

mySAP Customer Relationship Management 的一般特征

mySAP CRM – 良好的关系重于一切

作为 mySAP Business Suite 的一部分，mySAP Customer Relationship Management（mySAP CRM）为企业提供了从客户管理中受益所需的一切。该解决方案支持跨所有通信渠道的营销、销售和服务流程，并提供了精确的分析，可在决策制订流程中加以利用。

使用 mySAP CRM，您也就为在生命周期的所有阶段优化客户关系打下了良好的基础，包括争取客户，通过所有分发和交互渠道进行开展销售，以及客户服务。

所有 mySAP CRM 用户均可通过基于角色的企业门户访问他们日常所需的信息。

mySAP CRM 基于 SAP NetWeaver 技术平台，因而集成是该解决方案的关键元素。您可直接将 mySAP CRM 无缝地集成到现有 IT 环境中。

mySAP CRM 的关键功能包括销售、服务、营销和分析。基于交互渠道的关键功能就是交互中心操作和管理、电子商务、渠道管理和现场应用支持。

关键功能**销售**使您能够设计所有销售流程的结构。您可任意安排多种流程，例如优化销售活动的规划，迅速分析销售渠道，高效管理活动、交互、客户和联系人员。这种关键功能还使您能够组织和设计整个环境的结构、有系统地跟踪您的机遇、管理销售流程——从最初的询价和报价到订购和开发票。

关键功能**服务**帮助您管理高效、智能地管理整个服务周期。它支持服务规划与预测、客户服务和支持（例如，合同、担保和安装管理）、资源规划与优化、服务运营管理和专业服务。

不同的服务分析功能使您能够从多种角度分析业务的成功情况。

关键功能**营销**为您提供了广泛的营销工具和功能。它在营销的所有领域和所有级别为您提供支持，包括商业活动和贸易促销规划，客户细分，个性化产品推荐和复杂的营销分析功能。高度集成化的营销组件允许您通过不同的界面同时访问数据。为了评估营销周期的各个阶段，您可为 SAP Business Information Warehouse（SAP BW）提供关于任何业务对象的数据（业务合作伙伴、营销计划、目标团体、主要的 n 种产品清单、外部地址清单）。

关键功能**分析**使您能够收集关于客户的所有相关数据，并运用所得到的知识作为基础，制订运营和战略决策。它提供了广泛的业务场景，您可基于已经收集并分析的客户数据，在其中智能化地控制客户交互。分析的基本技术是 SAP BW，它使用分析方法与 SAP CRM 集成，例如绩效分析、事件预测、成功规划和客户关系优化。

关键功能**交互中心运营与管理**整合了客户联络中心内的所有操作和活动。它包括供代理和经理使用的桌面应用程序和门户。代理可以使用这些工具开展多种活动，例如执行业务操作（例如，销售订购和报价）、部署脚本和解决方案搜索，以实现更迅速、更有效的处理，同时还可选择与客户沟通的渠道（例如，电子邮件、传真或电话）。代理可使用传统的 SAP GUI 界面（Interaction Center WinClient），也可使用基于浏览器的新界面（IC WebClient）。

门户允许经理为其员工创建预测和工作计划、跟踪代理的活动、定义 workflow 和路由规则、监控进出交互，并运用分析制订与交互中心有关的战略决策。

关键功能**电子商务**提供了一个平台，允许您的企业将 **Internet** 转变为一种面向企业客户和消费者、能够盈利的销售和交互渠道。您可为客户提供个性化的信息和易于使用的自助服务。您还可以通过集成化的 **Internet** 渠道增强销售和服务团队的力量，同时降低交易成本、减少客户服务电话。您可在整个企业内利用电子商务应用程序。其中包括销售、服务、营销交互和分析方法。

关键功能**渠道管理**可运用合作伙伴管理、渠道营销、渠道销售、渠道商务等特殊职能优化间接销售渠道。渠道管理为您的企业提供了一个管理合作伙伴关系的平台，使合作伙伴（零售商、销售合作伙伴以及营销品牌所有者的产品和/或服务的代理）能够更有效地设计其销售流程的结构。您的合作伙伴可以使用合作伙伴门户找到他们需要的信息和功能。在这个领域工作的员工可以利用渠道管理门户来访问所需功能。

关键功能**现场应用程序支持**使您能够在离线环境中为在现场工作的销售和服务员工部署营销、销售和服务功能。为了确保成功保持客户关系，您需要为现场服务员工提供关于其所访问的客户的最新、最全面的信息。此外，您的销售员工需要将所掌握的知识添加到数据库中，以使其他为客户服务的员工总是能够方便地获得最新信息。现场应用程序支持功能为您提供了一整套功能，包括用于集成的功能，帮助您满足这方面的需求。在现场工作时，销售代表和服务员工可利用其笔记本电脑或个人数字助理（PDA）来访问和更新客户关系数据。

作为 mySAP Business Suite 的一部分，mySAP Customer Relationship Management（mySAP CRM）为企业提供了从客户管理中受益所需的一切。该解决方案支持跨所有通信渠道的营销、销售和服务流程，并提供了精确的分析，可在决策制订流程中加以利用。

使用 mySAP CRM，您也就为在生命周期的所有阶段优化客户关系打下了良好的基础，包括争取客户，通过所有分发和交互渠道进行开展销售，以及客户服务。

所有 mySAP CRM 用户均可通过基于角色的企业门户访问他们日常所需的信息。

mySAP CRM 基于 SAP NetWeaver 技术平台，因而集成是该解决方案的关键元素。您可直接将 mySAP CRM 无缝地集成到现有 IT 环境中。

mySAP CRM 的关键功能包括销售、服务、营销和分析。基于交互渠道的关键功能就是交互中心操作和管理、电子商务、渠道管理和现场应用支持。

关键功能**销售**使您能够设计所有销售流程的结构。您可任意安排多种流程，例如优化销售活动的规划，迅速分析销售渠道，高效管理活动、交互、客户和联系人员。这种关键功能还使您能够组织和设计整个环境的结构、有系统地跟踪您的机遇、管理销售流程——从最初的询价和报价到订购和开发票。

关键功能**服务**帮助您管理高效、智能地管理整个服务周期。它支持服务规划与预测、客户服务和支持（例如，合同、担保和安装管理）、资源规划与优化、服务运营管理和专业服务。不同的服务分析功能使您能够从多种角度分析业务的成功情况。

关键功能**营销**为您提供了广泛的营销工具和功能。它在营销的所有领域和所有级别为您提供支持，包括商业活动和贸易促销规划，客户细分，个性化产品推荐和复杂的营销分析功能。高度集成化的营销组件允许您通过不同的界面同时访问数据。为了评估营销周期的各个阶段，您可为 SAP Business Information Warehouse（SAP BW）提供关于任何业务对象的数据（业务合作伙伴、营销计划、目标团体、主要的 n 种产品清单、外部地址清单）。

关键功能**分析**使您能够收集关于客户的所有相关数据，并运用所得到的知识作为基础，制订运营和战略决策。

它提供了广泛的业务场景，您可基于已经收集并分析的客户数据，在其中智能化地控制客户交互。分析的基本技术是 SAP BW，它使用分析方法与 SAP CRM 集成，例如绩效分析、事件预测、成功规划和客户关系优化。

关键功能**交互中心运营与管理**整合了客户联络中心内的所有操作和活动。它包括供代理和经理使用的桌面应用程序和门户。代理可以使用这些工具开展多种活动，例如执行业务操作（例如，销售订购和报价）、部署脚本和解决方案搜索，以实现更迅速、更有效的处理，同时还可选择与客户沟通的渠道（例如，电子邮件、传真或电话）。代理可使用传统的 SAP GUI 界面（Interaction Center WinClient），也可使用基于浏览器的新界面（IC WebClient）。门户允许经理为其员工创建预测和工作计划、跟踪代理的活动、定义 workflows 和路由规则、监控进出交互，并运用分析制订与交互中心有关的战略决策。

关键功能**电子商务**提供了一个平台，允许您的企业将 Internet 转变为一种面向企业客户和消费

者、能够盈利的销售和交互渠道。您可为客户提供个性化的信息和易于使用的自助服务。您还可以通过集成化的 **Internet** 渠道增强销售和服务团队的力量，同时降低交易成本、减少客户服务电话。您可在整个企业内利用电子商务应用程序。其中包括销售、服务、营销交互和分析方法。

关键功能**渠道管理**可运用合作伙伴管理、渠道营销、渠道销售、渠道商务等特殊职能优化间接销售渠道。渠道管理为您的企业提供了一个管理合作伙伴关系的平台，使合作伙伴（零售商、销售合作伙伴以及营销品牌所有者的产品和/或服务的代理）能够更有效地设计其销售流程的结构。

您的合作伙伴可以使用合作伙伴门户找到他们需要的信息和功能。在这个领域工作的员工可以利用渠道管理门户来访问所需功能。

关键功能**现场应用程序支持**使您能够在离线环境中为在现场工作的销售和服务员工部署营销、销售和服务功能。为了确保成功保持客户关系，您需要为现场服务员工提供关于其所访问的客户的最新、最全面的信息。此外，您的销售员工需要将所掌握的知识添加到数据库中，以使其其他为客户服务的员工总是能够方便地获得最新信息。现场应用程序支持功能为您提供了一整套功能，包括用于集成的功能，帮助您满足这方面的需求。

在现场工作时，销售代表和服务员工可利用其笔记本电脑或个人数字助理（PDA）来访问和更新客户关系数据。

我们已经根据上述关键功能设计了 **mySAP CRM** 解决方案课程。

SAP CRM 概述培训课程（**mySAP CRM Solution Overview**）是介绍功能、面向渠道的 **mySAP CRM** 培训课程的起点。在参加下列课程之前，您需要首先完成此课程。

基础培训课程 **CR100**（**CRM Base Customizing**）介绍 **CRM** 企业系统的基础只是（例如，业务合作伙伴、产品、一般事务自定义、**CRM** 中间件概述、以人为本的 **UI**）。这些内容均配有更加深入的培训课程。对于 **CRM** 环境的技术方面感兴趣的客户和项目团队成员可以参加培训课程 **CR555**（**CRM Technology**）。

如需了解各培训课程的细节，请阅读下面的课程描述。

请注意，**mySAP CRM** 解决方案培训课程的课程资料一般仅提供英语版本。

我们在 **SAP Service Marketplace**（www.service.sap.com/okp）和 **SAP** 的公开网站（www.sap.de/okp）中提供了关于联机知识产品（**OKP**）的更多信息。