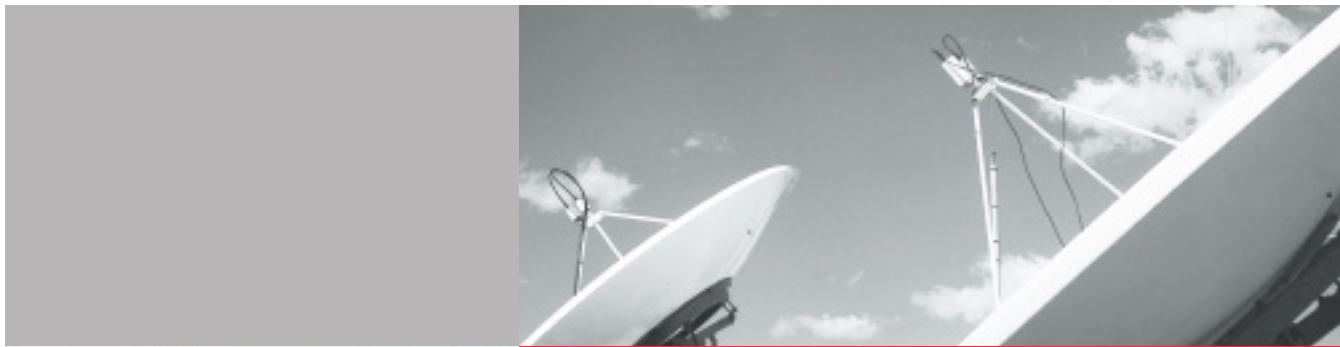


Telenet

Von Innovationen bei der Rechnungsstellung profitieren alle



«Telenet hat sich wegen der Performance, der grossen Flexibilität und der Benutzerfreundlichkeit für unser TelcoBill entschieden. TelcoBill ist eine Schlüsselapplikation für die Telenet Business-to-Business Kunden, mit der sich Telenet als Service Provider von ihren Mitbewerbern deutlich abgrenzen kann.»

Marc Hölzel, Ergon Projektleiter

Telenet hat sich für TelcoBill von Ergon entschieden, um den gesamten Business-to-Business Rechnungsverkehr für die Kunden zu vereinfachen und im eigenen Haus die Effizienz zu steigern. Auf diese Weise profitieren beide Seiten: Telenet bietet ihren Kunden dank TelcoBill eine Vielzahl von neuen Funktionen, die einen echten Mehrwert bringen, und senkt die eigenen Kosten bei der Rechnungsproduktion erheblich.



Als führender Kabelnetzbetreiber in Belgien ist Telenet stets bestrebt, seinen Kunden den bestmöglichen Service anzubieten. Das gilt nicht nur bei der Erbringung der unterschiedlichen Dienstleistungen, sondern auch bei der anschliessenden Verrechnung. Mit TelcoBill von Ergon erfüllt Telenet die höchsten Ansprüche in den Bereichen Bill Presentment, Bill Analysis und Bill Management.

Längst hat sich der 1996 gegründete Kabelnetzbetreiber Telenet weitere Geschäftsfelder erschlossen. Ursprünglich hatte das Unternehmen in erster Linie den flämischen Teil Belgiens mit Kabelfernsehen versorgt. Durch den technologischen Fortschritt im Breitband-Bereich in den vergangenen Jahren baute Telenet das Angebot systematisch und kontinuierlich aus. Nach dem Kabelfernsehen kam zunächst das Internet hinzu, dann die Telefonie. Heute ist Telenet ein vollwertiger Anbieter von «Triple Play» für Privat- und Geschäftskunden.

Das breite Angebotsspektrum von Telenet erfordert einen hohen Anteil von automatisierten Arbeitsschritten und Prozessen. Das gilt auch bei den Verrechnungsabläufen. In der Vergangenheit erhielten die Kunden von Telenet ihre Abrechnung jeweils in gedruckter Form. Insbesondere bei den Geschäftskunden wurde durch die laufende Ausweitung der Dienstleistungen der Papierberg immer grösser – hunderte von Seiten waren keine Seltenheit. Parallel dazu stieg bei Telenet der Aufwand für die Administration des ganzen Zahlungsverkehrs exponentiell und trieb die Kosten in die Höhe. Abhilfe schaffte TelcoBill von Ergon.

Ziele

Telenet wollte eine Software-Lösung, die den Rechnungsvorkehr für Geschäftskunden vereinfacht und gleichzeitig mehr Funktionalität bietet. Anstelle der bislang verschickten Rechnungen auf Papier sollte der Rechnungsvorkehr vollständig über das Internet abgewickelt werden: von der Rechnungspräsentation über die Echtzeit-Rechnungsanalyse bis zur Kostenverwaltung für die Abrechnungen konvergenter Services. Der eigene Aufwand sollte reduziert, die Effizienz gesteigert und die Kosten insgesamt gesenkt werden.

Für beide Seiten nur Vorteile

Zeitgemässe Kommunikationsmedien wie das Internet erlauben es Kabelnetzbetreibern, ihren Kunden in die Wertschöpfungskette einzubeziehen. So gehen immer mehr Anbieter dazu über, mit Customer Self Care und Electronic Bill Presentment (EBP) Aufgaben dem Kunden zu übertragen – zu beiderseitigem Vorteil. Der Kunde bekommt die Möglichkeit, sich jederzeit selbstständig über das Internet zu bedienen. Für den Service Provider ergeben sich Wettbewerbsvorteile durch eine Verbesserung des Services, Kosteneinsparungen bei der Rechnungsproduktion sowie durch die Entlastung des Kundendienstes.

Genau vor dieser Herausforderung stand Telenet. Bei der Evaluation geeigneter Lösungen stiessen die Belgier durch enge Beziehungen, die sie mit Unternehmen in der Schweiz pflegen, auf Ergon. «Wir haben im Vorfeld dieses Projektes verschiedene Lösungsansätze unter die Lupe genommen und dann ein entsprechendes Anforderungsprofil erstellt», erklärt Toon Devroye, Manager IT Development bei Telenet, den Evaluationsprozess. Auf der Basis dieser sorgfältigen Analyse und Bedarfsabklärung führte Telenet dann eine internationale Ausschreibung durch.



Performance als unschlagbares Argument

Aus dieser Ausschreibung ging Ergon als klarer Sieger hervor, auch wenn anfangs noch gewisse Bedenken bezüglich der geografischen Distanz zwischen den beiden Firmen vorhanden waren, und weil der Terminplan mit drei Monaten äusserst ehrgeizig war. Toon Devroye, der das gesamte Projekt leitete, begründet den Entscheid zu Gunsten von Ergon: «Am meisten überzeugt hat uns die Performance der Ergon-Lösung, die zudem sehr ausgereift ist. Ein weiterer wichtiger Faktor war die langjährige Erfahrung von Ergon in diesem Bereich – so waren wir sicher, dass wir uns auf keine Experimente einlassen. Und selbstverständlich war auch das Preis-Leistungs-Verhältnis ausgesprochen gut.»

Die Zusammenarbeit zwischen Telenet und Ergon war sehr professionell und produktiv. Während der ganzen Implementierungsphase gab es keinerlei Probleme, die fehlende räumliche Nähe war dementsprechend auch nie ein Thema. «Beim Start des Projektes habe ich firmenintern mit meinem Vorgesetzten eine Wette abgeschlossen, dass wir nach drei Monaten in Betrieb gehen können, weil ich im Gegensatz zu anderen davon überzeugt war, dass wir den Termin schaffen können – nun steht bei mir zu Hause eine schöne Magnum-Flasche Champagner», ergänzt ein zufriedener Toon Devroye.

Mit der Einführung von TelcoBill hat Telenet nun die Möglichkeit, den Geschäftskunden umfangreiche Service-Funktionen über das Internet zur Verfügung zu stellen und ihnen damit einen echten Mehrwert zu bieten. Das Angebot umfasst Rechnungspräsentation, Echtzeit-Rechnungsanalyse sowie Kostenverwaltung für die Abrechnungen konvergenter Services. Der Geschäftskunde selbst bildet zunächst die Struktur seines Unternehmens in TelcoBill ab, und gewährt stufengerechten Zugang zu den Abrechnungsdaten. Bei der Abrechnung werden die Gebühren dann automatisch auf die konfigurierten Kostenstellen verteilt.

Entsprechend positiv fielen denn auch die Kundenreaktionen aus. Dazu abschliessend nochmals Toon Devroye: «TelcoBill ist ein voller Erfolg für uns. Unsere Kundschaft ist sehr zufrieden mit den neuen Optionen und für uns ist die Abwicklung des ganzen Zahlungsverkehrs extrem viel einfacher und kosteneffizienter geworden – eine klassische Win-Win-Situation!»

| Change description | Change type | Rate | Usage | Amount excl. VAT | Units | Usage |
|------------------------------|-----------------|----------|-----------|------------------|--------|---------------------|
| Mobily Charge | Usage Telephone | 0.002088 | 30.002088 | 6.1458 | (2194) | 1 00:00:25 |
| Mobily MMS | Usage Telephone | 0.002088 | 30.002088 | 17.7308 | (2194) | 44 01:21:20 |
| CFI rate | Usage Telephone | 0.002088 | 30.002088 | 6.5541 | (2194) | 3 00:11:15 |
| Flatrate | Usage Telephone | 0.002088 | 30.002088 | 20.8888 | (2194) | 203 11:21:07 |
| Mobily Premium | Usage Telephone | 0.002088 | 30.002088 | 30.4950 | (2194) | 167 03:11:05 |
| Transfer to Internet | Usage Telephone | 0.002088 | 30.002088 | 60.7850 | (2194) | 282 12:04:23 |
| Total Usage Telephone | | | | 134.7366 | | 128 00:00:00 |
| Total Usage Messages | | | | 8.8950 | | 8 |
| Total Usage Bills | | | | 8.8950 | | 8 0,000000 |
| Total Services | | | | 8.8950 | | |
| Total | | | | 134.7366 | | |

Lösung

Mit TelcoBill erfüllt Telenet heute höchste Ansprüche in den Bereichen Bill Presentment, Bill Analysis und Bill Management. Davon profitieren beide, die Kunden und Telenet: Den Kunden steht eine Vielzahl neuer Dienstleistungen, die einen echten Mehrwert liefern, einfach über das Internet zur Verfügung. Telenet konnte den Aufwand bei der Rechnungsproduktion erheblich reduzieren, und dank der Transparenz der Rechnungen den Kundendienst entlasten.

Was bietet TelcoBill Ihren Geschäftskunden?

- Ansicht und Download der Abrechnungen in PDF, HTML, XML
- Benachrichtigung bei Überschreitung von Kostenschwellwerten
- Online-Analyse der Abrechnungen mit Drill-Down-Funktionen
- Umfangreiche Basisfunktionen wie Berichte, Statistik und Email
- Kunde konfiguriert die Kostenstellenstruktur mit beliebig vielen Stufen, sein Inventar und die zugehörigen Zugangsrechte selbst
- Automatische Zuordnung der Kosten auf die Kostenstellen



«Unsere langjährige Erfahrung in den Bereichen Bill Presentment, Bill Analysis und Bill Management hat sich sehr positiv auf den Abschluss dieses Projektes ausgewirkt. So konnten wir das Projekt zusammen mit Telenet in nur drei Monaten realisieren.»

Marc Hölzel, Ergon Projektleiter



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 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-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 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 fast 25 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

Weitere Informationen unter www.ergon.ch