

## Deutsche Telefon Standard AG

### Telekommunikationsdienstleistungen à la Carte



*«Wir haben uns für Ergon als Partner entschieden, weil uns die Erfahrung und die Fachkompetenz der Mitarbeiter sehr überzeugt hat. Taifun und TelcoBill sind Schlüsselapplikationen mit strategischer Bedeutung für uns – da ist es gut zu wissen, den richtigen Partner an seiner Seite zu haben.»*

Tom Little, Vorstandsmitglied Deutsche Telefon Standard AG

Als einziger Anbieter in Deutschland hat sich die Deutsche Telefon Standard AG ausschliesslich auf IP-Centrex-basierte Telefonsysteme für KMU spezialisiert. Dabei wird die konventionelle Telefonanlage durch einen Netzdienst ersetzt. Um den hohen Ansprüchen an leistungsfähige und erstklassige Telekommunikationsdienstleistungen gerecht zu werden, setzt das Unternehmen beim Service Fulfillment und Billing auf die beiden Ergon-Lösungen Taifun und TelcoBill.



Die Deutsche Telefon Standard AG bietet ihren Geschäftskunden Netz- und Telefondienste, Internetzugang und Endgeräte aus einer Hand an. Das Unternehmen richtet sich an KMUs, die durch den Einsatz des von DTSt. entwickelten Geschäftsmodells nicht nur Investitionen in eine Hardware-Telefonanlage einsparen, sondern auch kostenintensive Service- und Wartungsverträge. Die Applikationen zur Abwicklung sämtlicher Prozesse sind Taifun und TelcoBill.

#### Anforderungen

Um alle Abläufe vom Angebot über die Kundenverwaltung und Provisionierung bis hin zur Rechnungsstellung effizient und kundenorientiert bewältigen zu können, benötigte DTSt. eine auf ihre Bedürfnisse massgeschneiderte und umfassende Service Fulfillment- und Billing-Lösung, die möglichst viele Arbeitsschritte und Prozesse automatisiert abwickelt.

#### Ziele

Ziel der DTSt. war eine Lösung, die in der Lage ist, den kompletten kundenseitigen Geschäftsprozess umfassend abzubilden und die hohen Ansprüche bezüglich Kunden-, Angebots-, Vertrags-, und Auftragsverwaltung abzudecken. Das beginnt beim kundenspezifischen Angebot, geht über die Provisionierung und endet bei der Bereitstellung der benötigten Daten zur Verrechnung der erbrachten Dienstleistungen.

Die im Jahr 2007 von erfahrenen Experten der Telekommunikationsbranche gegründete Deutsche Telefon Standard AG (DTSt.) mit Sitz in Mainz fokussiert auf professionelle Geschäftstelefonie über ein IP-Netz. Zu diesem Zweck entwickelte das Unternehmen eine eigene Telefonieplattform. Die Kunden, besonders kleinere und mittlere Unternehmen, verfügen mit dem Standard-Telefon-System von DTSt. über ein Leistungsspektrum, das normalerweise Grossunternehmen vorbehalten ist und bezüglich der Funktionen eine herkömmliche Telefonanlage deutlich übertrifft. So ermöglichen beispielsweise Anruf- und Kostenstatistiken ein effizientes Kostenmanagement im Betrieb.

Für viele Firmen ist das Angebot von DTSt. eine interessante Alternative im Vergleich zu herkömmlichen Telefonanlagen. Sie können die ganzen Telefoniedienstleistungen von einem Anbieter beziehen und sparen massiv an Kosten. Die Telefonanlage wächst dabei kontinuierlich mit den Anforderungen des Kunden. Der Kunde kann über das Self-Care Web-Portal alle wichtigen Telefonfunktionen selbst einstellen und so zum Beispiel zusätzliche Endgeräte bestellen und konfigurieren. Aus einer Vielzahl Endgeräte unterschiedlicher Hersteller wählt der Kunde die Geräte, die seine Anforderungen zum günstigsten Preis erfüllen.

#### Mit dem richtigen Partner zum Erfolg

In der Telekommunikationsbranche weht ein rauer Wind, der Konkurrenzdruck ist enorm. Die Qualität der angebotenen Dienstleistungen ist deshalb von existenzieller Bedeutung und entscheidet letztlich über Erfolg oder Misserfolg. Dessen sind sich auch die Verantwortlichen bei DTSt. bewusst. Beim Aufbau der eigenen Infrastruktur stand daher stets im Vordergrund, den Kunden qualitativ überdurchschnittliche Angebote unterbreiten zu können. «Der Markt für Telekommunikationsdienstleistungen ist hart umkämpft», sagt Tom Little, Vorstandsmitglied und einer der Gründer von DTSt.. «Bei der Umsetzung dieses Projektes haben wir deshalb besonderen Wert auf Partner gelegt, die unseren ehrgeizigen Ansprüchen entsprechen konnten und auch über die notwendige Fachkompetenz verfügten.»

Mit Ergon wurde ein solcher Partner gefunden. Nach gründlicher Evaluation – es waren auch noch zwei deutsche Unternehmen im Rennen – wurde Ergon damit beauftragt, das gesamte Service Fulfillment und Billing für DTSt. zu realisieren. «Wir haben innerhalb kürzester Zeit festgestellt, dass die Mitarbeiter von Ergon extrem professionell und verbindlich sind und zudem auch die notwendige Erfahrung und das fachliche Know-how mitbringen, um unser Projekt erfolgreich zum Abschluss



zu bringen», erinnert sich Tom Little an die ersten Zusammentreffen. «Hinzu kam, dass Taifun und TelcoBill im Vergleich zu den Lösungen der Mitbewerber um ein Vielfaches ausgereifter waren und nur noch unseren speziellen Bedürfnissen angepasst zu werden mussten. Die Vertragsverhandlungen waren von gegenseitigem Vertrauen geprägt und konnten unkompliziert abgewickelt werden.»

### Qualität sichert Wettbewerbsvorteil

Bei der Umsetzung der Taifun und TelcoBill Lösung hat Ergon sehr eng mit DTSt. und weiteren am Projekt beteiligten Anbietern zusammengearbeitet. So konnten sämtliche Vorgaben termingerecht eingehalten werden. Dazu Tom Little: «Die gesamte Vorgehensweise sowie die Methodik von Ergon war ausgesprochen professionell und zeugte von viel Erfahrung – davon haben wir stark profitiert.» Nachdem die Infrastruktur betriebsbereit und sämtliche von DTSt. definierten Workflows in Taifun hinterlegt waren, wurde ein gründlicher Testbetrieb 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.

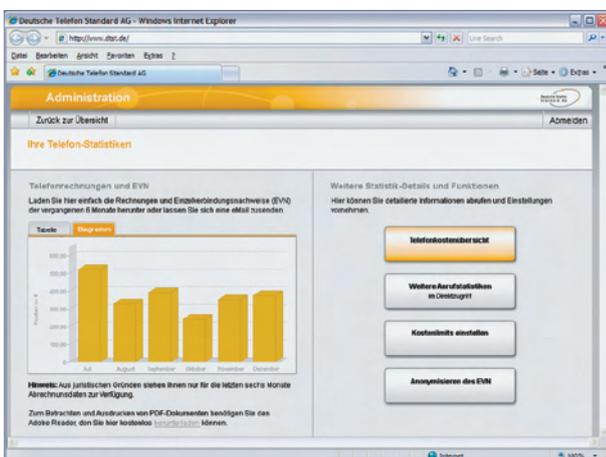
Taifun und TelcoBill decken als zentrale Schlüsselanwendungen den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess für DTSt. umfassend ab: von der Auftragsverwaltung über die Provisionierung bis zur Verrechnung. Durch im System integrierte Service Management-Funktionalitäten wird die Verwaltung von Kunden, Angeboten, Verträgen und Aufträgen den Vorstellungen von DTSt.. entsprechend und effizient abgewickelt. Weil sämtliche relevanten Informationen in Taifun und TelcoBill zusammenlaufen, ist eine hohe Service-Qualität sichergestellt und die rasche und kompetente Betreuung der Kunden möglich – ein Vorteil, der heute matchentscheidend sein kann.

### Lösung

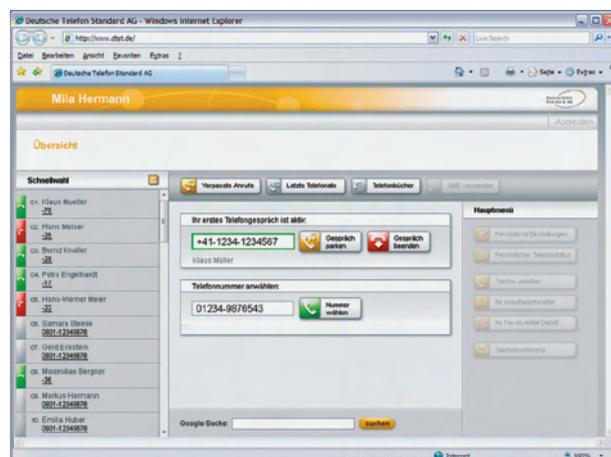
Mit Taifun und TelcoBill konnten alle gesteckten Ziele erreicht werden. Die System-Suite deckt sämtliche Prozesse und Abläufe den Vorstellungen von DTSt. entsprechend ab. Auf diese Weise wird die von DTSt. angestrebte Qualität der Services für die Kunden gewährleistet, was letztlich zu einem Wettbewerbsvorteil in einem hart umkämpften Markt führt.

### IP-basierte Business Telefonie

Anbieter von IP-basierten Services für Geschäftskunden können ihren Kunden mit Taifun wichtige Vorteile bieten. Die Dienste wachsen mit den Anforderungen der Kunden und dank dem Self-Care Portal kann die Anlage jederzeit einfach und unkompliziert konfiguriert werden.



Dem Kunden stehen on-line diverse Statistiken sowie die Telefonrechnungen und Einzelverbindungs nachweise (EVN) der letzten 6 Monate zur Verfügung



Der Telefonienutzer konfiguriert und steuert sein Endgerät über ein intuitives on-line Tool



*«Taifun und TelcoBill sind im Vergleich zu anderen Lösungen auf dem Markt ausgesprochen ausgereift und erfüllen unsere Ansprüche optimal. Mit den beiden Lösungen sind wir in der Lage, unseren Kunden eine Service-Qualität auf sehr hohem Niveau anbieten zu können.»*

Tom Little, Vorstandsmitglied Deutsche Telefon Standard AG



### **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, Zugangsbetreibern 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 fast 25 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

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