

Die Output Management-Lösung für Energieversorger

Drucken und mehr

Modernes Output Management: Layout modernisieren. Wartungsaufwand reduzieren. Kosten senken.

Herausforderungen im Output Management

Digitale Kundenkommunikation ist für viele Kunden längst eine Selbstverständlichkeit und steht daher auf der Agenda der Energieversorger in hart umkämpften Märkten ganz weit oben. Das gilt besonders, weil die digitale Transformation und die damit verbundenen Geschäftsprozessoptimierungen den Anbietern ganz neue Möglichkeiten für das Customer Experience Management an die Hand geben. Dazu gehört unter anderem auch die Aufwertung der Außendarstellung: Die Gestaltung von Kundenkorrespondenz und Rechnungen wird in der Kommunikation zu einer eigenständigen Marketingaufgabe, weil sie oft die einzigen Kontaktpunkte zwischen Versorgern und Kunden sind und sich daher auch als Marketinginstrumente anbieten. Daneben gehört zum digitalen Zeitalter auch die Hinwendung zur digitalen Korrespondenz. Neben dem klassischen Druck der Dokumente gewinnen daher rein digitale und interaktive Szenarien zunehmend an Bedeutung, weil Energieversorger damit gezielt stark umworbene, junge Zielgruppen ansprechen können. Im Idealfall wird in der Zukunft der gesamte Kundenservice papierlos ablaufen. Das ist kundenfreundlicher und effizienter, weil es am Ende auch Porto, Tinte und Papier spart.

Die Digitalisierung sorgt auch für eine Aufwertung traditioneller Dokumentenformen: Nur digitale Schriftstücke können interaktiv sein und damit beispielsweise für oft sehr umfangreiche Vertragsangebote genutzt werden. Den umworbene Kundengruppen bringt das deutlich mehr Komfort, für die Energieversorger bedeutet das spürbare Einsparungen im Handling – auch, weil damit eine Weiterverarbeitung ohne Medienbrüche möglich wird.

Viele Energieversorger können diese Vorteile allerdings nicht realisieren, weil sie noch immer eine Kombination aus veralteten Formulartechnologien wie SAP®script und einem externen Output-Management-System (OMS) zur Erstellung der Kundenkorrespondenzen nutzen. Damit bürden sie sich unnötigerweise doppelte Lizenzkosten sowie einen zweifachen Wartungs- und Anpassungsaufwand auf. Zudem machen sie sich abhängig von OMS-Anbietern und ihrer nicht immer leicht durchschaubaren Produktstrategie.

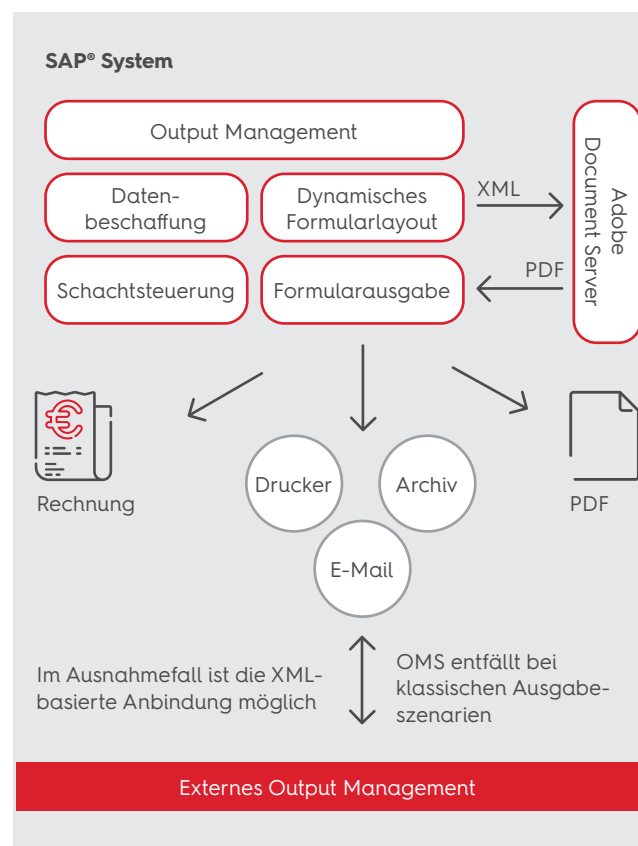


Abb. 1: Architekturdarstellung unserer Output Management-Lösung

Sopra Steria bietet eine moderne und effiziente OMS-Lösung an, die kein externes System für die Ausgabeverarbeitung mehr benötigt, vollständig in SAP® integriert ist und eine zukunftsorientierte, dynamische und bei Bedarf interaktive Formularlandschaft zur Verfügung stellt.

Bei vielen Unternehmen ist eine Formularlandschaft bereits mit der Einführung des SAP®-Systems und auf Basis der damaligen

Technologien entstanden. Aufgrund zahlreicher Einschränkungen der Gestaltungsfreiheit beim Layout war oft der Einsatz eines weiteren, externen Systems zur Druckaufbereitung und Folgeverarbeitung notwendig.

Das führt(e) zu folgenden Problemen: Aufgrund mangelnder Alternativen wird der Formularbestand bis heute mit veralteter Technologie verwaltet. Das bewirkt einerseits eine Abhängigkeit des Energieversorgers von den OMS-Anbietern und sorgt zum anderen für Redundanzen und erhöhten Wartungsaufwand. Dies wird besonders dann kritisch, wenn OMS-Technologien das Ende ihres Produktzyklus erreichen und damit keine Wartung mehr angeboten wird. Das Ausweichen auf alternative Technologien ist kurzfristig nicht möglich, da die FormularLayouts nur auf OMS-Seite vorhanden sind. Das macht oft die Weiterführung der lizenzpflichtigen, externen OMS zwingend

notwendig und führt zu den erwähnten doppelten Lizenzkosten sowie zu vermehrtem Aufwand bei der Wartung und Pflege des Formularbestandes.

In der Regel liegen zwischen der Einführung des ERP-Systems und der Gegenwart mehr als zehn Jahre, sodass veraltete Druckprogramme im SAP®-System existieren, die zur Daten-selektion dienen und den Rohdatenstrom (RDI) für das OMS erzeugen. Dabei geht aber jegliche Transparenz verloren, insbesondere bei komplexeren Formularen wie der Tarifikundenrechnung. Viele Energieversorger klagen über die großen Mengen an Quellcode, durch die IT-Entwickler überfordert sind und die ihnen bei rasch umzusetzenden gesetzlichen Änderungen unnötig viel Zeit und ihren Arbeitgebern einen großen finanziellen Anpassungsaufwand abverlangen.

Unsere optimale Output Management-Lösung

Sopra Steria bietet innerhalb von SAP® daher ein leistungsfähiges OMS sowie eine dynamische, modulare und bei Bedarf interaktive Formularlandschaft an – auf der Basis modernster SAP®-Technologien wie SAP® Interactive Forms by Adobe.

Unsere Lösung basiert vollständig auf den Komponenten, die im SAP®-Standard enthalten sind. Die Anbindung eines externen OMS ist daher eigentlich obsolet, über eine XML-Schnittstelle aber dennoch weiter möglich, sodass auch eine sukzessive Ablösung des OMS möglich ist.

Unser Leistungsportfolio

Beratung

- _ Strategische Ausrichtung Output Management
- _ Konzeption & Optimierung OM-Architektur
- _ Evaluation von Output Management-Systemen
- _ Fachliche Formularanforderungen im IS-U
- _ Kreatives Layoutdesign
- _ Schulung/Coaching

Projektgeschäft

- _ Umstellung, Modernisierung und Neuentwicklung des gesamten SAP®-Formularwesens
- _ Umstellung von RDI- auf XML-Ausgabe
- _ Formularentwicklung
- _ Einführung Formular-Framework
- _ Adaption Lösungsvorrat

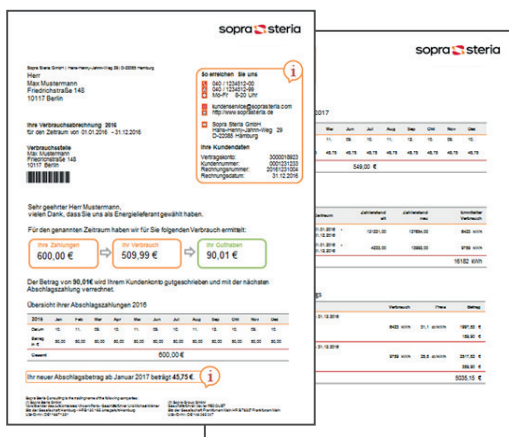
Fließt ein

Lösungsvorrat

- _ Sammlung bestimmter Funktionalitäten mit Vorfertigungsgrad
- _ Flexibles Formular-Templates für Standardkorrespondenzen
- _ Tabellengesteuerte Variantenbildung
- _ Grafikreferenzsteuerung
- _ Moderne und kreative Layoutvorlagen für Energieversorger

Abb. 2: Das Leistungsportfolio von Sopra Steria im Bereich Output Management

Modernes Rechnungsformular für SAP® IS-U Rechnungen



Das dynamische PDF-Rechnungsformular von Sopra Steria ist eine konfigurierbare Software-Lösung mit hohem Vorfertigungsgrad für SAP® IS-U, das aufgrund seiner Parametrisierung gleichermaßen flexibel und wartungsfreundlich ist.

Darüber hinaus bietet das Formular ein kreatives und modernes Design, sodass das neue Rechnungsformular zu einem echten Marketinginstrument werden kann, das sich zudem über eine umfangreiche Parametrisierung an unternehmensspezifische System- und Prozesslandschaften anpassen lässt.

Abb. 3: Kreatives Design und übersichtliches Layout: das Sopra Steria Basis-Rechnungsformular.

Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit 45.000 Mitarbeitern in 25 Ländern umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@sopraSteria.com
www.sopraSteria.de