

BM&PM

Bestell- und Produktmanagement



Kundenorientierter Bestellprozess und flexible Produktgestaltung

Das cortility Lösungspaket Bestell- und Produktmanagement stellt einen flexiblen Bestellprozess zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und einen flexiblen Produktmanagement zur Erhöhung der Produktvielfalt für Energieversorger bereit. Um aktuell auf den Kunden zugeschnittene Produkte in einer Vielfalt anbieten zu können, Bedarf es eines einfachen und schnellen Prozesses der Produktgestaltung und -definition. Der Kunde wird über einen einfachen und verständlichen Prozess durch die Bestellung geführt. Produkte, die seinen Präferenzen entsprechen werden übersichtlich dargestellt und über die Bestellformulare finalisiert.

Mit einer modernen Weboberfläche kann der Bestellprozess einfach und flexibel auf die Kundenwünsche angepasst werden. Einschränkungen aus der starren Logik der SAP IS-U Tarifierung werden aufgehoben. Die automatische Umsetzung der neuen Produkte in die SAP-Abrechnung genügen den aktu-



Bestellmanagement

Der Bestellprozess soll für den Kunden, als auch für den Mitarbeiter durchgängig strukturiert sein. Mit dem cortility Lösungspaket Bestellmanagement werden unterschiedliche Vertriebskanäle (z.B. Homepage, Telefonberatung, Social Media, Apps, Online Kundencenter, Marketingkampagne, CRM-Angebote) durch einen einheitlichen Bestellprozess in SAP IS-U abgedeckt. Die Anbindung einer modernen Weboberfläche erleichtert die Bestellung der Kunden und die Bearbeitung durch die Mitarbeiter. Wesentliche Bestandteile des Lösungspakets sind:

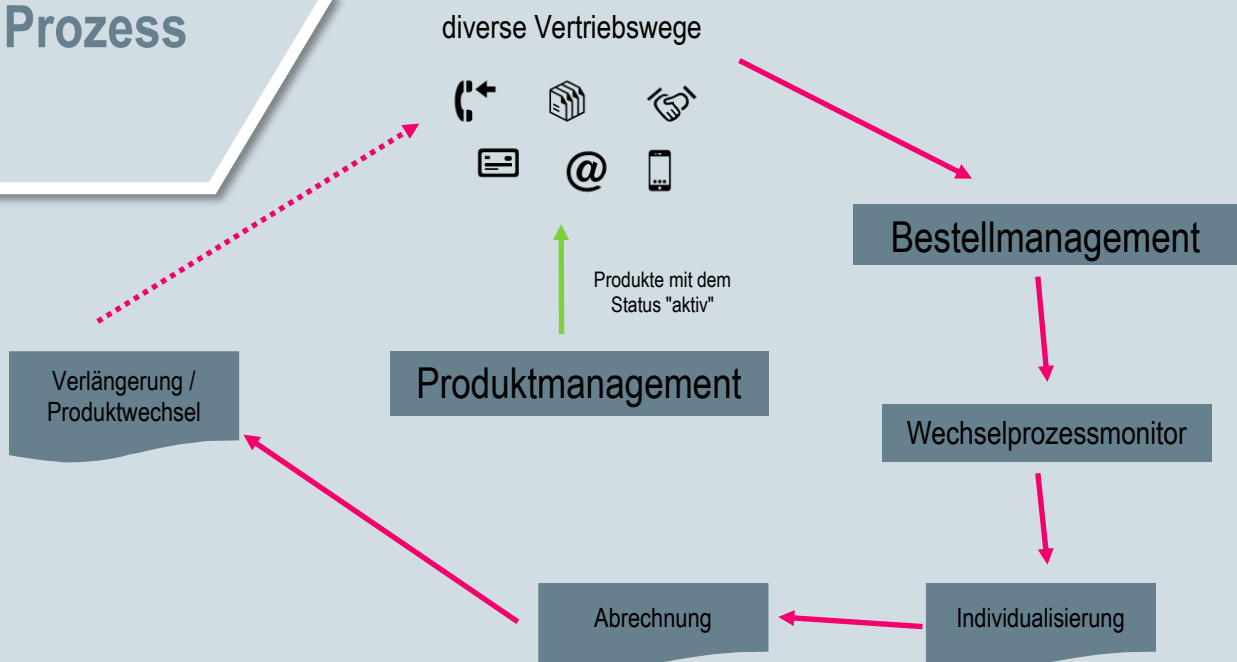
Moderne Weboberfläche

- Identifikation der potenziellen Produkte mit dem **Produktrechner** (siehe Screen)
- Präsentation der Produkte in einer übersichtlichen Kacheloptik mit dem **Produktberater**
- Abfrage der vertraglichen Bedingungen über individuell gestaltbare **Bestellformulare**

Testen Sie hier unseren neuen Produktrechner

The screenshot shows a web form titled "Testen Sie hier unseren neuen Produktrechner". It features three tabs: "Strom", "Heizstrom", and "Gas". Below the tabs, the heading "Jetzt Kunde werden" is followed by several input fields: "PLZ:" with the value "76275", "Ort:" with a dropdown menu showing "Ettlingen", "Straße:" with the value "Am Hardtwald", "Zählertyp:" with radio buttons for "Eintarifzähler*" (selected) and "Doppeltarifzähler*", "Jahresverbrauch:" with the value "3840", and "Personen im Haushalt:" with a visual representation of four people icons. There is also a checked checkbox for "Ökostrom". A red button labeled "Ihr Preis" is located at the bottom right of the form.

Einheitlicher Prozess



Innerhalb des Produktmanagement werden die vorher individuell gestalteten Produkte zur Verfügung gestellt. Diese Produkte werden nach der "Aktivierung" in den unterschiedlichen Vertriebskanälen (z.B. Homepage, Telefonberatung, Social Media, Apps, Online Kundencenter, Marketingkampagne, CRM- Angebote) angeboten. Der Bestellprozess wird über den Produktrechner, Produktberater und den Bestellformularen finalisiert. Sämtliche Bestellungen werden in den Wechselprozessmonitor aufgenommen und an das ISU-System weitergeleitet. Im Monitor werden die technischen und kaufmännischen Stammdaten überprüft und ggf. Prozesse für einen neuen Kunden oder einen Produktwechsel angestoßen.

Produktmanagement

Das Produktmanagement befasst sich mit Energie-Produkten als zentrale Einheit. Es wird in einem eigenen ISU-Objekt geführt und ersetzt u.a. abrechnungsrelevante Funktionen des Tariftyps. Der Tariftyp selbst stellt eine „Hülle“ dar, die durch die Produktmerkmale gespeist wird. Ziel ist es, alle Standard- und Sonderfälle ohne Programmanpassungen, nur mittels Customizing abzudecken.

Das Produktmanagement definiert mit Hilfe des Produktdesigners und –konfigurators Produkte, die dem Produktpool hinzugefügt werden. Der Produktpool bildet die zentrale Datengrundlage aller produktbezogener Prozesse und stellt nur aktivierte Produkte zur Verfügung.

Produkt-
vielfalt

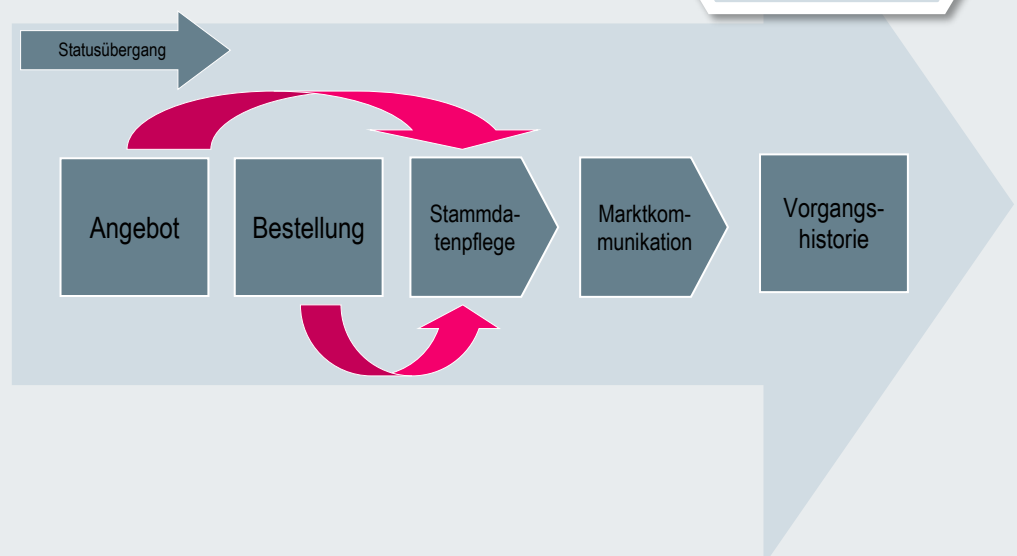
Screen zu Produktma-
nagement wird noch ein-
gefügt

Wechselprozessmonitor

Mit dem Wechselprozess wird eine Oberfläche zur Verfügung gestellt, die dem Sachbearbeiter eine übersichtliches Monitoring der Neukunden-, Produktwechsel- und Interessentenprozesse, unabhängig vom Vertriebsweg, ermöglicht. Diese Prozesse werden statusabhängig modular dargestellt und können jederzeit durch verschiedene Sachbearbeiter oder Teams bedient werden.

Eine Oberfläche
für alle Prozess

Alle Prozesse können einzeln, über Mehrfachauswahl oder automatisiert angestoßen werden. Somit besteht die Möglichkeit, den manuellen Aufwand auf Klärungsfälle zu reduzieren. Die Nachbearbeitung wird unterstützt durch direkte Absprungmöglichkeiten. Ein Zähler gibt Auskunft darüber, wie viele Datensätze sich in welchem Prozessschritt befinden.



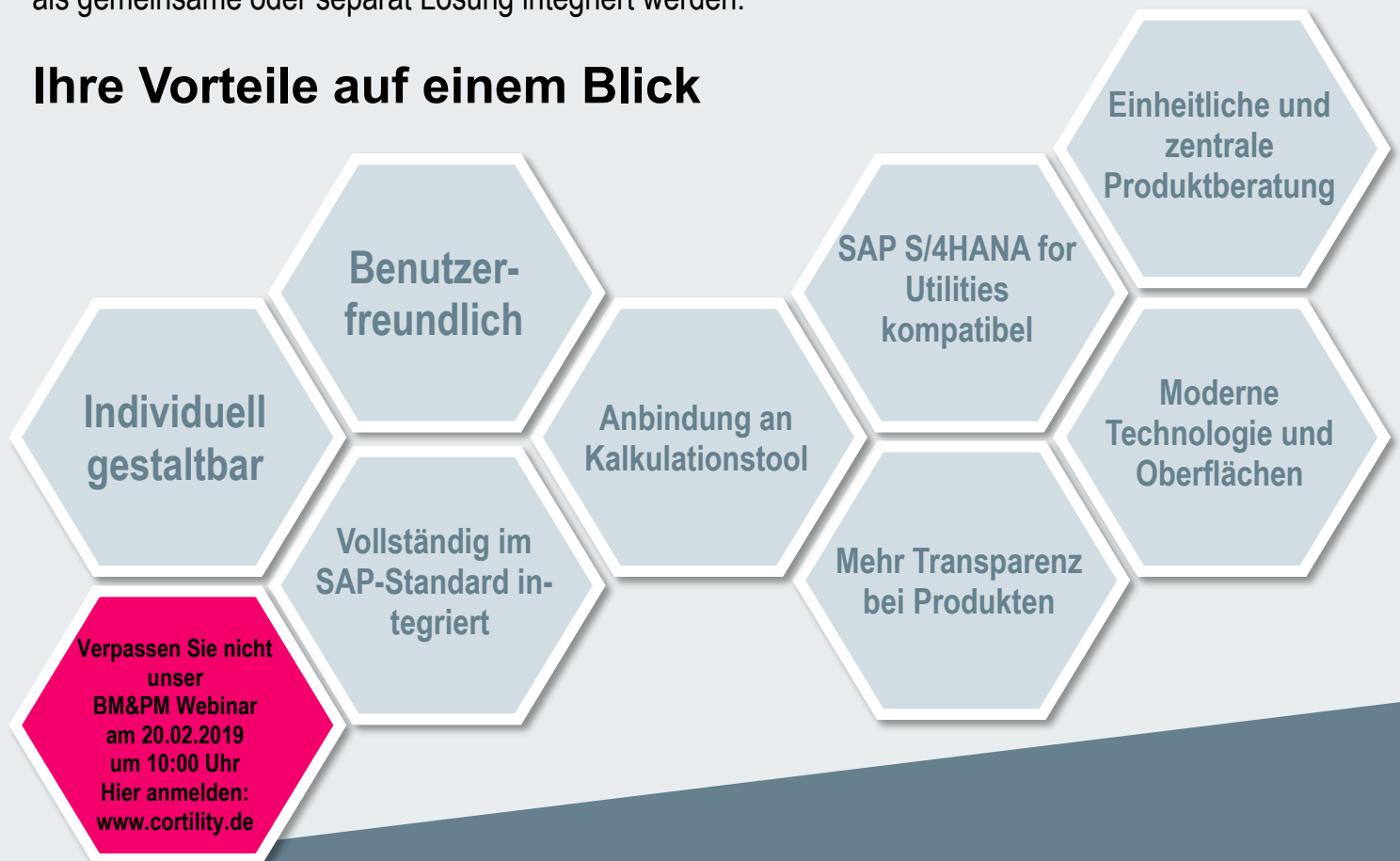
Systemvoraussetzungen für das Lösungspaket Bestell- und Produktmanagement

Die Software basiert auf SAP Rel. IS-U 2005 und höher. Da der Standard-IDoc-Typ verwendet wird, gehen wir von der üblichen Weiterverarbeitung auf dem XI/PI-Server aus. Auf anderen Systemen wie z.B. BW oder Mailserver müssen keine Programme installiert werden.

BM&PM

Die vollständig im SAP-Standard integrierte Lösung stellt eine kundenorientierte und flexible Produktabrechnung dar. Durch die enge Verzahnung des Bestellprozesses, des Produktmanagements und des Wechselprozessmonitors wird allen Beteiligten ein "360° Blick" auf den Kunden und dessen Angebote, Bestellungen und Verträgen ermöglicht. Die Lösungspakete Bestell- und Produktmanagement können als gemeinsame oder separat Lösung integriert werden.

Ihre Vorteile auf einem Blick



Die cortility mit Sitz in Ettlingen - Technologieregion Karlsruhe - wurde 2011 als ein Unternehmen der command Gruppe gegründet. Seit 20 Jahren ist der ehemalige Geschäftsbereich Versorgungswirtschaft und CRM des SAP Partners cormeta ag auf branchenspezifische Softwareprodukte und Beratungsdienstleistungen rund um die SAP-Lösungen für die Versorgungswirtschaft spezialisiert. Die Ergänzungsprodukte/ AddOns zu den SAP-Branchenlösungen sind in erster Linie auf die Bedürfnisse der Versorgungswirtschaft und deren Rechenzentren abgestimmt.

Ihr Ansprechpartner

Torsten Braun

torsten.braun@cortility.de
+49(0)7243/590-6135

cortility 
IT & Energie