Lösung im Überblick
Lösungserweiterungen

SAP Document Presentment
by OpenText

DOKUMENTE EFFIZIENTER ERSTELLEN UND KUNDEN BESSER ERREICHEN

MIT OPTIMIERTEN PROZESSEN, GERINGEREN KOSTEN UND MEHR GESTALTUNGSMÖGLICHKEITEN

Mit der Anwendung SAP® Document Presentment by OpenText können Sie Ihre Kunden ganz persönlich ansprechen und gleichzeitig von automatisierten Dokumentenprozessen profitieren. Ihre Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern wird wirksamer – und Ihre Arbeit effizienter. Sie schonen die natürlichen Ressourcen und kommen Ihrem Ziel näher: zufriedenere Kunden, die Ihnen länger die Treue halten

Unternehmen nutzen verschiedenste Dokumente, um mit Kunden und Geschäftspartnern zu kommunizieren: Briefe, Sonderangebote, Rechnungen, Erklärungen, Etiketten, Packlisten und viele andere. Dabei findet die Kommunikation über unterschiedliche Kanäle statt, über Briefe genauso wie per E-Mail, Fax und SMS. Und während viele führende Unternehmen mit ERP-Anwendungen von SAP oder anderen Anbietern arbeiten und auf einheitliche Unternehmensdaten und integrierte Prozesse setzen, bleiben die Daten und Prozesse für die Dokumenterstellung meist für sich und werden in isolierten Systemen und Speichern verwaltet.

Dokumente und die darin enthaltenen Informationen gehören aber zum Wertvollsten, was ein Unternehmen besitzt. Sie können deren Potenzial besser nutzen, wenn Sie in drei Bereichen Verbesserungen erzielen:

- **Marketing und Vertrieb:** Dokumente sollten auf die Adressaten persönlich zugeschnitten werden, damit Ihre Kommunikation optimal wirken kann.
- **Abläufe:** Dokumentenbezogene Geschäftsprozesse sollten gestrafft und möglichst automatisiert werden.
- **IT-Landschaft:** Das Erstellen von Dokumenten für mehrere Kanäle und das Verteilen dieser Dokumente sollte einfacher und billiger werden, und schnelleres Reagieren auf neue Anforderungen sollte möglich werden.

Sie können diese Herausforderungen bewältigen – mit einer umfassenden Lösung, die die Prozesse und Inhalte für Ihre Dokumente im gesamten Unternehmen integriert. Mit der Anwendung SAP Document Presentment by OpenText verbessern Sie Ihre Kommunikation: Sie nutzen speziell angepasste, personalisierte Dokumente und können eine engere Beziehung zu Ihren Kunden und Partnern aufbauen. Gleichzeitig erhöhen Sie die Effizienz Ihrer Dokumentenprozesse, senken dokumentenbezogene Kosten und nutzen vorhandene Inhalte und Daten optimal.

Eine umfassende und integrierte Lösung

SAP Document Presentment arbeitet mit Ihren vorhandenen Unternehmensanwendungen zusammen, um die beschriebenen Ziele zu erreichen. Leistungsfähige Funktionen und eine auf Zusammenarbeit angelegte Arbeitsumgebung ermöglichen es den Fachanwendern im gesamten Unternehmen, den Schriftverkehr zu verwalten und Dokumente zu bearbeiten und zu verteilen.

Beispielsweise können Finanzdienstleister ihre Korrespondenz mit individuellen Geldanlageempfehlungen personalisieren, die auf das aktuelle Portfolio des Kunden und seine finanziellen Verhältnisse abgestimmt sind. Telekommunikationsunternehmen können Rechnungen mit speziellen Informationen über Produkte oder Services ergänzen, an denen der Kunde wahrscheinlich interessiert ist. Und High-Tech- oder Konsumgüterfirmen können speziell abgestimmte Angebote für verwandte oder höherwertige Produkte und Services beifügen. Speditionen können Informationen zur Sicherheit oder zum Handling anhängen.

Mit SAP Document Presentment automatisieren und vereinfachen Sie das Erstellen und Versenden von Rechnungen und anderen Kundenbelegen. Außerdem erhöhen Sie die Effektivität, denn Daten aus SAP-Systemen fließen direkt in eine

einheitliche Dokumenterstellungs- und Dokumentausgabeumgebung ein. Die Anwendung ist skalierbar und flexibel. Sie ist für ein hohes Ausgabevolumen von mehreren Millionen Dokumenten pro Jahr ausgelegt, damit den Anforderungen Ihres Unternehmens und dem Umfang Ihres Kundenstamms entsprochen werden kann. Gleichzeitig wird jedes Dokument personalisiert und individuell für das Format und den Verteilungskanal aufbereitet, der vom Empfänger angegeben wurde. Mit SAP Document Presentment binden Sie Ihre Unternehmensdaten direkt in Ihre Dokumentenprozesse ein und steigern den Nutzwert Ihrer vorhandenen SAP-Lösungen.

Mit SAP Document Presentment verbessern Sie Ihre Kommunikation: Sie nutzen speziell angepasste, personalisierte Dokumente und können eine engere Beziehung zu Ihren Kunden und Partnern aufbauen.

Kundenkommunikation mit maximaler Wirkung gestalten

Es ist allgemein bekannt, dass unzureichende Kommunikation einen sehr nachteiligen Effekt auf die Kundenzufriedenheit und die Kundentreue haben kann. Die Kunden verlieren das Vertrauen, wenn ein Kundenbetreuer nicht weiß, was zuletzt zwischen dem Kunden und dem Unternehmen besprochen wurde. Und im Zeitalter umfassender und allzeit verfügbarer Informationen haben die Kunden kein Verständnis dafür, wenn ihnen Produkte oder Services angeboten werden, die sie schon erworben haben oder die sie ganz offensichtlich weder wünschen noch brauchen. Einfach gesagt müssen Unternehmen heute zeigen, dass sie die speziellen Wünsche und Interessen der Kunden verstehen und ihnen entgegenkommen. Nur so lässt sich die Kundenzufriedenheit steigern.

Mit SAP Document Presentment maximieren Sie die Wirksamkeit Ihrer Kundenkommunikation in allen Bereichen. Sie können zum Beispiel aus gewöhnlichen Kundenbelegen gut gestaltete und eindrucksvolle persönliche Schreiben machen. Sie nehmen automatisch Cross-Selling-Angebote, Up-Selling-Angebote und persönliche Nachrichten in Kundenbelege auf und machen so Ihre Promotion-Angebote effektiver. Außerdem hilft Ihnen die Anwendung, schnell und kostengünstig auf neue Marktbedingungen zu reagieren. Unter dem Strich erleben die Kunden Sie als ein Unternehmen, das auf ihre individuellen Wünsche eingeht, und Sie selbst können Ihre Umsätze steigern.

So stellt die Software beispielsweise auf Grundlage des Kontoprofils eines Kunden ein persönliches Begrüßungspaket zusammen. Die Gefahr, dieselben Informationen mehrfach zu versenden, wird gebannt. So schafft SAP Document Presentment Mehrwert für Ihre Geschäftskorrespondenz und spart gleichzeitig Kosten. Dabei profitieren eine ganze Reihe von Korrespondenzbereichen von der Lösung. Es ist beispielsweise auch möglich, die Kontoauszüge eines Kunden in einem übersichtlichen Dokument zusammenzuführen und ihm dieses als Ausdruck oder elektronisch zukommen zu lassen.

Dokumentenprozesse automatisieren und straffen

Mit SAP Document Presentment können Sie die Effizienz von dokumentenbezogenen Prozessen im gesamten Unternehmen steigern und den Ressourceneinsatz für diese Prozesse vermindern. Kundendaten werden automatisch eingebunden und zur Generierung personalisierter Geschäftskorrespondenz genutzt. Dies gewährleistet einen einheitlichen und reibungslosen Prozessablauf, der die traditionellen mehrstufigen Prozesse für einzelne Dokumententypen oder Datenquellen ablöst. Sie optimieren also Ihre dokumentenbezogenen Prozesse, erhöhen die Verlässlichkeit und Genauigkeit der Informationen durch Automatisierung und übermitteln konsistente Informationen über alle Kanäle.

Mit SAP Document Presentment können Sie bewährte Verfahren für kundenorientiertes Handeln umsetzen. Die Fachanwender im gesamten Unternehmen erhalten schnellen Zugang zu allen Kundeninformationen sowie leistungsfähige Werkzeuge, mit denen sich diese Informationen geschäftlich nutzen lassen.

Beispielsweise können Sie den Aufwand für den Kundenservice und die Fakturierung senken sowie die Außenstandsdauer verkürzen, indem Sie die Abläufe von der Fakturierung bis zum Zahlungseingang automatisieren. Sie können die Dokumentenverteilungsprozesse im Lager straffen, indem Sie die Dokumente automatisch

zusammenstellen und sortieren lassen. Und mit der Funktion zur elektronischen Fakturierung können Sie leicht verständliche Rechnungen generieren und adressatengerechte Mahnungen verschicken.

Zusammengefasst: Mit SAP Document Presentment können Sie Ihre Kunden und Partner mit besserem Service beeindrucken und gleichzeitig effizienter werden. Sie können präzise und besser verständliche Dokumente erstellen. Und durch klarere Kommunikation fallen im Callcenter weniger Nachfragen an, die Zeit zur Beantwortung der verbleibenden Anrufe sinkt, und es lassen sich mehr Fragen gleich beim ersten Anruf lösen.

Kosten für Dokumente senken und mehr Flexibilität gewinnen

Es geht aber nicht nur darum, die Qualität der versandten Dokumente zu erhöhen. Die eskalierenden internen Kosten für die Bearbeitung der Dokumente müssen gesenkt werden. Nach oben getrieben werden diese Kosten meist durch voneinander isolierte Altanwendungen zum Erzeugen und Verteilen von Dokumenten über mehrere Kanäle und die damit verbundenen ineffizienten manuellen Prozesse. Wenn Sie solche älteren, voneinander isolierten und möglicherweise selbstentwickelten Anwendungen ablösen, verringern Sie die Komplexität Ihrer IT-Infrastruktur und erhöhen deren Effizienz und Zuverlässigkeit.

Setzen Sie diesen Optimierunsansatz mit SAP Document Presentment um – dann können Sie auch auf sich schnell ändernde Marktbedingungen und neue Geschäftschancen reagieren. Und bei unserer Anwendung benötigen die Fachanwender keine zeit- und kostenintensive Hilfe durch die IT-Abteilung, um ihre Dokumenterstellungsprojekte abzuschließen. So können neue Dokumentsätze termin- und budgetgerecht erstellt werden.

Durch die höhere Effizienz bei allen Dokumentenprozessen lassen sich mit SAP Document Presentment auch messbare Ziele in puncto Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung erreichen. Schriftverkehr in Papierform wird durch elektronische Korrespondenz abgelöst, und doppelte Briefsendungen entfallen. Dadurch sinkt der Papierverbrauch deutlich, Sie schonen die Umwelt und sparen Geld.

Mehr Möglichkeiten für Fachanwender schaffen

Mit SAP Document Presentment können Fachanwender adressatenspezifische Nachrichten und Dokumente selbst erstellen und verwalten. Die Anwendung verhilft Ihnen zu wirksamerer Kundenkommunikation, weil Sie dynamische Dokumente für Kunden und Partner automatisch erstellen und verbreiten können – in den Formaten und auf den Kanälen, die von den Adressaten bevorzugt werden. Mit SAP Document Presentment senken Sie Ihre Kosten für dokumentenbezogene Abläufe erheblich. Sie fördern die Schonung natürlicher Ressourcen, Sie steigern den Nutzwert Ihrer vorhandenen IT-Investitionen, und Sie profitieren stärker von Ihrem Wissen über Ihre Kunden. Die Kunden wiederum freuen sich über besseren Service. Sie können:

- **die Kundenkommunikation verbessern** – Durch personalisierte Mitteilungen auf Rechnungen, adressatenspezifische Kampagnen und abgestimmten Schriftverkehr erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit und stärken die Neigung der Kunden, auf neue Angebote positiv zu reagieren.
- **Kosten senken** – Sie zentralisieren die Dokumentensteuerung, verknüpfen dokumentenbezogene Prozesse mit den von SAP-Software unterstützten Geschäftsprozessen und optimieren die hochvolumige Generierung und Verteilung von Dokumenten.
- **Abläufe effizienter gestalten –** Sie automatisieren dokumentintensive Geschäftsprozesse und generieren termingerechte, zuverlässige, präzise und konsistente Informationen für alle Kanäle.
- **den Umweltschutz im Unternehmen stärken** – Durch Nutzung elektronischer Dokumente verringern Sie den Papierverbrauch deutlich und sparen gleichzeitig Kosten.
- **den Nutzwert Ihrer SAP-Investitionen erhöhen** – Sie verringern die Gesamtbetriebskosten für Ihre IT-Landschaft und bieten zusätzliche Funktionen mit mehr Flexibilität.

Mit SAP Document Presentment senken Sie Ihre Kosten für dokumentenbezogene Abläufe erheblich. Sie fördern die Schonung natürlicher Ressourcen, Sie steigern den Nutzwert Ihrer vorhandenen IT-Investitionen, und Sie profitieren stärker von Ihrem Wissen über Ihre Kunden.

Weitere Informationen

Sie möchten mehr über die Anwendung SAP Document Presentment erfahren? Dann rufen Sie Ihren SAP-Ansprechpartner an oder besuchen Sie uns online unter www.sap.com/solutions/solutionextensions/index.epx.

AUF EINEN BLICK

www.sap.de/contactsap

Zusammenfassung

Mit der Anwendung SAP Document Presentment by OpenText können Sie Ihre Kunden ganz persönlich ansprechen und gleichzeitig von automatisierten Dokumentenprozessen profitieren. Ihre Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern wird wirksamer – und Ihre Arbeit effizienter. Und Sie leisten auch einen Beitrag zur Schonung natürlicher Ressourcen.

Herausforderungen

- Kundenkommunikation, Kundenzufriedenheit und Kundentreue müssen deutlich verbessert werden
- Dokumentdaten und Dokumentenprozesse werden in getrennten Systemen und Datenspeichern behandelt
- Manuelle Dokumentenprozesse sind ineffizient und kostspielig

Wichtigste Merkmale

- **Marketing und Vertrieb:** Dokumente werden auf die Adressaten persönlich zugeschnitten, damit die Kommunikation optimal wirkt.
- **Abläufe:** Dokumentenbezogene Geschäftsprozesse werden gestrafft und so weit wie möglich automatisiert.
- **IT-Landschaft:** Das Erstellen von Dokumenten für mehrere Kanäle und das Verteilen dieser Dokumente wird einfacher und billiger, und Sie können schneller auf neue Anforderungen reagieren.

Vorteile für Ihr Unternehmen

- **Sie verbessern die Kundenkommunikation** durch personalisierte Mitteilungen auf Rechnungen, adressatenspezifische Kampagnen sowie abgestimmten Schriftverkehr und stärken dadurch die Neigung der Kunden, auf neue Angebote positiv zu reagieren.
- **Sie senken die Kosten**, zentralisieren die Dokumentensteuerung und verknüpfen dokumentenbezogene Prozesse mit den von SAP-Software unterstützten Geschäftsprozessen.
- **Sie optimieren die hochvolumige Generierung und Verteilung von Dokumenten**
- **Sie straffen Ihre Abläufe,** indem Sie dokumentintensive Geschäftsprozesse automatisieren.
- **Sie generieren termingerechte, zuverlässige, präzise und konsistente Informationen** für alle Kanäle.
- **Sie stärken den Umweltschutz im Unternehmen,** indem Sie elektronische Dokumente nutzen und dadurch den Papierverbrauch deutlich verringern.
- **Sie erhöhen den Nutzwert Ihrer SAP-Investitionen** durch geringere Gesamtbetriebskosten und zusätzliche Funktionen mit mehr Flexibilität.

Weitere Informationen

Sie möchten mehr über SAP Document Presentment erfahren? Dann rufen Sie Ihren SAP-Ansprechpartner an oder besuchen Sie uns online unter www.sap.com/solutions/solutionextensions/index.epx.

50 104 928 deDE (11/04)

© 2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

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 AG 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.