



SAP for Telecommunications

SAP® FÜR TELEKOMMUNIKATIONS- UNTERNEHMEN

Lösungen und Services

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



INHALT

SAP for Telecommunications	4
Ihre Kunden und Ihre Strategie sind das Maß aller Dinge – stellen Sie Ihr Unternehmen optimal darauf ein	
SAP Business Map	5
Network Lifecycle Management	6
Netzwerk-Infrastruktur bedarfsgerecht planen – Investitionen strategisch optimal einsetzen	
Marketing Analytics and Product Management	7
Wachstum und Gewinn erzielen – mit erstklassigen Produkten und zufriedenen Kunden	
Sales and Service Fulfillment	8
Zeitnahe Auftragsabwicklung mit automatisierten Prozessketten und übergreifendem Datenaustausch	
Dealer Management	9
Absatzzahlen steigern – mit gut informierten und just in time belieferten Händlern	
Billing, Invoicing and Presentment	10
Das Plus an Möglichkeiten: Rechnungsprozesse praxisnah und kundenorientiert gestalten	
Customer Financial Management	11
Das Mehr an Sicherheit: Finanzbezogene Kundenanfragen schnell und effizient bearbeiten	
Customer Service	12
Setzen Sie sich positiv von Ihrem Wettbewerb ab: Nichts geht über Kundennähe und Kundenservice	
SAP Consulting	13
Mehrwert durch hochwertige Beratung und Services	
Weiterführende Informationen und Kontakt	14

IHRE KUNDEN UND IHRE STRATEGIE SIND DAS MAß ALLER DINGE – STELLEN SIE IHR UNTERNEHMEN OPTIMAL DARAUF EIN

Dynamik der Märkte – Chance oder Herausforderung?

Die Telekommunikationsbranche verändert sich: Stagnierende Nachfragen, geringeres Umsatzwachstum und eine sich immer schneller drehende Preisspirale kennzeichnen das Marktgeschehen. Dies gilt für die Festnetz- und Mobilfunksparte gleichermaßen.

Mit erstklassigen Produkten und einer progressiven Preispolitik allein sind keine Marktanteile zu gewinnen. Fest steht: Die Kunden mit ihrem individuellen Kaufverhalten und ihren subjektiven Ansprüchen rücken in das Zentrum unternehmerischen Handelns. Sie sind zur alles bestimmenden Marktgröße geworden.



Geschäftsstrategie flexibel anpassen – heute und in Zukunft

Die Zukunft gehört den Unternehmen, die sich voll und ganz auf ihre Kunden einstellen und heute schon auf die Marktgesetze von morgen reagieren. Telekommunikationsanbieter, die dafür gut aufgestellt sind, werden künftig zu den Gewinnern zählen.

Erfolg und Wachstum Ihres Unternehmens sind aufs Engste verknüpft mit vernetzten IT-Strukturen und integrierten Informationsflüssen. Nur so werden Sie sich in Zukunft erfolgreich am Markt behaupten können – und Gewinne machen.

Mehr Wert entlang der Wertschöpfungskette

Die Branchenlösung SAP® for Telecommunications integriert Ihre Unternehmensabläufe und optimiert Ihre Geschäftsprozesse – von der Konvergenzen Fakturierung über die Verwaltung des Vertragskontokorrents und die Händlerverwaltung bis hin zur Neukundengewinnung und langfristigen Bindung von Bestandskunden. Gleichzeitig erhöhen Sie die Informationstransparenz und Produktivität und erweitern Ihre operativen Handlungsmöglichkeiten.

Wenn Sie sich für die SAP-Lösung entscheiden, treffen Sie die Wahl für eine gesicherte Zukunft Ihrer IT-Infrastruktur. Dabei profitieren Sie von den Vorteilen ihrer technologischen Grundlage: SAP NetWeaver®.

SAP NetWeaver® für das Business der neuen Generation

SAP for Telecommunications beruht auf SAP NetWeaver, der offenen Integrations- und Anwendungsplattform, mit der alle SAP- und Fremdsysteme optimal eingebunden werden können. SAP NetWeaver bündelt Integrationstechnologien in einer Plattform und enthält integrierte Geschäftsanwendungen. Hierdurch wird der Wandel in Unternehmen unterstützt.

Willkommen bei SAP

Diese Broschüre vermittelt Ihnen einen umfassenden Überblick über unser Lösungsportfolio für Telekommunikationsunternehmen. Richten Sie bitte Ihre Aufmerksamkeit auch auf die Berichte unserer Kunden, die erfolgreich mit SAP-Lösungen arbeiten. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme und beraten Sie gern.

SAP BUSINESS MAP

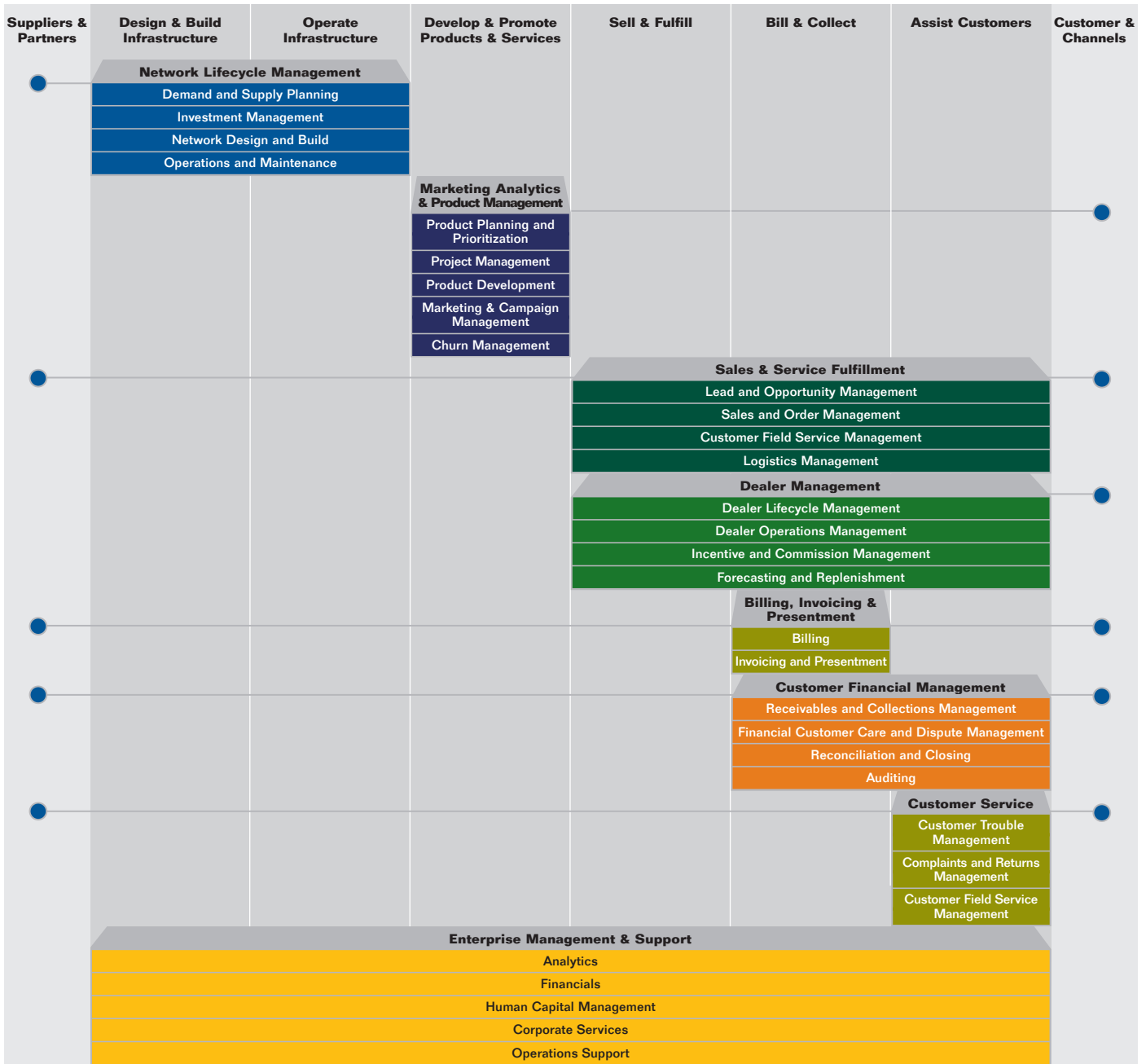


Abb. 1: SAP Business Map für Telekommunikationsunternehmen

NETZWERK-INFRASTRUKTUR BEDARFS- GERECHT PLANEN – INVESTITIONEN STRATEGISCH OPTIMAL EINSETZEN

Das Anwendungsspektrum von Network Lifecycle Management verknüpft die logistische und finanzielle Komponente des Netzwerkmanagements – von der Netzwerk- über die Nachfrage- und Lagerplanung bis hin zum Investitions- und Projektmanagement. Unter Berücksichtigung der kritischen Kostenbereiche werden die Planung und der Aufbau Ihrer Netzwerk-Infrastruktur übergreifend unterstützt. Dies führt zu einer umfassenden Optimierung der Netzwerk-Investitionen.

Demand and Supply Planning

Nachfrageorientierte Netzwerkplanung

Mit der nachfrageorientierten Netzwerkplanung können Sie Ihre Infrastruktur nach unternehmensspezifischen Bedürfnissen gestalten. Gleichzeitig wird der Aufbau von Überkapazitäten verhindert. Überhastete Investitionen aufgrund unerwarteter Kundennachfrage gehören der Vergangenheit an. Die Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern bei der Planung der Netzwerk-Infrastruktur lässt Sie genau die Netzkapazitäten bereitstellen, die tatsächlich benötigt werden.

Investment Management

Investitionsmanagement

Eine optimierte Investitionsplanung hilft Ihnen, strategische Investitionsentscheidungen zu treffen. Zeitgleich unterstützen Funktionen zur Kostenkontrolle die termin- und kostengerechte Planung und Durchführung Ihrer Investitionsprojekte.

Network Build and Design

Planung und Aufbau Netzwerk-Infrastruktur

SAP for Telecommunications bietet Ihnen einen Rundum-Support für Ihre Infrastruktur, denn die Funktionen zum Projektmanagement sorgen für einen effektiven Einsatz der benötigten Netzwerk-Komponenten. Damit optimieren Sie Ihre gegenwärtige Infrastruktur und sind auf zukünftige Anforderungen vorbereitet. So fördern Sie Entwicklung und Wachstum von neuen Technologien und Produkten. Sie können das Lösungsportfolio in die Materialwirtschaft und Anlagenbuchhaltung integrieren und durchgängige Prozesse für das gesamte Network Lifecycle Management schaffen.

Operations and Maintenance

Betrieb und Wartung

Die SAP-Lösung unterstützt Sie bei der Verwaltung Ihres Anlagevermögens und Ihrer Ressourcen. Sie verbessern Ihre Inventurprozesse, Bestandstransparenz und Beschaffungsprozesse und erzielen einen optimalen ROI. Sie können Funktionen für das Mobile Workforce Management wirkungsvoll einsetzen und Ihre Mitarbeiter im Außendienst optimal unterstützen, indem Sie ihnen konsistente Daten auf ihre mobilen Endgeräte liefern – überall und zu jeder Zeit.

Zahlreiche Unternehmen – von kleinen lokal agierenden bis hin zu global führenden Anbietern der Branche – setzen Network Lifecycle Management bereits ein. Die enge Integration mit der Materialwirtschaft und der Anlagenbuchhaltung sichert zuverlässige, konsistente und integrierte Prozessinformationen in der Logistik und im Finanzwesen.



Funktionen für Network Lifecycle Management finden Sie in folgenden SAP-Anwendungen:

- mySAP™ ERP
- SAP Demand and Supply Planning for Telecommunications

WACHSTUM UND GEWINN ERZIELEN – MIT ERSTKLASSIGEN PRODUKTEN UND ZUFRIEDENEN KUNDEN

Steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg mit zufriedenen Kunden. Im Wettbewerb um ihre Gunst gewinnt die Stärkung von Kundenzufriedenheit und -loyalität immer größere Bedeutung. Experten sind sich einig: Unterschätzte Kundenwünsche und Serviceleistungen können Kunden kosten.

Deshalb stellt die Senkung der Kundenabwanderungsrate eine nicht zu unterschätzende Herausforderung dar.

Um im wettbewerbsintensiven Markt bestehen zu können, müssen Sie das Verhalten Ihrer Bestandskunden überprüfen und daraus resultierend die richtigen Produkte und Services anbieten. Parallel müssen neue Marktanteile erschlossen und neue Kunden gewonnen werden. Die Software für Marketing Analytics and Product Management bietet Ihnen Funktionen, die Sie in einem schwierigen Marktumfeld effizient unterstützen.

Product Planning and Prioritization

Produktplanung und Priorisierung

Die Anwendungen von SAP unterstützen alle Aktivitäten, die mit dem Product Innovation Lifecycle zusammenhängen – von der Analyse von Marktforschungsdaten und dem Umgang mit neuen Ideen über die Produktdefinition und das Datenmanagement bis hin zur Markteinführung. So können erste Produktideen in einem zentralen Verzeichnis hinterlegt werden, das über verschiedene Quellen (z. B. Mitarbeiterportal, Händlerportal) gepflegt wird. Entscheidungsrelevante Daten werden strukturiert gesammelt, um Ideen und Konzepte zu bewerten und daraus endgültige Maßnahmen abzuleiten. Ergebnis: Sie können alle nötigen Aktivitäten und Aufgaben koordinieren und aufeinander abstimmen, um die Phase der Produkteinführung zu verkürzen.

Project Management

Projektmanagement

Das Projektmanagement unterstützt Sie bei der Koordination und Synchronisation aller notwendigen Projektaufgaben und -aktivitäten, um die Effizienz Ihrer Projekte zu steigern – sei es innerhalb der konzeptionellen Projektphase oder während der Projektdurchführung.

Mit den Hauptfunktionalitäten

- Projektplanung
- Projektdurchführung
- Ressourcenplanung
- Ressourcenbuchung

ist das Projektmanagement nahtlos mit der Kosten- und Umsatzplanung sowie dem Controlling verbunden. Dies gewährleistet eine vollständige und ganzheitliche Sicht auf alle Projektschritte.

Product Development

Produktentwicklung

Mit den SAP-Anwendungen pflegen Sie Ihre Produkte und Dienste in einem zentralen Produktkatalog. Zusätzlich können Sie freie Attribute zur Klassifizierung und Beschreibung hinterlegen. Das Change- und Dokumentenmanagement unterstützt Sie bei allen anstehenden Veränderungsprozessen. So hilft Ihnen beispielsweise das Dokumentenmanagement, den kompletten Dokumentenaustausch zu automatisieren und in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren.

Marketing and Campaign Management

Marketing- und Kampagnenmanagement

Das Kampagnenmanagement beinhaltet die Anlage, Pflege, Durchführung und Kontrolle von Marketingkampagnen. Marketiers können zielgruppengerechte und personalisierte Kampagnen über alle Kommunikationskanäle initiieren und steuern. Ebenso ist es möglich,

mehrstufige und ereignisgesteuerte Kampagnen ganzheitlich zu erfassen. Im Rahmen der Kampagnenanalyse lassen sich Fortschritte und Erfolge überwachen und, falls notwendig, entsprechende Maßnahmen einleiten. Nicht zuletzt können Sie die Rentabilität von unternehmensweiten Kampagnen auf Programm-, Produkt-, Kunden- und Partnerebene ermitteln.

Churn Management

Kundenbindungs- und Loyalitätsmanagement

Wenn Produkte und Angebote sich kaum noch in Qualität und Preis unterscheiden, ist es umso wichtiger, auf Kundentreue zu setzen und Kunden besser zu verstehen. Denn es ist teurer, einen neuen Kunden zu gewinnen als einen Bestandskunden zu halten. Deshalb müssen Sie das richtige Produkt dem richtigen Kunden zum richtigen Zeitpunkt anbieten. Sie erhalten Unterstützung bei der Analyse von Kundendaten und Kundenverhalten, damit Sie besser auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden eingehen können – bevor sie zur Konkurrenz abwandern. Mit SAP for Telecommunications lässt sich die Kundenbindung nachhaltig steigern.

Funktionen für Marketing Analytics and Product Management finden Sie in folgenden SAP-Anwendungen:

- mySAP ERP
- SAP Customer Relationship Management and Order Management for Telecommunications
- SAP® xApp™ Product Definition (SAP xPD)
- SAP xApp Resource and Portfolio Management (SAP xRPM)

ZEITNAHE AUFTRAGSABWICKLUNG MIT AUTOMATISIERTEN PROZESSKETTEN UND ÜBERGREIFENDEM DATENAUSTAUSCH

Eine perfekt funktionierende, integrierte Auftrags- und Vertragsabwicklung ist einer der wichtigsten Bereiche Ihres Unternehmens. Gehen Sie deshalb mit SAP-Anwendungen auf Nummer sicher – vom ersten Kundenkontakt über die Vertragsverwaltung bis hin zu Serviceanfragen und anschließender Rechnungserstellung.

Sales and Service Fulfillment stellt Ihnen alle relevanten Funktionen zur Verfügung, die Sie im Rahmen einer übergreifenden Service- und Verkaufsabwicklung benötigen. Die technologische Plattform SAP NetWeaver gewährleistet die enge Integration aller erforderlichen Systeme zur ganzheitlichen Auftragsdurchführung. Durch die nahtlose Verknüpfung mit dem Workforce Management und der Logistik können Sie die benötigten Ressourcen für die Verkaufs- und Serviceprozesse optimieren.

Neben einer übergreifenden Sicht auf alle beim Kunden installierten Produkte und Dienste bietet das Vertragsmanagement durch die enge Integration mit der Auftragsabwicklung und der Provisionierung auch die Möglichkeit, alle Vertragsänderungs- und Serviceprozesse anzustoßen und abzubilden.

Lead and Opportunity Management **Neukunden-Akquise und Kundenpflege**

Die Mitarbeiter Ihrer Vertriebsorganisation erhalten eine vollständige Übersicht über Ihre Vertriebspipeline. Sie können alle Geschäftskontakte durchgängig managen, überwachen und Daten potenzieller Neukunden im System verwalten – vom ersten Kundenkontakt bis zur Erstellung der Rechnung – auch bei den langen Vertriebszyklen von Firmenkunden.

Sales and Order Management

Verkaufs-/Auftragsabwicklung

Heutzutage müssen Telekommunikationsunternehmen ihre Umsätze unter Berücksichtigung eines enormen Kostendrucks steigern. Die Verkaufs- und Auftragsabwicklung beinhaltet zahlreiche Funktionen, die Ihre Vertriebskanäle unterstützen. Wird ein Kundenauftrag im System erfasst, werden die nachfolgenden Prozesse automatisch angestoßen. Der Auftrag wird dabei in seine einzelnen Positionen unterteilt und an die Aktivierungs-, Provisionierungs- und Rechnungssysteme weitergeleitet. Die Technologieplattform SAP NetWeaver gewährleistet dabei eine nahtlose Integration aller am Prozess beteiligten Subsysteme.

Contract and Order Management

Vertrags-/Auftragsabwicklung

Der Kundenservice endet nicht mit dem Verkauf eines Tarifs oder Dienstes. Er umfasst den kompletten Lebenszyklus einer Kundenbeziehung mit Verträgen, Installationen und Diensten. Das Vertragsmanagement verwaltet alle Kundendaten von den Tarif- bis zu den Serviceinformationen. Dies führt zu einer übergreifenden Kundensicht. Ihre Mitarbeiter werden unterstützt bei allen Kundenanfragen, ganz gleich, ob per Telefon oder Internet. Neben dem klassischen Cross- und Upselling greifen sie auf weitere Funktionen zu, die bei Tarif- und Produktwechseln sowie Kündigungsprozessen für eine zielorientierte Abwicklung sorgen.

Logistics Management

Warenwirtschaft

Mit dem integrierten Warenwirtschaftssystem können Sie den kompletten Produktlebenszyklus steuern und verwalten. Berücksichtigt werden alle

physikalischen Produkte, die Sie an Ihre Kunden verkaufen und ausliefern möchten. Sie können Produktbedarfe gezielt vorhersagen, die Produktverfügbarkeit sicherstellen und gleichzeitig Ihre Lagerbestände optimieren.

Customer Field Service Management **Kundendienstmanagement und Kundendienstoptimierung**

Die Funktionen in der Kundenserviceabwicklung erlauben es Ihren Kundendienstmitarbeitern, Störmeldungen und Beschwerden von Kunden aufzunehmen und während der gesamten Bearbeitungszeit zu verfolgen – vom Eingang bis zur Problemlösung. Ein automatisiertes Regelwerk stellt sicher, dass alle Anfragen innerhalb der Service-Level-Agreements (SLAs) bearbeitet und Eskalationsmaßnahmen angestoßen werden, wenn die definierten Bearbeitungszeiten verletzt werden.

Sollte Kundendienst vor Ort gewünscht werden, können alle relevanten Informationen, die Sie für eine optimale Kundenbetreuung benötigen, per Handheld oder anderen mobilen Endgeräten an die Mitarbeiter im Feld übermittelt werden. Customer Field Service Management schließt mit ausgereiften Funktionen die Informationslücken zwischen Backoffice und den Serviceteams vor Ort.

Funktionen für Sales and Service Fulfillment finden Sie in folgenden SAP-Anwendungen:

- mySAP ERP
- SAP Customer Relationship Management and Order Management for Telecommunications
- SAP NetWeaver Business Intelligence
- SAP NetWeaver Exchange Infrastructure

ABSATZZAHLEN STEIGERN – MIT GUT INFORMIERTEN UND JUST IN TIME BELIEFERTEN HÄNDLERN

Sie möchten Ihre Händler prozessorientiert und ganzheitlich steuern? Das Händlermanagement bündelt alle Stärken bestehender SAP-Anwendungen – vom Kundenbeziehungsmanagement über das Finanzwesen und die Lagerwirtschaft bis hin zu umfangreichen Reportingmöglichkeiten. Die Verzahnung der kundennahen Prozesse auf der Händlerseite mit den internen Geschäftsabläufen hilft Ihnen, schnell und effizient zu arbeiten.

Dealer Lifecycle Management

Aufbau und Pflege von Händlerbeziehungen

Dealer Lifecycle Management unterstützt den Aufbau und die Pflege Ihrer Händlerbeziehungen. So können beispielsweise Händlerverträge und Hierarchien optimal verwaltet werden. Darüber hinaus stehen Ihnen zahlreiche Funktionen zur Verfügung, die Sie im Rahmen der Rekrutierungs-, Klassifizierungs- und Trainingsprozesse Ihrer Händler einsetzen können. Des Weiteren bietet die Anwendung umfangreiche Planungs- und Analysefunktionalitäten.

Dealer Operations Management

Operatives Händlergeschäft

Dealer Operations Management unterstützt Ihre Händler im operativen Geschäft. Es beinhaltet neben Marketingfunktionalitäten wie personalisierten Produktvorschlägen, Produktkatalogen und Kampagnenmanagement weitere Funktionen zur Vertriebsplanung sowie umfangreiche Analysemöglichkeiten. Durch die Preisfindung und Produktkonfiguration werden Ihre Händler im Verkaufsgespräch optimal unterstützt. Umfangreiche Servicefunktionen wie das Beschwerde- und Retourenmanagement sowie eine Lösungsdatenbank und ein Live Support runden das Angebot ab. Ein Händlerportal bietet eine zentrale Plattform für die Zusammenarbeit.

Incentive and Commission Management

Incentive- und Kommissionsmanagement

Diese Komponente unterstützt Sie bei der Ermittlung, Kalkulation und Überwachung von leistungsbezogenen und variablen Kommissionen und Provisionen für interne und externe Empfänger. Sie erhalten umfangreiche Möglichkeiten, die Kommissionen und deren Auszahlung zu monitoren. Durch die Bereitstellung von einfach zu definierenden Kalkulationsregeln, die auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind, und das Aufzeigen aller Änderungen innerhalb der Provisionierungshistorie wird sichergestellt, dass jeder Beteiligte eine konsistente, zuverlässige Sicht auf die zu erwartenden und bereits erworbenen Provisionen und Kommissionen erhält.

Forecasting and Replenishment

Vorausschauende Lagerhaltung

Die Komponente Forecasting and Replenishment stellt umfangreiche Funktionen bereit, Ihre Lagerhaltung und die Nachfrage Ihrer Händler zu steuern und gleichzeitig zu optimieren. Sie beinhaltet neben der Nachfrageplanung, Lagerhaltung und Produktionsplanung weitere Transaktionen, um Liefertreue und -geschwindigkeit zu steigern. Sie erhalten die notwendigen Informationen, um auf der Grundlage von Vergangenheitsdaten und POS-Daten fundierte Entscheidungen zu treffen.

Funktionen für Dealer Management finden Sie in folgenden SAP-

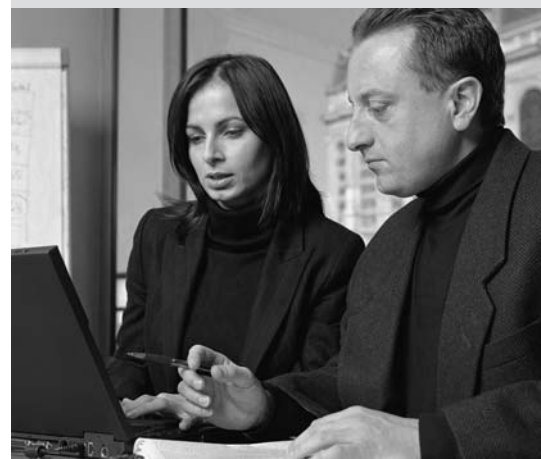
Anwendungen:

- mySAP ERP
- SAP Dealer and POS Management for Telecommunications
- SAP Demand and Supply Planning for Telecommunications

„Dank SAP NetWeaver und mySAP CRM entlasten wir unsere Mitarbeiter und schaffen zeitlichen Freiraum für weitere Aufgaben. Unsere Kunden profitieren von schnelleren und besseren Services.“

Andreas Wiedemann, IT-Projektleiter, E-Plus

E-Plus vereinheitlicht mit SAP NetWeaver und mySAP CRM die Prozesse im Vertrieb und verbessert die Kommunikation mit seinen Händlern. Der Nutzen: Kostensenkungen durch gestraffte Abläufe und ein optimiertes Händlerbeziehungsmanagement. Die Anwender greifen über ein Portal auf Informationen rund um neue Hardware wie Handys und Zubehör, aktuelle Tarife und Werbeaktionen zu.





DAS PLUS AN MÖGLICHKEITEN: RECHNUNGSPROZESSE PRAXISNAH UND KUNDENORIENTIERT GESTALTEN

Für Telekommunikationsunternehmen ist die monatliche Rechnung häufig der wichtigste oder sogar einzige direkte Berührungspunkt mit ihren Kunden. Ist Ihre Rechnungsstellung flexibel genug, um das Beste aus dieser Kundenkommunikation herauszuholen? Oft ist es ein sehr kostspieliger und herausfordernder Prozess, alle abrechnungsrelevanten oder neuen Dienste in einer Rechnung darzustellen.

Die Einführung neuer Services ist häufig abhängig von deren Abrechnungsrelevanz. Die Kunden erwarten jedoch mehr als nur eine korrekte Kalkulation der in Anspruch genommenen Dienste. Gefragt sind konsistente und übersichtliche Verbrauchsinformationen und eine ganzheitliche Sicht auf alle Transaktionen der Abrechnungsperiode.

Die Branchenlösung SAP for Telecommunications bietet Ihnen umfangreiche Funktionalitäten, mit denen Sie diese Probleme lösen können. So lassen sich konvergente Rechnungen über unterschiedliche Dienste und Produktlinien erfassen, um so die Gesamtzahl der Rechnungen zu reduzieren. Darüber hinaus ermöglicht sie eine einfache Aufnahme neuer abrechnungsrelevanter Dienste in die Rechnung.

Billing

Rechnungsvorbereitung

Die Abrechnung und ihre vorgelagerten Prozesse wie Rechnungsvorbereitung, Mediation und Rating sowie die Aggregation der Dienste und deren Verarbeitung werden gewöhnlich durch externe Agenturen/Dienstleister oder spezielle Geschäftseinheiten abgedeckt.

Invoicing and Presentment

Rechnung und Rechnungs- **darstellung**

SAP for Telecommunications macht es Ihnen sehr einfach, Ihre bestehenden Billing-Systeme über die Konvergente Fakturierung zu erweitern. Sie können eine einheitliche Kundenrechnung erstellen, die alle Produkte und Dienste (Festnetz, Mobilfunk, Internetzugang, Pay-TV etc.) enthält. Mit der SAP-Lösung ist es möglich, Produkte und Dienste aller Produktlinien in eine Rechnung zu überführen. Dies gilt auch für solche Produkte und Dienste, die Sie gegebenenfalls über Partner beziehen. Die Positionen erscheinen nicht nur auf der Kundenrechnung, sondern werden gleichzeitig an die Nebenbuchhaltung übergeben.

Mit SAP for Telecommunications können Sie über Servicegrenzen hinweg Rabatte gewähren oder Angebotspakete erstellen, ohne die bestehenden Rechnungssysteme anpassen zu müssen. Außerdem nutzen Sie umfangreiche Funktionen zur elektronischen Rechnungsdarstellung und Zahlung. Diese bieten für Rechnungsersteller und Rechnungsempfänger beachtliche Vorteile, da Papierrechnungen vermieden werden. Zusätzlich können Sie Ihren Kunden neben dem elektronischen Zahlungsverkehr zahlreiche Servicefunktionalitäten, die nahtlos mit dem Finanzwesen verbunden sind, per Internet zur Verfügung stellen.

Funktionen für Billing, Invoicing and Presentment finden Sie in folgenden SAP-Anwendungen:

– mySAP ERP

– SAP Convergent Invoicing for Telecommunications

„Die von SAP Biller Direct unterstützte elektronische Rechnungsstellung reduziert herkömmliche Prozessschritte und minimiert Druck-, Papier- und Versandaufwand.“

Thorsten Puzicha, Projektleiter im Produktmanagement, Arcor

Kunden des Telekommunikationsanbieters **Arcor** können sich ihre Monatsabrechnungen online übermitteln lassen. Die papierlose Rechnungsstellung basiert auf SAP Biller Direct – Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP). Vorteile: höherer Kundenkomfort, reduzierter Aufwand und geringere Prozesskosten.

DAS MEHR AN SICHERHEIT: FINANZBEZOGENE KUNDENANFRAGEN SCHNELL UND EFFIZIENT BEARBEITEN

Ihre Kunden erwarten zuverlässige Aussagen, speziell dann, wenn es um rechnungsbezogene Anfragen geht. Customer Financial Management setzt diese Anforderungen um und bietet unter Berücksichtigung aller gesetzlichen Bestimmungen leistungsfähige Funktionalitäten für alle finanzbezogenen Kundenprozesse:

- Debitorenmanagement
- Konvergente Fakturierung
- Inkassofunktionalität
- Beschwerdemanagement

Receivables and Collections Management

Debitoren-/Forderungsmanagement

Unternehmen mit einem hohen Stammdaten- und Transaktionsvolumen stellen besondere Anforderungen an das Debitoren- und Forderungsmanagement. Die SAP-Komponente Receivables and Collections Management setzt diese Anforderungen um. Manuelle Arbeiten werden durch eine weitgehende Prozessautomatisierung stark minimiert. Dies beinhaltet die komplette Steuerung und Abstimmung der Konten von Haupt- und Nebenbuchhaltung sowie die Steuerung des Debitoren- und Forderungsmanagements. Mit bereits vordefinierten Schnittstellen zu SAP- und Non-SAP-Systemen ist das Debitoren- und Forderungsmanagement leicht mit dem Finanzwesen sowie den Billing- und CRM-Systemen zu integrieren.

Das Debitoren- und Forderungsmanagement automatisiert Zahlungsabwicklung und Mahnwesen. Dazu gehören Schlüsselbereiche wie Ratenvereinbarungen, die Handhabung verschiedener Zahlungsmethoden, Zinsberechnungen,

Stundungen, Reklamationen und Schriftverkehr. Die Komponenten lassen sich leicht mit bestehenden Rechnungssystemen und dem Hauptbuch verbinden und können eine große Zahl von detaillierten Kundenkonten bewältigen. Dadurch werden Forderungen genauer verfolgt und ihre Außenstandsdauer verkürzt.

Financial Customer Care and Dispute Management

Kundenbetreuung in allen Finanzangelegenheiten

Mit Hilfe von Financial Customer Care and Dispute Management können Ihre Kundenbetreuer persönlich auf die Kunden eingehen, ihre Finanzdaten verwalten und Rechnungsstreitigkeiten beilegen. Sie greifen auf Kundenkontodaten zu, können diese ergänzen, Kontostände abrufen, Zahlungs- und Mahnungssperren einsetzen und aufheben, Gutschriften vornehmen, Ratenpläne anlegen und ändern, offene Posten anmahnen und Mahnungen aufheben.

Reconciliation and Closing

Konsolidierung und Abschluss

Reconciliation and Closing unterstützt die operative Abstimmung der Konten von Haupt- und Nebenbuch. Die Abschlussfunktionen beinhalten den Transfer aller Informationen in die relevanten Bücher (Hauptbuch, Controlling etc.) und den Ausgleich der Konten. Die Abstimmung geschieht weitgehend automatisiert und erlaubt eine Rückverfolgung der einzelnen Geschäftsvorfälle. Die relevanten Aktivitäten zur Abschlussbuchung, wie beispielsweise das Verbuchen von Fremdwährungen und der Ausweis von zweifelhaften Forderungen, sind Bestandteile dieser Komponente.

Auditing

Steuerrelevante Daten

Mit SAP for Telecommunications können Sie steuerrelevante Daten vor der Archivierung extrahieren und zur Verwaltung und Bewertung in ein gesondertes System importieren.

Funktionen für Customer Financial Management finden Sie in folgenden SAP-Anwendungen:

- mySAP ERP
- SAP Customer Financials Management for Telecommunications

Die weltweit größte Installation von SAP Revenue Management and Contract Accounting (SAP RM-CA) senkt bei einem international führenden Telekommunikationsunternehmen die Total Cost of Ownership (TCO). Folgende quantitative und qualitative Nutzen wurden erzielt:

- Reduktion der IT-Betriebs- und Wartungskosten durch Systemkonsolidierung und -standardisierung
- Zeiteinsparungen im Bereich Billing & Collection und im Call-Center durch Geschäftsprozessoptimierung und -automatisierung
- Cashflow-Steigerung durch erhöhte Durchbuchungsquote, bedingt durch eine verbesserte Verteillogik der Zahlungseingänge
- Möglichkeit der umfassenden Kundendatenanalyse und des Angebots von Customer-Value-Based-Services
- Schaffung der systemseitigen Voraussetzung, um Drittunternehmen Business-Process-Outsourcing-Services im Bereich Forderungsmanagement anbieten zu können

SETZEN SIE SICH POSITIV VON IHREM WETTBEWERB AB: NICHTS GEHT ÜBER KUNDENNÄHE UND KUNDENSERVICE

„Der direkte Zugriff und die transparente Sicht auf alle relevanten Daten erleichtert den Kontakt mit unseren Kunden enorm. Wenn sie Auskunft über offene Posten wünschen, können wir die benötigten Informationen sehr zeitnah dem SAP-System entnehmen.“

Birgit Geffke, Bereichsleiterin Operations, mobilcom AG

Die **mobilcom AG** hat auf der Basis von SAP for Telecommunications eine integrierte SAP-Plattform eingeführt. Ergänzt wurde die Branchenlösung um alle betriebswirtschaftlichen Funktionalitäten von SAP R/3® sowie um ein Händlerportal auf Basis SAP.

Produkte und Services im Telekommunikationsmarkt werden zunehmend vergleichbar. Deshalb nimmt der Kundenservice in fortschrittlichen Unternehmen eine herausragende Rolle ein. Ein qualitativ hochwertiger Service führt zu höherer Kundenzufriedenheit, größerer Kundenloyalität und geringerer Abwanderungsquote. Software für Customer Service bietet Ihnen Anwendungen für alle nicht finanzbezogenen Kundenanfragen.

Customer Trouble Management **Kundenorientierte Abwicklung von Serviceanfragen**

Die Komponente Customer Trouble Management unterstützt die Erfassung und Abwicklung aller Serviceanfragen. Ihre Mitarbeiter greifen auf eine integrierte Lösungsdatenbank zu, um eine schnelle Problemlösung zu finden. Die Serviceanfragen können manuell oder automatisch aufgrund von Inhalt, Service-Level-Agreement oder Bearbeitungszeit an die richtigen Mitarbeiter Ihres Unternehmens weitergeleitet und eskaliert werden. Dies gewährleistet eine vollständige Dokumentation und einen schnellen Überblick über alle abgesetzten Serviceanfragen.

Complaints and Returns Management **Beschwerde- und Retourenmanagement**

Das Beschwerde- und Retourenmanagement ermöglicht Ihrer Serviceorganisation, Beschwerden und Retouren schnell anzulegen, zu verwalten und deren Abwicklung zu überwachen. Ihre Kunden können ihre bevorzugten Problemlösungen hinterlegen, ganz gleich, ob es sich um eine Gutschrift, einen Austausch oder eine Retoure handelt. Die Servicemitarbeiter werden mit allen notwendigen Informationen versorgt, um die Anfragen schnell und effizient zu lösen.

Customer Field Service Management **Einsatzsteuerung Servicetechniker**

Mit Customer Field Service Management lassen sich die Einsätze Ihrer Servicetechniker bezüglich Zeit und Material durch integrierte Einsatzplanungswerkzeuge optimieren. Eine Einsatzplantafel ermöglicht die geordnete Sicht auf alle Serviceaufträge und deren Bearbeitungsstatus. Über mobile Serviceapplikationen für Handheld oder Laptop werden Ihre Servicetechniker mit allen Informationen versorgt, die sie für die Bearbeitung ihrer Aufträge benötigen. Customer Field Service Management hilft Ihnen, Ihre Servicetechniker zu steuern und die Informationslücken zwischen Mitarbeitern in der Zentrale und Mitarbeitern im Feld zu schließen.

Funktionen für Customer Service finden Sie in folgenden SAP-Anwendungen:

- mySAP ERP
- SAP Customer Relationship Management and Order Management for Telecommunications

MEHRWERT DURCH HOCHWERTIGE BERATUNG UND SERVICES

Als globale Beratungsorganisation der SAP ist SAP Consulting* bestens aufgestellt. Ziehen Sie daraus für Ihr Unternehmen den größten Nutzen.

SAP Consulting unterstützt Sie, Ihre Wettbewerbspotenziale voll auszuschöpfen, denn durch den Einsatz branchenspezifischer Lösungen erhöhen Sie Ihre Anteile im hart umkämpften Telekommunikationsmarkt. Sie binden zufriedene Kunden langfristig und optimieren bestehende Geschäftsprozesse gewinnbringend.

Unsere Berater verfügen über ausgezeichnete Branchen- und Technologiekenntnisse und sind über aktuelle Marktentwicklungen bestens informiert. Sie realisieren auch für Ihr Unternehmen zukunftsorientierte organisatorische Konzepte und integrierte Geschäftslösungen. SAP Consulting bietet Ihnen Implementierungsexpertise und Beratung auf dem neuesten technischen Stand.

Hier ein Auszug aus unserem Beratungsangebot:

- langjährige Erfahrungen aus erfolgreich durchgeführten Projekten für Unternehmen der Telekommunikationsindustrie
- detailliertes Branchen-Know-how hinsichtlich Ihrer spezifischen Anforderungen, aktueller Trends und neuer gesetzlicher Bestimmungen
- Services Best-in-Class entlang der gesamten Wertschöpfungskette
- enge Zusammenarbeit mit der SAP-Entwicklung für die Definition zukunftsorientierter Prozesse und integrierter Technologie

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.



WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN UND KONTAKT

Wünschen Sie weitere Informationen? Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.
Rufen Sie an oder schreiben Sie uns:

SAP Deutschland AG & Co. KG

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 0800/5343424

F 0800/5343420

E info.germany@sap.com

Besuchen Sie uns im Internet:

www.sap.de/telecommunications

www.sap.de/consulting

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24 *

F 08 00/5 34 34 20 *

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 **

F +49/18 05/34 34 20 **

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

50 081 592 (06/10)

© 2006 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.