

## Taifun

### Customer Care, Service Management, Provisioning & Billing



Kaum ein Markt entwickelt sich heute so rasant und ist von einem so starken Wettbewerbsdruck betroffen wie die Telekommunikationsbranche. Unternehmen müssen ihre Prozesse im Griff haben, kosteneffizient arbeiten und schnell agieren können, um in diesem Umfeld zu bestehen. Wer als Service Provider an den Marktentwicklungen teilhaben will, braucht ein flexibles, automatisierbares und hochperformantes Business Support System (BSS) wie Taifun. Taifun unterstützt Service Provider in den Bereichen Service Fulfillment und Billing und deckt damit den kompletten kundenseitigen End-zu-End Prozess ab.



Neue Kommunikations- und Informationstechnologien führen nicht nur zu einer riesigen Angebotsvielfalt am Markt, sie verändern auch das Kundenverhalten. Der Kunde ist anspruchsvoller geworden. Service und Kundenbindung spielen heute eine überlebenswichtige Rolle. Mehr Service und attraktivere Angebote bei immer geringeren Margen stellen Anbieter vor immer neue Herausforderungen. Sie müssen nicht nur neue Wege zu ihren Kunden finden, sie benötigen auch eine optimale IT-Unterstützung.

#### Taifun

Taifun ist eine integrierte Software-Lösung für effizientes Service Fulfillment, Service Billing und Customer Care. Anbieter von Telekommunikationsdiensten können damit den kompletten kundenseitigen End-zu-End Prozess abbilden, angefangen vom Angebot und Verkauf ihrer Leistungen und Produkte über die Bereitstellung bis hin zur Kundenrechnung und Übergabe der Abrechnungsdaten an Accountingsysteme oder -dienstleister. Taifun ist so modular aufgebaut, dass es passgenau auf die Bedürfnisse der unterschiedlichsten Betreiber und Geschäftsmodelle zugeschnitten werden kann. Durch die offene und flexible Architektur ist Taifun darüber hinaus für Betreiber unterschiedlichster Grösse und auch im Umfeld neuester Technologien einsetzbar. Dabei garantiert Taifun hohe Transparenz über den ganzen Service Lifecycle. Self Service- und Self Administration Komponenten können optional mit eingebunden werden.

#### Taifun – Service Fulfillment und Billing

Taifun ist ein performantes und flexibles Business Support System für Anbieter von Telecom Dienstleistungen. Im Fulfillment-Bereich ist Taifun das Bindeglied zwischen Auftragsdienst und Servicebereitstellung. Taifun führt die automatisierte Provisionierung der Dienste basierend auf den erfassten Kunden- und Servicedaten aller Vertriebskanäle aus. Die Workflow-unterstützte Auftragsbearbeitung garantiert, dass jeder Kundenwunsch sofort und ohne Unterbrechung umgesetzt wird. Und das nach einem vordefinierten Schema mit gleich bleibend hoher Qualität. Im Billing-Bereich sorgt Taifun für die konvergente Abrechnung der angebotenen Dienste und unterstützt dabei alle Billing-Szenarien wie Direct Billing, Wholesale Billing, White-labeled Billing, Interconnection Billing und Kontrollrechnungen.

Taifun hält die Prozesskosten gering und unterstützt den kundenseitigen Kontakt. Dabei ist Taifun so flexibel, dass schnell auf neue Marktentwicklungen reagiert werden kann. Neue Preismodelle, Produkte und Services unterschiedlichster Quellen können einfach abgebildet werden. Taifun bringt den Service Providern echte Wettbewerbsvorteile.

Taifun wächst mit dem Geschäft und kann im Managed Service (SaaS) Modell, als ASP-Lösung oder als Inhouse-Installation betrieben werden. Taifun ist hochperformant und die offene, nach neuesten Standards entwickelte Architektur garantiert Zukunftssicherheit und Investitionsschutz.

#### Taifun unterstützt die verschiedensten Geschäftsmodelle

**Reseller**, die Telecom Services von einem Carrier einkaufen und an die eigenen Kunden verkaufen, brauchen eine hochautomatisierte und schlanke Lösung, ohne eine eigene kostspielige IT-Infrastruktur betreiben zu müssen. Taifun gibt die Hoheit über die Produkt- und Preisgestaltung und automatisiert das Einrichten und Konfigurieren der Services. Taifun kann als Managed Service im SaaS-Modell betrieben werden – inklusive Billing-Prozess, Rechnungsdruck und -versand. So kann sich der Reseller voll auf seine Kernkompetenzen konzentrieren.

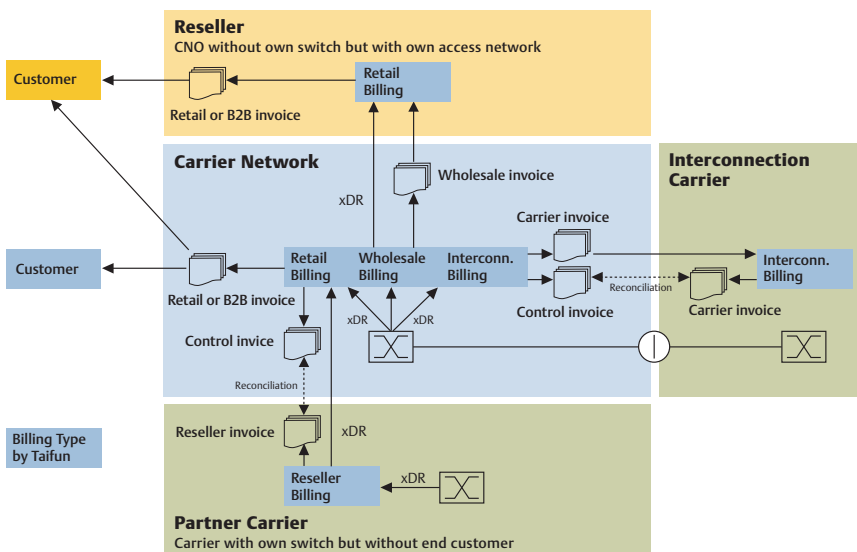
**Netzwerkunabhängige Dienstbetreiber** bieten ihren Kunden innovative Telecom Services über das Internet an. Sie brauchen eine flexible und ausbaufähige Lösung, die eine kurze Time-To-Market garantiert. Dank dem zentralen Produktkatalog kann schnell auf veränderte Marktsituationen reagiert werden. Sobald



neue Produkte spezifiziert sind, kann der Verkaufsprozess starten und es ist sicher- gestellt, dass die Services produziert und verrechnet werden können.

**Zugangs- und Accessnetzbetreiber** bedienen ihre Kunden über eigene Infra- strukturkomponenten. Für umfangreiche Dienstleistungen sind sie zusätzlich auf einen Carrier oder Interkonnektionspartner angewiesen und treten auch als Reseller auf. Dazu braucht es eine integrierte Lösung, die n-Play Produkte aus einem System anbietet und die Produktion der Services steuert und verrechnet. Taifun unterstützt diese Prozesse optimal.

**Carrier** bieten ein grosses Portfolio an Telecom Services über die eigene Infra- struktur an. Sie verkaufen Dienste an Privatkunden (Retail), Geschäftskunden (B2B) und Reseller (Wholesale). Dazu braucht es eine integrierte Lösung, die die vielseitigen Geschäftsmodelle optimal unterstützt. Im Privatkundengeschäft führt die hohe Automatisierung beim Fulfillment und Billing zu tiefen Prozesskosten im Massenge- schäft. Im B2B-Segment ist maximale Flexibilität im Umgang mit den Geschäftskun- den gefragt: bei der Offertenstellung, beim Customer Management, bei der Produk- tion der Services und bei der Abrechnung und Präsentation der Rechnungsdaten.



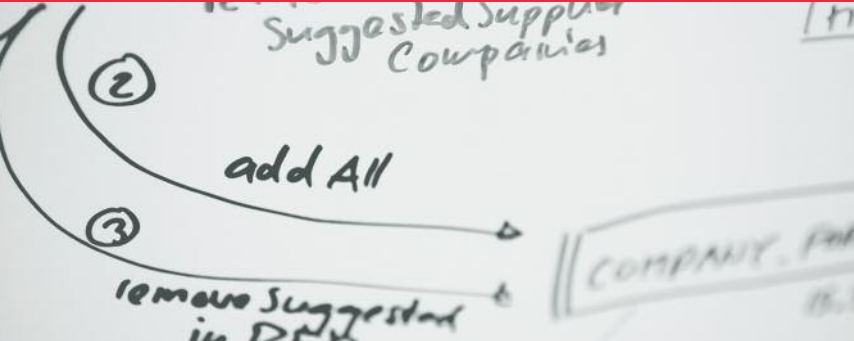
### Taifun Funktionen

- Zentraler Produktkatalog mit kommerzieller und technischer Spezifikation aller Produkte
- Schnittstelle zu CRM-System
- Kunden- und Angebotsverwaltung
- Auftrags- und Vertragsverwaltung
- Inventar- und Lagerverwaltung für kundenseitige Endgeräte
- Workflow-gestützte Service-Provisionierung
- Schnittstelle zur technischen (Netz-)Infrastruktur und externen Systemen
- Abrechnung und Rechnungserstellung für konvergente Services
- Rechnungsarchiv und Schnittstelle zu externem Print-Shop
- Schnittstelle zum Rechnungswesen (Buchhaltung, Controlling) und zur Logistik (Materialwirtschaft)
- Kunden- und Auftragsportal gegenüber Resellern

### Software as a Service

Managed Service oder Software as a Service (SaaS) bedeutet den ortsunabhängigen Zugang zu moderner und leistungsfähiger Hardware samt Softwarelösung und Dienstleistungen mit hoher Datensicherheit und Verfügbarkeit. Der Informatikdienstleister ist für den reibungslosen Betrieb verantwortlich und führt die anfallenden Änderungen durch. Der Zugriff auf die Systeme erfolgt über VPN und präsentiert sich für die Benutzer, wie wenn die Software-Infrastruktur intern betrieben würde.

Ergon bietet als Full-Service-Anbieter Taifun als Managed Service an. Der Kunde kann sich voll auf sein Kerngeschäft konzentrieren und nutzt die gemietete IT-Infrastruktur samt Software Services zu transparenten und monatlich kalkulierbaren Kosten. Dieses Modell ist besonders für Dienstleister mit wenig Infrastruktur und kleinen Margen interessant, zum Beispiel für Switchless Reseller.



### smart people – smart software

Ergon steht für ein hochproduktives Team, bestehend aus hochqualifizierten IT-Spezialisten mit einem ausgeprägten Fokus auf den Kundennutzen. Das Unternehmen ist führend in der Realisierung von herausfordernden Projekten und ein etablierter Anbieter von spezifischen Lösungen im Telekommunikationsumfeld.

Die Abteilung Telecom Solutions fokussiert sich auf Lösungen für Service Provider. Die beiden Produkte Taifun und TelcoBill steuern die End-zu-End Businessprozesse von der Kundenanfrage über das Angebot, die Bestellung, die Produktion und die Inbetriebnahme von Services bis zur Abrechnung auf Papier oder in elektronischer Form. Die ausgewiesenen Ergon-Spezialisten für Service Fulfillment und Billing unterstützen den Kunden bei der durchgängigen Automatisierung dieser Prozesse. Taifun und TelcoBill sind bei nationalen und internationalen Telecom Carriern, Zugangsnetzbetreibern und Resellern sowohl im Privat- wie auch im wachsenden Geschäftskundenbereich (B2B) im Einsatz.

Der Kern des Erfolges ist heute noch der gleiche wie vor fast 25 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

Weitere Informationen unter [www.ergon.ch](http://www.ergon.ch)