

triple play  
fernsehen\_internet\_telefonie

# Auf der Klaviatur des Triple Play spielen

Triple Play beginnt mit der Vision der vollständigen Serviceautomatisierung. Diese lässt sich heute mit Hilfe von spezialisierten Softwareentwicklungen bereits realisieren. Solche Lösungen decken sämtliche Abläufe und Prozesse ab: von der Kundenanfrage über das Angebotswesen, die Bestellung und Inbetriebnahme der gewünschten Dienstleistungen bis zur Verrechnung und der kontinuierlichen Überwachung der Servicequalität.

info  
zum Autor



**DOMINIK MOSER**  
Dominik Moser, dipl.  
Elektroingenieur ETH,  
ist Leiter der Abteilung  
Telecom Solutions bei  
Ergon Informatik AG



**A**nbieter von Telekommunikationsdienstleistungen sind heute auf automatisierte Prozesse angewiesen, um dem Kostendruck und den steigenden Ansprüchen der Kundenschaft gerecht werden zu können. Durch den rasanten technologischen Fortschritt der letzten Jahre im Breitband-Bereich haben sich ganz neue Möglichkeiten ergeben – Stichwort Triple Play, dem gebündelten Angebot aus Telefonie, Internet und Fernsehen. Die Palette der Anbieter hat sich entsprechend vervielfältigt. Durch die Entwicklung immer neuer Produkte steht den Anwendern mittlerweile eine fast unüberschaubare Auswahl von möglichen Dienstleistungen offen. Für die Anbieterseite bedeutet dies, dass möglichst viele Arbeitsschritte und Prozesse im breiten Angebotspektrum automatisch erfolgen müssen, um die Abläufe von der Kundenanfrage bis hin zur Rechnungsstellung reibungslos und kundenorientiert abwickeln zu können. Speziell auf diese Bedürfnisse zugeschnittene Softwarelösungen unterstützen die Anbieter bei diesen Herausforderungen.

### Software automatisiert Prozesse

Im Idealfall bilden solche umfassenden System-Suiten für Netzbetreiber den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess ab. Im System integrierte Service Management-Funktionalitäten decken alle Anforderungen bezüglich Kunden-, Angebots-, Vertrags-, Auftragsverwaltung ab. Das fängt an beim spezifischen Angebot für den einzelnen Anwender und endet bei der Verrechnung der in Anspruch genommenen Services. Auf diese Weise können die Anbieter sämtliche Abläufe, die zur Bereitstellung einer bestimmten Dienstleistung notwendig sind, vereinfachen sowie durch automatisierte Prozesse eine entsprechende Service-Qualität liefern und potenzielle Fehlerquellen eliminieren. Weil durch den hohen Automatisierungsgrad der gesamte Verkaufsprozess von «Kunde will» bis «Kunde kann» lückenlos unterstützt wird, können komplexe Auftragsverhältnisse problemlos verwaltet werden und versetzen die Anbieter in die Lage, effizient und kostengünstig konvergente Services zu erbringen sowie gleichzeitig die Kosten über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu reduzieren.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist das Inventar-Management. Üblicherweise umfasst dies sowohl die Geräte- und Lagerverwaltung wie auch die Rufnummernverwaltung. Die Softwarelösungen unterstützen den kompletten Lebenszyklus eines Gerätes – von der Anlieferung, Registrierung und Lagerung über die Zuteilung zu einem konkreten Service und Kunden bis zur Auslieferung und Rücknahme des Gerätes. Eine integrierte Rufnummernverwaltung für Telefonie-Services beinhaltet zudem alle für die Provisionierung und Abrechnung benötigten Informationen über Rufnummernblöcke und einzelne Rufnummern. Ausserdem steuert und überwacht das System alle Aspekte der Service-Provisionierung über vollautomatisierte Schnittstellen. Dazu gehört zum Beispiel das Einrichten und Freischalten eines Kunden auf dem Voice Switch, die Konfiguration und Installation eines Kabelmodems oder eine Rufnummerportierung.

### Web-Portale als Integratoren

Zu den weiteren Möglichkeiten der Softwarelösungen gehört die Unterstützung des gesamten Verrechnungsprozesses durch die System-Suite – von der Definition komplexer Tarif- und Rabattstrukturen bis zur



Taifun im Einsatz bei WWZ

Die Wasserwerke Zug AG, ein regionaler Anbieter von Breitbanddienstleistungen, hat – um ein Beispiel zu nennen – die Taifun-Lösung von Ergon implementiert, um ihren über 70000 Kunden Telefonie, Internet und digitales Fernsehen aus einem Guss anbieten zu können. Durch die massgeschneiderte Lösung habe einerseits die bestehende Systemlandschaft bei WWZ vereinfacht werden können, zum andern ermögliche die Konsolidierung auf das Taifun-System eine erhebliche Reduktion der Betriebskosten, heisst es seitens der Projektführer. Für die Anwender bedeute die Einführung der Lösung eine rasche und kompetente Betreuung, weil sämtliche relevanten Informationen in Taifun zusammenlaufen. Ausserdem erhalten sie für alle abonnierten Dienstleistungen künftig nur noch eine einzige Rechnung. Mit den beiden speziell für Service Provider entwickelten Lösungen «Taifun» und «Telco Bill» unterstützt Ergon nationale und internationale Telecom Carrier, Zugangsnetzbetreiber und Switchless Reseller bei ihren End-to-end Businessprozessen.

Generierung von Service-Rechnungen. Diese werden anschliessend wahlweise über eine Druckstrasse auf Papier ausgegeben und versendet oder dem Anwender elektronisch zur Verfügung gestellt.

Schliesslich erhält die Internet-Integration einen immer höheren Stellenwert. Zeitgemässe Web-Portale integrieren den Kunden in den gesamten Prozess und vereinigen Aspekte wie Kundendienst, Self Care oder elektronische Rechnungsstellung. So kann beispielsweise bereits die Erfassung des Anwenders oder des Auftrages über das Web-Portal als Alternative zum eigenen Auftragsdienst erfolgen. Oder man gibt dem Endkunden die Möglichkeit, einfache Anpassungen wie die Erhöhung der gewünschten Bandbreite oder Adressmutationen selbst vorzunehmen. Über das Web-Portal kann der Anwender zudem während der Abwicklung eines Auftrages stets über den aktuellen Status der Bereitstellung seines Services informiert werden. Und wenn dieser einmal in Betrieb ist, können dem Kunden laufend Qualitäts- und Leistungsdaten präsentiert werden. Natürlich können auch Störungsmeldungen über ein integriertes Ticketing-System mit Störungsmeldeverwaltung erfasst und kontrolliert werden.

Nutzen und Vorteile solcher kompletten Software-Suiten mit Internet-Anbindung liegen für beide Seiten auf der Hand: Indem die Anwender in die Wertschöpfungskette eingebunden werden, kann ihnen echter Mehrwert geboten werden. So erhält der Kunde beispielsweise die Möglichkeit, sich selbstständig über das Internet zu bedienen und die gewünschten Dienstleistungen exakt seinen Bedürfnissen entsprechend anzufordern. Für der Anbieter wiederum wird insgesamt die Flexibilität erhöht, auf veränderte Anforderungen von Anwender- und Unternehmensseite zeitnah zu reagieren. Zusätzlich ergeben sich Wettbewerbsvorteile durch die Verbesserung des Services dank automatisierter Abläufe, was zur Entlastung des Kundendienstes und damit auch zu Kosteneinsparungen führt.

ict



GN-Netcom World Leader in Headsets

GN Netcom

Suprag AG • Friedackerstrasse 14 • CH-8050 Zürich

Tel. +41 (0) 44 317 20 60 • Fax +41 (0) 44 310 20 60 • info@suprag.ch • www.suprag.ch • www.direct.suprag.ch

Profi-Headsets für Fixnet, VoIP, Callcenter, Versicherungen, Banken, Helpdesk, Mobile ...

Talk smart. Go wireless.



Suprag

Telecommunication • Audioconferencing • Voice-Recording