

» activity manager«

Aktivitätenmanagement im SAP IS-U/CCS



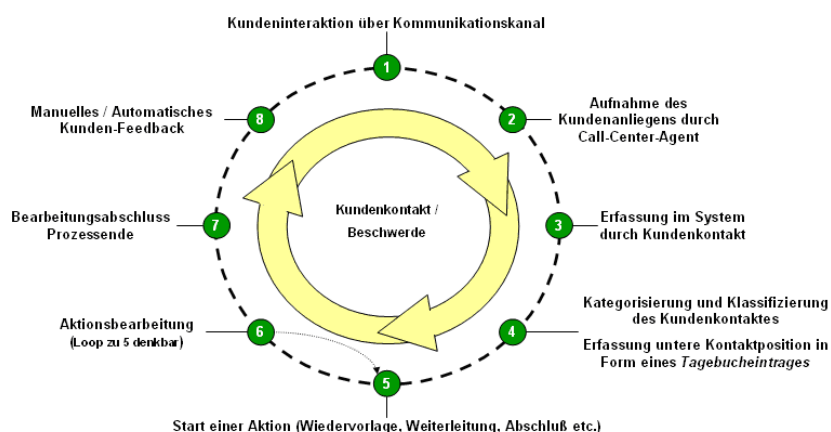
Mit der Lösung „activity manager“ setzen Sie auf ein professionelles Add-On mit dem Sie Kundenbeziehungen besser protokollieren und steuern, sowie erfolgreich die Akquisition neuer und die Bindung bestehender Kunden im System abbilden. Der „activity manager“ optimiert Ihre kundenbezogenen Abläufe abteilungsübergreifend, ist ein zentrales Datenobjekt für wichtige Informationen rund um Ihre Kunden und umfasst die Komponenten Kontaktmanagement und Beschwerdemanagement.

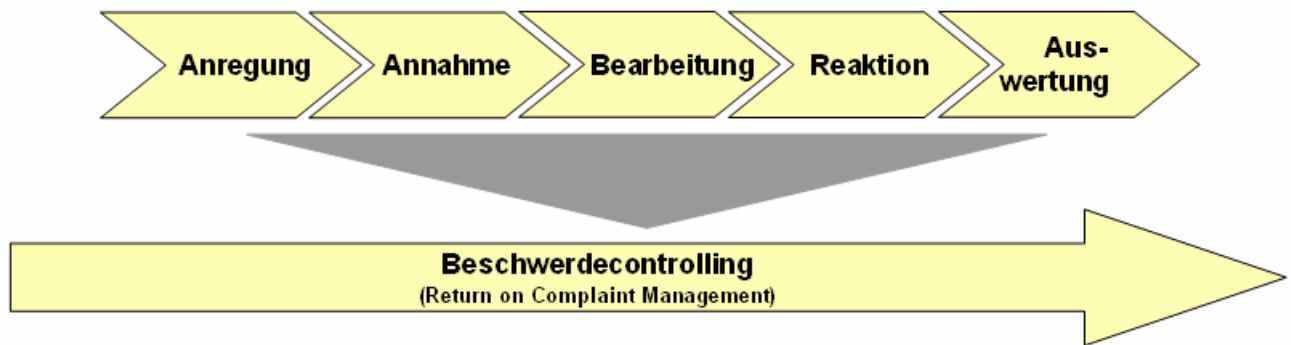
Die Lösung bietet verschiedene Einsatzmöglichkeiten innerhalb der unterstützenden Vertriebs- und Serviceprozesse. So kann ein Interaction-Center-Agent bspw. einen Kontakt mit einem Kunden nach dem Gesprächsabschluss protokollieren, wichtige Daten festhalten, diesen Kontakt ggf. an eine andere Abteilung weiterleiten und zu einem späteren Zeitpunkt auf diese Informationen wieder zugreifen. Der Vertriebs-

mitarbeiter kann bspw. nach der Erfassung einer Produkt-Beschwerde spezielle Wünsche oder Anregungen des Kunden in Form von Tagebucheinträgen (Notizen) in den Kontaktdaten festhalten und bei einem späteren Kontakt wieder darauf zugreifen. Auf diese Weise können sich Agents und Vertriebsmitarbeiter auf die Kontakte mit Kunden optimal vorbereiten.

Der Vorteil der Tagebucheintragsfunktionalität besteht u.a. darin, dass auch die Kopfdaten des Kontaktes in diesem Objekt gesichert werden und so jeder Tagebucheintrag für sich einen erweiterten Informationsstand repräsentiert. Damit wird der Lebenszyklus des Kundenkontaktes und der Fortschritt der Bearbeitung sauber und nachhaltig dokumentiert.

Grundsätzlich startet der Prozess mit der Kontaktaufnahme des Kunden zum Unternehmen und endet mit der vollständigen Erfassung des Kundenanliegens bzw. dem Feedback des Unternehmens an den Kunden.





Der „activity manager“ unterstützt insbesondere den gesamten systembasierten Beschwerdeprozess von der Annahme bis hin zur Auswertung und dem Controlling.

Funktionen im Überblick

Die Lösung „activity manager“ der evu.it umfasst die folgende Funktionalitäten:

- Aufruf über das Interaction Center
- Direkte Bearbeitung des Kundenkontaktes unter Berücksichtigung der automatischen Übergabe eines bereits identifizierten Geschäftspartners
- Professionelle Kontaktdatenbearbeitung durch die Pflege von Kontaktattributen (Datum / Zeit, Klasse / Aktion, Kontaktart etc.)
- Erweitertes Pflegedynpro (Sub-Screen) direkt in dem Kundenkontakt zur Nutzung von Folgeaktionen wie bspw. das terminierte Weiterleiten
- Funktion des Tagebucheintrages zur nachhaltigen Sicherung der Notizinformationen und der Kopfdaten des Kundenkontaktes
- Chronologie und Historie der Tagebucheinträge in einem separaten Block
- Statusverfolgung der Aktivitäten zur historischen Anzeige aller durchgeführten Aktivitäten zum Kundenkontakt
- Terminangaben und Listung der prozessierten Planstellen
- Anstoßen von Folgeaktivitäten
 - o Terminierte Weiterleitung an eine bestimmte Abgabegruppe
 - o Terminierte Wiedervorlage
 - o Abschluss der Bearbeitung und Sperrung der Bearbeitung
 - o Wiederaufnahme der Bearbeitung für eine spezielle Berechtigungsgruppe
 - o Nutzung der MSWord-Integration zur Erstellung von Beschwerdeformularen und dynamischen Übernahme von SAP-Feldinhalten
- Automatisierter Dokumentenanhang (Beschwerdeformular) an Kundenkontakt
- Detailanzeige eines Tagebucheintrages mit Änderungsfunktion für eine spezielle Berechtigungsgruppe
- Kontaktordner zur Gewährleistung der übersichtlichen Darstellung insbesondere der Kontakthistorie innerhalb des CIC
- Variantengesteuerte Reporting- und Berichtstransaktion
 - o Auswertung „normale“ Kontakte und Kontakte aus dem Beschwerdemanagement im ALV-Grid
 - o Auswertung zur Qualitätssicherung. Übersicht weitergeleiteter Kontakte unter Berücksichtigung der Eigentümer- und Abgabegruppe in einer Liste
 - o Auswertung zur Anzeige der monatlichen Beschwerde-Statistik im ALV-Grid
 - o Auswertung zur Anzeige der gesamten Beschwerde-Statistik und Gegenüberstellung von Klasse / Aktion und Beschwerdetyp. Verzweigungsmöglichkeit mit Doppelklick auf den Kontaktstatus (Status offen bzw. Status abgeschlossen) in die Kontaktliste und weitere Verzweigungsmöglichkeit in den einzelnen Kontakt
 - o Exportprogramm der Listen in eine Unix-Datei und Anzeigemöglichkeit dieser