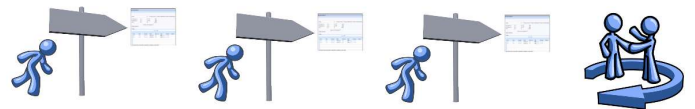
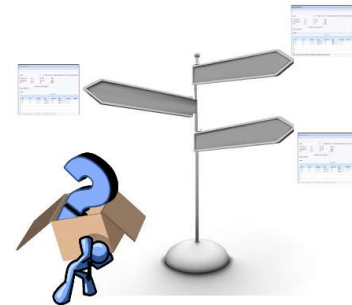


Die Erfassung von teils komplexen Kundendaten stellt eine wichtige und oftmals arbeitsintensive Tätigkeit in einem Versorgungsunternehmen dar. Im Standard sind die Daten eines Sachverhalts dabei an verschiedenen Stellen im SAP CRM-System einzutragen. Durch das damit verbundene Hin- und Herschalten zwischen den unterschiedlichen Eingabemasken lassen sich fehlerhafte bzw. unvollständige Eingaben nicht immer vermeiden. Dies ist v. a. im Call-Center problematisch, wo die schnelle und fehlerfreie Datenerfassung einen wesentlichen Faktor zur effizienten Kundenbetreuung darstellt.

Hier setzt das **Sm@rt Process Framework** an, das eine schnelle Erfassung auch komplexer Datensätze auf einer einheitlichen und übersichtlichen Oberfläche ermöglicht.

Der Sachbearbeiter wird dabei Schritt für Schritt in der prozessual richtigen Reihenfolge durch den Erfassungsprozess geführt. Dabei können sowohl SAP CRM Standardkomponenten als auch individuell definierte Erfassungsmasken in die Schrittfolge eingebunden werden.



Demo Prozess: Geschäftspartner

Zurück | Sicher | Abbrechen

Kunde | Geschäftsvereinbarung | Verbrauchsstelle | Zahlpunkte | Angebot

Suchen | Anzeigen

Suchkriterien Suchfelder ausblenden

Suchen nach: Alle Accounts

Name 1/Nachname	beginnt mit		○ ○
Rolle	ist		○ ○ ○
Account-ID	ist		○ ○ ○ ○
Geburtsdatum	ist		○ ○ ○ ○ ○
E-Mail	ist		○ ○ ○ ○ ○ ○

Maximale Anzahl von Ergebnissen: 100

Suche | Zurücksetzen | Suche sichern als | Sicher

Ergebnisliste Accounts zusammenführen

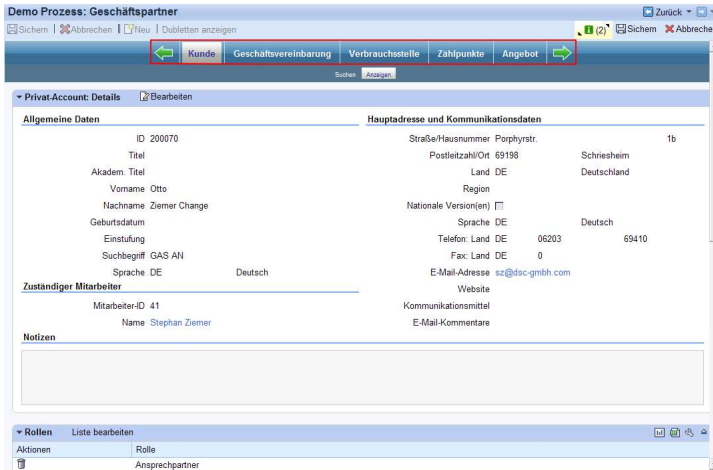
Unternehmens-Account Privat-Account Gruppe

ID	Name	Telefon	Straße	Ort	Region	Land	E-Mail	Kommunikati...	Postleitzahl
----	------	---------	--------	-----	--------	------	--------	----------------	--------------

Die Sm@rt Processes werden in einem gewöhnlichen Workspace der CRM Web UI ausgeführt.

Die Reihenfolge wird in einer mehrstufigen Roadmap dargestellt, die nicht nur anzeigt, in welchem Prozessschritt gerade gearbeitet wird, sondern auch, welche Aktion als nächstes folgt.

Das **Sm@rt Process Framework** kann jederzeit eine Unterbrechung, Weiterleitung oder Fortsetzung des Erfassungsprozesses bewirken, ohne dass bereits erfasste Daten verloren gehen. Zusätzlich können die Sm@rt Processes mit einem Workflow oder einer Aktivität verbunden werden. Zur Überwachung und Auswertung der Prozesse stehen somit SAP-Standardfunktionen zur Verfügung.



BEISPIEL

Soll etwa ein Angebot für einen neuen Kunden erstellt werden, wird dieser Prozess durch das **Sm@rt Process Framework** mit folgenden Teilschritten unterstützt:

- Geschäftspartnerdaten erfassen
- Geschäftsvereinbarung anlegen
- Verbrauchsstelle zuweisen/anlegen
- Zählpunkt zuweisen/anlegen
- Angebot erstellen

LEISTUNGSMERKMALE UND VORTEILE

- geführte und effiziente Prozessbearbeitung
- für den Prozessablauf optimierte Benutzeroberfläche
- direkter Zugriff auf alle Objekte des Interaction Center
- modular aufgebaut und wiederverwendbar (Baukastenprinzip)
- Assistent führt schrittweise durch komplexe Prozesse:
 - Sicherstellung korrekter Prozessbearbeitung
 - maximale Effizienz durch minimalisierte Dateneingabe und Anzeige des relevanten Datenumfelds
- konform dem Standard für CRM Web UI Eingabemasken

PRODUKTNUMMER [1013]

Für ergänzende Informationen stehen wir Ihnen gerne telefonisch oder direkt per Mail an produkte@dsc-gmbh.com zur Verfügung.

Weitere DSC-Beratungs- und Softwarelösungen finden Sie auf www.dsc-gmbh.com



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