

Das klassische Customer Relationship Management mit der Bindung von Bestandskunden und der Gewinnung von Neukunden ist seit der Marktöffnung auch in der Versorgungsindustrie von grundlegender Bedeutung.

Ein für die Kundenbindung geeignetes Instrument sind Bonusprogramme. Aus Sicht des Versorgers wünschenswerte Aktionen werden dem Kunden in Form von Bonuspunkten vergütet, die zu einem beliebigen Zeitpunkt in Prämien umgewandelt werden können.



Das vollständig in das Marketing-Modul von SAP CRM integrierte Loyalty Management ermöglicht das Aufsetzen, Betreiben und Optimieren solcher Bonusprogramme. Hierbei stehen sämtliche Funktionen des Marketing-Moduls zur Verfügung. Hierzu zählen u. a. der Marketingplan oder das Kampagnenmanagement.

DSC nutzt die Flexibilität dieser Komponente durch Erweiterungen des Standards, um das Loyalty Management an spezifische Bedürfnisse der Energieversorgungsindustrie anzupassen.

Die Funktionalität wurde unter anderem dahingehend erweitert, dass beliebige Kundenaktivitäten im Rahmen eines Bonusprogramms flexibel vergütet werden können.

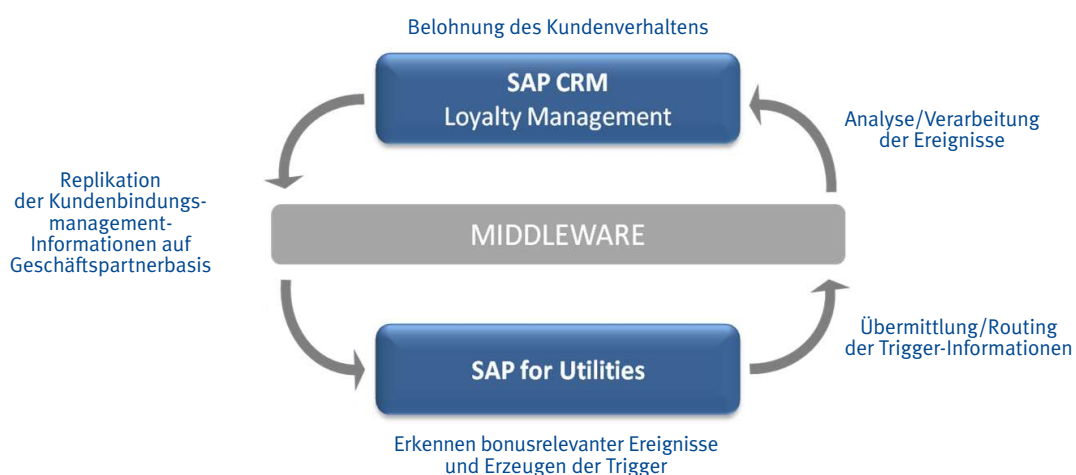
BEISPIELE FÜR BONUSRELEVANTES KUNDENVERHALTEN

- Durchgeführte Selbstablesung
- Erteilen von Einzugsermächtigungen
- Verlängerung auslaufender Verträge
- Online-/Vertragsabschlüsse
- Rechnungsempfang per E-Mail
- langfristige Vertragsbindung
- Programmteilnahme

Derartige Geschäftsvorfälle lassen sich anhand von Datenänderungen in SAP for Utilities bzw. SAP CRM identifizieren und verarbeiten.

Die automatisierte Verarbeitung dieser Geschäftsvorfälle wurde in Form einer regelbasierten Tabelle realisiert. Über so genannte Loyalty-Trigger werden die zur Vergütung notwendigen Informationen über das Kundenverhalten (Behaviour) an das SAP Loyalty Modul übergeben. Mit Hilfe des in der SAP-Standardauslieferung enthaltenen Rule-Builders werden auf Basis dieser Informationen Bonuspunkte generiert.

Mit dem DSC Behaviour Lifecycle Monitor wird die gesamte Historie des Kundenverhaltens auf Kundenebene transparent und übersichtlich dargestellt.



VORTEILE DURCH INTELLIGENTE FUNKTIONALITÄT

- Automatische Interpretation der Daten aus SAP for Utilities und/oder SAP CRM
- Freie Definition der bonusrelevanten Kundenereignisse und der Business-Regeln zur Punktevergabe
- Darstellung aller Kundenereignisse durch den DSC Behaviour Lifecycle Monitor
- Für den Versorger vorteilhaftes Kundenverhalten wird belohnt
- Kontrollierte Punktevergabe für bestimmte Kundenereignisse
- Regulierung der Teilnahmebedingungen wird ermöglicht (z. B. Beschränkung der Vergütung auf Kunden mit mindestens zwei Produkten)

PRODUKTNUMMER [1023]

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