

Mit dem Anwendungspaket SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling können Ihre Mitarbeiter Kunden in allen finanziellen Belangen effektiv betreuen sowie Anfragen und Klärungsfälle (Dispute Management) souverän und professionell bearbeiten.



KUNDENBETREUUNG BEI FINANZVORGÄNGEN

GESCHÄFTSPROZESSE MIT HOHEM DATENVOLUMEN GEZIELT STEUERN

Die Stärke Ihres Unternehmens liegt darin, hochmoderne Produkte und innovative Services anzubieten. Unterstützt die Technologie, die Sie für die Kommunikation mit Ihren Kunden einsetzen, Ihren Erfolgskurs? SAP bietet Ihnen eine integrierte, transparente Software, die angesichts der immer höheren Kundenerwartungen und dramatisch schrumpfender Margen zwei zentrale strategische Ziele unterstützt: die Verringerung der Kundenabwanderungsquote und die Steigerung der Rentabilität.

Professionelle Kundenbetreuung mit klarem Blick auf die Finanzen

Mit dem Anwendungspaket SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling bietet SAP Ihnen leistungsstarke Funktionen für die gesamte Kundenkommunikation in Finanzangelegenheiten. Die Software kooperiert mit den Interaction-Center-Funktionen von SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) und ist branchenspezifisch ausgerichtet. Im Zusammenspiel mit SAP CRM ermöglicht Ihnen das Softwarepaket, eingehende und ausgehende Kundenkontakte über jeden beliebigen Kanal schnell und lösungsorientiert abzuwickeln – ob per Telefon, Fax, E-Mail, Post oder Internet-Chat.

Die Software versorgt Ihre Servicemitarbeiter mit den Zahlen und Fakten, die sie für die kompetente Beantwortung von Anfragen benötigen. Sie erhalten Zugriff auf die notwendigen Funktionen, um Klärungsfälle kompetent zu lösen. Der Einsatz der Software hilft Ihrem Serviceteam also, die allgemeine Kundenbetreuung zu verbessern, Streitfälle effizienter zu klären und ein reibungsloses Inkasso sowie einen optimalen Cashflow zu erzielen.

Finanzvorgänge schnell und präzise bearbeiten

Da die Anwendung auf der Technologieplattform SAP NetWeaver aufbaut, integriert sie Informationen aus allen wichtigen Datenquellen. Der Vorteil für Ihre Mitarbeiter: Sie verfügen über konsistente, aktuelle Informationen für alle im Kundenkontakt relevanten Prozesse, z. B. Kundeninteraktionshistorien über alle Kommunikationskanäle, Kundenstammlblätter und Risikoprofile. Diese Datengrundlage ermöglicht ihnen, in jeder Situation die richtige Entscheidung zu treffen.

Kundenanfragen in Bezug auf Zahlungen zügig bearbeiten

Die Funktionen für die Kundenbetreuung in Finanzangelegenheiten und das Klärungsfallmanagement erleichtern es Ihren Mitarbeitern, Kundenanfragen gleich beim ersten Anruf zu beantworten. So lassen sich folgende Schritte zügig bearbeiten:

- Stammdaten und Vertragskontodaten aufrufen, verwalten und ändern
- Bankverbindungs- und Kreditkartendaten erfassen und aktualisieren
- Kontostände überprüfen, einschließlich genutzter, aber noch nicht abgerechneter Dienste
- Sperrungen einrichten und aufheben, z. B. für Zahlung und Mahnung
- Zahlungen annehmen und ggf. Service reaktivieren
- Zahlungsvereinbarungen erstellen oder ändern, z. B. Ratenzahlungspläne oder Zahlungsverprechen
- Positionen zur Übergabe an externe Inkassobüros freigeben
- Offene Posten stunden, Ausbuchungen auslösen und Zahlungen zuweisen und neu zuweisen



SAP bietet Ihnen mit SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling eine integrierte, transparente Software, die angesichts der immer höheren Kundenerwartungen und dramatisch schrumpfender Margen zwei zentrale strategische Ziele unterstützt: die Verringerung der Kundenabwanderungsquote und die Steigerung der Rentabilität.

- Klärungsfälle initiieren und frühere Klärungsfälle sichten
- Gutschriften zur Lösung von Klärungsfällen anwenden (direkt oder über einen Genehmigungsprozess)

Klärungsfallmanagement – Dispute Management

Wenn Sie Ihren Servicemitarbeitern konsistente und konsolidierte Daten zur Verfügung stellen, treten weniger Klärungsfälle auf und Unstimmigkeiten können gleich im ersten Telefongespräch

behooben werden. Sollte es doch einmal zu einem Streitfall kommen, werden Ihre Mitarbeiter bei der Abwicklung systematisch geführt, was den Zeitaufwand für die Klärung reduziert.

SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling sorgt dafür, dass Unstimmigkeiten, z. B. bei Rechnungen oder Mahnbriefen, rasch und effektiv geklärt werden können. Dabei erstellt der Mitarbeiter für jeden Disput einen Fall, der alle relevanten Informationen enthält. Er kann den Klärungsfall an autorisierte Sachbearbeiter weiterleiten und je nach Bedarf Folgeaktivitäten auslösen. Der gesamte erfasste Schriftverkehr einschließlich Notizen wird in die Klärungsfallhistorie aufgenommen. Und dank der engen Integration in zentrale Finanzanwendungen werden offene Forderungen, die zu klären sind, von weiteren Finanzvorgängen wie Mahn- oder Inkassoverfahren ausgeschlossen.

Hilfreiche Werkzeuge für Ihre Aufgaben im Finanzbereich

SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling bietet Ihnen zusätzliche Werkzeuge, die Sie bei der Kundenbetreuung zu Finanzvorgängen unterstützen. So können Sie auf effiziente Weise für einen erstklassigen Service sorgen:

- Automatische Warnmeldungen weisen Ihre Mitarbeiter auf wichtige Umstände und Ereignisse hin, z. B. auf ein hohes Kreditrisiko oder überfällige Zahlungen.
- Skripts und Eingabeaufforderungen führen Ihre Mitarbeiter durch die Interaktion mit den Kunden.
- Leistungsstarke Tools helfen Ihnen, eine Vielzahl von Informationsressourcen zu durchsuchen.

- Ein E-Mail-Antwortmanagementsystem ermöglicht eine automatische Beantwortung von Kundenanfragen.
- Das Notizen-Werkzeug für alle Kundenkonten erlaubt eine schnelle und einfache Erfassung und Nachverfolgung der Interaktionshistorie.
- Die Möglichkeit der Integration von SAP-Software und von Fremdanwendungen bereitet den Weg für eine durchgängige Prozessbearbeitung.

Integriert mit Customer-Selfservices

Kunden erwarten, dass sie überall den gleichen Informationsstand vorfinden – ob sie über Selfservices auf ihr Konto zugreifen oder einen Servicemitarbeiter anrufen. Dank der Integration aller Prozesse für die Kundenbetreuung bietet die Anwendung stets eine einheitliche Sicht auf die Daten, unabhängig vom genutzten Kanal. Ein Kunde kann über Selfservices eine Anfrage auslösen und die Software leitet die Aufgabe an den entsprechenden Mitarbeiter zur Erledigung weiter. Dabei unterstützt die Lösung eine reibungslose, transparente Verarbeitung und sorgt dafür, dass die Kundenhistorie mit allen relevanten Informationen ergänzt wird, ohne dass Datenredundanzen entstehen.

Eine rollenbasierte Schnittstelle für Interaction-Center-Manager

Entscheidungsträger müssen ein breites Spektrum an Kennzahlen überwachen und auswerten, darunter die Anzahl der Interaktionen pro Tag, die Mitarbeiterproduktivität und das Kundenverhalten (z.B. die Anzahl der Kontakte pro Kanal). Anhand der entsprechenden Analysen haben sie auf dieser Basis die Möglichkeit, die Wirtschaftlichkeit zu erhöhen und die Zufriedenheit der Kunden zu steigern. Sie können Ad-hoc-Berichte generieren und die regelmäßige Verteilung der

Informationen an das Management und die Mitarbeiter terminieren, sodass jeder immer auf dem Laufenden ist.

Durch den Bezug von Daten aus einer Vielzahl von Systemen kann die rollenbasierte Software Managern Echtzeit-Anrufstatistiken liefern und ihnen somit eine kontinuierliche Qualitätsüberwachung ermöglichen. Und da alle Fakten rollenbezogen bereitgestellt werden, müssen Ihre Manager keine Zeit mit dem Sammeln von Daten vergeuden.

Mehr Zufriedenheit – für Kunden und Mitarbeiter

SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling liefert den richtigen Personen die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt. Das Ergebnis: Die Erwartungen Ihrer Kunden werden übertroffen, was sich in höherer Kundentreue äußert, und Ihre Mitarbeiter können mehr Verantwortung übernehmen und arbeiten dadurch motivierter und erfolgreicher.

Die Interaktion mit Kunden nutzen, um Vertrauen zu schaffen

Ihre Servicemitarbeiter können die Interaktion mit Kunden für einen schnellen, persönlichen und sachkundigen Service nutzen. Wenn Ihr Mitarbeiter alle Details über einen Kunden zur Hand hat, kann er den Kontakt sehr persönlich gestalten. Die Folge: Der Kunde fühlt sich verstanden und hat die Gewissheit, dass die gegebenen Informationen korrekt und aktuell sind, dass Folgeaktivitäten tatsächlich ausgeführt werden, und – besonders wichtig – dass er es mit einem Fachmann zu tun hat.

Lassen Sie Ihre Kunden den Fall schildern – aber bitte nur einmal. Wenn Ihre Servicemitarbeiter Zugriff auf die Details aller Interaktionen über sämtliche Kanäle haben, müssen Ihre Kunden frühere Gesprächsinhalte nicht mehrmals schildern. So sparen Sie und Ihre Kunden Zeit, und Sie vermeiden den Effekt der Frustration im Kundenkontakt.

Die Wirtschaftlichkeit steigern

Die Tools in der Anwendung ermöglichen Ihren Mitarbeitern ein produktiveres Arbeiten. So tragen sie dazu bei, die Produktivität zu steigern und fördern die Integration, die Zusammenarbeit und den Informationsfluss im gesamten Unternehmen.

Durch die vollständig integrierte Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Prozessen werden die Abläufe im Backoffice optimiert. Damit schaffen Sie ein einheitliches Auftreten des Unternehmens gegenüber dem Kunden und ermutigen gleichzeitig Ihre Mitarbeiter, Probleme proaktiv zu lösen.

SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling leistet einen echten Beitrag zur Kostenreduzierung:

- Mehr Kunden können von der gleichen Anzahl an Mitarbeitern betreut werden.
- Der Schulungsaufwand wird verringert, aber gleichzeitig wird die Servicequalität durch benutzerfreundliche Software gesteigert.
- Die Arbeitslast der Mitarbeiter lässt sich während und außerhalb der Spitzenzeiten gezielt steuern.
- Implementierungs- und Wartungskosten sinken, da die Software in das Forderungsmanagement integriert ist.

Zusätzlich zu den Funktionen für die Kundenbetreuung und das Klärungsfallmanagement umfasst das Anwendungspaket Funktionen für das Forderungsmanagement, die Zahlungsabwicklung sowie das Kredit- und Inkassomanagement. Es lässt sich in das Lösungspaket SAP Convergent Invoicing und die Anwendung SAP Convergent Charging integrieren.

Das Anwendungspaket unterstützt Ihr Serviceteam dabei, die allgemeine Kundenbetreuung zu verbessern, Streitfälle effizienter zu klären und ein reibungsloses Inkasso sowie einen optimalen Cashflow zu erzielen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie aus Ihrem Interaction Center ein leistungsstarkes und effizientes Profit Center machen können, wenden Sie sich bitte an Ihren SAP-Ansprechpartner oder besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.com.

Zusammenfassung

Mit seinen Funktionen für die Kundenbetreuung bei Finanzvorgängen und das Klärungsfallmanagement ermöglicht das Anwendungspaket SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling es Ihren Servicemitarbeitern, Kunden kompetent zu betreuen, Streitfälle zu vermeiden und Kundenanfragen rasch zu beantworten. Ihre Mitarbeiter können eingehende und ausgehende Kundenkontakte über jeden beliebigen Kanal – ob Telefon, Fax, E-Mail, Post oder Internet-Chat – schnell und zielführend abwickeln. SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling ist ein Paket von SAP-Anwendungen zur Unterstützung des Consume-to-Cash-Prozesses für Geschäftsprozesse mit hohem Transaktionsvolumen und deckt alle Vorgänge von der Festsetzung über die Abrechnung bis hin zum Inkasso ab.

Herausforderungen

- Servicemitarbeitern die Zahlen und Fakten an die Hand geben, die sie brauchen, um Anfragen schnell korrekt zu beantworten und Probleme mit Kunden kompetent zu lösen
- Konsistente, aktuelle Informationen für alle im Kundenkontakt relevanten Prozesse bereitstellen
- Sicherstellen, dass Streitfälle in Bezug auf Rechnungen und Mahnbriefe effektiv und schnell gelöst werden
- Den Kunden überall die gleichen Informationen zur Verfügung stellen, unabhängig vom genutzten Interaktionskanal
- Wichtige Kennzahlen analysieren, z. B. Anzahl der Interaktionen pro Tag, Mitarbeiterproduktivität und Kundenverhalten

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- **Anfragen zu Finanzvorgängen:** Sie geben Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, Fragen zu Rechnungen und ähnlichen Finanzvorgängen professionell zu beantworten und entsprechend zu handeln.
- **Integriertes Klärungsfallmanagement:** Sie erstellen einen Fall, der alle relevanten Informationen zu einem Disput mit einem Kunden enthält und bearbeiten den Fall ganzheitlich.
- **Korrekturanforderungen:** Sie bieten Ihren Kunden Korrekturen oder Gutschriften an.
- **Selfservices für Kunden:** Sie ermöglichen Ihren Kunden, auf ihre Konten zuzugreifen und bestimmte Aktionen selbst durchzuführen.

Nutzen für Ihr Unternehmen

- **Persönliche Gestaltung des Kundenkontakts:** Ihre Servicemitarbeiter nutzen die Interaktion mit Kunden wertschöpfend, indem sie einen schnellen, persönlichen und sachkundigen Service erbringen.
- **Probleme schnell aus der Welt schaffen, Streitfälle kompetent abwickeln:** Sie stellen Ihren Mitarbeitern konsistente und konsolidierte Kundendaten als Arbeitsgrundlage zur Verfügung.
- **Steigerung der Kundenzufriedenheit:** Sie ersparen es Ihren Kunden, bei der Kontaktaufnahme die Inhalte früherer Interaktionen mehrfach zu erklären.
- **Reduzierung der Betriebskosten:** Sie analysieren und steuern die Arbeitslast Ihrer Mitarbeiter während und außerhalb der Spitzenzeiten.

SAP-Preisliste Material Nr.

7016761

Weitere Informationen

Wenn Sie sich detailliert über das Anwendungspaket SAP Bill-To-Cash Management for Waste and Recycling informieren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren SAP-Ansprechpartner oder besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.com.

© 2015 by SAP SE.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, 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 SE 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 SE und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigheiten 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.