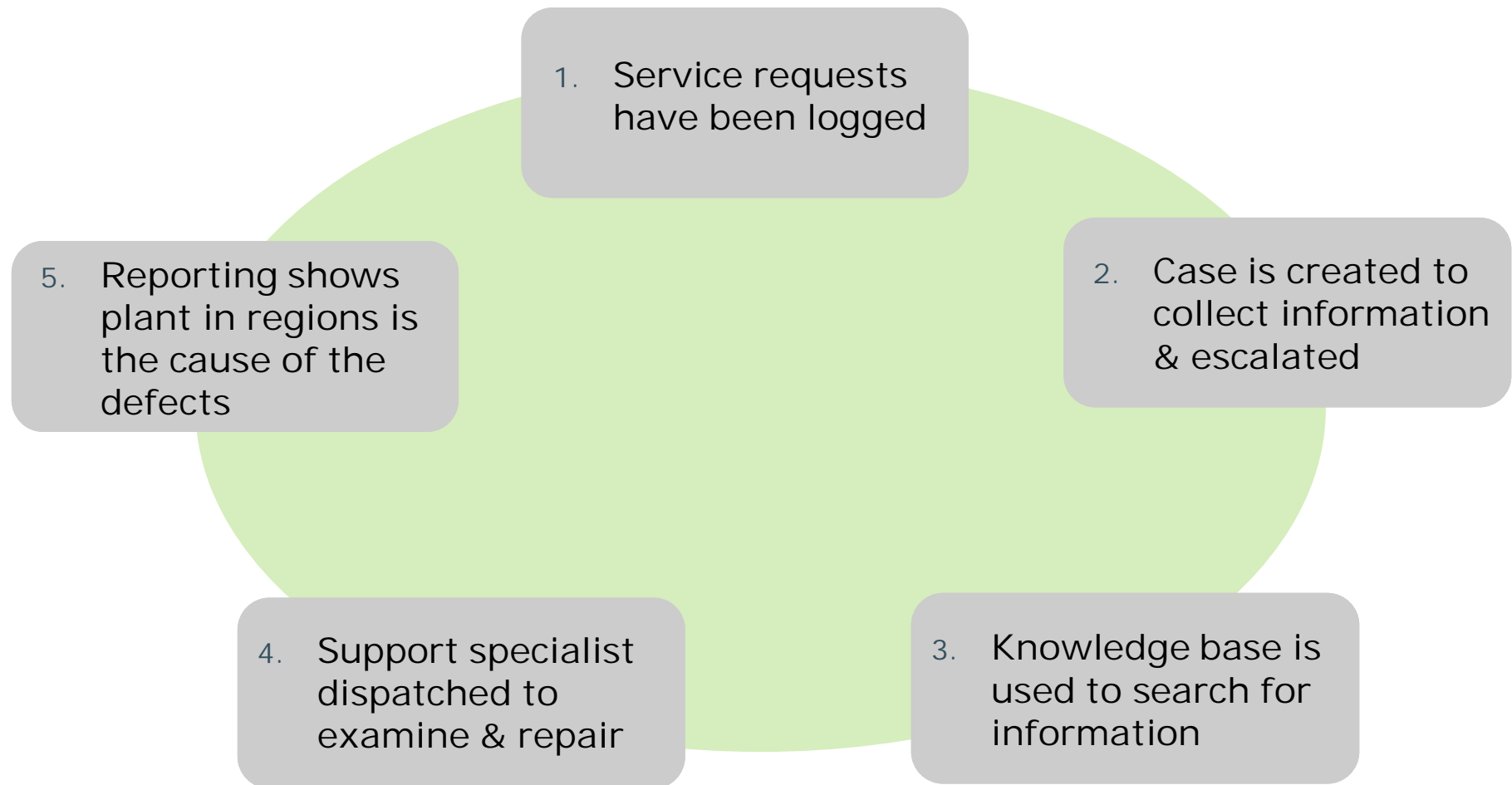
2. Integration – hidden, but most expensive

3. Wrap up

1. SAP CRM – main process Service Example



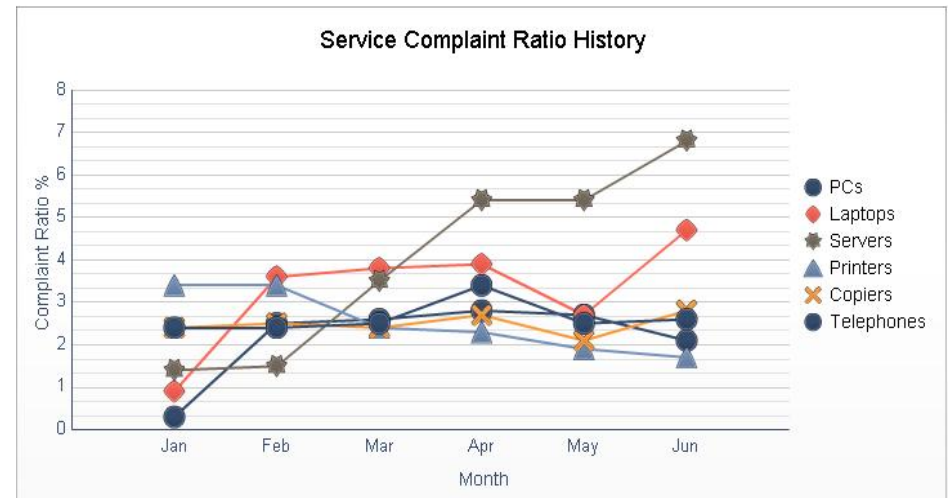
New Customer has Received Several Large Damaged Products



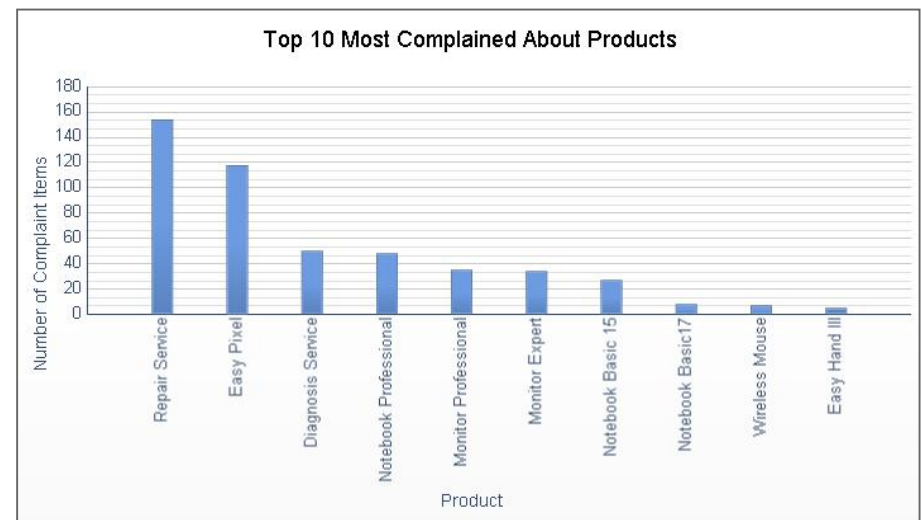
1. SAP CRM – main process Complaint Ratio



Overall Complaint Ratio



Complaint Ratio per Service Organization							
Region	# Complaints	# Service Items	# Sales Items	Total # Items	Net Value Items	Average Item Value	Complaint Ratio %
Baden-Württemberg	56	64	25	89	10053	112,96	5,91
Bavaria	43	100	25	125	10003	80,02	5,23
Berlin	56	32	15	47	5076	108,00	1,45
Brandenburg	21	38	20	58	4099	70,67	1,95
Bremen	14	50	35	85	3074	36,16	2,14
Hamburg	46	49	56	105	4087	38,92	6,19
Hessen	25	36	13	49	4170	85,10	1,76
Mecklenburg-Vorpom	34	256	37	293	4160	14,20	10,66
Lower Saxony	40	52	34	86	5100	59,30	2,29
Nordrhein Westfale	24	342	41	383	10002	26,11	15,11
Rhineland Palatinat	34	41	41	82	10053	122,60	3,19
Saarland	44	100	532	632	4180	6,61	17,18
Saxony	98	66	54	120	3170	26,42	4,17
Sachsen Anhalt	33	64	3	67	4150	61,94	2,34
Schleswig-Holstein	13	136	5	141	3180	22,55	7,50
Thuringen	43	87	6	93	4180	44,95	3,12



Agenda



1. SAP CRM – main process

1.1. Marketing

1.2. Sales

1.3. Service

1.4 Web channel

2. Integration – hidden, but most expensive

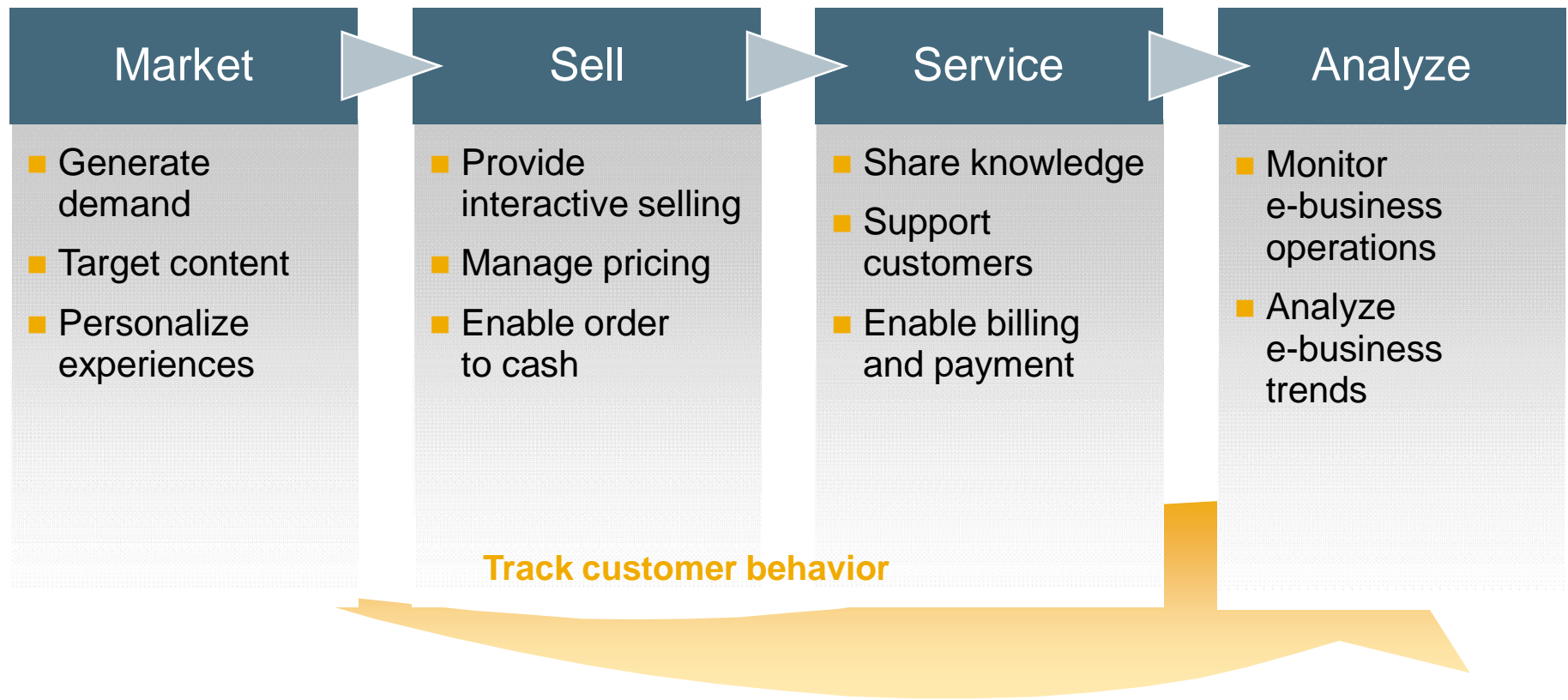
3. Wrap up

1. SAP CRM – main process

The Web Channel Process



Continuous business improvement



1. SAP CRM – main process

Philips Consumer Electronics runs SAP CRM



The screenshot displays the Philips Electronics Store website interface. At the top, the Philips logo is prominent on the left, and a search bar is on the right. Below the logo, there are links for '+ Log In', 'Shopping Cart', 'Your Account', and 'Help'. The main navigation bar includes categories: 'Television', 'Home Audio & Video', 'Portable Entertainment', 'Home & Health', and 'Clearance'. The breadcrumb trail indicates the current location: 'USA > Philips Electronics Store > Television > Large Screen Flat TV'. A left sidebar lists product categories: 'Large Screen Flat TV' (selected), 'Small Screen Flat TV', 'Widescreen TV', '4:3 Tube TV', and 'TV Accessories'. Below this, there are promotional banners: 'SEE EVERY THING EXPERIENCE EVERY THING PHILIPS FLAT TV™' and 'INSTALLATION MADE EASY! Get your new Philips TV professionally installed'. The main content area is titled 'Large Screen Flat TV' and shows '7 Items Found'. It features a 'Compare' button and navigation arrows. Two product listings are visible: 1) '50 in Pixel Plus 2 Plasma Flat HDTV S0PF9630A/37' with an online price of \$3,499.99 and a special price of \$2,999.99. 2) '50 in Pixel Plus Plasma Flat HDTV S0PF7320A/37' with an online price of \$3,299.99 and a special price of \$2,799.99. Both listings include product images, descriptions, and 'Add to Cart' buttons. The bottom of the page has a footer with various links: '+ Large', '+ Small', '+ Projector', '+ Widescreen', '+ 4:3 Tube TV', '+ TV Accessories', '+ Multimedia Links', '+ PC Peripherals', '+ Portable Accessories', '+ Contact Philips', and '+ Special Offers'.

Agenda



1. SAP CRM – main process
 - 1.1. Marketing
 - 1.2. Sales
 - 1.3. Service
 - 1.4. Web channel
- 2. Integration – hidden, but most expensive**
3. Wrap up

2. Integration – hidden, but most expensive



SAP delivers 359 tightly integrated business processes across CRM and the SAP back office.

■ **Sample Interaction Customer with 230 interfaces / Conservative estimate per interface**

– Write interface	5 days
– Process Mapping/Discrepancy Resolution	10 days
– Data Mapping & Field Discrepancy Resolution	35 days
– Total days per interface	50 days

- 50 days (400 hrs) @ \$50 per hour = \$20,000 per interface.
- **230 interfaces @ \$20,000 = \$4,600,000**

Meta Group: CRM projects spend 30-60% of total project budget on Integration.

Interactive Interface TCO Calculator (SAP CRM is integrated by default for all scenarios)



Agenda



1. SAP CRM – main process
 - 1.1. Marketing
 - 1.2. Sales
 - 1.3. Service
 - 1.4. Web channel

2. Integration – hidden, but most expensive

- 3. Wrap up**

3. Wrap up



1

During the years SAP has developed the most comprehensive CRM solution on the market.



2

SAP CRM solutions are natively integrated – there is zero integration effort needed.



3

SAP CRM is flexible solution, which can be tailored based on your company's needs and size.



Thank you!



Jan Ferjo

CEE Business Development
Phone: +420 257 114 190

jan.ferjo@sap.com
www.sap.com/cz



No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned and associated logos displayed are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Einige von der SAP AG und deren Vertriebspartnern vertriebene Softwareprodukte können Softwarekomponenten umfassen, die Eigentum anderer Softwarehersteller sind.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in mehreren anderen Ländern weltweit. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von SAP. Dieses Dokument ist eine Vorabversion und unterliegt nicht Ihrer Lizenzvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit SAP. Dieses Dokument enthält nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen des SAP®-Produkts und ist für SAP nicht bindend, einen bestimmten Geschäftsweg, eine Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. SAP übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesen Materialien. SAP garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in diesen Materialien enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

SAP übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Unterlagen. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von SAP, und SAP unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.

Alle Rechte vorbehalten.