



«Unsere Erwartungen an dieses strategische Projekt? Die Benutzeranforderungen waren ohne Kompromisse umzusetzen. Wir wollten die operative Verantwortung selbst übernehmen, um sicher zu gehen, dass der SOLPA-Kunde auch den Service erhält, den er angefragt, offeriert erhalten und bestellt hat.»

*Rudolf Rügger,
IT-Projektleiter, SOLPA AG*

SOLPA: Customer Care & Billing mit Taifun von Ergon

Taifun, die modulare Customer Care & Billing Suite von Ergon, wurde für das Kundenmanagement innovativer Telecom-Provider entwickelt. Bei SOLPA AG ermöglicht die Suite den Anschluss an die Zukunft der elektronischen Sprach- und Datenkommunikation.

SOLPA AG, eine Tochterunternehmung der B.Com Holding AG, entwickelt und betreibt mit rund 100 Mitarbeitenden hochstehende IP-basierte Telekommunikations-, Security- und Voice-Dienstleistungen für Geschäftskunden. Als innovatives Unternehmen mit den Standorten Zürich, Bern und Genf ist SOLPA der richtige Partner in sämtlichen Belangen der Sprach- und Datenkommunikation.

SOLPA steht für «Solution Partner» und für einen hohen Anspruch an modular aufgebaute Services, welche massgeschneiderte Kundenlösungen garantieren. Die in der Vergangenheit eingesetzten CRM- und Billing-Systeme konnten mit der Evolution nicht mehr Schritt halten und mussten abgelöst werden. Ebenso waren die wiederkehrenden Betriebskosten der eingesetzten Applikationen zu hoch. Eine einheitliche, flexible und auf die Zukunft hin offene Plattform war gefragt, um sich mit den angestrebten VoIP-Services als Marktführer zu positionieren.

Ergon hat Taifun aufgrund konkreter Kundenanforderungen entwickelt. Die Suite steht seit Jahren bei Telecom-Providern im In- und Ausland im produktiven Einsatz. Die Funktionalität der Module wird den stetig ändernden Anforderungen entsprechend fortlaufend entwickelt, was allen aktuellen Benutzern wieder zugute kommt. Jedes Modul kann gemäss den kundenspezifischen Anforderungen parametrisiert, angepasst oder erweitert werden. Die umfassende Basis-Funktionalität der Taifun-Suite reduziert den Schnittstellen-Aufwand auf ein Minimum.

Neben diesen technologischen Aspekten und den sehr positiven Rückmeldungen aus der Praxis begünstigten ein attraktives Finanzierungsmodell sowie die nahe verwandten Unternehmenskulturen den Entscheid von SOLPA zugunsten von Taifun bzw. der Zusammenarbeit mit Ergon.

«Da zogen nun wirklich alle am selben Strick. Die unkomplizierte und zielorientierte Partnerschaft von SOLPA und Ergon, kurze Kommunikationswege sowie höchste Professionalität führten in minimalster Zeit zur angestrebten Lösung.»

*Rudolf Rüeegger,
IT-Projektleiter, SOLPA AG*

Vorgehen und Realisation

«Unsere Erwartungen an dieses strategische Projekt? Die Benutzeranforderungen waren ohne Kompromisse umzusetzen. Wir wollten die operative Verantwortung selbst übernehmen, um sicher zu gehen, dass der SOLPA-Kunde auch den Service erhält, den er angefragt, offeriert erhalten und bestellt hat», bringt Rudolf Rüeegger, IT-Projektleiter bei SOLPA, die Vorgaben auf den Punkt.

Der durchgängige End2End-Hauptprozess von der Offerte bis zur Verrechnung sowie mehrere darin eingebettete produktspezifische Teilprozesse wurden modelliert. Diese werden mit der Taifun Workflow-Engine gesteuert, so zum Beispiel die Neuschaltung eines Telefonanschlusses von der Erfassung der Kundendaten bis zur technischen Freischaltung auf dem Switch von SOLPA. Taifun erzeugt die notwendigen Kundendokumente (Offerten, Verträge, Rechnungen) direkt aus dem Workflow. Die Abrechnungsprozesse sind nahtlos ins Finanzmanagement von SOLPA integriert.

Die Vision von durchgängigen End2End-Businessprozessen konnte mit vergleichsweise wenigen klaren System-Schnittstellen innert vier Monaten pro Phase «on time» und «within budget» vollständig umgesetzt werden.

Mit Taifun verfügt SOLPA heute über ein automatisiertes Offer/Order/Contract-Management mit durchgängigem Provisioning, welches sich nahtlos in die existierende System-Architektur nach dem firmeneigenen OSS/SSS/BSS-Konzept einfügt. Das web-basierte «Customer Self Care»-Modul entlastet den SOLPA-Service Desk und verbessert die Kundenkommunikation deutlich.

«Die Lösung ist aus unserer Funktion als Voice Carrier heraus entstanden. Dabei war uns als innovativem Anbieter die äusserst kurze Entwicklungszeit und der permanente Abgleich mit parallel laufenden Aktivitäten der umliegenden IT-Systeme innerhalb SOLPA besonders wichtig», beschreibt Projektleiter Rudolf Rüeegger Vorgehen und Realisation.

Zukunftssichere und portable Software-Architektur

- Die Lösung basiert ausschliesslich auf offenen Technologien und Industrie-Standards
- Den Ablauf der Presales-, Fulfillment- und Billing-Prozesse steuert eine Workflow-Engine
- Serverprozesse laufen in einer standardisierten, portablen und offenen J2EE-Umgebung ab
- Alle persistenten Daten werden in einer SQL-Datenbank verwaltet und sind auch für Ad-hoc-Abfragen leicht zugänglich
- Moderne 3-tier-Architektur mit Thin-Clients (Java und HTML); Business-Logik und Darstellungsschicht sind strikte getrennt
- Die Lösung ist auf einfache und hohe Skalierbarkeit ausgelegt



ZIELE

- Reduktion der wiederkehrenden Betriebskosten
- Rationalisierung der Produktionsabläufe
- Weiterentwicklung der firmenweiten IT-Plattform zwecks vollständiger Automatisierung des End2End-Prozesses für mass-customized Services
- Realisation in zwei Phasen (2003/2004)



ANFORDERUNGEN

- End2End-Billing-Prozess
- Steuerung der Offer-, Contract- und Order-Prozesse
- Schnittstellen zu umliegenden Systemen wie Switch, technischem Inventar, Service Inventar, Finanzmanagementsystem, BAKOM und Swisscom, eigenen Resellern etc.
- Web-basiertes Customer Self Care & Provisioning



LÖSUNG

- Umsetzung aller Billing-Prozesse von den Rohdaten bis zur Rechnungstellung
- Durchgängig automatisiertes Offer/Order/Contract-Management mittels Workflow-Engine
- Integration in die existierende und zu erweiternde System-Architektur nach eigenem OSS/SSS/BSS-Konzept
- Umsetzung sämtlicher Full Service-Produkte, Self Care- & Provisioning-Prozesse

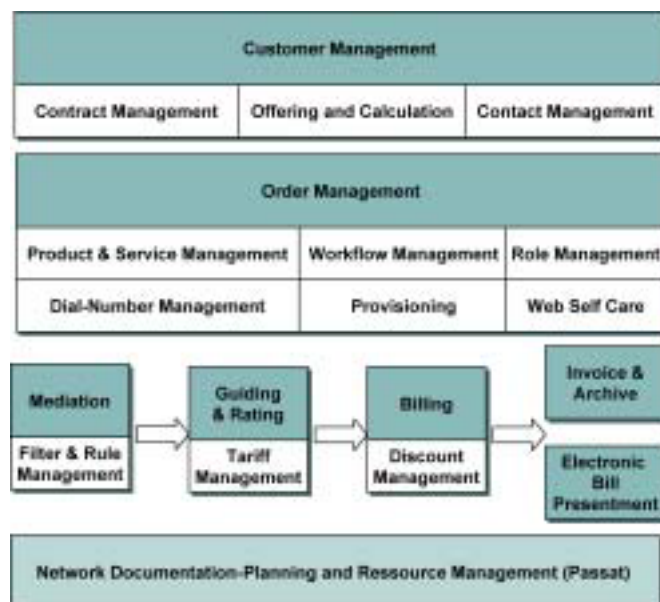
Ausgangslage und Ziele

Die neue Applikation muss alle Geschäftsfälle des Presale und Billing abdecken, aber ebenso die technischen und organisatorischen Strukturen innerhalb von SOLPA unterstützen.

Bei der Integration der Lösung in die bestehende Umgebung war ein Vorgehen in zwei Phasen geplant. Zum einen sollten die Produktionsabläufe mittels Redesign und einem integrativen, kundenfreundlichen Order Management- und Billing-System vereinfacht und optimiert werden. Danach mussten gemäß Konzept von SOLPA alle relevanten innerbetrieblichen Prozesse vollständig automatisiert und die firmenweite IT-Plattform und Systemarchitektur in Richtung eines umfassenden Offer-, Contract- und Order-Managements weiterentwickelt werden, um der erwarteten, rasch wachsenden Nachfrage nach VoIP-Dienstleistungen zu genügen. Dazu gehören die Erzeugung von Offerten und Vertragsdokumenten sowie das Abarbeiten des Auftragsprozesses zur Erbringung der produktiven Services und deren Verrechnung.

Lösung

Taifun von Ergon beinhaltet als modulare Customer Care- und Billing-Suite vielseitigste Funktionalitäten für das Kundenmanagement moderner Telecom-Provider. Die flexible, workflow-unterstützte Kunden- und Auftragsverwaltung ermöglicht das reibungslose Zusammenspiel der verschiedenen Benutzergruppen aus Sales, Order Desk, Service Desk, Product Management, Billing und IT. So behält der Telecom-Provider auch komplexe Auftragsverhältnisse jederzeit im Griff. Der von SOLPA verfolgte «Out of the Box»-Ansatz heisst Standardisieren und Automatisieren von Dienstleistungsprodukten. Er wurde dank Taifun voll umgesetzt.



«Die Lösung ist aus unserer Funktion als Voice Carrier heraus entstanden. Dabei war uns als innovativem Anbieter die äusserst kurze Entwicklungszeit und der permanente Abgleich mit parallel laufenden Aktivitäten der umliegenden IT-Systeme innerhalb SOLPA besonders wichtig.»

*Rudolf Rügger,
IT-Projektleiter, SOLPA AG*

Innovative Lösungen aus einer Hand

«Da zogen nun wirklich alle am selben Strick», so Rudolf Rüeggers Fazit. «Die unkomplizierte und zielorientierte Partnerschaft von SOLPA und Ergon, kurze Kommunikationswege sowie höchste Professionalität führten in minimalster Zeit zur angestrebten Lösung.»

Ergon hat sich in den letzten 20 Jahren mit dem Design, der Entwicklung und der Integration von Software-Systemen auf der Basis offener Standards und Technologien einen Namen gemacht und sich als innovativer Partner für Individualsoftware etabliert.

Seit 1989 realisiert das Unternehmen umfassende Systeme für den gesamten End2End-Prozess von Telco-Providern, z.B. das Enterprise Wide Order Management System für die Telecom Services von UBS, oder ab 1997 für die Swisscom-Töchter Tesion, Estel, Swisscom Italy und UTA deren Customer Care und Billing System. Heute vertrauen auch AugustaKom, meinecom und Connect auf diese Lösung.

Die 65 hochqualifizierten MitarbeiterInnen sind u. a. als Java-Kompetenzzentrum schweizweit massgebend. Dank konsequenter Orientierung am Markt und unmittelbarer Nähe zu Wissenschaft und Forschung ist Ergon «in touch» mit neuesten Trends.

Und so schafft Ergon seit 20 Jahren nachhaltigen Mehrwert für Auftraggeber wie SBB, Roche, Novartis, Credit Suisse, UBS AG, VP Bank, Liechtensteinische Landesbank, Finnova, Rahn & Bodmer, Coop, Rentenanstalt/Swiss Life, Sunrise, Swisscom IT Services AG, Swiss Re, MeteoSchweiz, BTL Logistics, oder eben: SOLPA AG.



**smart people
smart software**

