

Vajon elgondolkoztál-e már azon, hogy a marketing funkcióknak, milyen egyéb, alternatív felhasználási lehetőségei vannak? Bizony meglepően sok! Ebből nézzünk is meg egyet, amit aztán fantáziánkra bízva számos más területen is adaptálhatunk akár. Az SAP CRM rendszer egyik alappillére a marketingszolgáltatások.

Klasszikus értelemben, itt:

- stratégiai - éves marketing tervek, kampányok -
- operatív - hírlevél készítés, hívólista generálás -
- analitikus - kampányra adott válaszok kiértékelése -

funkciókkal támogat minket a rendszer.

Vajon mit is rejt ez? Ha jobban az üzleti folyamat lényegére nézünk, akkor ez nem más mint egységesített csatornába terelt kommunikáció, egy általunk kiválasztott célcsoport számára. Ezt az ötletet alapul véve, dolgoztam ki a következő scenáriót a jelenlegi projektemen. A projekt összefoglalva egy dolgozói szolgáltató központ, ahová a vállalat dolgozói járhatnak/telefonálhatnak be, minden őket érintő humánszolgáltatási kérdésben. (problémák a fizetésével, elszakadt a munkaruha, vagy az apuka akar GYES-re menni és igazolások kellene ehhez).

Technikailag ez SAP HR és CRM integráció. A Vállalat már egy ideje az SAP HR-t használja, ahol minden dolgozója nyilván van tartva. Őket veszi át az SAP CRM ügyféltörzsként. Ezekre az ügyfelekre fogunk kampánymenedzsment funkciókat felállítani, hogy kezeljük a rendszeresen előforduló, ütemezhető feladatokat.

A Vállalat szóhasználata és a funkció szerint, itt ezt HR naptárnak kereszteltük.

Automatikusan generált ügyek (HR naptár) Folyamatban kezelt szolgáltatások

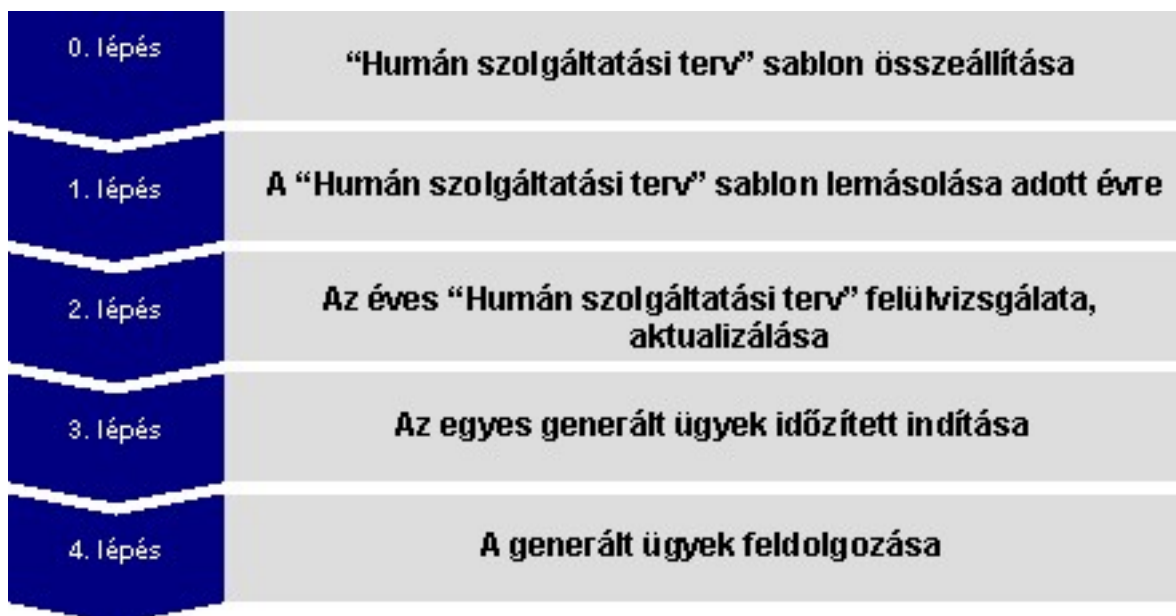
Vannak rendszeresen ismétlődő ügyek a vállalatok életében, melyeket automatizmusokkal lehet kezelni. Ezek tipikusan azok a személyügyi feladatok, melyek havi, vagy éves rendszerességgel ismétlődnek pl. bérszámfejtés indítása havonta vagy adóbevallás indítása évente.

Ezek kezelésére a SAP CRM marketing scenárióját fogjuk felhasználni, melyet a vállalati szakzsargonnak megfelelőbb Humán Szolgáltatások scenáriónak fogunk hívni.

Ennek keretében elkészítünk egy sablont, mely az adott éves várható és tervezhető humán szolgáltatásokat tartalmazza. A továbbiakban az adott éves humánszolgáltatás terv létrehozása erre a sablonra való hivatkozással történik. Majd az adott év egyedi feladatai alapján lehet még módosítani rajta.

Az egyes feladatok ütemezett indítása hozza létre a generált ügyeket és rendeli a felelős személyhez. Ezt a felelős személy a saját Interaction Center Inbox-ban fogja megtalálni esedékessé válásukkor.

A humán szolgáltatások jobb áttekintéséhez felhasználjuk a HR naptárat (ami a Marketing Calendar nevet viselte az SAP keresztségében), mely egy átfogó nézetet biztosít a létrehozott szolgáltatásokról, és többféle keresési és rendezési nézetet is nyújt.



A HR folyamat leírása

A rendszeresen ismétlődő folyamatok lekezelése egy előre elkészített Humán Szolgáltatási tervvel lesz megvalósítva.

A Humán Szolgáltatási Terv egy hierarchikus fastruktúrában írja le az egyes szolgáltatás fajtákat és azok lépéseit.

A Humán Szolgáltatási Terv egyes elemeinek a legfontosabb jellemzői:

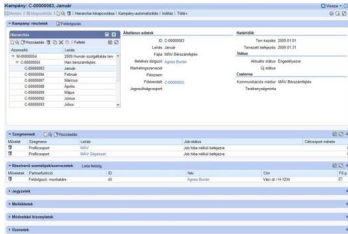
Fejdatok

- Azonosító
- Leírás
- Fajta
- Illetékes/Felelős dolgozó
- Határidők
- Státuszok
- Csatorna

Tételadatok

- Szegmensek

- Résztvevő személyek
- Jegyzetek/Módosítási Bizonylatok/Rendszerüzenetek



A fő feladatok funkcionális leírása

- Azonosító: rendszer által generált azonosító
- Leírás: Szöveges elem
- Fajta: A szolgáltatási fajta típusát jelzi. Ez határozza meg az automatikusan generálandó ügy típusát. A fajta alapján mind a HR naptárban mind az ügyek közt kereshetünk, illetve szűkíthetjük kereséseinket. Az általunk jelenleg azonosított típusok:
 - Bérszámfejtés előkészítés
 - Bérszámfejtés
 - Havi könyvelés
 - Havi bevallások és statisztikák
 - Éves SZJA
 - Éves NYENYI
 - VBKJ
 - Munkaegészségügyi vizsgálat
- Illetékes/Felelős dolgozó: akihez hozzá lesz rendelve a generált ügy, illetve akinek az Inbox-ban megjelenik majd feldolgozásra.
 - Határidők: Tájékoztató jellegű mezők arra vonatkozólag, hogy mikorra kell a feladatot ütemezni.
 - Státuszok: Leírja az adott elem készenléti állapotát. Az ügy automatikus generálásához, Engedélyezve státuszba kell tenni az adott elemet.
 - Csoportna: Automatikusan kitöltődő mező, mely a Fajta mező értékétől függ. Leírja az adott elem kimenetét mely jelen esetben az automatikusan generált ügy.
 - Szegmensek: Kiválaszthatók azok a szervezeti egységek, akik számára külön ügyet kell generálni. Példaképp a következő szegmentációs ismérveket képzelhetjük el.
 - Fizikai dolgozók
 - Irodai dolgozók
 - Kiszervezett megyei képviselő I.
 - Kiszervezett megyei képviselő II.

Ezek száma tetszőlegesen szűkíthető vagy bővíthető az igények függvényében.

- Résztevő személyek: Leírja kik és milyen funkcióban fognak a generált ügyekben a résztvevő személyek között szerepelni. Ez tipikusan a Felelős személy, ill. szervezeti egység lehet. Az adatok itt automatikusan kerülnek meghatározásra, a rendszer a beállítások alapján tölti ki, mely később szükség esetén módosítható.
- Jegyzetek/Módosítási Bizonylatok/Rendszerüzenetek: Olyan blokkok, amelyek rendszerinformációkat közölnek, illetve magunk csatolhatunk dokumentumokat a feladatokhoz, melyek később fontosak lehetnek.

HR teendők keresése

A rendszerben kétféleképp kereshetők és vizualizálhatók a HR teendők.

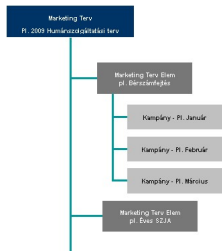
Egyrészt a HR Szolgáltatási tervek alatt a rendszer standard keresőjével, ahol tetszőleges keresési feltételek mentén szűkíthetjük a találati listát. Pl. leírás, dátum, azonosító, stb.

Másrészt a HR Naptárból mely egy áttekintést nyújt az összes (ill. keresési paramétereknek megfelelő) definiált teendőről és azok időbeli elhelyezkedéséről.



A humánszolgáltatási terv felépítése

A HR teendők összeállításához a "Marketing Terv" a "Marketing Terv Elem" és a "Kampány" objektumokat fogjuk felhasználni melyek a következő struktúrában kapcsolódnak.



Összefoglaló

Mint láttuk a kampánymenedzsment azon tulajdonságát, hogy egységes csatornán kommunikálunk egy célcsoportnak, vagy felelőseink, tudjuk kihasználni, hogy újabb üzleti területekre törjünk be a marketing funkciókkal.

Minden iparágban elképzelhető hasonló, rendszeresen előforduló feladatok halmaza, ahol nagy segítséget jelentene ezek összefogása.

Amiről itt nem beszéltünk részleteiben, de igazi előny, és a vezetőséget érdekelté teheti egy beruházási döntésnél, az hogy ezek az SAP CRM objektumaiból lettek összerakva, tehát a teljes analitikus eszköz tárház ott áll mögötte, amivel ezeknek a feladatoknak a hatékonyságát, vagy készenlétét vizsgálhatjuk.

Remélem nem csak nekem sikerült új felhasználási területet találni egy meglévő funkcióra, ha valakinek hasonló ötlete vagy kérdése van a témában, akkor állok rendelkezésre a tudásmorzsa fórumaim. (A kapcsolódó fórum a cikk alján található!)

Üdvözet a SAP guruknak!