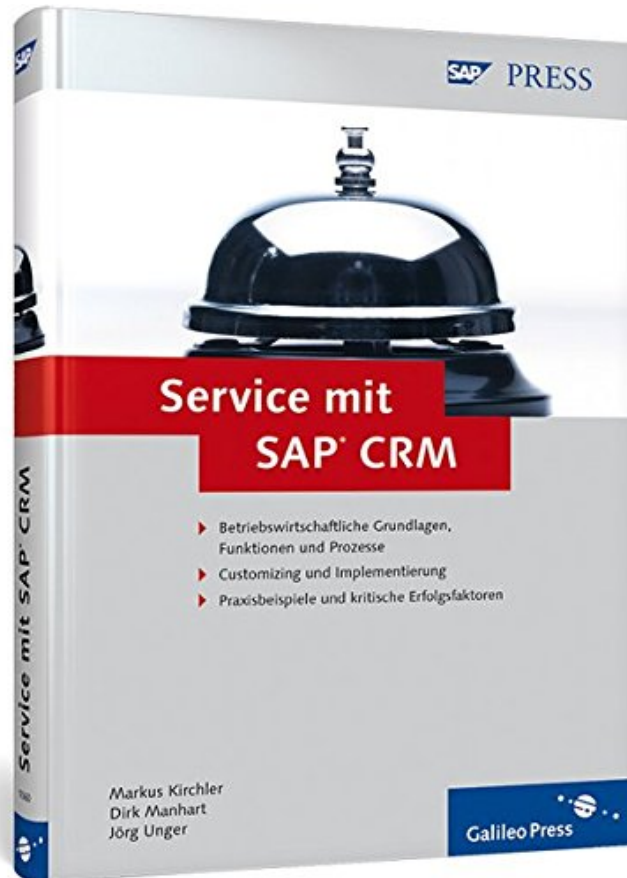


(Download ebook) Service mit SAP CRM (SAP PRESS)

## Service mit SAP CRM (SAP PRESS)

Von Markus Kirchler, Dirk Manhart, Jrg Unger  
ePub | \*DOC | audiobook | ebooks | Download PDF



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrang: #769190 in BcherVerffentlicht am: 2008-10-28Anzahl der Produkte:  
1Einband: Gebundene Ausgabe376 Seiten | File size: 64.Mb

**Von Markus Kirchler, Dirk Manhart, Jrg Unger : Service mit SAP CRM (SAP PRESS)** before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Service mit SAP CRM (SAP PRESS):

PressestimmenBuch-Tipp! (4Managers.de)Buch-Tipp! (Competence Report)KurzbeschreibungDieses Buch zeigt Ihnen, wie Sie basierend auf SAP CRM 2007 Ihre Serviceprozesse optimal gestalten und realisieren. Sie werden zunchst mit den betriebswirtschaftlichen Grundlagen des Servicemanagements vertraut gemacht, bevor Sie die neue Benutzeroberflche und die wesentlichen Stammdaten kennen lernen. Darauf aufbauend erhalten Sie einen detaillierten Einblick in die Funktionalitt von SAP CRM im Servicebereich vom Auftragsmanagement ber die Einsatzplanung und den mobilen Service bis zum Beschwerdemanagement. bersichtliche Prozessdarstellungen, zahlreiche Screenshots, grundlegende Customizing-Einstellungen und Schritt-fr-Schritt-Anleitungen verdeutlichen Ihnen die Mglichkeiten der

Prozessgestaltung mit SAP CRM. Lernen Sie auerdem kritische Erfolgsfaktoren fr die Implementierung kennen, und profitieren Sie von einem Praxisbeispiel aus der Automobilindustrie sowie von Hinweisen zum Betrieb eines CRM-Systems mit ITIL. Aus dem Inhalt: Basiswissen zu Customer Relationship Management Funktionsberblick: User Interface, Garantie- und Reklamationsabwicklung, Produktservicebriefe, Servicevertrge, Serviceeinsatzplanung, SAP Business Communication Management u.v.m. Prozesse und Customizing: Serviceauftragsmanagement, Service- und Reparaturabwicklung (Inhouse und Field Service), reaktives und proaktives Beschwerdemanagement, Gewährleistungsmanagement u.v.m. Kritische Erfolgsfaktoren fr die Implementierung: Vorgehensmodell, Change Management, Datenqualitt, Teststrategie Praxisbeispiel aus einem realen Kundenprojekt Galileo Press heit jetzt Rheinwerk Verlag.