

„Die Durchgängigkeit in einem integrierten System bringt uns einige Synergien. Jetzt haben wir alle Informationen in einem System und die Daten sind jederzeit verfügbar.“

DI (FH) Alexander Schaffler, Leiter IT-Services, Graz AG

Die Graz AG zählt zu den führenden Dienstleistungsunternehmen des Landes Steiermark. 24entertainment ist ein neues, unabhängiges Produkt des Geschäftsbereichs Informationstechnik, der bereits seit 1997 Glasfaserinfrastruktur in ganz Graz und in Teilen von Graz Umgebung verlegt. Über diese Infrastruktur werden Bandbreitenverbindungen und Firmenvernetzung angeboten. 24entertainment ist ein neues Privatkundenprodukt und offeriert eine innovative Technologie: „Fernsehen, Internet und Telefonie“ aus einer Hand. Über IPTV (Internet Protocol Television) können mehr als 100 Fernsehsender empfangen werden. Über 140 Filme und ca. 24.000 Musiktitel stehen 24 Stunden am Tag zur Verfügung.

Das IT-Team der Graz AG stand vor der Frage, wie die Prozesse des neuen Geschäftsfelds adäquat abgebildet werden können. „Die Funktionalitäten gängiger CRM-Systeme waren für unsere Anforderungen nicht ausreichend. Wir bilden unsere kaufmännischen Prozesse bereits über SAP ab und die Integration war uns sehr wichtig. Ein zusätzliches Plus war, dass unsere Anwender bereits über SAP-Kenntnisse verfügten. Daher entschieden wir uns, alle Prozesse, die 24entertainment betreffen, über SAP abzubilden“, so DI (FH) Alexander Schaffler, Leiter IT-Services, Graz AG.

Durchgängigkeit in einem integrierten System

Die gesamten Geschäftsprozesse von Vertrieb, Marketing bis zu Leitungsbau, Beschaffung, Call Center, Buchhaltung und Fakturierung werden nun über das SAP-System abgebildet. „Die Durchgängigkeit in einem integrierten System bringt uns einige Synergien. Vorher mussten viele Fakten händisch weitergegeben werden, jetzt haben wir alle Informationen in einem System und die Daten sind jederzeit verfügbar“, so Alexander Schaffler über die Vorteile.

Ein Schlüsselfaktor des Projekts war die Integration des an externe Partner ausgelagerten Call Centers.

Projektziele

- komplette Abbildung eines völlig neuen Geschäftsfeldes
- Schnittstelle zu externem Call Center

Highlights

- Vernetzung der Funktionalitäten
- Integration des Workflows



Der Einstieg findet über die Maske des Customer Interaction Center statt. Diese Anwendungskomponente bietet eine vielschichtige, integrierte Plattform für die interaktive Bearbeitung von Geschäftsprozessen. Damit ist die Voraussetzung geschaffen, ein Höchstmaß an Kundenservice zu leisten sowie rasch und effektiv Probleme zu analysieren und Lösungen zu finden.

Vernetzung über Workflow

Die unterschiedlichen Funktionalitäten sind alle in SAP vernetzt und über Workflow integriert. Diesen Workflow löst das Call Center nach erfolgter Kundenbestellung aus, woraufhin unterschiedliche Aktionen angestoßen werden. Alle Mitarbeiter erhalten automatisch die für sie relevanten Informationen. „Das Workflow-System erlaubt uns in allen Bereichen steuernd einzugreifen. Es bietet uns die Möglichkeit einen Überblick zu haben und jederzeit zu sehen, wo es Probleme gibt“, fasst Alexander Schaffler zusammen.

Anbindung an externe Systeme über effiziente Schnittstellenverwaltung

Die Zuteilung und Installation der Endgeräte wird in SAP als Lieferung zum jeweiligen Kundenauftrag abgebildet. Dazu gehören auch die Auslieferung und Wartung der Geräte sowie die Schnittstellen zu Fremdsystemen, wie z.B. zum technischen System für Telefonie. Die Anbindungen an die externen Systeme waren eine technische Herausforderung, da viele Schnittstellen, z.B. die zum technologisch neuen TV-System, individuell programmiert werden mussten. Die beteiligten Systeme müssen interagieren, damit variable Daten ausgelesen und an das SAP-System übermittelt werden können. Somit erhalten die Kunden von 24entertainment eine Sammelrechnung mit allen fixen und variablen Beträgen.

Die Rechnung wird automatisch erstellt und den Kunden per PDF über Webportal zur Verfügung gestellt. „Mit SAP hat 24entertainment die ideale Möglichkeit gefunden, ihre Schnittstellen sternförmig zusammen zu holen und die Kernfunktionen dort zu lassen, wo sie waren“, führt Dr. Herbert Wechtitsch, scc EDV-Beratung AG, aus. Alexander Schaffler fügt hinzu: „Mit SAP konnten wir die Anzahl unserer Schnittstellen deutlich reduzieren, da alle Stammdaten bereits im SAP-System vorhanden sind.“ Das SAP-System ermöglicht eine effiziente Vernetzung und Integration der unterschiedlichen Bereiche bei 24entertainment. Mit SAP konnte das IT-Team der Graz AG eine gute Grundlage für den weiteren Ausbau des neuen Geschäftsfelds schaffen.

Die wichtigsten Herausforderungen

- Schnittstelle zu TV-Systemen und technischem System für Telefonie
- Synchronität zwischen Geräten, um Sammelrechnungen erstellen zu können
- Outsourcing des Call Centers

Hauptnutzen für den Kunden

- integriertes System
- Durchgängigkeit der Daten
- Verringerung der Schnittstellen
- automatische Verteilung über Workflow
- Grundlage für Kundenservice

Entscheidung für SAP

- offen für Schnittstellen
- zukunftsichere Lösung
- SAP Know-how bereits vorhanden

Zusammenfassung

Die Graz AG zählt zu den führenden Dienstleistungsunternehmen des Landes Steiermark. 24entertainment ist ein eigenes, unabhängiges Produkt des Geschäftsbereichs Informationstechnik. 24entertainment offeriert eine neue Technologie „Fernsehen, Internet und Telefonie“ aus einer Hand. Die gesamten Geschäftsprozesse von Vertrieb, Marketing bis zu Leitungsbau, Beschaffung, Call Center, Buchhaltung und Fakturierung werden über das SAP System abgebildet. Dies ermöglicht eine effiziente Vernetzung und Integration der unterschiedlichen Bereiche bei 24entertainment.

