

Der hierarchische Kontakt

DSC-Lösung zur Interaktions-Protokollierung für Kundenkontakte in SAP CRM

Bei der Identifikation eines Kunden im IC WebClient wird ein besonderer Kontakt geschrieben, der so genannte *Interaction Record*. Ändert der Mitarbeiter Kundenstammdaten, werden die entsprechenden Datenobjekte mit dem Interaction Record verknüpft. Die DSC Funktionalität des *hierarchischen Kontakts* protokolliert zusätzlich die *Aktionen* und ermöglicht somit eine deutlich bessere Differenzierung und Auswertbarkeit des Interaction Records.

Führt der Mitarbeiter eine im Customizing festgelegte Aktion durch, wird ein einzelner Kontakt hierfür angelegt und automatisch mit dem Interaction Record hierarchisch verknüpft. Dadurch lassen sich die tatsächlichen Vorgänge während der Kundenbearbeitung detailliert darstellen und auswerten.

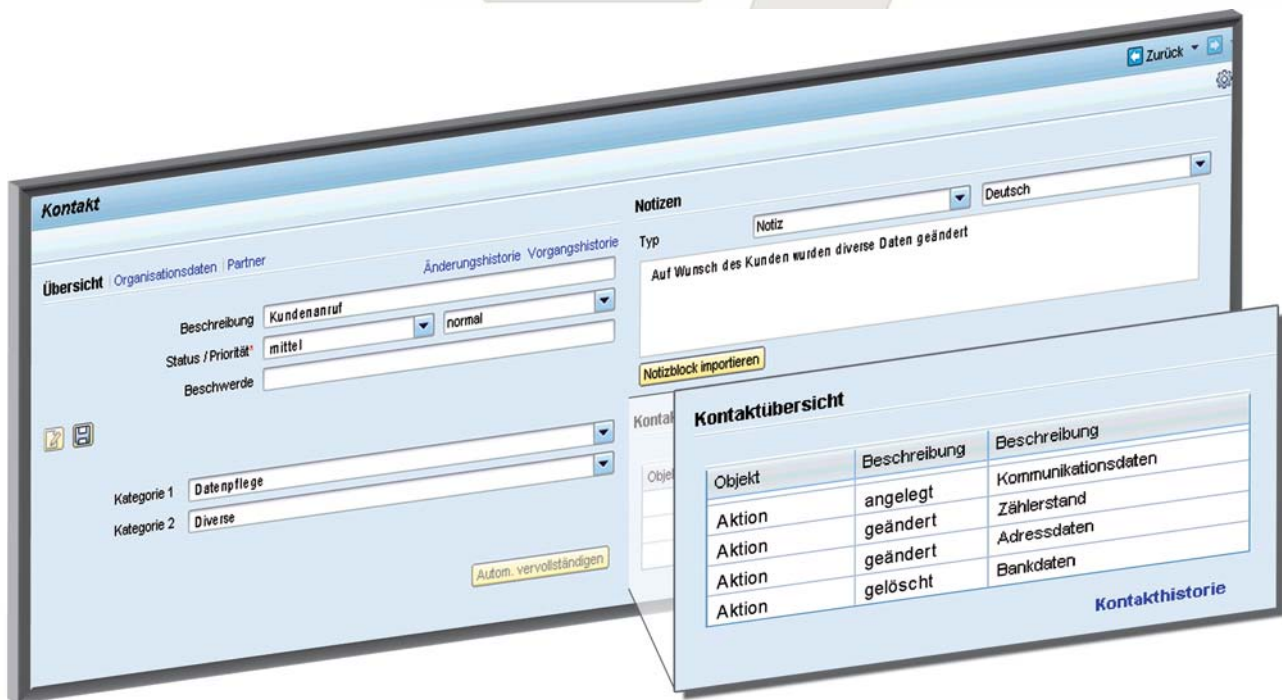


Abbildung eines hierarchischen Kundenkontakts in SAP CRM

Die Weiterleitung des Kontakts an andere Fachbereiche und Sachbearbeiter erfolgt ebenfalls in der aufbereiteten Form. Durch die protokollarische Übersicht aller relevanten Vorgänge wird die Aufnahme und Weiterbearbeitung durch den Sachbearbeiter deutlich vereinfacht.

Diverse Analyse- und Reportmöglichkeiten erlauben die Selektion und Auswertung des hierarchischen Kontakts anhand der enthaltenen Informationen. Ebenso ist die volle Auswertbarkeit im SAP BI gegeben.

Die abschließende Klassifizierung (Kategorisierung) des hierarchischen Kontakts kann in einem spezifisch angepassten View mit individuell definierten Merkmalen erfolgen:

Kontakt

Übersicht Organisationsdaten Partner

Änderungshistorie Vorgangshistorie

Beschreibung Kundenanruf

Status / Priorität* mittel normal

Beschwerde

Kategorie 1 Datenpflege

Kategorie 2 Diverse

Autom. vervollständigen

Ihre Vorteile auf einen Blick

Maßgeschneidert

Terminologie, Art und Form der Aktivitäten, die im Rahmen des Kundenkontakts protokolliert werden sollen, sind frei konfigurierbar.

Innovativ

Bei der Weiterleitung von Kundenkontakten an andere Sachbearbeiter stehen sämtliche Aktivitäten in übersichtlicher aufbereiteter Form zur Verfügung.

Transparent

Die übersichtliche Darstellung der Aktivitäten erhöht die Transparenz des Vorgangs für den Sachbearbeiter bereits beim Anlegen des Kontakts.

Effizient

Innovative Auswertungs- und Reportingmöglichkeiten erleichtern und beschleunigen die Sachbearbeitung signifikant.

Flexibel

Standardisierte Customizingtabellen ermöglichen die einfache Realisierung neuer Anforderungen im Rahmen der Protokollierung von Aktivitäten.

Nachhaltig

Der hierarchische Kontakt verwendet ausschließlich SAP-Standardwerkzeuge. Somit ist die Releasefähigkeit der DSC-Lösung gewährleistet.



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