

Lösungen im Überblick

SAP[®] Utility Customer E-Services

Verbessern Sie Ihren Service mit unserem Kundenportal für Versorger!

Unsere Lösung für Ihren Erfolg!

Die fortschreitende Liberalisierung und Deregulierung der Energiemärkte verschärfen den Wettbewerb für deutsche Versorgungsunternehmen. **Maßgeschneiderter Kundenservice** erhält vor diesem Hintergrund oberste Priorität. Die Kunden erwarten zunehmend Flexibilität, Schnelligkeit und Komfort bei der Kommunikation mit ihrem Versorger.

Die Branchenlösung **SAP[®] Utility Customer E-Services** bietet Ihren Endkunden über ein **Kundenportal** direkten und personalisierten Zugriff auf alle persönlichen Daten und auf wichtige Informationen rund um die bestehenden Versorgungsverträge. Der Kunde kann z. B. die letzte Rechnung oder die Korrespondenz mit seinem Versorger einsehen. Darüber hinaus kann er per Mausklick bequem seine Zählerstände eingeben oder Adressdaten und Bankverbindungen ändern.

Die **E-Services** sind direkt mit dem SAP[®] IS-U/CCS-System verbunden. Somit wird die erneute manuelle Dateneingabe im Backend-System überflüssig.

Diese Portallösung vereint so alle Anforderungen an einen **professionellen Endkundenservice**.

Vorteile und Nutzen für Ihr Unternehmen

Vorteile für Ihr Unternehmen:

- beschleunigte Bearbeitungszeiten durch direkte Kundeninteraktion
- niedrigere Kommunikationskosten durch effektive Kanäle und reibungslosen Informationsaustausch
- weniger Routineaufgaben für Call-Center- und Servicemitarbeiter
- interaktive Serviceleistungen für Kunden (Tarifrechner, Zielgruppenspezifische Aktionen etc.)

Vorteile für Ihre Kunden:

- Online-Erfassung von Zählerständen, Änderung von Adressdaten u.a.
- individuell angepasste, transparente Informationsbereitstellung
- uneingeschränkter Service: 24 h am Tag – 7 Tage in der Woche

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.



Funktionalität des Kundenportals

Referenzen

MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH:

- Einführung SAP® Utility Customer E-Service mit SAP® Enterprise Portal (im SAP®-Ramp-Up-Verfahren)

Ihre Ansprechpartner

Sie möchten Ihre Prozesse optimieren? Sprechen Sie mit uns.

GISA GmbH

Leipziger Chaussee 191a
06112 Halle

www.gisa.de



Mirko Loth

Leiter Vertriebsservice
Telefon: 0345 585-2255
mirko.loth@gisa.de



Fritz Hahne

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

SAP® Utility Customer E-Services – im Detail

SAP® Utility Customer E-Services bietet Ihnen standardmäßig folgende **vorkonfigurierte Inhalte** für den maßgeschneiderten Online-Kundenservice:

- Anzeige von Rechnungen, Mahnungen und Guthaben im Überblick
- Anzeige der Rechnungsdetails sowie der Zahlungs- und Mahnhistorie
- Abwicklung des Zahlungsverkehrs, Reklamation von Rechnungen
- direkte Unterstützung bei der Zahlung (Angabe der gewünschten Zahlungsmethoden/Zahlungsanweisung)
- Pflege der persönlichen Stammdaten (z. B. Anschriften), Bankverbindungen sowie Kreditkartendaten
- Erteilung und Entzug von Einzugsermächtigungen
- Anzeige der mit dem Versorger bestehenden Versorgungsverträge
- Registrieren von In-, Aus- oder Umzügen
- Erfassung der Zählerstände für alle betreffenden Versorgungsobjekte
- Benachrichtigungen und Anfragen an das Serviceteam per E-Mail

Die E-Services sind direkt mit dem SAP® IS-U/CCS-System verbunden. Es werden Workflows initiiert, welche die manuelle Dateneingabe im Backend-System überflüssig machen. So wird sichergestellt, dass ausschließlich Daten an das IS-U übergeben werden. Im Fall eines angeschlossenen SAP®-CRM-Systems werden die geänderten Stammdaten darüber hinaus sofort in dieses System übertragen. Ihr konkreter Nutzen liegt dabei auf der Hand: Eine beträchtliche Fehlerreduktion ist garantiert sowie damit einhergehend **Zeit- und Kosteneinsparungen**. Plausibilitäts- und Konsistenzprüfungen sowie die parallele Ausführung von Massenprozessen führen darüber hinaus zu **Verringerung von Prozessbearbeitungs- und Fehlerbehandlungskosten**. Nicht zuletzt ist das Kundenportal mit den SAP® Utility Customer E-Services einfach zu implementieren und wird somit höchsten Anforderungen an einen professionellen Kundenservice gerecht.

Leistungsangebot

Gern unterstützen wir Sie bei der Einführung, der Optimierung und Betreuung Ihrer individuellen SAP® Utility Customer E-Service-Lösung.

- von der Prozessanalyse über die Konzeptberatung bis zur Lösungseinführung
- Integration in die bestehende Systemumgebung
- Unterstützung bei der Produktivsetzung und Anwendungsbetreuung
- Schulungen

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: