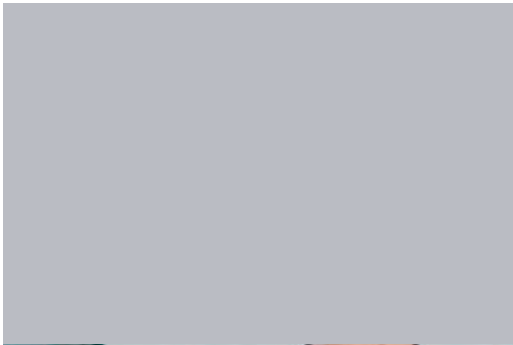


Versatel AG

TelcoBill bei Versatel – eine Erfolgsgeschichte mit Fortsetzung



«Einer der wichtigsten Gründe für unsere erfolgreiche Partnerschaft besteht darin, dass Ergon stets kundenorientiert und flexibel auf unsere Wünsche eingeht und bei der weiteren Entwicklung von TelcoBill unsere spezifischen Bedürfnisse berücksichtigt.»

Nikolai Ryll, Teamleiter BSS Solutions Online, Versatel AG

Der deutsche Telekommunikationsanbieter Versatel ist ein TelcoBill-Kunde der ersten Stunde. Seit der Übernahme von Tesion hat sich die von Ergon entwickelte Lösung für Bill Presentment, Bill Analysis und Cost Management kontinuierlich in der ganzen Versatel-Gruppe ausgebreitet. Aus einem ersten Projekt hat sich eine langjährige und erfolgreiche Geschäftspartnerschaft entwickelt, von der beide Seiten profitieren.



TelcoBill versetzt Versatel in die Lage, seinen Kunden ein umfangreiches Dienstleistungsangebot einfach über das Internet zur Verfügung zu stellen und ihnen so einen Mehrwert zu liefern. Die Lösung umfasst Rechnungspräsentation, Echtzeit-Rechnungsanalyse sowie Kostenverwaltung für konvergente Service-Abrechnungen. Die durch TelcoBill erzielte Service-Optimierung in Kombination mit Kosteneinsparungen bei der Rechnungsproduktion sowie der Entlastung des Kundendienstes schaffen klare Wettbewerbsvorteile für Versatel.

Anforderungen

Versatel war auf der Suche nach einem konzernweiten Standard für Bill Presentment, Bill Analysis und Cost Management für das Geschäftskundensegment, um Synergien zu nutzen und Abläufe innerhalb der Gruppe zu optimieren. Obwohl Versatel in den meisten Fällen auf Eigenentwicklungen vertraut, hat sich TelcoBill nach gründlicher Analyse als die beste Lösung für die Bedürfnisse von Versatel herausgestellt, die alle Anforderungen erfüllt.

Ziele

Abgesehen von der Vereinheitlichung innerhalb der gesamten Versatel-Gruppe, sollte mit der neuen Software-Lösung der Rechnungsverkehr für die Kunden merklich vereinfacht werden. Durch zusätzliche Dienstleistungen wurde ausserdem eine weitere Erhöhung der Service-Qualität angestrebt. Parallel dazu wurde das Ziel verfolgt, den eigenen Aufwand nach Möglichkeit zu reduzieren.

Gemessen am Umsatz ist Versatel der drittgrösste alternative infrastrukturbasierte Anbieter von Sprach-, Internet- und Datendiensten für Privat- und Geschäftskunden auf dem deutschen Markt. Das Telekommunikationsunternehmen verfolgt das Ziel, seinen Kunden den bestmöglichen Service zu bieten – mit bedarfsgerechten Lösungen, leistungsstarken Produkten und einem fairen Preis. Im Geschäftsjahr 2010 betrug der Gesamtumsatz 725 Millionen Euro. Das bundesweite Glasfasernetz weist eine Länge von mehr als 45'000 Kilometern auf und allein in 32 der 50 grössten Städte ist Versatel mit eigener Netzinfrastruktur vor Ort.

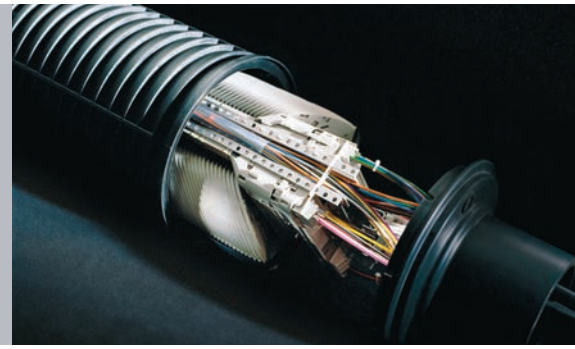
Immer auf dem neusten Stand

Versatel und Ergon verbindet eine langjährige und konstante Partnerschaft. Schon um die Jahrtausendwende war Tesion, die später von Versatel übernommen wurde, der erste TelcoBill-Kunde von Ergon. Nach erfolgter Übernahme war TelcoBill zunächst weiterhin nur bei der ehemaligen Tesion im Einsatz. Obwohl Versatel in der Regel sehr stark auf Eigenentwicklungen setzt, kamen die Verantwortlichen nach einer sorgfältigen Analyse zum Schluss, dass es sich bei TelcoBill um die ideale Lösung für sämtliche Gesellschaften im Geschäftskundensegment handelt. Aus diesem Grund wurde die konzernweite Einführung beschlossen.

Mit TelcoBill konnte Versatel den kompletten kundenseitigen Rechnungsverkehr stark vereinfachen und gleichzeitig die Effizienz steigern. Als Ergon den Nachfolger TelcoBill 3 entwickelt hatte, hat sich Versatel für die Migration auf die neue Plattform entschieden. «Nachdem wir in der Vergangenheit so positive Erfahrungen sowohl mit dem Produkt als auch mit den engagierten Mitarbeitenden von Ergon gemacht hatten, ist uns die Entscheidung für den Wechsel nicht schwer gefallen», erklärt Nikolai Ryll, Teamleiter BSS Solutions Online bei Versatel. «TelcoBill wurde an unsere bestehenden Schnittstellen angepasst, ohne dass wir irgendwelche Veränderungen vornehmen mussten. Die Migration ging reibungslos über die Bühne und wir konnten im geplanten Zeitrahmen live gehen und alle Kunden übernehmen.»

Rechnungsstrukturen passen sich den Kunden an

TelcoBill besteht aus drei zentralen Elementen: Mit Bill Presentment hat Versatel die Möglichkeit, als Ergänzung oder als Ersatz einer klassischen Papierrechnung, eine konvergente Service-Abrechnung online darzustellen. Das gibt den Kunden ein benutzerfreundliches Werkzeug an die Hand, welches für jeden Abrechnungszeitraum detaillierte Informationen liefert und einen exakten Überblick über die Service-Nutzung verschafft.



Noch einen Schritt weiter geht Bill Analysis. Während beim Bill Presentment die einzelne Rechnung im Mittelpunkt steht, werden bei Bill Analysis die vorhandenen Grenzen zwischen Rechnungen aufgelöst und die Daten nach Kundenbedürfnissen individuell neu zusammengefasst. Auf diese Weise können auch Rechnungen von verschiedenen Systemen gemeinsam unter einer Oberfläche analysiert werden.

Mit Cost Management schliesslich ist der Kunde von Versatel in der Lage, Rechnungen und Service-Kosten zu verwalten – und das basierend auf seiner Firmenstruktur. Er kann seine Kostenstellen selber verwalten und die Service-Kosten automatisch verteilen lassen. Jedes Element der Rechnung kann mit eigenen Informationen angereichert werden, z.B. zur Klassifikation privater Gespräche, Ausgabenlimiten nach Mitarbeiterkategorie und anderes. Versatel profitiert davon, dass die Kunden selbst eine individualisierte Rechnung erstellen, statt dies vom Anbieter zu erwarten.

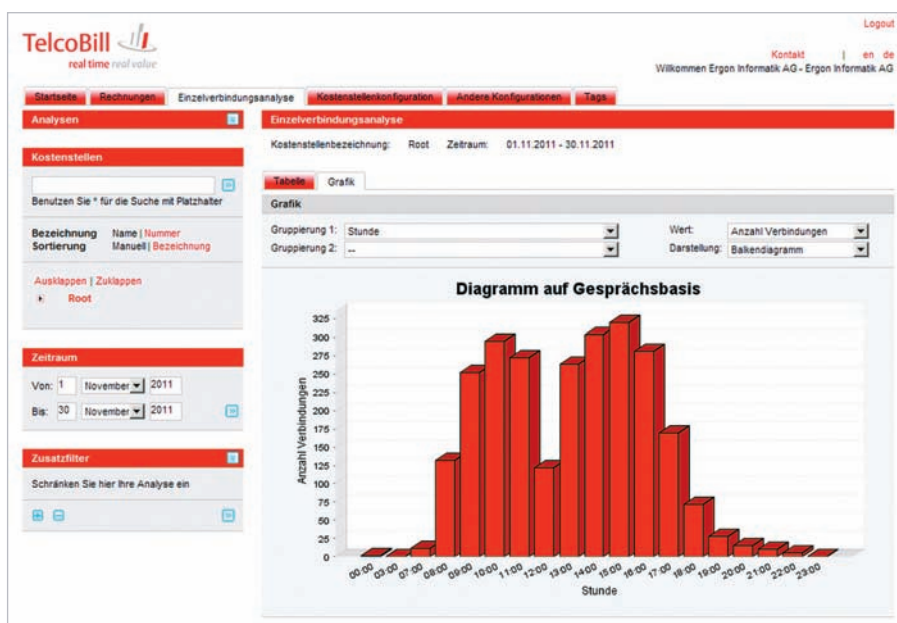
TelcoBill übernimmt integrierende Funktion

Die neueste Version von TelcoBill erfüllt mit der Integration aller Dienste die Bedürfnisse der Kunden optimal. Die hohe Flexibilität der von Ergon entwickelten Softwarelösung sorgt zudem dafür, dass sich Versatel jederzeit weitere Möglichkeiten – wie zum Beispiel die aggregierte Darstellung von getrennten Rechnungsströmen – erschliessen kann. Der Aspekt der Integration hat für Versatel eine zentrale Bedeutung: Weil die Gruppe durch diverse Zukäufe sehr schnell gewachsen ist, mussten Daten aus den unterschiedlichsten Systemen unter einen Hut gebracht werden. Für TelcoBill ist das keine Hürde und so kann Versatel problemlos eine übergreifende Rechnungsansicht erzeugen.

«Einer der Hauptgründe für den Umstieg auf TelcoBill 3 war die Möglichkeit mit der neuen Version die grossen Datenmengen unserer Reseller in einer Session zu verarbeiten und das klappt wunderbar», sagt ein zufriedener Nikolai Ryll. «Von den Kunden haben wir keinerlei negative Rückmeldungen erhalten. Das ist immer der beste Beweis, dass alles einwandfrei funktioniert.»

Lösung

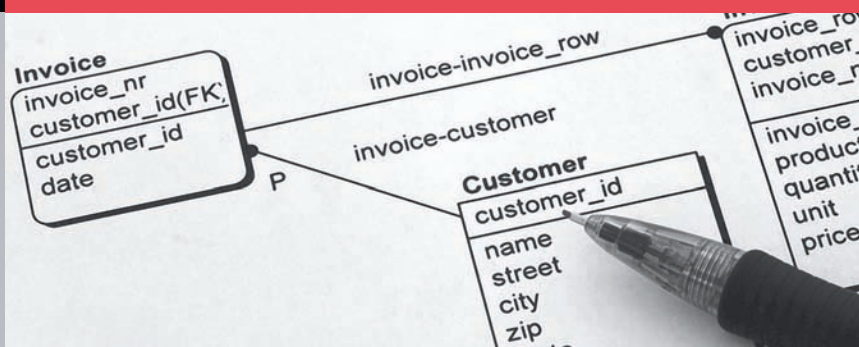
Mit TelcoBill von Ergon bietet Versatel seinen anspruchsvollen Geschäftskunden Service-Qualität auf höchstem Niveau. Den Kunden stehen Rechnungspräsentation, Rechnungsanalyse in Echtzeit sowie Kostenverwaltung für konvergente Service-Abrechnungen direkt und bequem über das Internet zur Verfügung – ein echter Mehrwert. Und Versatel konnte dabei erst noch die Effizienz steigern sowie die Kosten senken.





«Dass Ergon gleichzeitig Hersteller und Integrator von TelcoBill ist, erhöht die Flexibilität dieser Lösung erheblich. Unterstützt wird dies zusätzlich durch den modularen Aufbau von TelcoBill, der beliebige Schnittstellen zulässt.»

Nikolai Ryll, Teamleiter BSS Solutions Online, Versatel AG



smart people – smart software

Ergon steht für exzellente IT-Spezialisten mit ausgeprägtem Fokus auf den Kundennutzen. Das Unternehmen ist führend in der Realisierung von massgeschneiderten Anwendungen und ein etablierter Hersteller von Softwareprodukten. Lösungen von Ergon bringen den Kunden echte Wettbewerbsvorteile.

Mit konsequenter Orientierung am Markt und der Nähe zu Wissenschaft und Forschung antizipiert Ergon neuste Trends und setzt sie mit technologischer Kreativität kompetent um. Zufriedene Kunden und zufriedene Mitarbeitende sind der Kern des Erfolgs.

2010 erzielte Ergon einen Umsatz von CHF 27.1 Millionen und beschäftigte per 30. Juni 2011 139 Mitarbeitende. Ergon ist Gewinnerin des SwissICT Award 2008 in der Kategorie Champion und des Prix Egalité 2011 in der Kategorie KMU.

Weitere Informationen unter www.ergon.ch