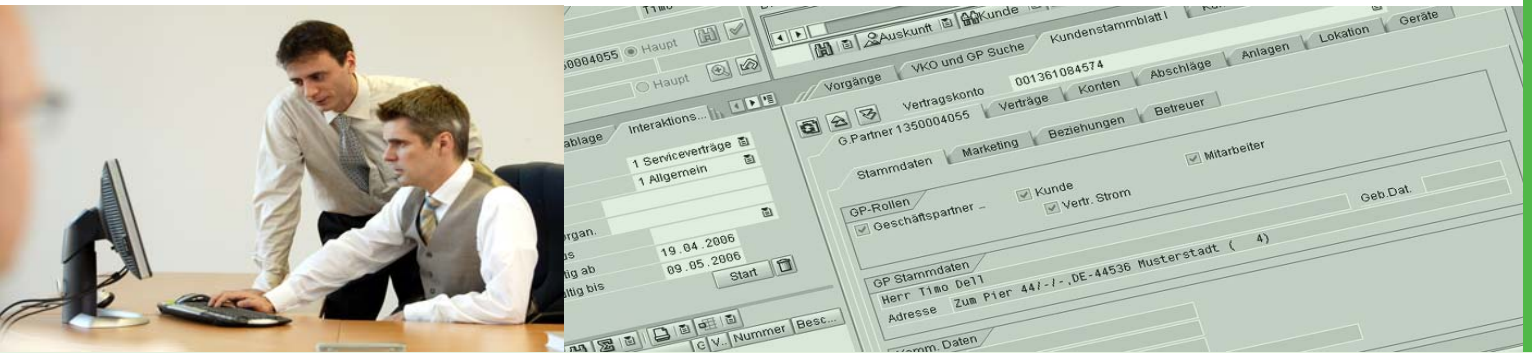


## » SAP CRM Kundenstammblatt«

Ganzheitliche und systemübergreifende Kundensicht mit Hilfe eines versorgungsspezifischen Kundenstammblatts



Die Nutzung einer zentralen Benutzeroberfläche zur Bereitstellung und Bearbeitung kundenspezifischer Daten führt zu einer effizienteren und effektiveren Abwicklung von Geschäftsprozessen im Versorgerumfeld. Als integrierte Plattform für die interaktive Bearbeitung hat sich das Interaction Center (IC) in Verbindung mit einem versorgungsspezifischen Kundenstammblatt in der Praxis bewährt.

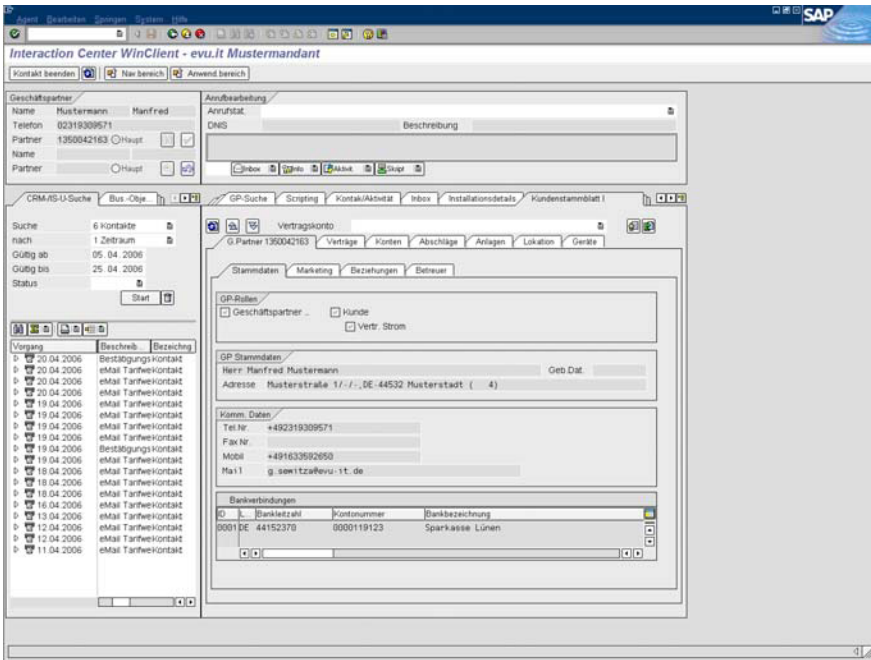
### Die Lösung

Die Lösung der evu.it ermöglicht eine ganzheitliche Darstellung systemübergreifender (versorgungsspezifischer) Kundeninformationen aus unterschiedlichen Quellsystemen (CRM, IS-U, BW, Core). Den Service-Mitarbeitern steht somit eine konsolidierte Sicht auf alle relevanten kundenspezifischen Informationen einschließlich der Kundenkontakthistorie zur Verfügung und erleichtert dadurch die tägliche Arbeit im Service-Bereich.

Neben der detaillierten Anzeige von versorgungsspezifischen Daten können durch die Verwendung eines objektabhängigen Kontextmenüs SAP IS-U-Geschäftsprozesse bequem per Mausklick aufgerufen werden (Vorwärtsnavigation).

Mit Hilfe des SAP CRM Kundenstammblatts erfolgt eine Anzeige von Detailinformationen zu folgenden SAP CRM-/IS-U Geschäftsobjekten:

- Geschäftspartner (Stammdaten, Marketinginformationen, Beziehungen, verantwortliche Mitarbeiter in Vertrieb und Abrechnung)
- kaufmännische Stammdaten (Vertragskonten, Verträge, Abschläge, Kontenstand)
- technische Stammdaten (Anschlussobjekte, Verbrauchsstellen, Anlagen, Geräte)



## Funktionen

Die Lösung der evu.it zum versorgungsspezifischen Kundenstammblatt umfasst die nachfolgend aufgeführten Funktionalitäten:

- systemübergreifender Zugriff auf alle relevanten Kundeninformationen zum Geschäftspartner und den abhängigen Objekten (Quellen: CRM, IS-U, BW, Core)
- flexible Ausprägung und einfacher Aufruf eines objektabhängigen Kontextmenüs zur Ausführung versorgungsspezifischer IS-U- und CRM-Prozesse
- Investitionssicherheit bei der Umsetzung der Anforderungen zum informatischen Unbundling:
  - Bereitstellung aller relevanten Vertriebsinformationen in einer integrierten CRM- / IS-U-Systemlandschaft
  - Unbundling-konformer Datenzugriff auf sensible Kundeninformationen und Geschäftsprozesse (Kombination aus Kundenstammblatt und CRM- / IS-U-Berechtigungskonzept)

- komfortable Bearbeitung von Kunden- und technischen Daten durch Verwendung unterschiedlich ausgeprägter Kundenstammbblätter
- schnelle Anzeige von Stammdateninformationen bspw. GP-Rollen, Sparte des Versorgungsvertrags, Bankverbindungen, Ansprechpartner
- Anzeige des Kundenstatus pro Sparte / Produkt (bspw. Interessent, Vertragspartner) in Abhängigkeit zur Abnahmestelle
- einfache Pflege von Kundendaten durch Direktzugriff wahlweise auf den CRM- oder IS-U-Geschäftspartner
- automatische Findung und Anzeige des zuständigen Mitarbeiters in Vertrieb und / oder Abrechnung
- Darstellung von Marketingmerkmalen und GP-Beziehungen (bspw. Ansprechpartner) zum Geschäftspartner
- benutzerfreundliche Anzeige und Pflege von Vertragskonten (u.a. Bezeichnung, Status, Mahnverfahren, Mahnstufe, Mahnspergrund, Saldo)
- benutzerfreundliche Anzeige und Pflege von Vertragsdaten (u.a. Tariftyp, Einzugsdatum, Auszugsdatum, inaktive Verträge)
- Anzeige von Verbrauchsdaten (Zählerstände seit der letzten Turnus- / Schlussrechnung pro Gerät inkl. Ablesedatum und Ablesegrund)
- Hierarchische Anzeige von Anschlussobjekten und Verbrauchsstellen sowie Pflege per Direktzugriff
- benutzerfreundliche Anzeige und Pflege von Anlagedaten (u. a. Branche, Art, Service, Ableseeinheit, gesperrte Anlagen)
- Anzeige von Sperrbelegen bei gesperrten Geräten
- Anzeige von Lagezusätzen und Leerständen (Eigentümerzuordnung)