



Groß- und Multisite-Kunden sind vielversprechende Kundengruppen. An der Massenverarbeitung von Großkundendaten scheitern jedoch die meisten ERP-Systeme, da ihre Standardprozesse auf Einzelkunden ausgerichtet sind. Um die große Anzahl der zu verwaltenden Stammdaten effektiv und kostengünstig abzubilden, haben unsere Berater eine schlanke web-basierte Lösung entwickelt, mit der die Massenverarbeitung deutlich vereinfacht wird: MuSiE („mgm Multisite-Edit“).

Aber was kann sie, was Standardsysteme und individuelle Behelfslösungen nicht können?

STANDPUNKT

Hier spielt die MuSiE: Groß- und Multisite-Kunden gewinnen, die Datenqualität hoch halten und Prozesskosten senken

Aufgrund des steigenden Wettbewerbsdrucks entdecken viele Unternehmen Groß- und Multisite-Kunden (mehrere Standorte) als lukrative Kundengruppen. Diese „Bündelkunden“ zu bedienen, stellt viele Unternehmen jedoch vor organisatorische und datentechnische Herausforderungen – vor allem, wenn sie bislang nur Standardvertragsverhältnisse kennen.

Denn charakteristisch für die Vertragssituation mit dieser Kundengruppe ist die ständig wiederkehrende Durchführung einzelner Prozessschritte. Dieses erzeugt neben einem hohen Aufwand zur systemischen Abbildung auch eine große Fehleranfälligkeit und senkt damit die Qualität der Folgeprozesse.

Die manuelle Bearbeitung mit hohen Personalkosten und Fehleranfälligkeit ist daher keine Lösung. Wünschens- und empfehlenswert ist eine automatisierte Massenverarbeitung, um die Prozesskosten zu senken und gleichzeitig ein hohes Qualitätsniveau der Daten sicherzustellen. Aber ...

Wie lassen sich Prozesskosten vom Angebot bis zur Vertragsabwicklung reduzieren?

Groß- und Multisite-Kunden zeichnen sich nicht nur durch größere Abnahmemengen aus, sondern sind auch durch eine hohe Anzahl an abzurechnenden Konstrukten definiert. Einige Beispiele: Energieversorger und die zu ändernden Tarifprodukte in mehreren Verbrauchsstellen eines Kunden. Dies könnte beispielsweise eine Einzelhandelskette mit großem Filialnetz und entsprechend vielen Abnahmestellen

sein. Auch Versicherungsunternehmen stellt sich die Herausforderung komplexer Vertragssituationen: Beispielsweise erhalten Autovermieter große Rahmenverträge, die nicht die spezifischen Daten aller Fahrzeuge abdecken. Diese Informationen wie z.B. Baujahr, Leistung, Fahrzeugklasse etc. müssen jedoch nachgehalten werden, um die Versicherung für jedes Auto zu gewährleisten.

Zu Beginn scheint der Umgang mit dem neuen Kunden noch leicht: Im Rahmen der Angebotserstellung werden die Datensätze übersichtlich mit Hilfe einer Tabellenkalkulation abgebildet. Kommt jedoch der Vertrag zustande, müssen diese Daten in ein ERP-System überführt werden.

Dieser Schritt ist die erste große Hürde: Die Datensätze werden oft einzeln und manuell abgearbeitet – weil eine Listbearbeitung in vielen gängigen IT-Systemen (z. B. SAP) gar nicht vorgesehen ist.

Dabei ließen sich die Kosten massiv reduzieren, wenn die Bearbeitungsschritte auf einen einzigen Schritt reduziert und die Daten automatisiert verarbeitet würden.

Doch damit tritt die nächste Herausforderung auf den Plan: die Datenqualität.

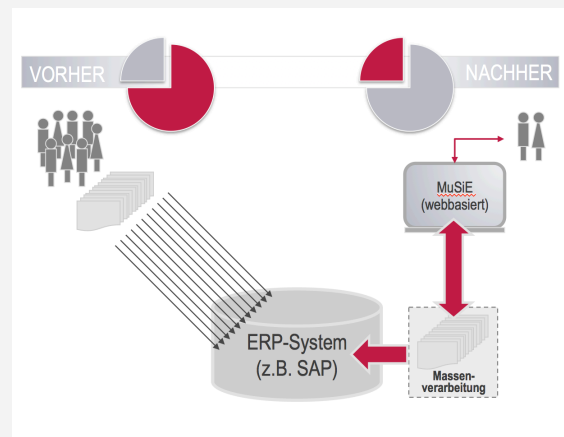
Wie lässt sich in einer automatisierten Lösung eine hohe Datenqualität sicherstellen?

Viele Unternehmen setzen oft vermeintlich günstige „Behelfslösungen“ ein: selbst entwickelte Reports, die

MuSiE auf einen Blick

- Massenverarbeitung der Datensätze von Groß- und Multisite-Kunden
- Qualitätskontrolle durch Plausibilitätsprüfungen
- Verwendung technischer Standardkomponenten der ERP-Systeme (geringer Anpassungsaufwand bei Releasewechseln oder Updates)
- Revisionssicherheit durch integrierte Rechteverwaltung
- Bearbeitung der Kundendaten mit Hilfe einer gewohnten Oberfläche

Abbildung: MuSiE reduziert Aufwand und Fehler



die aufwändigen manuellen Bearbeitungsprozesse aushebeln und die Stammdaten direkt in den Datenbanken der ERP-Systeme ändern.

Wer so vorgeht, reduziert vielleicht im ersten Schritt die Prozesskosten, provoziert aber eine hohe Fehleranfälligkeit und den fast sicheren Qualitätsverlust in der weiteren Prozessbearbeitung.

Die Datenkomplexität (Plausibilisierung, Vollständigkeit, Abhängigkeiten etc.) wird nicht vollständig abgedeckt – dadurch wird neuen Fehlern Tür und Tor geöffnet. Zudem müssen Individuallösungen bei jedem Update oder Patch auf Richtigkeit, Aktualität und Durchführbarkeit überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Von Benutzerfreundlichkeit und Schulungsintensität dieser Lösungen ganz zu schweigen.

Professionell arbeitende Unternehmen brauchen für die Bewältigung der neuen Kundengruppen eine Lösung, die einen universellen Zugriff auf alle Datensätze bietet und eine fehlerfreie Listbearbeitung ermöglicht. Und hier kommt MuSiE ins Spiel.

Prozesskosten senken, Qualität steigern – mit MuSiE

Gemeinsam mit unseren Kollegen der mgm technology partners GmbH haben wir eine auf diese Anforderungen zugeschnittene Lösung entwickelt: "mgm Multisite-Edit" (MuSiE).

MuSiE ist eine webbasierte Java-Lösung, die in allen gängigen Web-Browsern funktioniert und in nahezu allen Branchen einsetzbar ist.

Die Verarbeitung von Massendaten erfolgt innerhalb MuSiE mittels tabellarischer Eingabe. Komfortabel ist

eine Schnittstelle, mit der aus anderen Applikationen Daten importieren werden können. Standard-Implementierungen stehen z. B. schon für SAP zur Verfügung, können aber durch das modulare System leicht auf andere Systeme wie Salesforce etc. angepasst werden.

Der webbasierte Ansatz von MuSiE birgt sowohl für das Unternehmen als auch für den Anwender Vorteile:

- Keine neue Software, die ausgerollt und geschult werden muss
- Asynchrone Bearbeitung der Daten
- Trennung von Präsentations- und Anwendungsebene
- Bessere Performance
- Einfache Erweiterbarkeit und Wartung
- Höhere Abarbeitungsgeschwindigkeit
- Reduktion fehlerhafter Datensätze
- Bessere Skalierbarkeit

Sie möchten MuSiE im praktischen Einsatz sehen?
Unser Autor freut sich auf Ihre Anfrage:

Matthias Daumann

E-Mail: matthias.daumann@mgm-cp.com

mgm consulting partners GmbH

Torstraße 164 • 10115 Berlin

Telefon +49 (0)30 / 30 01 31 3 - 0

Telefax +49 (0)30 / 30 01 31 3 - 588

E-Mail info@mgm-cp.com

Internet www.mgm-cp.com