



## „Interaction-Center light“ auf Basis des IC-WebClient SAP CRM



### Weiteres Template der crm consulting AG für den Tarifkundenbereich

Service und Dienstleistung entscheiden in Zukunft über den wirtschaftlichen Erfolg des Energieversorgers. Die Unternehmen bereiten momentan ihre Systeme auf die Umsetzung von gesetzlichen Rahmenbedingungen zur Trennung Netz / Vertrieb vor und können neben der Harmonisierung und Optimierung ihrer vertrieblichen Prozesse auch neue Technologien einfließen lassen. Dazu eignet sich der IC Web Client auf Basis SAP CRM, der im Internet Browser die Bearbeitung der Kernprozesse unterstützt.

Als Spezialisten für die täglichen Geschäftsprozesse in einem EVU haben wir klare Vorstellungen über die Ziele eines modernen Call Centers. Kurze Callzeiten pro Kunde sind nicht nur ein wichtiges Kriterium für die Leistungsfähigkeit eines Callcenters, sondern tragen ebenso zur Zufriedenheit von Geschäftspartnern und Mitarbeitern bei. Wichtig für diese Zielerreichung ist der Einsatz einer alltagstauglichen und intuitiven Bedienungsoberfläche.

Der Wechsel vom CIC Customer Interaction Center im IS-U auf den IC Web Client (CRM) steht in naher Zukunft bei allen SAP IS-U Kunden an. Neue Funktionalitäten werden im IC Web Client im SAP CRM mit neuer Web Oberfläche zur Verfügung gestellt.

#### Dazu gehören unter anderem:

- Produktvorbelegungen (z.B. Grundversorgungsprodukt)
- Abrechnungssimulation im Produktvorschlag von Alternativprodukten
- Vertragsmanagement (Kombination aus Lieferantenumwechsel und Ein/Auszugsprozessen)
- Produktwechselprozesse (ehemals IS-U Tarifdatenpflege)

Die crm consulting AG hat auf der Basis von SAP CRM 2007, neben dem bereits bekannten crm light für den Großkundenvertrieb, eine weitere Templatelösung im Hinblick auf den Interaction Center Web Client im SAP CRM entwickelt. Diese Lösung wird den spezifischen Anforderungen der Versorgungswirtschaft im Privat-/Tarifkundenbereich gerecht, da sie eine zentrale Plattform für alle kundenbezogenen Aktivitäten darstellt.

„Light“ steht bei beiden Templates für den Einführungsaufwand und die Kosten. Es steht der komplette Leistungsumfang von SAP CRM zur Verfügung. Mit dem Template werden Standardprozesse für das Kundencenter zur Verfügung gestellt. Der Leistungsumfang des alten CIC wird gegen die neuen Funktionalitäten und Standardprozesse des „Interaction-Center light“ gespiegelt und abgelöst.

#### Folgende Standardprozesse unterstützt das Template „Interaction-Center light“:

- Identifikation von Geschäftspartner und/oder Vertragskonto und/oder Verbrauchsstelle
- Anlegen technischer Objekte
- Anlegen / Ändern von Geschäftspartner mit Geschäftspartner-Beziehungen und Vertragskonto
- Bankdaten / Zahldaten ändern
- Verschieden aufbereitete Übersichten der Informationen zum Geschäftspartner
- Aktivitätenmanagement und Workflowintegration zum Back-Office
- MS-Office-Integration (MS Word)
- Vertragsmanagement mit integrierter Marktkommunikation
- Produktvorschlag mit Abrechnungssimulation
- Zählerstanderfassung
- Rechnungsauskunft / Rechnungskorrektur (mehrere)
- Abschlagsplanänderung
- Kontenauskunft / Kontoauszug
- Beschwerdemanagement
- Ratenplan, Stundung, Zahlungsverprechen

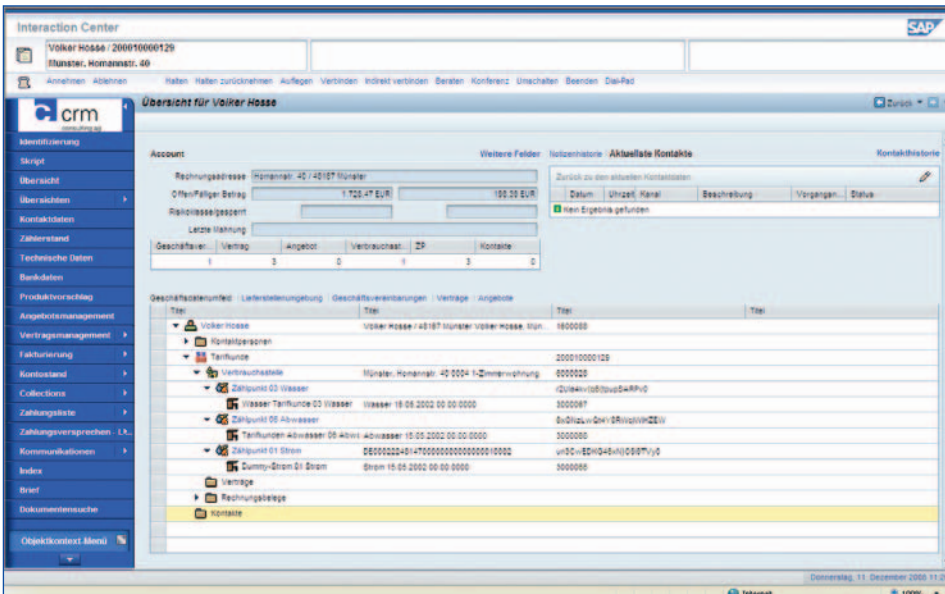
Der produktbasierte Ansatz des Templates auf der Basis von SAP CRM 2007 und 7.0 zeichnet sich aus durch:

- Neueste Ausprägungen zur Marktkommunikation (Lieferantenwechselprozesse)
- Schnelle Implementierbarkeit in die bestehende SAP Systemlandschaft
- kurze Projektlaufzeiten bei überschaubaren Projektbudgets
- hohe Akzeptanz bei den Anwendern
- geringe Projektrisiken aufgrund vorkonfigurierter Geschäftsprozesse.

**Gerne stellen wir Ihnen das Template persönlich vor. Sprechen Sie uns an!**

crm consulting AG  
altrottstraße 31  
d-69190 walldorf

telefon +49 6227 73-2800  
telefax +49 6227 73-2801  
internet info@crm-consulting-ag.de  
e-mail www.crm-consulting-ag.de



Geschäftspartnerübersicht im „Interaction-Center light“