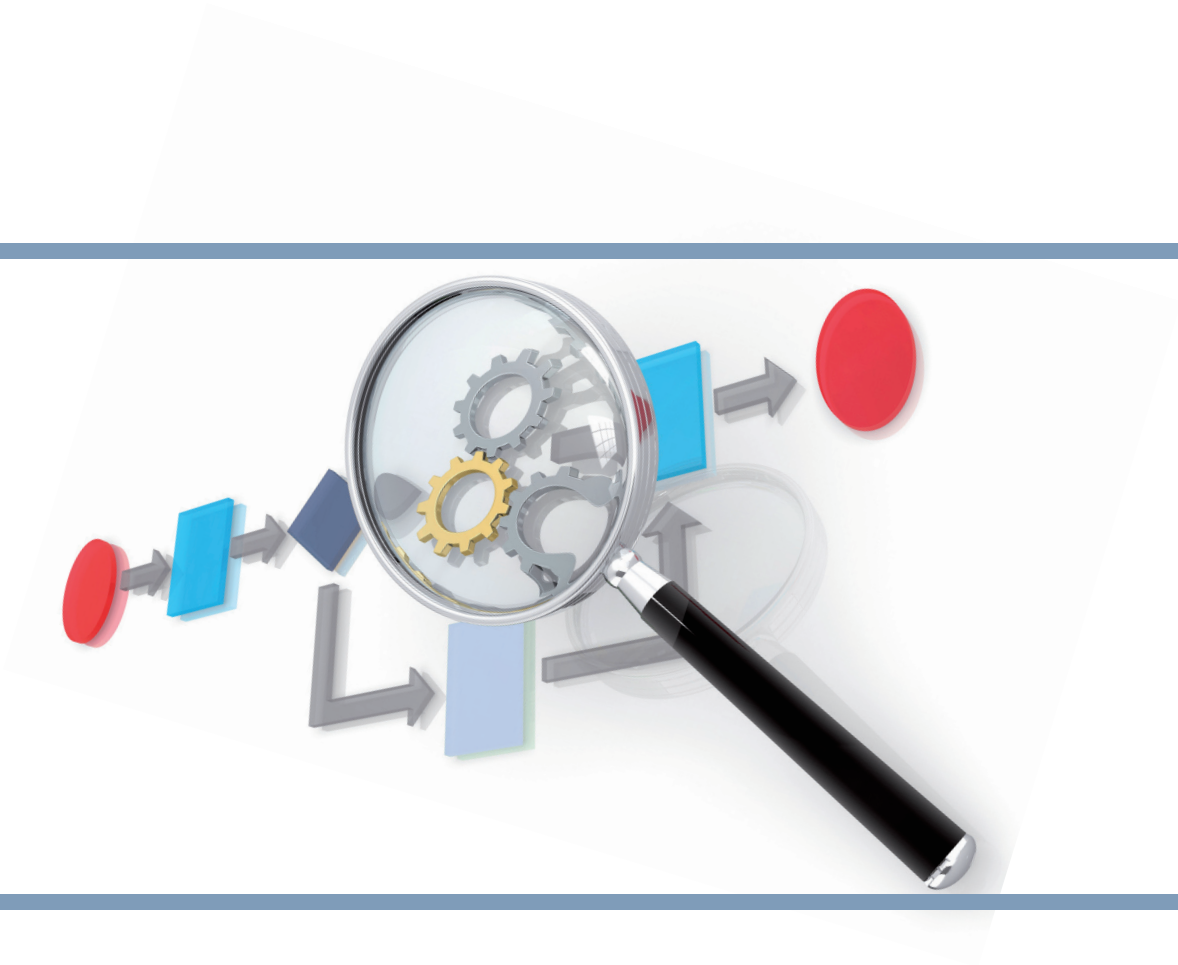


# QUICK-START FÜR DIE KLÄRUNGSFALLBEARBEITUNG

DSC-BERATUNGSPAKET ZUM SCHNELLEN UND  
SICHEREN EINSTIEG IN SAP BPEM/EMMA



## SAP-STANDARD EFFIZIENT NUTZEN

In jeder Installation von SAP for Utilities werden aus den unterschiedlichen Prozessen heraus oftmals sehr umfangreiche Anwendungsprotokolle erzeugt. Häufig ist die Bearbeitung der darin enthaltenen Fehlerfälle zeitaufwändiger und weniger effizient als es bei optimaler Nutzung der bereitstehenden Hilfsmittel möglich wäre, insbesondere wenn die Abarbeitung der Fehlerfälle nicht im SAP-System stattfindet.

Die im SAP-Standard verfügbare BPEM/EMMA-Funktionalität zur Klärungsfallbearbeitung wird vielfach nicht genutzt. Dabei bietet diese mehr als manche teure Individuallösung.



## BUSINESS PROCESS EXCEPTION MANAGEMENT / ENHANCED MESSAGE MANAGEMENT ANALYSIS

BPEM/EMMA analysiert die im Tagesgeschäft erzeugten Meldungen (beispielsweise aus Anwendungsprotokollen) für die verschiedenen Business-Prozess-Bereiche (Ableseung, Abrechnung, Fakturierung etc.) in SAP for Utilities. Meldungen zu Business-Objekten (z. B. Geschäftspartner, Anlage, Vertragskonto, etc.) können erfolgreiche und fehlerhafte Verarbeitungen überwacht werden. Nach kundenindividueller Vorgabe können Klärungsfälle erzeugt und bestimmten Organisationseinheiten oder Benutzern zugeordnet werden. Die Bearbeitung kann dann durch die zuständigen Sachbearbeiter erfolgen. Das komplette Nachrichtenmanagement wird somit vollständig in SAP for Utilities abgewickelt.

## WESENTLICHE VORTEILE DER BPEM/EMMA-KLÄRUNGSFALLBEARBEITUNG

- Zeitersparnis durch effizientes Nachrichtenmanagement (Zuordnung von Fälligkeiten, Prioritäten) und Integration in SAP for Utilities
- Automatische Sachbearbeiterfindung
- Übersichtliche und erweiterbare Darstellung der relevanten Objekte zu einem Klärungsfall
- Statusverwaltung je Klärungsfall
- Zuordnung von Lösungsprozessen
- Sachbearbeiter erhalten alle relevanten Fälle auf Knopfdruck
- Getrennte Layout-Definition der Klärungsfallliste für unterschiedliche Adressaten

## SCHNELL UND SICHER DIE VORTEILE DER BPEM/EMMA-KLÄRUNGSFALLBEARBEITUNG NUTZBAR MACHEN

Profitieren Sie von der DSC-Projekterfahrung mit BPEM. Mit Hilfe der bewährten Funktionalität zur Klärungsfallbearbeitung kann die Administration und Bearbeitung von Fehlern und Sonderfällen in einer einheitlichen Oberfläche realisiert werden.

Durch das Beratungspaket Quick-Start für die Klärungsfallbearbeitung beschleunigt und erleichtert DSC den Umstieg auf die SAP-Standardfunktionalität BPEM/EMMA erheblich. Die wichtigsten Backend-Prozesse können so effizienter und sicherer durchgeführt werden, und die Backend-Spezialisten gewinnen umgehend mehr Zeit für die erfolgreiche Umsetzung neuer Projekte.

### PRODUKTNUMMER [1036]

Weitere DSC-Beratungs- und Softwarelösungen zur Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse finden Sie unter [www.dsc-gmbh.com](http://www.dsc-gmbh.com) oder direkt via Smartphone über den QR-Code.



## UMFANG DES DSC-BERATUNGSPAKETS

Um die SAP-Funktionalitäten gewinnbringend zu nutzen, sind einige Einstellungen erforderlich. Nach einem Workshop zur Abstimmung Ihrer individuellen Bedürfnisse und Ihres Vorgehens zur Bearbeitung von Klärungsfällen werden

- grundlegende Customizingeinstellungen vorgenommen (Aktivierung bestimmter Business-Prozess-Bereiche, Unterdrückung unerwünschter Nachrichten etc.)
- vordefinierte Klärungsfallkategorien für die häufigsten Ausnahmen folgender Prozesse bereitgestellt: Ableseauftragserstellung, maschinelle Abrechnung, maschinelle Fakturierung, Mahnvorschlag
- das Monitoring für diese Prozesse, für Zahllauf, Netznutzungsrechnung und diverse Datenaustauschprozesse eingerichtet
- das Datenaustauschmonitoring um eine getrennte Analyse für MaBiS und WiM ergänzt
- für Sachbearbeiter und Key-User jeweils ein Layout konfiguriert, aus dem alle notwendigen Selektionen über eigene Buttons aufgerufen werden können

Damit steht der produktiven Nutzung der SAP-Klärungsfallbearbeitung nichts mehr im Wege.

Optional unterstützt DSC auch die Umstellung Ihrer eigenen Auswertungsprogramme und Arbeitslisten auf die BPEM/EMMA Klärungsfallbearbeitung.

## MEHRWERT DURCH ZUSATZMODUL: MACHEN SIE MEHR AUS IHRER SAP BPEM/EMMA IMPLEMENTIERUNG

Das DSC-Erweiterungspaket BPEM+ [1036-01] bietet Ihnen eine Reihe von Funktionalitäten, mit deren Hilfe sich die Arbeit mit SAP BPEM noch effizienter und benutzerfreundlicher gestalten lässt:



### VERVOLLSTÄNDIGEN SIE DIE STATUSÜBERWACHUNG!

Mit BPEM+ kann BPEM/EMMA auch für nicht protokollbasierte Fehler und zur Leerstandsüberwachung genutzt werden. Lange nicht abgerechnete Anlagen oder offene Auszüge werden identifiziert, und die Ergebnisse der Analyse können in die gewohnte BPEM-Benutzeroberfläche eingebunden werden.



### LASSEN SIE OBSOLETE KLÄRUNGSFÄLLE AUTOMATISCH STORNIEREN!

Mit BPEM+ wird für ausgewählte Klärungsfallkategorien eine Prüfroutine durchlaufen, die nicht mehr relevante Klärungsfälle automatisch storniert. Sparen Sie Zeit und Geld, indem Sie die überflüssige Bearbeitung eines obsoleten Klärungsfalles von vornherein vermeiden.



### BEHALTEN SIE DEN ÜBERBLICK!

Mit BPEM+ kann die Klärungsfallbearbeitung in das CIC integriert werden. Der Callcenter-Agent erkennt auf einen Blick, ob zu einem Kundenkonstrukt noch aktive Klärungsfälle vorhanden sind und kann diese direkt anzeigen und bearbeiten.

Auch die [DSC-Marktkommunikation ChDoc \[1041\]](#), eine Lösung zur Verarbeitung ein- und ausgehender UTILMD-Nachrichten für Stammdatenänderungen verwendet BPEM/EMMA-Funktionalitäten.

# DSC & PARTNER – KOOPERATION FÜR IHREN ERFOLG

## UNSERE PARTNER

Netzwerke und Partnerschaften setzen Synergien frei, welche die Geschäftsentwicklung nachhaltig beeinflussen. DSC setzt bewusst auf starke Partner, um Ihnen Dienstleistungen aus einer Hand und damit ganzheitliche und übergreifende Lösungen zu offerieren.



## DSC-REFERENZEN

DSC verfügt über umfangreiche Erfahrung bei der Implementierung und Optimierung von SAP BPEM. Auch die Anbindung an länderspezifische SAP IDEX-Lösungen wurde bereits realisiert.

## DSC-QUALITÄT

Unser Qualitätsmanagement sichert Ihren Projekterfolg:  
DSC ist nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert.



## DSC UNTERNEHMENSBERATUNG UND SOFTWARE GMBH

Seit 1993 profitieren Energieversorgungsunternehmen europaweit vom Know-how und der Erfahrung der DSC GmbH.

Als langjähriger SAP Service Partner mit Recognized Expertise in den Bereichen Utilities und SAP CRM haben wir unsere Kompetenz in weit über 1.500 erfolgreichen Projekten unter Beweis gestellt. Mehr als 600 Kundeninstallationen zeugen zudem von der Qualität unserer Softwarelösungen.

Profitieren auch Sie von unserem umfassenden Software- und Dienstleistungsportfolio – mit Standorten in Deutschland, Österreich und in der Schweiz sind wir immer in Ihrer Nähe, um Ihr Projekt auch unter Berücksichtigung landesspezifischer Anforderungen optimal zu begleiten.

## SO ERREICHEN SIE UNS

Carl-Benz-Str. 16 a – 69198 Schriesheim  
Tel. +49 6203 6941-0 – Fax +49 6203 6941-941  
vertrieb@dsc-gmbh.com – www.dsc-gmbh.com

SAP® Recognized Expertise  
Utilities / Customer Relationship Management

