

## Litecom AG

### Telefonie für Geschäftskunden muss höchsten Ansprüchen genügen



*«Mit Taifun und TelcoBill haben wir eine ideale Kombination gefunden, die den gesamten End-to-End-Prozess unseren Vorstellungen entsprechend und mit hohem Automatisierungsgrad abdeckt und uns so klare Wettbewerbsvorteile verschafft.»*

Matthias von Arx, Geschäftsführer Litecom

Kommunikation ist ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg. Als Anbieter von qualitativ hochwertigen Telekommunikationsdienstleistungen für Geschäftskunden vertraut Litecom beim Service Fulfilment und Billing auf die Ergon-Lösungen Taifun und TelcoBill. Auf diese Weise erfüllt das Unternehmen die hohen Erwartungen an moderne Telekommunikationslösungen.



Litecom zählt zu den etablierten Anbietern von Telekommunikationsdiensten für Geschäftskunden auf dem Schweizer Markt und ist kompetenter Ansprechpartner in Fragen der Sprach-, Bild- und Datenübertragung über Hochleistungsnetzwerke. Betreibern von Breitbandnetzen stellt das Unternehmen als Wholesale-Anbieter seine Telefonieinfrastruktur unter der Bezeichnung Litephone als Service zur Verfügung. Die Abläufe und Prozesse dieser Lösung werden durch Taifun und TelcoBill von Ergon gesteuert.

Eine starke Vernetzung ist in der Telekommunikationsindustrie von zentraler Bedeutung. Die Litecom AG mit Sitz in Aarau wurde 2005 von der AEW Energie AG, den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich, der Elektrizitätswerk des Kantons Schaffhausen AG, der Elektrizitätswerk des Kantons Thurgau AG, der St. Gallisch-Appenzelische Kraftwerke AG und der Nordostschweizerische Kraftwerke AG (NOK) für die Kooperation beim Erbringen von Telekommunikationsdiensten gegründet. Litecom ist für sämtliche Telekommunikationskunden der gemeinsame Ansprechpartner. Zum Kundenkreis zählen grössere und mittlere Firmen sowie Hochschulen, Verwaltungsstellen, Polizeikorps, Telekommunikationsdienstleister und Elektrizitätsversorger.

Zu den Angeboten von Litecom zählt unter anderem der First-Line-Telefonieservice Litephone, der sich als vollwertiger Ersatz eines bestehenden Festnetzanschlusses eignet. Um den Anforderungen der anspruchsvollen Geschäftskunden an einen qualitativ erstklassigen Telefonedienst gerecht zu werden, wickelt Litecom den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess – von der Auftragsverwaltung über die Provisionierung bis zur Verrechnung – mit Taifun ab. Für Rechnungs-Management, -Präsentation und -Analyse kommt ausserdem TelcoBill zum Einsatz.

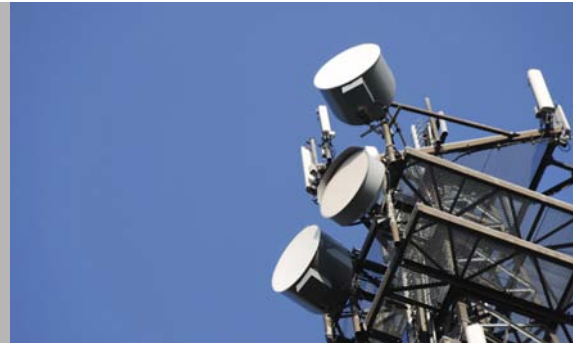
#### Wholesale

Litephone richtet sich als Wholesale-Angebot an Breitbandnetzbetreiber. Diese können ihre Kunden- und Auftragsdaten via Wholesale-Portal direkt erfassen und so den von Litecom verwalteten Fulfillment Prozess anstossen. Litecom übernimmt die technische Bereitsstellung des Telefoneservices und garantiert alle regulatorischen Anforderungen. Zur Verrechnung stellt Litecom den Resellern bepreiste oder unbepreiste CDRs (Call Detail Records) zur Verfügung und ermöglicht ihnen so eine flexible Preisgestaltung.

#### Qualität der Dienstleistung entscheidet über Erfolg oder Misserfolg

In einem stark umkämpften Markt wie der Telekommunikation entscheidet die Qualität der angebotenen Dienstleistungen oftmals über Erfolg oder Misserfolg. Beim Aufbau einer eigenen Telefonieplattform stand für Litecom deshalb im Vordergrund, seinen Kunden eine Infrastruktur anbieten zu können, die über dem Durchschnitt liegt. «In diesem Markt herrscht ein Verdrängungswettbewerb», sagt dazu Matthias von Arx, Geschäftsführer von Litecom. «Als Wholesale-Anbieter suchten wir bei Umsetzung unseres Litephone-Projektes deshalb nach Partnern, die unseren Anforderungen bezüglich Qualität vollumfänglich gerecht werden konnten und viel Know-how im Telekommunikationsumfeld mitbrachten.»

Mit Ergon wurde einer dieser Partner gefunden und damit beauftragt, das gesamte Service Fulfillment und Billing für Litecom zu realisieren. «Wir haben sehr schnell gemerkt, dass die Mitarbeiter von Ergon die notwendige Erfahrung und das fach-



liche Wissen mitbringen, um dieses Projekt erfolgreich und unseren Wünschen entsprechend umzusetzen», erinnert sich Matthias von Arx an die ersten Begegnungen. «Weitere wichtige Kriterien beim Entscheid zu Gunsten von Ergon waren zum einen, dass wir die Zusammenarbeit mit einem Schweizer Unternehmen der Variante mit einem ausländischen vorzogen sowie der Umstand, dass die Vertragsverhandlungen mit Ergon sehr schlank und konstruktiv über die Bühne gegangen sind.»

### Paralleler Aufbau und Implementation

Bei der Implementierung von Taifun und TelcoBill hat Ergon sehr eng mit dem Lieferanten der Telefonieplattform, die aus zeitlichen Gründen parallel dazu aufgebaut wurde, zusammengearbeitet – so konnten die Termine eingehalten werden. Nachdem die Infrastruktur betriebsbereit und die von Litecom definierten Workflows in Taifun hinterlegt waren, wurde der Testbetrieb – zunächst intern, dann schon bald mit Pilotkunden – aufgenommen und die gesamte Installation auf Herz und Nieren geprüft. Nachdem sämtliche Tests zur vollen Zufriedenheit aller Beteiligten abgeschlossen waren, konnte die Anlage in den produktiven Betrieb übergehen.

### Web-Portal für die Kunden als Herzstück

Besondere Erwähnung verdient in diesem Zusammenhang das Taifun Web-Portal. Über dieses Portal werden die Kunden von Litecom in den End-to-End-Prozess integriert, zudem vereinigt es Aspekte von Customer Self Care und Electronic Bill Presentment (EBP). So können Aufträge unkompliziert über das Portal erfasst werden. Während des Service Fulfilment-Prozesses wird der Kunde über den aktuellen Status der Bereitstellung seines Services informiert. Ist der Service erst einmal in Betrieb, werden laufend Qualitäts- und Leistungsdaten online bereitgestellt. Und schliesslich werden dem Kunden die Rechnungen der konvergenten Services als Ergänzung zur Papierrechnung über das Web-Portal elektronisch zur Verfügung gestellt.

Seit der Einführung im Sommer 2007 decken Taifun und TelcoBill den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess für Litecom umfassend ab. Durch im System integrierte Service Management-Funktionalitäten kann die Verwaltung von Kunden, Angeboten, Verträgen und Aufträgen wunschgemäss und effizient abgewickelt werden. Dank der Lösung von Ergon kann Litecom sämtliche Abläufe, die zur Bereitstellung einer bestimmten Dienstleistung notwendig sind, einfach abwickeln, eine hohe Service-Qualität garantieren und potenzielle Fehlerquellen einfach eliminieren. Die Litecom-Kunden ihrerseits haben den Vorteil einer raschen und kompetenten Betreuung, weil sämtliche relevanten Informationen in Taifun und Telco-Bill zusammenlaufen.

### Ziele

Erklärtes Ziel von Litecom war eine Lösung, die fähig ist, den kundenseitigen Geschäftsprozess umfassend abzubilden und die hohen Anforderungen bezüglich Kunden-, Angebots-, Vertrags-, und Auftragsverwaltung abzudecken. Das fängt an beim kundenspezifischen Angebot und endet bei der Bereitstellung der benötigten Daten zur Fakturierung der erbrachten Services.

### Lösung

Mit Taifun und TelcoBill konnten die anvisierten Ziele vollumfänglich erreicht werden. Die System-Suite deckt die Prozesse und Abläufe den Ansprüchen von Litecom entsprechend ab. Durch die Anbindung an das Taifun Web-Portal erhalten Wholesale-Kunden auf benutzerfreundliche Weise Zugriff auf die für sie relevanten Informationen und können ihre Aufträge effizient abwickeln.



*«Wir haben uns für Taifun und TelcoBill entschieden, weil uns die Erfahrung und die fachliche Kompetenz der Ergon-Mitarbeiter im Telekommunikationsbereich ausgesprochen überzeugt hat und sehr wertvoll bei der Realisierung dieses Projektes war.»*

Matthias von Arx, Geschäftsführer Litecom



### smart people – smart software

Ergon steht für ein hochproduktives Team, bestehend aus hoch qualifizierten IT-Spezialisten mit einem ausgeprägten Fokus auf den Kundennutzen. Das Unternehmen ist führend in der Realisierung von herausfordernden Projekten und 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 elektronisch. Die ausgewiesenen Ergon-Spezialisten für Service Fulfilment und Billing unterstützen den Kunden bei der durchgängigen Automatisierung dieser Prozesse. Taifun und TelcoBill sind bei nationalen und internationalen Telecom Carriern, Zugangsnetzbetreibern und Switchless Resellern sowohl im Privat- wie auch im wachsenden Geschäftskundenbereich (B2B) im Einsatz.

Der Kern des Erfolges ist heute noch der gleiche wie vor über 20 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

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