

Statement

Optimierung der BSS Wertschöpfungskette als kritischer Erfolgsfaktor

Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen sind auf automatisierte Prozesse und die Einbindung des Kunden in die Wertschöpfungskette angewiesen, um dem Kostendruck und den steigenden Ansprüchen der Kundschaft gerecht werden zu können. Durch den rasanten technologischen Fortschritt der letzten Jahre im Breitband-Bereich haben sich neue Möglichkeiten ergeben – Stichwort Triple Play, das gebündelte Angebot aus Telefonie, Internet und Fernsehen. Durch die Entwicklung immer neuer Produkte steht den Anwendern eine fast unüberschaubare Auswahl von Dienstleistungen offen. Für die Anbieterseite bedeutet dies, dass möglichst viele Arbeitsschritte und Prozesse im Angebotsspektrum automatisch erfolgen müssen, um die Abläufe von der Kundenanfrage bis hin zur Rechnungsstellung reibungslos und kundenorientiert abwickeln zu können. Speziell auf diese Bedürfnisse zugeschnittene Softwarelösungen wie Taifun der Ergon Informatik AG unterstützen die Anbieter bei diesen Herausforderungen.

Im Idealfall bilden solche umfassenden Softwarelösungen den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess ab. Auf diese Weise können die Anbieter sämtliche Abläufe, die zur Bereitstellung einer bestimmten Dienstleistung notwendig sind, vereinfachen sowie durch automatisierte Prozesse unterstützen. Durch den hohen Automatisierungsgrad des gesamten Verkaufsprozesses von «Kunde will» bis «Kunde kann», können komplexe Auftragsverhältnisse problemlos verwaltet werden. Anbieter sind so in der Lage, effizient und kostengünstig Services zu erbringen sowie gleichzeitig die Kosten über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu reduzieren.

Schließlich erhält die Internet-Integration einen immer höheren Stellenwert. Web-Portale integrieren den Kunden in den gesamten Prozess und vereinigen Aspekte wie Kundendienst, Self Care, Self Administration oder elektronische Rechnungsstellung. So kann bereits die Erfassung des Anwenders oder des Auftrages über das Web-Portal als Alternative zum eigenen Auftragsdienst erfolgen. Oder man gibt dem Endkunden die Möglichkeit, einfache Service-Anpassungen selbst vorzunehmen. Über das Web-Portal kann der Anwender zudem während der Abwicklung eines Auftrages stets über den aktuellen Status der Bereitstellung informiert werden. Und wenn dieser einmal in Betrieb ist, können dem Kunden laufend Qualitäts- und Leistungsdaten präsentiert werden. Natürlich können auch Störungsmeldungen über ein integriertes Ticketing-System erfasst und kontrolliert werden.

Nutzen und Vorteile solcher kompletten Softwarelösungen mit Web-Anbindung liegen für beide Seiten auf der Hand: Indem die Anwender in die Wertschöpfungskette eingebunden werden, kann ihnen echter Mehrwert geboten werden. So erhält der Kunde die Möglichkeit, sich selbstständig über das Internet zu bedienen und die gewünschten Dienstleistungen exakt seinen Bedürfnissen entsprechend anzufordern. Für den Anbieter wiederum wird insgesamt die Flexibilität erhöht, auf veränderte Anforderungen von Anwender- und Unternehmensseite zeitnah zu reagieren. Zusätzlich ergeben sich Wettbewerbsvorteile durch die Verbesserung des Services dank automatisierter Abläufe, was zur Entlastung des Kundendienstes und damit auch zu Kosteneinsparungen führt.

Dominik Moser
Leiter Abteilung Telecom Solutions der Ergon Informatik AG