

Kundenbedarf

- Eine systematische Rückstandsbearbeitung von Klärfällen, welche die eingesetzten externen Kundenservice-Dienstleisterinnen nicht bearbeiten können.
- Kategorisierung der Fehlertypen mit detailliert ausgearbeiteten Arbeitsablaufbeschreibungen zur Fehlerbereinigung.

smartmove Vorgehensweise

- Klärung und Definition der Aufgabenbeschreibung der Kundin.
- Identifikation und Bestimmung der Arbeitspakete.
- Bewertung der kritischen Themen für das Geschäftsjahr der Kundin.
- Priorisierung und Bearbeitung der Arbeitspakete anhand gesetzlicher Fristen.
- Erstellung von Fehlerkategorien mit entsprechenden Lösungsprozessen durch Team Manager und Key-User Billing Systems.
- Systematische Rückstandsbearbeitung und Datenbereinigung vor Ort bei der Kundin im SAP IS-U System.
- Dokumentation der Ergebnisse und Erstellung von wöchentlichen Reports.

Zusammenfassung/ Lessons Learned

- Alle fehlerhaften Datensätze wurden rückstandslos bearbeitet.
- 2000 offene Klärfälle mit Priorität 1 wurden vor Ort zeitnah erfolgreich bearbeitet.
- Interne Mitarbeiter der Kundin wurden vor Ort mit Hilfe der Arbeitsablaufbeschreibungen geschult.
- Das Projekt wurde fristgerecht mit dem vereinbarten Budget abgeschlossen.