

Customer Communication Management für SAP

Use Cases mit der Serie M/

Das eprimo Kundenportal

Die Herausforderung:
„Mehr Kunde. Weniger Kosten.“

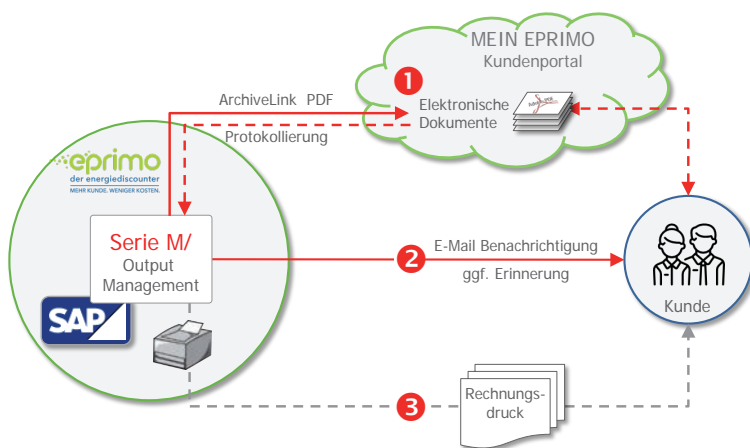
Bei eprimo gilt das Leitziel: intensivere Kundenkommunikation pflegen und dabei auch noch Kosten sparen. Und das ist nicht nur ein wohlklingender Slogan, sondern ernsthafte Verpflichtung. Deshalb war es wenig verwunderlich, dass auch bei der Einführung eines Customer Communication Management Systems (CCM) dieses Unternehmensziel im Fokus stand. Doch wie soll das funktionieren – mehr Kundenansprache bei geringeren Kosten?

Die Entscheidung:
Die Serie M/ soll es richten

In einem mehrstufigen Ausschreibungs- und Auswahlverfahren erwies sich die Serie M/ als das am besten geeignete System. Unter anderem, weil sie standardmäßig die Integration von SAP beinhaltet, alle physischen und digitalen Ausgabekanäle beherrscht, nach SOA-Standards in die bestehende IT-Landschaft integrierbar ist und die gesamte Prozesskette von der Erstellung der Dokumente bis zur Ausgabe aus einer Hand bietet.

Das neue CCM bietet alle benötigten Funktionen und fungiert als Plattform für die Steuerung und Auswertung der beteiligten Dokumentenprozesse. Etwa die flexible kunden- oder ereignisbezogene Ausgabe der Dokumente auf digitale oder physische Ausgabemedien.

Das Ergebnis:



- 1 Alle in der Kundenbeziehung anfallenden Dokumente (Massendruck wie Individualbrief) erstellt die Serie M/ und legt sie im Dokumentenarchiv ab.
- 2 Die Kunden entscheiden selbst in welcher Form sie ihre Dokumente erhalten möchten. Für Kunden, die am digitalen Verfahren teilnehmen, verschickt die Serie M/ nach erfolgreicher Archivablage eine E-Mail-Benachrichtigung, dass neue Dokumente im persönlichen eprimo-Portal bereitstehen. Ruft der Kunde die Dokumente innerhalb von 3 Tagen nicht auf verschickt die Serie M/ automatisch eine Erinnerung.
- 3 Werden Rechnungen nicht innerhalb von 7 Tagen abgeholt wird der Druckprozess in Gang gesetzt und die Rechnung postalisch zugestellt.



Die Vorteile

- Enorme Zeitersparnis durch Wegfall der Postwege
- Sichere Ablage und optimale Verfügbarkeit im Portal
- Beitrag zum Umweltschutz: kein Druck, kein Papier, kein Transport
- Erhebliche Kosteneinsparungen, die dem Kunden zugute kommen

Die Aktion ist so erfolgreich, dass sich die Teilnehmerzahlen in den ersten beiden Jahren jeweils verdoppelt haben und weiter steigen. Dadurch sind die Druck- und Versandkosten bereits um ca. 20% gesunken.

Mehr als nur ein Nebeneffekt

eprimo hat mit der Serie M/ neue Gestaltungsmöglichkeiten gegenüber SAP gewonnen. Der ambitionierte Energiedienstleister nutzt sie, um die Qualität seiner Kundenkommunikation zu verbessern: Individuell ansprechende, leicht verständliche Dokumente, die durchgängig im Corporate Design des Unternehmens auftreten – auf digitalen wie klassischen Kanälen.

fileee for kwsoft

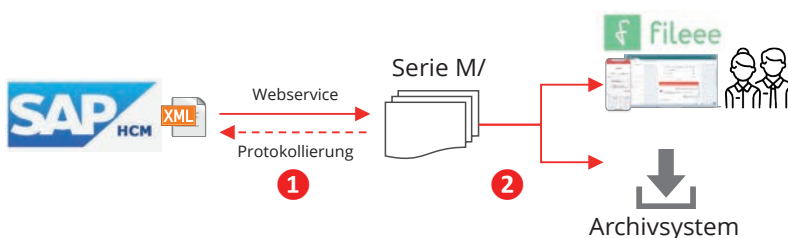


Die Idee: nachhaltige und digitale Kundenkommunikation

Eine Welt ohne Papierkram, das hat sich unser Partner fileee auf die Fahne geschrieben. Und diesem Ziel sind wir nun mit der von fileee und kühn & weyh gemeinsam entwickelten Lösung „fileee for kwsoft“ einen großen Schritt nähergekommen. Denn Sie ermöglicht die zentrale Pflege aller Unternehmensdokumente und die sichere Ablage digitaler Dokumente beim Empfänger. Während die Serie M/ aus Rohdaten individuelle und kundenspezifische Dokumente generiert, bietet fileee die Möglichkeit diese dann in einem digitalen Postfach bereitzustellen. Die Lösung fileee for kwsoft vereint also die Vorteile beider Systeme und bietet Ihnen die Möglichkeit die Kommunikation mit Ihren Kunden schnell und einfach zu optimieren und zu digitalisieren.

Der ideale Anwendungsfall: das (mobile) Mitarbeiterportal

Neben der Nutzung von fileee for kwsoft als Kundenportal ist die Lösung ideal als (mobiles) Mitarbeiterportal geeignet. Bei der Kommunikation mit dem wichtigsten Gut eines Unternehmens, dem Mitarbeiter, entsteht ein Dokument unumgänglich: Die Gehaltsabrechnung. Sie zeichnet aus, dass Sie dem Mitarbeiter regelmäßig, sicher und möglichst komfortabel zugestellt werden muss. Dazu kommt, dass immer mehr Unternehmen vom klassischen Postweg hin zu einer digitalen Bereitstellung tendieren, um den Papierverbrauch zu reduzieren, die Druck- sowie Portokosten zu sparen und die Bereitstellung für die Mitarbeiter komfortabler zu gestalten. fileee for kwsoft bietet Ihnen einen Prozess, der all diese Anforderungen erfüllt:



- 1 Der Abrechnungslauf wird wie gewohnt aus SAP HCM gestartet, doch anstatt den Druckprozess in Gang zu setzen, werden die Rohdaten in Form einer XML über die Webservice Schnittstelle an die Serie M/ übergeben. Anfallende Status- oder Kontrolldaten werden an SAP zurückgemeldet.
- 2 Anschließend erzeugt die Serie M/ aus den Rohdaten die Gehaltsabrechnung in dem von Ihnen festgelegten Design und übergibt diese an das fileee Mitarbeiterportal, wo sie den Mitarbeitern digital zur Verfügung stehen. Gleichzeitig werden die Dokumente sicher und automatisch im Archivsystem abgelegt

Die Vorteile

Mit fileee for kwsoft können Sie den Prozess flexibel nach Ihren Wünschen gestalten:

- Individualisieren Sie das Layout und den Inhalt der Dokumente nach Belieben, ohne dabei auf SAP-Templates oder umständliches Customizing angewiesen zu sein.
- Versenden Sie die Dokumente sicher und digital an Ihre Mitarbeiter. Für die erstmalige Aktivierung des Mitarbeiterportals kann aus verschiedenen Varianten wie E-Mail Einladung mit Zwei-Faktor-Authentifizierung oder auch dem Versand eines Aktivierungsbriefts gewählt werden.
- Erweitern Sie das Angebot im Mitarbeiterportal um zusätzliche HR-Dokumente oder einen Rückkanal zur HR-Abteilung.

Neben der Flexibilität spielt auch die Sicherheit eine entscheidende Rolle, daher werden höchste Sicherheits- und Datenschutzstandards erfüllt und 100% DSGVO-Konformität gewährleistet.

SmartPDF - Digital kommunizieren

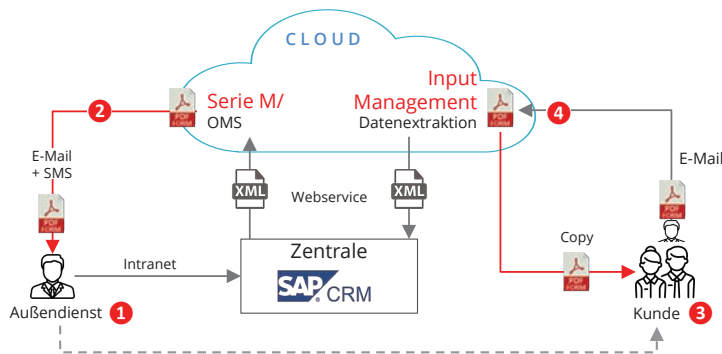
PREGIS

Die Chance: Geschäftsprozess vereinfachen durch Digitalisierung

Die Ausgangslage: Die Außendienstmitarbeiter des international tätigen Schmuckunternehmens Pregis besuchen ihre Kunden, die Schmuckhändler, in regelmäßigen Abständen. Beim Kundenbesuch werden Daten wie Bestellungen, Prognosen, etc. erfasst und aktualisiert. Zur Erfassung dieser Daten wird die „Customer Meeting List“ genutzt. Sie stellt zu Beginn des Besuchs die bestehenden Kundendaten aus dem SAP CRM System bereit, entsprechende Änderungen werden erfasst und anschließend zum SAP CRM zurückgeschrieben, das nötige Folgeaktionen startet. Dafür wurden bislang gedruckte Papier-Listen eingesetzt, die zwei Medienbrüche enthielten – zwischen SAP CRM und Außendienst und zwischen Kunde und SAP CRM. Das bedeutete hohe Anfälligkeit für manuelle Übertragungsfehler sowie viel Aufwand an Zeit, Personal und Kosten..

Die Lösung: Ein durchgängig digitaler Prozess

Gemeinsam mit dem internationalen Integrationspartner Pregis entwickelte kühn & weyh die passende Lösung für diese Problemstellung. Der kleine, aber entscheidende Unterschied im neu entwickelten Prozess: Die Customer Meeting List wird den Außendienstmitarbeitern nicht mehr, wie zuvor, gedruckt und in Papierform übergeben, sondern digital in Form von ausfüllbaren PDFs bereitgestellt. Der neugedachte Prozess enthält folgende Prozessschritte:



- 1 Der Außendienstmitarbeiter fordert das Datenblatt für den geplanten Kundenbesuch an.
- 2 SAP CRM stellt die Daten via Webservice als XML bereit. Das OMS erzeugt daraus eine ausfüllbare und maschinell wieder einlesbare PDF-Datei und schickt sie an den Mitarbeiter.
- 3 Beim Kundenbesuch erfasst der Außendienstmitarbeiter die aktuellen Daten (Bestellungen) und schickt das ausgefüllte PDF Formular gleich zurück an die Zentrale.
- 4 Das Input Management extrahiert die Daten, aktualisiert damit SAP CRM, wodurch ggf. Folgeaktionen gestartet werden. Schließlich erstellt es eine Read-only PDF-Kopie für den Kunden.

Fazit: So einfach geht Digital!

Auf der Basis von Standardsystemen beim Output- wie beim Input-Management wurde ein durchgängig digitaler Prozess etabliert. Der spart nicht nur Zeit und Ressourcen, weil er komplett ohne Medienbrüche auskommt. Er ist auch wesentlich moderner und einfacher zu bedienen als der papiergebundene Prozess.

Kontakt



Interessiert? Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Sprechen Sie mich einfach an.

Ich bin Felix Bosch, Ihr Ansprechpartner für die Optimierung der Kundenkommunikation aus SAP.

kühn & weyh Software GmbH
Linnéstr. 1 – 3
79110 Freiburg

www.kwsoft.de
E-Mail: felix.bosch@kwsoft.de
Tel.: 0049 761 8852 – 235

kwsoft