



INTERACTIVE VOICE RESPONSE
Sprachgesteuerter Kunden-Self-Service

PROZESSANBINDUNG AN
SAP FOR UTILITIES
UND SAP CRM

Produktblatt zu Produktnr. [001003]



INTERACTIVE VOICE RESPONSE ...

MOTIVATION

Service ist ein entscheidendes Instrument für Versorgungsunternehmen, um sich im liberalisierten Markt von Wettbewerbern abzusetzen und Kunden langfristig zu binden. Da eine durchgängige Öffnung von Call- und Service-Centern kaum zu realisieren ist, setzen immer mehr Unternehmen auf Sprachdialogsysteme, die ihren Kunden sieben Tage die Woche rund um die Uhr zur Verfügung stehen.

Gerade in Perioden mit hohem Anrufaufkommen (z. B. nach Tarifänderungen oder zur Zeit der Jahresabrechnung) bietet die sprachgesteuerte Abwicklung von Standardprozessen zahlreiche Vorteile:

- Verbesserung der Servicequalität durch kurze Wartezeiten für Anrufer und damit Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Entlastung der Call-Center in Spitzenzeiten und damit effizientere Nutzung von Ressourcen, erhöhte Produktivität und letztendlich Kostensenkung
- Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit

ANBINDUNG AN SAP FOR UTILITIES

Zusammen mit der Sikom Software GmbH, führendem Anbieter automatisierter Sprachanwendungen, hat DSC die direkte Anbindung an SAP realisiert. Informationen zum Sikom-Produktportfolio finden Sie unter www.sikom.de.

Mit der Prozessanbindung an SAP for Utilities können Kunden eines Versorgungsunternehmens per Sprachdialog zu jeder beliebigen Zeit direkt am Telefon Daten (Kontenstand, Vorjahresverbrauch) abfragen, Informationen (Zählerstände) mitteilen, oder bestehende Vereinbarungen (Abschlagsbeträge) ändern.



(c) DSC GmbH 2009 - alle Rechte vorbehalten.



... SPRACHGESTEUERTER KUNDEN-SELF-SERVICE

DSC-SERVICES - PROZESSANBINDUNG 'SAP FOR UTILITIES'

Basismodul

- Service 'Geschäftspartner-/Kundenidentifizierung'
Identifizierung anhand Telefonnummer bzw. Geschäftspartner-/Vertragskonto- oder Gerätenummer
- Service 'Speicherung Telefonnummer in SAP'
Speicherung der Telefonnummer des Anrufers im Kundenstammsatz (SAP Geschäftspartner)
- Service 'Aufruf Kundendaten'
Automatische Anzeige der Kundendaten des Anrufers im Customer Interaction Center bei Gesprächsannahme
- Fortschreibung der Kundenkontakte in SAP for Utilities
→ diverse Auswertungsmöglichkeiten auf Basis des kompletten Kundenumfelds
- Kundenindividuelle Erweiterungen
 - Rückgabe Kundenmerkmal (Sonderkunde, Kundengruppe etc.) zur differenzierten Prozess-/Sprachführung
 - Kundenverifizierung (anhand in SAP for Utilities hinterlegter Merkmale bzw. Daten)

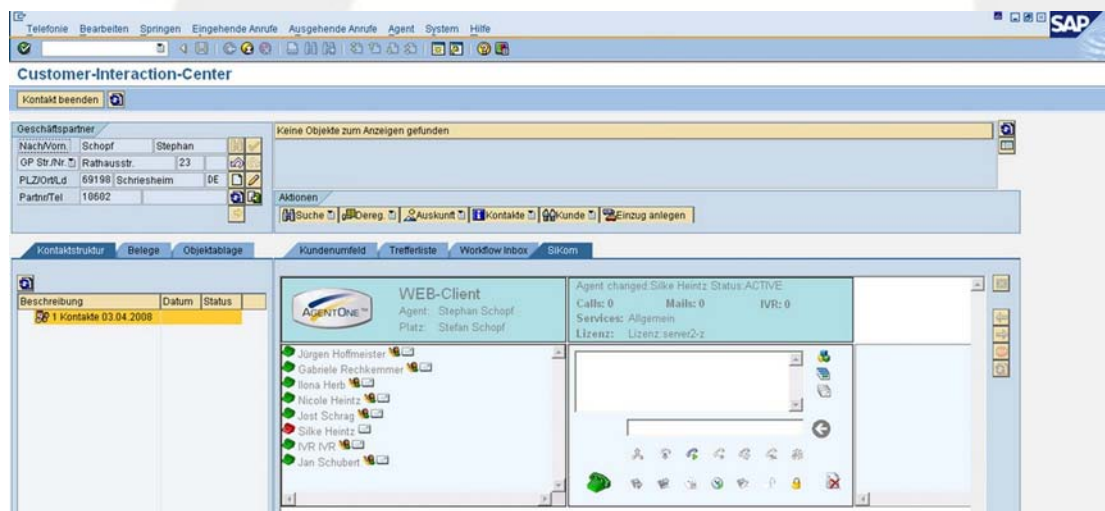


Abb.: Integration in das Customer Interaction Center von SAP for Utilities

(c) DSC GmbH 2009 - alle Rechte vorbehalten.



... DER DIREKTE DIALOG MIT SAP

Prozessmodule

- Service 'Kontenstandsabfrage'
Saldo aus offenen und fälligen Posten
- Service 'Zählerstandserfassung Turnus-/Zwischenablesung'
inkl. Plausibilitätsprüfung
- Service 'Letzter Jahresverbrauch'
- Service 'Abschlagsplanänderung'
inkl. prozentual/absoluter Min./Max.-Prüfung gegenüber aktuellem Abschlagsbetrag

Diese bereits realisierten Services decken einen Großteil der Standardprozesse im Call-Center eines Versorgungsunternehmens ab.

Jedoch ist auch die Realisierung weiterer, ein hohes Anrufaufkommen generierender Prozesse, wie z. B. die sprachgesteuerte Abwicklung von Prepayment-Zählern, jederzeit möglich.

VERFÜGBARKEIT

Die DSC-Services sind sowohl für SAP for Utilities als auch für SAP CRM verfügbar.

SYSTEMVORAUSSETZUNGEN

SAP ECC 6.0 / SAP NetWeaver 7.0 (ältere Release-Stände auf Anfrage)

Das ERP-System muss dahingehend konfiguriert sein, dass Web-Services (http-Services) aufgerufen werden können und innerhalb des Netzwerkes ein entsprechender Zugriff zulässig ist.

EMPFOHLENE DSC-ERWEITERUNGEN

DSC Kontaktverwaltung im CIC [000792]

Dem Sachbearbeiter im Call-Center oder im Back-Office bleibt meist nur wenig Zeit, um einen Kunden einzuschätzen. Wichtige Informationen sind heute an Kontakte geknüpft. Da diese manuell und maschinell generiert werden, kann der Sachbearbeiter in der Flut der entstandenen Kontakte leicht den Überblick verlieren. Die DSC-Erweiterung stellt die Kontakte in übersichtlicher Weise zusammen und ermöglicht dadurch eine schnelle Beurteilung von Interaktionen mit Kunden. Besonders wichtige Informationen werden in Form von besonderen Kontakten in einem speziellen CIC-Bereich übersichtlich präsentiert

(c) DSC GmbH 2009 - alle Rechte vorbehalten.





UNTERNEHMENSBERATUNG
UND SOFTWARE GMBH

DSC GmbH
Carl-Benz-Straße 16 a
D-69198 Schriesheim
Telefon +49 6203 6941-0
Telefax +49 6203 6941-941
info@dsc-gmbh.com
www.dsc-gmbh.com

