

SAP Customer Success Story



Sonera Oyj on matkaviestinnän ja monipuolisten televiestintäpalvelujen osaaja. Soneran tavoitteena on kasvaa ja kehittyä Suomessa ja valikoituilla kansainvälisillä markkina-alueilla toimivana viestintä-operaattorina sekä asiointi- ja sisältöpalvelujen tarjoajana. Yhtiö tarjoaa myös edistyksellisiä dataviestinnän ratkaisuja yrityksille sekä kiinteän verkon puhelu- ja palveluja Suomessa ja lähialueilla.

sonera



SAP:N IS-T TUKEE SONERAN ASIAKASLÄHTÖISTÄ STRATEGIAA

Sonerassa on ollut tuotantokäytössä SAP:n telekommunikaatioalalle kehittämä massareskontrajärjestelmä IS-T helmikuusta 2000 lähtien. Ratkaisua käytetään tällä hetkellä pääasiallisesti Soneran yli kahden miljoonan mobiiliasiakkaan saatavien valvontaan. Soneran muiden asiakkuuksien integrointi samaan hallinnanjärjestelmään on parhaillaan käynnissä.

“Valitessamme SAP IS-T:n emme täysin tienneet, millaisen muutoksen edessä olimme saatavien hallinnassa”, Soneran laskentapäällikkö Vappu Väisänen kertoo.

Tehokkuuden maksimoinnin lisäksi laskutusjärjestelmästä riippumattomien saatavien hallinnan käyttöönotto on ollut selkeästi ensimmäisiä askelia kohti asiakaslähtöisemmän strategian toteuttamista. Järjestelmä on ollut myös SAP:lle tuttuun tapaan luotettava. Arja Hämäläinen Soneran SAP Competence Centeristä kertoo, että lähes 24/7-käytössä olevalle järjestelmälle on suoritettu sekä eurokonversio että useita päivityksiä ilman häiriöitä.

IS-T ON YKSI TEHOKKAIMMISTA SAATAVIEN HALLINNAN RATKAISUISTA MAAILMASSA

IS-T:n avulla Sonera on automatisoinut ja tehostanut saatavien hallinnan prosessejaan erittäin vaikuttavin tuloksin. Esimerkiksi kohdistumattomien suoritusten määrä on pudonnut yli 70 prosenttia tuotantokäytön aloituksesta - automaattisesti kohdistuvien suoritusten osuus on nykyään lähes 99,9 prosenttia. Maksukehotuskirjeiden määrä on puolestaan vähentynyt

SAP FINLAND OY

Metsänneidonkuja 4
FIN-02130 Espoo
Puh. (09) 2536 4400
Fax. (09) 2536 4444

www.sap.com/finland

10 prosenttia ja suljettujen liittymien määrä 30 prosenttia. Koko perintäprosessi on täysin automaattinen, ja lisäksi tehostetulla perintäprosessilla on kyetty vähentämään oikeudelliseen perintään siirtyviä tapauksia.

Saatavien hallinnan kustannustehokkuuden lisäksi IS-T luo hyötyjä myös koko taloushallinnolle. Tilikauden vaihteen raportointi on nopeutunut olennaisesti, sillä IS-T ja SAP:n taloushallinto on integroitu keskenään, eikä reskontratietoja tarvitse kerätä useasta eri järjestelmästä.

Soneralla on käytössä myös SAP:n kassanhallinnan ja rahoituksen toiminnallisuus SAP Corporate Financials Management. Tällöin integroidusta järjestelmästä saadaan suurin mahdollinen hyöty: saatavien hallinnan kautta tiedot päivittyvät reaaliaikaisesti muun muassa kassaennusteeseen.

IS-T:n automaattisen prosessit ovat vähentäneet manuaalista reskontratyötä. Tehtävät ovat muuttuneet mielekkäämmiksi, koska rutiinomainen ja manuaalinen tallennustyö on vaihtunut enemmänkin automaattisten ajojen seurantaan ja valvontaan.

Edellä mainitut IS-T:tä kuvaavat mittarit ja ominaisuudet vahvistavat käsitystä, että Soneran SAP IS-T -ratkaisu on maailman tehokkaimpien saatavien hallinnan ratkaisujen joukossa.

VALMIINA TULEVAISUUDEN HAASTEISIIN

Tulevaisuudessa IS-T integroidaan Soneran uusiin CCBS -soveluksiin ja IS-T:n avulla hoidetaan saatavien hallinnan lisäksi myös sisällöntuottajien maksuliikenne. "Koska 3G-palvelut tuovat uusia haasteita luotonvalvonnalle, kehitämme IS-T:tä tukemaan omalta osaltaan luotonvalvontaa. Tavoitteena on myyntitilanteessa hyödyntää mahdollisimman paljon IS-T:n tietoja asiakkaasta", Soneran luotonvalvontapäällikkö **Jukka Yli-Sirniö** kuvailee.

OSA ASIAKASLÄHTÖISTÄ STRATEGIAA

Kun reskontra ei ole laskutusjärjestelmän kiinteä osa, mahdollistetaan uusien laskutusjärjestelmien integrointi samaan reskontraan. Tällöin voidaan saavuttaa yksi reskontranäkymä asiakkaaseen, vaikka laskutusjärjestelmiä olisi useita.

IS-T tukeekin osaltaan YksiSonera-hanketta ja asiakasohjautuvaa organisaatiota. Kun asiakaspalvelu näkee asiakkaan reskontratilan-teen yhdellä silmäyksellä, ollaan ihanteellisessa tilanteessa sekä asiakkaan että asiakaspalvelun kannalta.

Tärkeä osa Soneran asiakkuudenhallinnan strategiaa ovat entistä monipuolisemmat ja tehokkaammat asiakkaan itsepalvelutoiminnot. IS-T on tärkeä osa näitä suunnitelmia. Esimerkiksi Soneran Internet-maksuaikakone on rakennettu IS-T:n varaan. Palvelussa Soneran verkkolaskuasiakkaat voivat Internetissä sopia maksuajasta kuormittamatta asiakaspalvelua. Kun SAP jatkossa kehittää itsepalvelutoimintoja IS-T:hen, on todennäköistä, että myös Sonera hyödyntää niitä. SAP IS-T:n merkitys Soneran asiakas-keskeisen strategian mahdollistajana tulee tulevina vuosina kasvamaan entisestään.

"Laskutukseen liittyvät puhelut muodostavat merkittävän osan kaikista asiakaspuheluista. Asiakkaille SAP IS-T näkyy entistä tehokkaampana ja luotettavampana laskutuksen asiakaspalveluna. Olemme myös pystyneet kehittämään täysin uudentyyppisiä itsepalveluja, joissa on tehokkaasti hyödynnetty SAP IS-T -rajapintaa", kiteyttää Soneran myynti- ja markkinointiyksikön asiakaspalveluosaston johtaja **Helena Mattila**.

Lisätietoja:

Sonera Oyj, Arja Hämäläinen, Development Manager, Sonera SAP Competence Center, sähköposti: arja.hamalainen@sonera.com
SAP Finland Oy, Tuuja Tella, Reference Manager, sähköposti: tuija.tella@sap.com