

EFFIZIENTES DATEN- UND AUFTRAGSMANAGEMENT

VORTEILE DURCH INTEGRIERTE PROZESSE UND ZUFRIEDENE KUNDEN

Entsorger sind darauf angewiesen, die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort parat zu haben – das gilt für den Containerdienst ebenso wie für die Straßenreinigung. Mit der SAP-Anwendung für die Logistik in der Entsorgungswirtschaft kommen Sie diesem Ziel einen großen Schritt näher.



Immer besser. Immer effizienter. Immer flexibler. Die Ansprüche an Entsorgungsdienstleister nehmen ständig zu. Der wachsende Wettbewerb, steigender Kostendruck, anspruchsvollere Kunden und neue gesetzliche Vorgaben verlangen der Entsorgungswirtschaft Höchstleistungen ab. Die Branche hat erkannt: Wer im Markt erfolgreich bestehen will, muss auf ein eingespieltes System von Geschäftsbeziehungen zurückgreifen können und über reibungslose Arbeitsprozesse verfügen. Servicequalität ist ebenso wichtig wie Wirtschaftlichkeit. Das lässt sich nur erreichen, wenn die Verwaltung sämtlicher kaufmännischen und technischen Stammdaten ebenso zuverlässig funktioniert wie die Auftragsbearbeitung.

Logistikprozesse integrieren und Kundentreue gewinnen

Die SAP-Lösungskomponente SAP Logistics for Waste and Recycling als Teil der Branchenlösung SAP Waste and Recycling kann Sie auf Ihrem Weg zu Prozesseffizienz und Kundennähe einen großen Schritt voranbringen. Mithilfe der leistungsstarken Funktionen erhalten Sie einen klaren Überblick über die notwendigen Daten zu Ihren Kunden, Partnern, Verträgen, Produkten und Dienstleistungen sowie zu Behältern und Fahrzeugen. Auf diese Weise minimieren Sie den Verwaltungsaufwand und schützen sich vor Risiken und Fehlkalkulationen.

Die integrierten Funktionen für das Auftragsmanagement helfen Ihnen dabei, Ihr Kerngeschäft vorbildlich zu steuern: das Einsammeln, Transportieren und Verwerten von Materialien bzw. die

Durchführung von Reinigungsleistungen. Durch die nahtlose Verknüpfung der Lösung mit Finanzbuchhaltung, Controlling und Instandhaltung profitieren Sie zusätzlich. Ihr besonderer Vorteil:

Das gesamte Lösungspaket hat sich vielfach als System bewährt und kann exakt an Ihre speziellen Anforderungen angepasst werden.

Daten transparent, schnell und zielgerichtet darstellen

Um Ihre Datenhaltung so transparent und effizient wie möglich zu gestalten, unterscheidet SAP zwischen kaufmännischen und technischen Stammdaten.

Kaufmännische Stammdaten

Zentrale Stammdatensätze (z. B. zum Geschäftspartner) vereinfachen die Verwaltung spürbar. Sie sorgen für durchgehend konsistente Daten, die die Grundlage für sämtliche Aktivitäten bilden – sei es im Auftragsmanagement, bei der Abrechnung oder im Vertrieb. Unter dem Überbegriff „Geschäftspartner“ können Sie Daten zu allen natürlichen Personen sowie Körperschaften und Firmen verwalten, mit denen Ihr Unternehmen tagtäglich zu tun hat. Dem Geschäftspartner können Sie im System beliebig viele Vertragskonten zuordnen. In einem Vertragskonto hinterlegen Sie sämtliche Daten zum Zahlungsverkehr, erfassen und verwalten individuell Zahlungswege, Konditionen und Informationen über Mahnverfahren. Angeboten und Verträgen können Standardprodukte oder auch flexibel konfigurierbare Produkte zugeordnet werden. Dabei lassen sich jeweils Standardpreise oder individuell vereinbarte Preise einsetzen.

Technische Stammdaten

Wenn Ihre Mitarbeiter Abfälle einsammeln, Sperrmüll transportieren, Straßen oder Liegenschaften reinigen, dann geht es um komplexe Dienstleistungen, die ebenso professionell koordiniert wie fachgerecht ausgeführt werden müssen. Die technischen Informationen, die die einzelnen Teams und Fahrer brauchen, sollten daher möglichst handlich sein. SAP Waste and Recycling bildet sämtliche Vorgänge im Umfeld der Entsorgung und Reinigung übersichtlich in den technischen Stammdaten ab:

- Objekt-/Serviceadresse: Ort, an dem die Dienstleistung erbracht werden soll, z. B. ein Standplatz eines Behälters, ein Straßenabschnitt, der gereinigt wird
- Route: Regionale Zusammenfassung der Behälter und Reinigungsobjekte, die innerhalb eines vorgegebenen Zeitrahmens abgefahren werden
- Fahrzeuge, Behälter
- Tageskapazität: Kapazitätsdaten (Volumen und Gewicht), die Sie für bestimmte Leistungsarten wie Container dienst oder Sperrmüll definieren können

Wenn Sie weitere Informationen brauchen, bietet Ihnen SAP Waste and Recycling die Möglichkeit, durch eine individuelle Konfiguration weitere Eingabefelder zu erstellen. Die technischen Stammdaten sind nahtlos mit den kaufmännischen Daten verknüpft.

Optimaler Kundenservice durch ein effizientes Auftragsmanagement

Die Funktionen zum Auftragsmanagement helfen Ihnen, Ihre Dienstleistungen erfolgreich abzuwickeln. Da die Verwaltung der kaufmännischen und technischen Stammdaten in der SAP Anwendung auf maximale Datenkonsistenz ausgerichtet ist, verfügen Sie über die ideale Voraussetzung, um sämtliche Entsorgungsaufträge zielsicher und schnell zu bearbeiten.

Über das Auftragsmanagement können Sie:

- Den kompletten Containerdienst durchführen, inklusive Stellen, Abholen und Wechseln
- Das Leeren von Behältern steuern
- Sperrmüllaufträge anlegen und ausführen
- Reinigungsdienstleistungen und Winterdienst abwickeln
- Zahlreiche weitere entsorgungsspezifische Leistungen erbringen

Die SAP-Lösung hilft Ihnen, Ihre Kapazitäten und Ressourcen effizient einzusetzen, indem sie Entsorgungsaufträge automatisch im Hintergrund anlegt, ändert, ausgibt oder löscht. Besonders hilfreich ist das für die Massenverarbeitung: Sie definieren einfach, wann Aufträge generiert und ausgegeben werden sollen, und das System führt dies automatisch aus. Auch eine manuelle Bearbeitung von Entsorgungsaufträgen ist möglich.

Bei der Planung und Disposition von Aufträgen können Sie SAP Waste and Recycling ebenfalls einsetzen. Sie lassen



Da die Verwaltung der kaufmännischen und technischen Stammdaten in der SAP-Anwendung auf maximale Datenkonsistenz ausgerichtet ist, verfügen Sie über die ideale Voraussetzung, um sämtliche Entsorgungsaufträge zielsicher und schnell zu bearbeiten.

sich die Verfügbarkeit von Mitarbeitern und Fahrzeugen anzeigen, tauschen Einsatzpersonal und Fahrzeuge aus und ordnen einzelne Auftragspositionen einer konkreten Route und damit einem bestimmten Fahrzeug und Personal zu. Nach Ausführung eines Auftrags können Sie Leistungs-, Mengenstrom- und Controlling-Daten über das System zurückmelden. Damit haben Sie auch alle Daten für die leistungsbezogene Abrechnung parat.

Auftragsmanagement – mehr als Auftragsabwicklung

Das Auftragsmanagement mit SAP Waste and Recycling geht weit über die bloße Auftragsabwicklung hinaus. Mithilfe der voll integrierten Lösung sorgen Sie für eine nahtlose Prozesskette sowie für vereinfachte und schlanke Arbeitsabläufe, zum Beispiel in folgenden Bereichen:

Flottenmanagement und Instandhaltung

Mit dem Flottenmanagement können Sie Sammel- und Reinigungsfahrzeuge verwalten und dabei Meldungen und Instandhaltungsaufträge in die Einsatzplanung für Ihre Fahrzeuge einbeziehen. Über das Instandhaltungsmanagement erfasste Meldungen werden in Echtzeit bewertet, so dass Sie sofort sehen, welche Fahrzeuge verfügbar sind.

Personalwesen

Beim Planen von Personaleinsätzen arbeitet SAP Waste and Recycling eng mit der Lösung SAP ERP Human Capital Management zusammen. Ist ein Mitarbeiter zum Beispiel an dem gewünschten Einsatzdatum im Urlaub, planen Sie über das System einfach einen Kollegen mit vergleichbaren Qualifikationen ein.

Integration Behältermanagement

Sie wissen immer, wo welcher Container oder Behälter für Sie oder Ihren Kunden verfügbar ist. Auch an die Themen Inventur und Wartung wurde gedacht: Jeder Behälter kann mit einer Identifikation verknüpft werden, die Sie im Auftragsmanagement jederzeit abrufen und verarbeiten können.

Integration Kosten- und Leistungsrechnung

Wenn Sie wissen wollen, wie rentabel einzelne Routen oder bestimmte Kunden für Ihr Unternehmen sind, können Sie das einfach und bequem über das Auftragsmanagement von SAP Waste and Recycling in Erfahrung bringen. Dank der nahtlosen Integration mit Controlling-Funktionalitäten und Tools zur Rentabilitäts- und Kostenanalyse lassen sich Ihre Daten umfassend auswerten.

Rechnungserstellung

Die Integration mit dem Bereich Vertriebsabwicklung ermöglicht Ihnen bei entsprechenden Entsorgungsverträgen, nach der Auftragsrückmeldung automatisch eine Rechnung passend zu den zurückgemeldeten Leistungen zu generieren.

Das Auftragsmanagement mit SAP Waste and Recycling geht weit über die bloße Auftragsabwicklung hinaus. Mithilfe der voll integrierten Lösung sorgen Sie für vereinfachte und schlanke Arbeitsabläufe in Bereichen wie Flottenmanagement und Instandhaltung, Personalwesen sowie Kosten- und Leistungsrechnung.

Kundenanfragen über das Interaction Center zentral bearbeiten

Das Interaction Center von SAP Waste and Recycling bietet Ihnen die Möglichkeit, Kundenanfragen per Telefon, E-Mail, Brief oder Fax zügig zu bearbeiten. Die Benutzeroberfläche ist prozessgesteuert aufgebaut und kann ohne größeren Aufwand an Ihre Ablauforganisation angepasst werden. Die Bearbeitungszeit für eine telefonische Kundenanfrage beispielsweise lässt sich deutlich verringern, da Stammdaten und Historie des Kunden direkt zur Verfügung stehen und in weitergehende Sichten mit Detailinformationen zu bestimmten Sachgebieten verzweigen. Auskünfte zu Rechnungen oder Stell- und Abholterminen sind umgehend zugänglich. Bei Bedarf können auch Daten und Termine sofort geändert oder neu angelegt werden. Die erhöhte Qualität und die Effizienz des Kundendienstes ist ein entscheidender Pluspunkt für Ihr Unternehmen, das sich an der Kundenzufriedenheit messen lassen muss.

Weitere Informationen

Wenn Sie sich detailliert über die SAP-Lösungskomponente SAP Logistics for Waste and Recycling informieren möchten, wenden Sie sich an Ihren SAP-Ansprechpartner oder besuchen Sie uns online unter www.sap.com.

Zusammenfassung

Mit der SAP-Lösungskomponente SAP Logistics for Waste and Recycling erhalten Sie eine rundum durchdachte und voll integrierte Software für die Abwicklung Ihrer logistischen Entsorgungsprozesse. Profitieren auch Sie von unserer langjährigen Erfahrung im betriebswirtschaftlichen und technologischen Bereich, die wir in Projekten mit Entsorgungsunternehmen auf der ganzen Welt gesammelt haben und die in die Entwicklung eingeflossen ist.

Herausforderungen

- Optimale Serviceerbringung für zufriedene Kunden
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit durch transparente Geschäftsprozesse
- Zeitnahe Zugriff auf unternehmensrelevante Informationen

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- **Stammdatenverwaltung:** die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort
- **Auftragsmanagement:** Daten transparent, schnell und zielgerichtet bereitstellen
- **Interaction Center:** zentraler Einstiegspunkt für alle Aktionen im Kundenmanagement

Ihre Vorteile

- Erhöhte Kundenzufriedenheit durch individuelle Services, kombiniert mit einer schnellen und zuverlässigen Auftragsdurchführung
- Optimierung Ihrer Dienstleistungen durch effiziente Datenverwaltung, zielgerichtete Prozesse und beschleunigte Arbeitsvorgänge
- Schneller Return of Investment durch schlanke, effiziente und ressourcensparende Strukturen
- Transparentere Geschäftsprozesse durch zentrale Bündelung der Informationen aus den verschiedensten Geschäftsbereichen

SAP-Preisliste Material Nr.

7016766

Weitere Informationen

Sie möchten SAP Waste and Recycling kennen lernen und erfahren, welche Chancen sich Ihrem Unternehmen mit dem Einsatz dieser Lösung bieten? Dann wenden Sie sich an Ihren SAP-Ansprechpartner oder besuchen Sie uns online 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 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.