

DOCO - Document Composer für die Swisscom AG

Die nowhow solutions AG hat in Zusammenarbeit mit der Swisscom AG eine webbasierte Lösung zum Generieren von Offerten und Verträgen realisiert. Die neue Lösung steigert die Offert- und Vertragsqualität was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Die Lösung unterstützt die Erstellung von einheitlichen Dokumenten und ist einfach bedien- und flexibel erweiterbar.

Kunde	Swisscom AG
Branche	Telekommunikation
Projektstart	Mai 2006
Produktivsetzung	Mai 2007
Betrieb	Betriebsunterstützung und bedarfsgerechte Weiterentwicklung bis heute

Kunde

Die Swisscom ist der Lösungs- und Servicespezialist für erfolgreiche Businesskommunikation. Als Marktführer deckt die Swisscom das gesamte Leistungsspektrum moderner Businesskommunikation ab.

Problemstellung

Im Businesskommunikationsumfeld (Systemintegration von Daten und Telefonie) von Swisscom werden alle Offerten und Verträge in SAP erstellt und als PDF-Dokument exportiert. In SAP sind nur Standardprodukte und Kurzbeschreibungen hinterlegt. Weiterführende kunden- oder projektspezifische Informationen wie eine grafische Übersicht der Lösung, Lösungsbeschreibungen oder detailliertere Produktebeschreibungen können nachträglich nicht in dieses PDF eingepflegt werden, sondern müssen manuell in weiteren Dokumenten erstellt werden. Daraus resultieren für den Kunden verschiedene Dokumente und es ist schwierig, eine «Durchgängigkeit» der Offerte zu erhalten.

Folgende Erfahrungen wurden mit der bestehenden Lösung gemacht:

- Umständliches Handling für den Salessupport (verschiedene Tools wie SAP, Word, Excel)
- Unterschiedliche Layouts für die einzelnen Bestandteile der Offerte (SAP Angebot im PDF, Angebotsdokument in Word, Wartung der Lösung in Excel)
- Offerten sind zu technisch (Stücklisten)
- Offerten sind zu wenig übersichtlich

Lösung

Die nowhow solutions AG hat eine webbasierte Anwendung entwickelt, mit der einfach Angebotsdokumente generiert werden können (Document Composer). Alle verfügbaren Bestandteile des Angebotes werden dem Benutzer in einer übersichtlichen Baumstruktur zur Auswahl angeboten. Der Benutzer kann mittels Selektion bequem festlegen, welche Bestandteile für die Offerte miteinbezogen werden sollen. Verschiedene Informationen wie Ansprechpersonen, Kundenadressen, Gültigkeitsdauer, etc. werden dynamisch an die vorgesehenen Positionen in die generierten Dokumente übernommen. Die Offert- und Vertragsdokumente werden im Wordformat generiert, um eine manuelle Nachbearbeitung der Kundendokumente zu ermöglichen.

Um die Offert- und Vertragserstellung zu vereinfachen, können SAP-Angebote direkt mit DOCO erstellt werden (einfaches webbasiertes GUI vs. komplexes SAP GUI).

Beitrag der nowhow solutions AG

Nach der Analyse und der Aufnahme der Anforderungen wurde das System von der nowhow solutions AG entworfen, umgesetzt und in Betrieb genommen. Dank dem fundierten Wissen (Applikationsentwicklung, Prozesse, SAP) und den innovativen Ideen konnte für die Swisscom AG eine ideale Lösung realisiert werden.

- Anbindung von SAP via WebServices
- Generierung von Worddokumenten
- Benutzerfreundliche Weboberfläche, Baumdarstellung der Angebote
- Sortierung der Angebotspositionen mittels Drag & Drop
- Verarbeitung von Excel Dokumenten

Mehrwert für den Kunden

Die Zielsetzung von DOCO ist die Steigerung der Offertqualität für eine bessere Kundenzufriedenheit

Qualitativ:

- Effizienzsteigerung durch einen einheitlichen Prozess
- Einheitliche Offert- und Vertragserstellung für Produkte unterschiedlichster Lieferanten (Systemintegration) - «Angebot ist aus einem Guss»!
- Minimierung manueller Zusammenstellungen = Minimierung der Fehlerquellen
- Verbesserte Offert- und Vertragslayouts. Bedürfnisgerechtes flexibles Layout
- Manuelle Nachbearbeitung der Kundendokumente ist nun möglich

Quantitativ:

- Aufgrund der einfachen Bedienung ist die Bearbeitung der Angebote im «PreSales» durch eine einzige Person möglich
- 90% der Tätigkeit sind mit einem Tool abwickelbar
- Minimierung des Paperwork
- Einfachere Ablage (zip mit allen Dokumenten aus DOCO, wie Angebot, AGB, Leistungsbeschreibungen)
- Das Layout der Angebote ist schnell anpassbar (zentral)

Projektdaten im Überblick:

Applikatorische Daten:

- Anzahl Benutzer: 150
- Anzahl Offerten: 5000 pro Jahr

Technische Daten:

- Applikation: ASP .Net Webapplikation
- Programmiersprache: C#
- Datenbank: MS SQL Server mit O/R Mapping Tool Hibernate
- Server Betriebssystem: Microsoft Server 2003
- Client Betriebssystem: Microsoft XP

Kundenstatement



Die Erwartung an ein flexibles Offeringtool, welches einerseits modulare und einfach anpassbare Angebote erstellen kann und andererseits verschiedene Datenquellen berücksichtigen muss, war nicht einfach zu erfüllen. Die nowhow solutions AG konnte uns eine bedürfnisgerechte und bedienungsfreundliche Lösung anbieten. DOCO wurde gemäss unseren Anforderungen von der nowhow solutions AG implementiert (Umfang, Termine, Kosten). Die Umsetzungsphase wurde sehr transparent und kompetent abgewickelt. Kleineren Problemen, welche in jedem Projekt auftreten, hat sich die nowhow solutions AG sehr schnell angenommen, und eine Lösung war in kurzer Zeit umgesetzt. Vor allem hat mich die partnerschaftliche und unkomplizierte Zusammenarbeit überrascht. DOCO bietet uns nun eine ideale Plattform, auf welcher wir unsere Offerten und Verträge im komplexen Lösungsgeschäft strukturiert und kundenbedürfnisgerecht erstellen können.

Werner Wicki,

Head of Design Team, Marketing & Sales, Swisscom Schweiz AG



Kontaktangaben

Stefan Studer, nowhow solutions AG
stefan.studer@nowhow.ch
Tel. (direkt) +41 031 380 00 62