

Lösungen im Überblick

SAP CRM für die Versorgungswirtschaft

Integriertes Kundenbeziehungsmanagement auf höchstem Niveau

Unsere Lösung für Ihren Erfolg!

Die fortschreitende Liberalisierung der Energiemärkte erfordert weit mehr als die Anbindung des Kunden ans Versorgungsnetz.

Mit SAP CRM für die Versorgungsindustrie sind Sie bestens gerüstet für die professionelle Betreuung Ihrer Tarif- und Sonderkunden. Die **nahtlose Integration zwischen der Branchenlösung SAP IS-U/CCS und SAP CRM** bietet eine für die Energiebranche maßgeschneiderte Lösung. Sie vereint die modernsten Funktionen beider Systeme, ist für alle Sparten geeignet und deckt so sämtliche Prozesse eines Energieversorgers ab. Vom Marketing über den Vertrieb direkt zur Verbrauchsabrechnung. Und zwar über sämtliche Vertriebswege.

Auf Knopfdruck stehen alle für einen optimalen Kundenservice benötigten Informationen – Kontakthistorie, Vertragsdaten, Abschläge – zur Verfügung.

Der Einsatz gemeinsam mit SAP Business Intelligence für die Analyse von Kundendaten sorgt für noch mehr Transparenz. Sie können z. B. Kenntnisse über das Verbraucherverhalten Ihrer Kunden gewinnen und diese zielgerichtet für Ihre Leistungsangebote nutzen. Eine ideale Lösung also, die zudem die Anforderungen des liberalisierten Marktes erfüllt.

Vorteile und Nutzen für Ihr Unternehmen

- **ganzheitliche CRM-Lösung** mit erhöhter Funktionalität – exakt **auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten**
- umfassender Einblick in alle Kundeninformationen als Basis für **qualifizierte individuelle Betreuung**
- kompakte **Vertriebsunterstützung**
- hohe **Verlässlichkeit und Qualität des Service** durch einheitlichere Gestaltung der Kundenbetreuung
- nachhaltige **Prozessoptimierung** durch Integration von Marketing, Vertrieb und elektronischem Datenfluss
- zielgerichtete Planung und Umsetzung von Marketingaktivitäten
- Minimierung der Schnittstellenkosten bestehender SAP-Module

GISA GmbH

Mit über 450 Mitarbeitern bietet die GISA deutschlandweit Prozess- und IT-Beratung und integriert standardisierte oder individuelle IT-Lösungen. Ein vielfach zertifiziertes Rechenzentrum und ITIL-konforme Serviceprozesse machen GISA außerdem zu einem zuverlässigen Outsourcingpartner. Der Hauptsitz ist in Halle (Saale), weitere Standorte und Geschäftsstellen befinden sich in Chemnitz, Cottbus, Markkleeberg, Berlin, Bielefeld und Frankfurt am Main.



Referenzen

MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH:

- integrierte Einführung SAP CRM, SAP IS-U/CCS und SAP BI

Ihre Ansprechpartner

Sie möchten Ihre Prozesse optimieren? Sprechen Sie mit uns.

GISA GmbH

Leipziger Chaussee 191a
06112 Halle

www.gisa.de



Fritz Hahne

Key Account Manager EVU
Telefon: 0345 585-2214
fritz.hahne@gisa.de



Dr. Wolfgang Michaelis

SAP-Berater
Telefon: 0345 585-2239
wolfgang.michaelis@gisa.de

SAP CRM – im Detail

SAP CRM steht mit seiner Vielzahl an Funktionalitäten für höchste Anforderungen an ein professionelles und ganzheitliches Kundenmanagement:

- zentrales **Geschäftspartnermanagement** zur Verwaltung aller Kundendaten, -beziehungen und -hierarchien
- **IS-U/CCS-Standardintegration** für zentrale Datenobjekte (Geschäftspartner, Verträge, technische Objekte, Kontakte) durch **bidirektionale Synchronisation**
- effektives **Aktivitäten-/Kontaktmanagement** mit Wiedervorlage, Weiterleitung und Kontaktberichten
- Lieferstellenmanagement und Abbildung von Verbrauchs-/Lastenprofilen
- durchgängige Realisierung von **Vertriebsprozessen** für beliebige Produkte und Sparten (Opportunity-, Angebotsmanagement)
- integriertes Vertragsmanagement
- **Beschwerdemanagement** mit Eskalationsmechanismen
- **Fakturierung** im CRM und Überleitung an das Rechnungswesen (z. B. FI-CA)
- benutzerfreundliche Kundensegmentierung und systemübergreifende **Zielgruppenselektion**
- zielgerichtete Marketingplanung und **Kampagnenmanagement** mit Automatisierung der Durchführung
- **zentrale, bedienerfreundliche Benutzeroberflächen** (Interaction Center, Web Client, Portal) für schnellen Durchgriff auf alle vertriebsrelevanten Informationen
- **Call Center-Funktionen** (Telefonie-/E-Mail-Integration)
- **Integration mit MS-Office** (z. B. automatische Befüllung von Wordvorlagen mit automatischer Kontakthanlage, Angebotskalkulation mit MS Excel)
- **Synchronisation mit Groupware-Kalendern**
- umfangreiche Marketing-, Vertrieb- und Service-**Analysen** mittels Integration mit SAP BI (analytisches CRM)
- **Dokumentenmanagement**: Ablage und Aufruf beliebiger Dokumente

Leistungsangebot

- Analyse der Geschäftsprozesse und Kundenanforderungen
- Konzeption und Aufbau des SAP Utilities-Szenarios durch Integration von CRM, IS-U/CCS und BI
- Komplette CRM-Einführung von der Analyse bis zur Anwendungsbetreuung
- Projektleitung, Altdatenübernahme und Know-how-Transfer

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage und auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit!

Interesse?! Antwortfax an: 0345 585-2233

- Ja, ich möchte mehr wissen.
Bitte setzen Sie sich mit mir in Verbindung.

Firma/Name/Vorname:

Funktion:

Anschrift:

Telefon:

E-Mail: