

## mobilezone com

Dank «Software as a Service» auf die Kernkompetenzen fokussieren



*«Taifun erfüllt alle unsere Erwartungen an das Service Fulfillment und Billing. So können zum Beispiel neue Preis- und Geschäftsmodelle jederzeit sehr schnell und flexibel integriert werden – das ist für uns von unschätzbarem Wert und verschafft uns einen Wettbewerbsvorteil.»*

Oliver Bachmann, Head of Service Providing bei mobilezone com

Die Kunden von mobilezone com fordern überdurchschnittliche Service-Qualität – bedürfnisorientiert, zuverlässig und zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit dem flexiblen, automatisierbaren und hochperformanten Business Support System Taifun von Ergon erfüllt das Unternehmen die hohen Erwartungen an moderne Telekommunikationslösungen und verschafft sich auf diese Weise klare Wettbewerbsvorteile.



mobilezone com ist ein bekannter Anbieter von qualitativ hochwertigen Telekommunikationsdienstleistungen für das Schweizer Festnetz. Um die Ansprüche der Kundschaft jederzeit optimal zu erfüllen, fokussiert sich das Unternehmen auf seine Kernkompetenzen und arbeitet auf verschiedenen Gebieten mit externen Spezialisten zusammen. Beim Service Fulfillment und Billing vertraut mobilezone com auf die integrierte Software-Lösung Taifun von Ergon.

#### Anforderungen

Der Telekommunikationsdienstleister mobilezone com suchte einen zuverlässigen und erfahrenen Partner für das ganze Service Fulfillment und Billing. Angestrebt wurde eine Lösung, die möglichst viele Arbeitsschritte und Prozesse automatisiert abwickelt und manuelle Eingriffe auf ein Minimum reduziert. Zusätzliche Voraussetzung war ein Betrieb im SaaS-Modell mit hoher Datensicherheit und Verfügbarkeit.

#### Ziele

Das Ziel von mobilezone com war eine im SaaS-Modell betriebene Software-Lösung, die in der Lage ist, den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess möglichst umfassend abzubilden – von der Kunden- und Angebotsüber die Auftragsverwaltung bis zur Bereitstellung der benötigten Daten zur Verrechnung der erbrachten Dienstleistungen an den jeweiligen Kunden.

mobilezone ist als unabhängiger Telekomspezialist für Mobil- und Festnetztelefonie in der Schweiz tätig. 1999 gegründet, ist das Unternehmen heute mit über 130 Verkaufsstellen in sämtlichen grösseren Schweizer Ortschaften und Einkaufszentren als neutraler Anbieter tätig. Der gesamte Festnetzbereich wird von der Gesellschaft mobilezone com als Reseller abgedeckt und bietet seinen Kunden ein globales, qualitativ hochstehendes Netz mit optimaler Sprach- und Verbindungsqualität für nationale und internationale Verbindungen.

Gerade in der Telekommunikationsbranche ist der Wettbewerbsdruck enorm – die Qualität der angebotenen Dienstleistungen ist deshalb von zentraler Bedeutung für den Geschäftserfolg. Kunden werden immer anspruchsvoller, und nur wer ihnen einen erstklassigen Service zu fairen Preisen bietet, kann sie nachhaltig an sich binden und langfristig am Markt bestehen.

Um dies zu erreichen, müssen Anbieter wie mobilezone com ihre Prozesse jederzeit voll im Griff haben, kosteneffizient arbeiten und schnell auf veränderte Bedingungen reagieren können. Die Verantwortlichen bei mobilezone com wissen das sehr genau und haben ihre Strukturen umfassend darauf ausgerichtet. «Mit qualitativ überdurchschnittlichen Angeboten zu moderaten Preisen sind wir in der Lage, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen oder – noch besser – gar zu übertreffen», sagt Oliver Bachmann, Head of Service Providing bei mobilezone com.

#### Intensive Zusammenarbeit mit Externen

Die Philosophie von mobilezone com ist so einfach wie einleuchtend: sich auf die eigenen Kernkompetenzen konzentrieren! «Im Klartext bedeutet dies, dass wir nichts anfassen, was andere besser können», erläutert Oliver Bachmann. «So war es für uns von allem Anfang an klar, dass es keinen Sinn macht, eine eigene Telefonieinfrastruktur aufzubauen. Deshalb arbeiten wir seit einigen Jahren erfolgreich mit Colt zusammen und beziehen die benötigten Netzkapazitäten dort.»

Gleiches gilt für die Bereiche Service Fulfillment und Billing. mobilezone com hat sich nach der Möglichkeit umgesehen, diese Dienstleistung im SaaS-Modell zu beziehen. Bei der Evaluation wurden vier mögliche Kandidaten genauer unter die Lupe genommen. Dank einer persönlichen Empfehlung sind die Zuständigen von mobilezone com dabei auch auf Ergon aufmerksam geworden.



«Ergon hat das Rennen gemacht, weil uns das Engagement der Mitarbeitenden sowie die Fachkompetenz und die Erfahrung auf diesem Gebiet überzeugt haben», begründet Oliver Bachmann den Zuschlag für die Software-Schmiede aus Zürich. «Hinzu kommt, dass Taifun eine sehr ausgereifte Lösung ist, die uns bei der Entwicklung und Gestaltung von individualisierten Preisplänen sehr viele Freiheiten lässt.»

### Taifun as a Service

Nach dem Entscheid zugunsten von Ergon ging es Schlag auf Schlag. Die gesamte Implementierung von Taifun erfolgte im Sinne eines iterativen Prozesses in enger und partnerschaftlicher Zusammenarbeit zwischen mobilezone com, Colt und Ergon. «Wir standen unter ziemlichem Zeitdruck, weil wir das alte System möglichst rasch ablösen wollten», blickt Oliver Bachmann zurück. «Weil alle am gleichen Strick gezogen haben und ihr persönliches Engagement einbrachten, haben wir im Rekordtempo das gemeinsame Ziel erreicht.» Nach einigen Testläufen erfolgte bereits drei Monate nach dem Startschuss der erste Rechnungslauf – er ging reibungslos und erfolgreich über die Bühne.

Seit der Einführung betreibt Ergon das ganze Service Fulfillment und Billing im SaaS-Modell für mobilezone com. Dabei bildet Taifun als zentrale Schlüsselapplikation den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess umfassend ab: vom Verkauf über die Aktivierung bis zur Verrechnung der vom Kunden gewünschten Dienstleistungen inklusive Druck und Versand der Kundenrechnungen. Durch im System integrierte Service-Management-Funktionalitäten kann die Verwaltung von Kunden, Angeboten, Aufträgen und Verträgen jederzeit flexibel an die Bedürfnisse von mobilezone com angepasst und effizient abgewickelt werden. Weil alle relevanten Informationen in Taifun zusammenlaufen, ist eine hohe Service-Qualität sichergestellt, die eine schnelle und kompetente Betreuung der Kunden seitens mobilezone com ermöglicht.

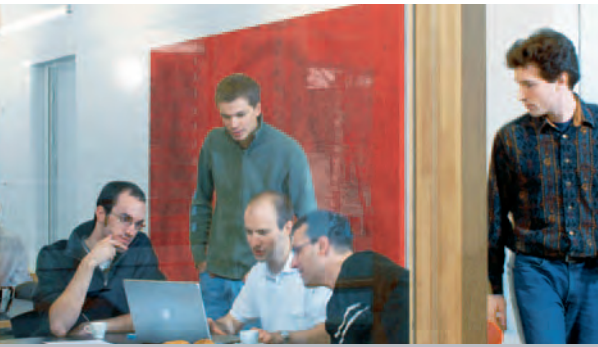
Oliver Bachmann zieht eine positive Bilanz: «Taifun bewährt sich hervorragend und das SaaS-Modell entspricht genau unseren Bedürfnissen. Mit der gemieteten Infrastruktur sind die monatlich anfallenden Kosten einfach kalkulierbar und jederzeit transparent. Der grosse Vorteil: Die Initialinvestition beschränkt sich auf ein Minimum und die Infrastruktur kann beliebig mit unserem Kundenwachstum ausgebaut werden. Das gibt uns die Möglichkeit, uns voll und ganz auf unser Kerngeschäft zu konzentrieren und unseren Kunden massgeschneiderte Angebote für die Festnetztelefonie zu entwickeln. Genau so haben wir uns das vorgestellt.»

### Lösung

Ergon betreibt für mobilezone com als Full-Service-Anbieter Taifun als Software-Service. Die integrierte Software-Lösung deckt alle geforderten Prozesse ab und kann flexibel angepasst werden. So kann sich mobilezone com voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und die gemietete IT-Infrastruktur zu transparenten und monatlich kalkulierbaren Kosten nutzen.

### Taifun as a Service (TaaS)

bedeutet für den Kunden, dass die Taifun Service Fulfillment und Billing Lösung im «Software as a Service (SaaS)»-Modell zur Verfügung steht. Ergon ist als Full-Service-Anbieter für das Hosting und den Betrieb der eigene Taifun Lösung verantwortlich und garantiert dem Kunden einen ortsunabhängigen Zugang über VPN mit hoher Datensicherheit und Verfügbarkeit. Der Kunde kann sich voll auf sein Kerngeschäft konzentrieren und nutzt die gemietete IT-Infrastruktur samt Taifun Software-Services zu transparenten und monatlich kalkulierbaren Kosten. Ergon geht mit TaaS aber noch einen Schritt weiter: Auf Wunsch übernimmt Ergon Teile des Billing-Prozesses inklusive Output-Management, Druck und Versand von Rechnungen und Mahnungen.



*«Mit Ergon haben wir einen zuverlässigen und kompetenten Partner gefunden, der im Rahmen eines SaaS-Modells professionell für die reibungslose Abwicklung aller notwendigen Schritte sorgt – von der Auftragserfassung bis hin zum Druck und Versand der Kundenrechnungen.»*

Oliver Bachmann, Head of Service Providing bei mobilezone.com



### 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-to-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 Fulfillment 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 25 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

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