

# SAP® BUSINESS COMMUNICATIONS MANAGEMENT FÜR VERSORGER

## HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH VOLLSTÄNDIG INTEGRIERTE SOFTWARE

SAP® Business Communications Management hilft Versorgern, eine flexible Mehrkanal-Kommunikationsplattform aufzubauen. Damit unterstützen Sie den Kundenservice vom Contact Center bis zum Außendienst. Die IP-basierte Software lässt sich nahtlos in SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) integrieren.



Für zufriedene Kunden gibt es in der Versorgungswirtschaft einen zentralen Faktor: die passende Kommunikation. Dabei spielt das „Wie“ so gut wie keine Rolle: Ob telefonisch, per Fax oder E-Mail – entscheidend ist, dass Kunden schnell und unkompliziert Antworten auf ihre Fragen bekommen. Nur dann sind sie dauerhaft mit Ihrem Service zufrieden. Oft verhindern das allerdings die bestehenden Contact-Center-Prozesse. Vielen Versorgern fehlt die Verknüpfung von Kommunikationstechnologie, Kundenservice und den unterstützenden Prozessen.

Entscheidend ist, dass die Kundenkommunikation nicht im Contact Center endet. Damit Sie Ihre Kunden rundum betreuen können, sind Sie auf die Unterstützung zahlreicher Mitarbeiter im gesamten Unternehmen angewiesen. Dazu ist es allerdings notwendig, dass diese genauso gut erreichbar sind wie Ihr Contact Center. Dabei unterstützt Sie die Software SAP Business Communications Management. Diese Lösung stellt Unternehmen eine flexible und durchgängig IP-basierte Plattform zur Verfügung, die sämtliche Kommunikationskanäle unterstützt und alle benötigten Mitarbeiter in die Kundenkommunikation einbindet. Dazu zählen Inbound/Outbound Contact Center, Außendienst, Marketing- und Vertriebsgruppen und sogar externe Dienstleister.

Die Software passt sich in Ihre bestehende Kommunikationsinfrastruktur ein, Ihre Investitionen in diesem Bereich bleiben also unangetastet. Wenn Sie wollen, können Sie die bestehende Infrastruktur auch ersetzen – Schritt für Schritt, ganz nach Ihren Vorstellungen – und Ihre Kommunikationskosten

deutlich senken: Die Lösung ist durchgängig browser- und IP-basiert, das reduziert Ihre Investitions- und Betriebskosten deutlich.

### Auf Bewährtes setzen

Mehr als 200 Unternehmen in der ganzen Welt nutzen SAP Business Communications Management bereits seit Jahren und erzielen damit geschäftlichen Mehrwert. Sie setzen ihre Kundenservice-Mitarbeiter geschickt ein, ohne dabei auf Contact Center begrenzt zu sein. Die Software basiert auf einer offenen Plattform. Das senkt den Wartungsaufwand deutlich. Damit haben Sie nicht nur die Kommunikation von heute im Griff – Sie bleiben auch flexibel für die Zukunft.

### Ein mächtiges Instrument: Integration

Ihr Contact Center ist die erste Anlaufstelle für Ihre Kunden und damit das Herzstück der Kommunikation. Mit SAP Business Communications Management stellen Sie sicher, dass alle Ressourcen und Daten zur Verfügung stehen, die für guten Kundenservice nötig sind. Die Lösung erweitert Ihre Kommunikationsinfrastruktur, indem sie Ihr Contact Center virtualisiert. Das heißt: Sie können Ihre Ressourcen jederzeit nach Bedarf vergrößern oder reduzieren. Alle Kommunikationskanäle sind für Ihre Kunden offen, nach außen hin erscheinen sämtliche Contact Center als Einheit. So können Sie alle Mitarbeiter in die Kundenkommunikation einbinden – egal wo sie sich befinden.

SAP Business Communications Management bietet Unternehmen eine flexible, durchgängig IP-basierte Kommunikations-

plattform. Sie unterstützt alle Kommunikationskanäle und bindet alle benötigten Mitarbeiter in die Kundenkommunikation ein.

SAP Business Communications Management nutzt unternehmensweit vorhandene Daten, beispielsweise aus dem Customer Relationship Management. Kundenkontakte gelangen auf diese Art direkt zum richtigen Ansprechpartner, was die Wartezeiten für Kunden deutlich verkürzt. Die Lösung unterstützt zudem verschiedene Kommunikationskanäle – Anrufe, E-Mail, SMS-Kurznachrichten und Chat – daher bleiben Sie stets im engen Kontakt mit Ihren Kunden und lösen Anliegen schnell und direkt.

Die Software ist komplett für eine Anbindung an SAP CRM vorkonfiguriert und dadurch innerhalb kürzester Zeit einsatzbereit – ganz ohne zusätzliche Hardware, Middleware oder Drittanbieter. Diese Integration bedeutet auch deutlich niedrigere Wartungskosten. Sie arbeiten auf derselben Plattform, benötigen keine unterschiedlichen Upgrades verschiedener Anbieter und brauchen nur eine begrenzte Zahl von IT-Spezialisten, die den laufenden Betrieb gewährleisten.

#### Aktiv kommunizieren statt passiv reagieren

Gibt es ein Versorgungsproblem? Jetzt ist es wichtig, die Kunden aktiv zu informieren, bevor die ersten Beschwerden ankommen. Durch die Verknüpfung von SAP CRM und SAP Business Communications Management verfügen Sie über ein intelligentes Anrufmanagement, mit dem Sie Ihre Kunden kontaktieren und das Contact Center vor einem An-

sturm bewahren können. Sobald ein Problem identifiziert ist, benachrichtigt das System den betroffenen Kundenkreis per Anruf, E-Mail oder SMS. Die Auswahl erfolgt beispielsweise anhand der Postleitzahl oder eines anderen beliebig definierten Kriteriums in SAP CRM. Mit laufenden Statusmeldungen informieren Sie Ihre Kunden zusätzlich darüber, wann der Dienst voraussichtlich wieder zur Verfügung steht.

Weil Sie die betroffenen Kunden umgehend informieren, bleibt das Anruferaufkommen stabil, und Ihr Contact Center ist weiterhin erreichbar für Routineanfragen und Notfälle. Der Vorteil für Ihre Kunden: Sie sind stets frühzeitig informiert, können rechtzeitig planen – und sind damit unterm Strich deutlich zufriedener.

**Steuern Sie Ihre Kommunikation – auch außerhalb des Contact Centers**  
Mit der integrierten Lösung SAP Business Communications Management binden Sie problemlos alle Personen in Ihr Netzwerk ein, die Sie für eine schnelle Lösung von Kundenanfragen und den reibungslosen Ablauf aller zentralen Bereiche benötigen. Mithilfe der intelligenten Integration von Mobiltelefonen und browserbasierten Schnittstellen können alle Mitarbeiter Teil eines Expertenpools sein – eines Netzwerks von Spezialisten, die für jedes Problem eine Lösung parat haben.

Mit der Software lassen sich beispielsweise Servicemitarbeiter einbinden, die die Reparatur oder den Austausch eines Zählers vornehmen. Per Handy stimmen sich Ihre Mitarbeiter direkt mit dem Contact Center ab, anstatt den Umweg über eine Einsatzzentrale zu gehen. Das



SAP Business Communications Management fügt sich nahtlos in SAP CRM ein – ohne zusätzliche Hardware, Middleware oder Drittanbieter.

vereinfacht die Zusammenarbeit und verschafft Ihren Agenten im Contact Center eine genaue Übersicht darüber, wo sich der Mitarbeiter aufhält und welcher Mitarbeiter gerade verfügbar ist. So können Sie schneller auf Kundenanfragen reagieren und Termine und Einsätze koordinieren.

#### Erhöhen Sie Verfügbarkeit und Flexibilität aller Mitarbeiter

Mit SAP Business Communications Management lassen sich alle Elemente im gesamten Unternehmen dynamisch abbilden: Mitarbeiter, Ressourcen, aber auch personenübergreifende Prozesse und Ausweichpläne für unvorhergesehene Ereignisse. So lassen sich im Bedarfsfall schnell Lösungen finden. Selbst der kurzfristige Einsatz von Hilfskräften bei

einem Notfall lässt sich über die Software steuern. Die zusätzlichen Mitarbeiter sind sofort für Ihr Contact Center sichtbar und einsatzbereit. Erfordert beispielsweise ein Stromausfall die Unterstützung von Teams außerhalb Ihres Unternehmens, werden die Helfer in der Software abgebildet und lassen sich so vom Contact Center koordinieren. Sobald die Eskalationsphase beendet ist und die Teams wieder abrücken, „schrumpft“ das Contact Center schnell wieder zurück auf den normalen Geschäftsbetrieb.

#### Eine Software, die sich an neue Technologien anpasst

Der Klimawandel und immer neue Regulierungsaufgaben bedeuten für Versorgungsunternehmen tiefgreifende Veränderungen, die sich auf sämtliche Geschäftsprozesse auswirken. Intelligentes Energiemanagement der nächsten Generation (Advanced Meter Infrastructure, kurz: AMI) und der Austausch von Informationen zwischen Versorger und Zählereinheit erfordern eine umfassende Integration. Auf diese Art verschmelzen Erzeugung, Übertragung und Dienstleistungen zu einem einzigen nahtlosen Prozess. Ein derart hohes Maß an Integration erreichen Sie nur, wenn auch Ihre Kommunikationsinfrastruktur mitspielt.

SAP Business Communications Management eröffnet Ihnen zusammen mit SAP CRM ganz neue Möglichkeiten, die herkömmliche Telefonie nicht bieten kann. So hilft Ihnen die Lösung auch bei der Vorbereitung auf die AMI-Technologie. Mit dieser Software können Sie zukünftig anhand der Daten aus Ihren Zählersystemen bestimmte Mitteilungen an Dienstleister generieren.

Kunden könnten sogar automatisch informiert werden, wenn der Verbrauch vertraglich festgelegte Grenzwerte überschreitet. Welche Informationen auch immer die AMI-Technologie zur Verfügung stellen wird: Mithilfe der SAP-Lösung leiten Sie diese Daten an die richtige Stelle und bieten Ihren Kunden ein branchenweit unübertroffenes Maß an Service und Unterstützung.

#### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie SAP Business Communications Management die Kommunikationsprozesse in Ihrem Versorgungsunternehmen verbessern kann, wenden Sie sich an Ihren SAP-Kundenbetreuer, oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.sap.de/crm](http://www.sap.de/crm).

#### Kunden schnell, direkt und günstig informieren

Vattenfall zählt zu den führenden Energieunternehmen in Europa. Für besseren und schnelleren Kundenservice hat der Versorger in Finnland seine traditionellen Telefonsysteme im Contact Center und in der Unternehmenskommunikation durch SAP Business Communications Management ersetzt. Auch ein automatischer Störungs-Infoservice ist Bestandteil des Systems. Fällt beispielsweise der Strom aus, kann Vattenfall in Finnland inzwischen direkt und schnell Kunden informieren. „Unser telefonischer Kundendienst war vorher über mehrere Standorte verteilt, die Verwaltung des gesamten Service dadurch sehr schwierig.

Wir benötigten daher eine Lösung, die uns einen klaren Überblick über die Kundenkontakte verschafft“, berichtet Raimo Saarinen, Systems Manager bei Vattenfall in Finnland. Mithilfe der Software hat der Energieversorger ein ganzheitliches virtuelles Contact Center verwirklicht, das alle Mitarbeiter und Standorte in Finnland einschließt. „Mit SAP Business Communications Management haben wir mittlerweile unseren Kundenservice kontinuierlich verbessert. Die Leistung unserer Callcenter ist vollständig transparent und lässt sich zentral auswerten. Der Umstieg auf Voice over IP hat sich für uns in zweierlei Hinsicht gelohnt: Wir haben den Kundenservice verbessert und gleichzeitig die Kosten gesenkt“, freut sich Saarinen.

## Zusammenfassung

Die Software SAP Business Communications Management hilft Versorgern, eine flexible Mehrkanal-Kommunikationsplattform aufzubauen. Damit unterstützen Sie den Kundenservice in allen Bereichen, vom Contact Center bis zum Außendienst.

## Die wichtigsten Herausforderungen

- Höhere Kundenzufriedenheit durch besseren Service und effektivere Kommunikation bei Versorgungsausfällen und Spitzen im Anruferaufkommen
- Mitarbeiter in kundennahen Tätigkeiten sinnvoll einsetzen
- Implementierungs- und Wartungskosten in der Kundenkommunikation senken

## Unterstützte Geschäftsprozesse und Funktionalitäten

- **Komplette Lösung für das Kundenbeziehungsmanagement:** Kunden besser betreuen und verwalten durch Integration mit SAP Customer Relationship Management
- **Durchgängig IP-basierte Lösung:** Vollständiger Ersatz oder Erhalt der bestehenden Telefonie nach Wunsch
- **Virtuelles Contact Center:** Automatischer Einsatz von Mitarbeitern nach Bedarf
- **Intelligente Anrufverteilung:** Automatische Bandansagen informieren Anrufer über den aktuellen Stand der Dinge
- **Sprachdialogsysteme für Kunden:** Routineanfragen wie An-, Um- und Abmeldungen, Rechnungsanfragen oder Zahlungen lassen sich automatisieren
- **Zusammenarbeit der Mitarbeiter:** Contact-Center-Agenten und Außendienstmitarbeiter bleiben durch mobile Geräte und browserbasierte Oberflächen in Verbindung

## Nutzen für das Unternehmen

- **Höhere Kundenzufriedenheit** durch schnellere Reaktionszeiten und hohe Erstlösungsquote
- **Geringere Kosten** durch geschickten Ressourceneinsatz, intelligente Anrufverteilung und niedrigere Wartungskosten
- **Schneller Nutzen** durch kurze Implementierungszeit
- **Einfacher Überblick** durch eine integrierte Lösung, die unternehmensweit die Kommunikation erleichtert
- **Geringere Gesamtbetriebskosten** durch eine browserbasierte Anwendung mit offenen Schnittstellen, die wenig Pflege erfordert und von einem einzigen Anbieter umfassend unterstützt wird

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie SAP Business Communications Management die Kommunikationsprozesse in Ihrem Versorgungsunternehmen verbessern kann, wenden Sie sich an Ihren SAP-Kundenbetreuer, oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.sap.de/crm](http://www.sap.de/crm).

50 095 393 (09/05)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, 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.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

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.