

# Bidirektionale Kontaktreplikation

## DSC-Lösung zur flexiblen und effizienten Kontaktverwaltung in SAP for Utilities und SAP CRM

Das SAP Customer Relationship Management bietet mit dem CRM WebClient optimale Voraussetzungen für ein effizientes Kundenbeziehungsmanagement. Für die sukzessive Ablösung des Customer Interaction Centers (CIC) durch den IC WebClient stellt DSC eine elegante und einfache Lösung zur systemübergreifenden Verwaltung von Kundenkontakten zur Verfügung.

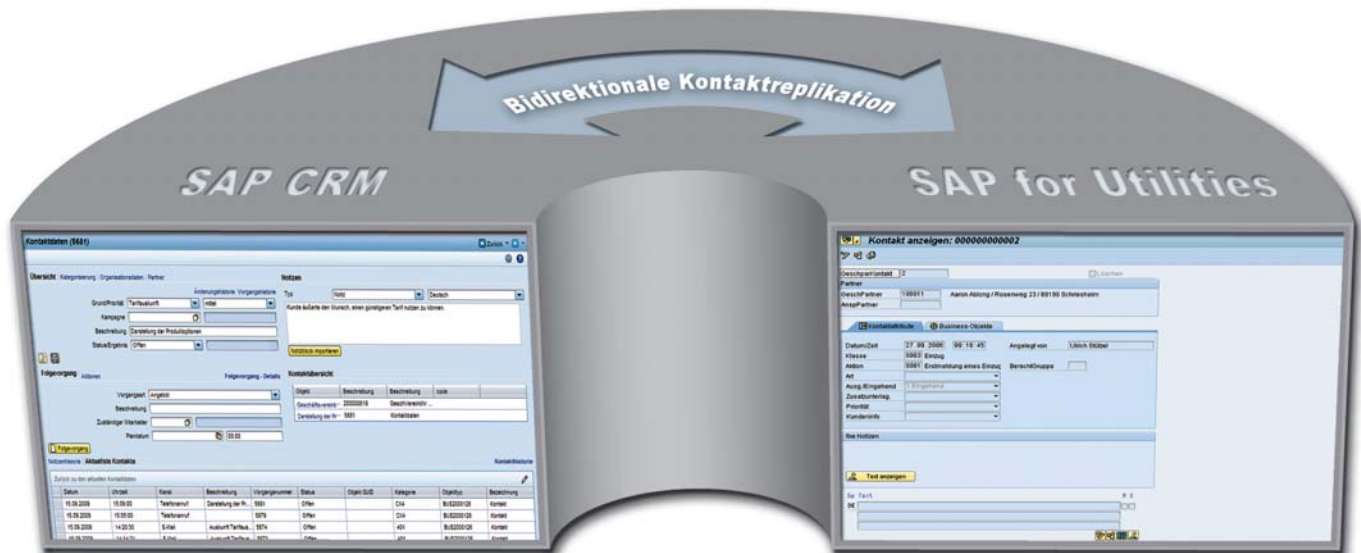
### Zwei Systeme - zwei Wege - eine Lösung!

SAP for Utilities ⇔ SAP CRM

Der SAP Standard erlaubt das Mapping bzw. die Replikation von Kontaktklasse, Kontaktaktion und Kontaktart aus SAP for Utilities auf die Geschäftsvorgangsart und die Kategorie einer Aktivität in SAP CRM. Dank der DSC Lösung können sämtliche (auch kundenindividuelle) Felder und Feldinhalte gemappt und repliziert werden.

SAP CRM ⇔ SAP for Utilities

In Ergänzung zum Standard ermöglicht die DSC-Lösung auch die Replikation von Kontakten aus SAP CRM nach SAP for Utilities. Auch hier können Felder und Feldinhalte nach kundeneigenen Vorstellungen gemappt und selektiert werden. Somit können alle relevanten Kundenkontakte bzw. Daten in beiden Systemen gehalten und gepflegt werden.



Ein wesentlicher Bestandteil der DSC-Lösung ist das speziell für diesen Zweck entwickelte DSC-Regelwerk. Anwenderfreundliche Customizing-Tabellen zur dynamischen und flexiblen Konfiguration der Replikationsregeln und die Verwendung von SAP-Standardschnittstellen gewährleisten die Stabilität und Nachhaltigkeit der Lösung.



UNTERNEHMENSBERATUNG  
UND SOFTWARE GMBH



SPECIAL EXPERTISE PARTNER

SAP FOR UTILITIES  
SAP CRM

## Die bidirektionale Kontaktreplikation mit DSC

### **Maßgeschneidert**

Welche Kontakte bzw. Kontaktänderungen repliziert werden, ist kundenindividuell auswählbar.

### **Lösungsorientiert**

Die schrittweise Ablösung des SAP Customer Interaction Center (CIC) durch den SAP CRM WebClient wird unterstützt.

### **Effizient**

Das DSC-Regelwerk gewährleistet nicht nur die Systemkonformität, sondern minimiert auch den Customizing-Aufwand.

### **Nachhaltig**

Es werden ausschließlich SAP-Standardwerkzeuge und die SAP-Standardschnittstelle genutzt.

### **Flexibel**

Die Konfiguration des DSC-Regelwerks erfolgt über eine eigene Transaktion inkl. entsprechender Prüftabellen.

### **Individuell**

Die DSC-Lösung berücksichtigt auch das Mapping kundeneigener Felder - Sie entscheiden, welche Felder Sie brauchen!



UNTERNEHMENSBERATUNG  
UND SOFTWARE GMBH

DSC GmbH  
Carl-Benz-Straße 16 a  
69198 Schriesheim  
Telefon +49 6203 69 41-0  
Telefax +49 6203 69 41-941  
info@dsc-gmbh.com  
www.dsc-gmbh.com