

cablecom GmbH

Erfolgsgeschichte mit Fortsetzung: Taifun erobert Europa Land um Land



«Für UPC hat Taifun strategische Bedeutung. Es ist ein erklärtes Ziel, die Software-Lösung von Ergon in allen europäischen Ländergesellschaften als Standard zu implementieren. Auf diese Weise kann das vorhandene Synergiepotenzial optimal ausgeschöpft werden.»

Marco Quinter,
Senior Vice President & Managing Director Business Services

UPC Broadband ist die europäische Kabelnetzgruppe von Liberty Global und versorgt in Europa über zehn Millionen Kunden mit TV-, Breitbandinternet- und Telefoniediensten. Im B2B-Bereich setzt UPC für die Kunden- und Auftragsverwaltung, die Service-Bereitstellung sowie die Verrechnung auf die Taifun-Plattform von Ergon als konzernweiten Standard. Die europaweite Konsolidierung auf das Taifun-System führt bei UPC zu grossen Synergieeffekten und schreitet weiter voran.



UPC Broadband ist in zehn europäischen Ländern vertreten und expandiert weiter. Für das Geschäftskundensegment dient nach der Übernahme von cablecom GmbH das Schweizer Modell als Vorbild. Weil cablecom GmbH Taifun bereits mehrere Jahre erfolgreich im Einsatz und sehr gute Erfahrungen gemacht hatte, wurde die Plattform in der neuen strategischen Systemarchitektur als Standard für die anderen Ländergesellschaften von UPC gesetzt. Sechs Länder nutzen bereits Taifun.

Anforderungen

Um sämtliche Abläufe von der Kundenanfrage über die Bereitstellung der gewünschten Services bis hin zur Rechnungsstellung effizient, reibungslos und kundenorientiert abwickeln zu können, suchte UPC nach einem konzernweiten Standard für den B2B-Bereich, mit dem die Prozesse in allen Ländergesellschaften weitgehend automatisiert und identisch erfolgen können.

Ziele

Ziel von UPC war eine einheitliche Lösung als Standard für alle europäischen Tochtergesellschaften, die in der Lage ist, den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess umfassend abzubilden und alle Anforderungen bezüglich Kunden-, Vertrags-, und Auftragsverwaltung abzudecken – angefangen bei der Bestellung bis hin zur Bereitstellung der benötigten Daten zur Fakturierung der erbrachten Services.

In der Telekommunikationsbranche ist der Wettbewerbsdruck gross, um Marktanteile wird hart gekämpft. Aus diesem Grund ist die Qualität der angebotenen Dienstleistungen besonders bei Geschäftskunden von elementarer Bedeutung für den Erfolg. Nur wer ihnen einen erstklassigen Service zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis bietet, kann sie nachhaltig an sich binden und langfristig am Markt bestehen. Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen wie die cablecom GmbH müssen deshalb ihre Prozesse jederzeit im Griff haben, kosteneffizient arbeiten und schnell auf veränderte Bedingungen reagieren können. Die Verantwortlichen bei cablecom GmbH haben das früh erkannt und ihre Strukturen umfassend darauf ausgerichtet, indem sie beispielsweise schon seit Jahren die Geschäftskunden in einer eigens darauf spezialisierten Unternehmenseinheit betreuen und mit Taifun ein eigenes Business-Support-System (BSS) dafür einsetzen. Nicht umsonst wurde cablecom GmbH in den letzten Jahren stets in den ersten Rängen des Telekom-Ratings des Wirtschafts_magazins Bilanz aufgeführt.

Hohe Ansprüche bei den Geschäftskunden

Nach der Übernahme von cablecom GmbH durch UPC Broadband (UPC) stiess das Geschäftsmodell der klaren Trennung von Privat- und Geschäftskunden bei cablecom GmbH auch bei den neuen Eigentümern auf grosses Interesse. Schon wenig später hat UPC den strategischen Geschäftsentscheid gefällt, den B2B-Bereich auch in anderen europäischen Ländern entsprechend dem Vorbild des Schweizer Kabelnetzbetreibers zu organisieren und sich so zusätzliche lukrative Märkte zu erschliessen. Die Gründe hierfür sind naheliegend: durch die Einführung eines europaweiten Standards versprach sich UPC grosses Synergiepotenzial in Kombination mit erheblichen Kosteneinsparungen.

Weil cablecom GmbH für ihre Geschäftskunden schon seit 2006 die Taifun-Plattform von Ergon für die Kunden- und Auftragsverwaltung, die Service-Bereitstellung sowie die Verrechnung im Einsatz und sehr positive Erfahrungen gemacht hatte, beschloss UPC nach gründlicher Evaluation, Taifun als Standard der neuen strategischen Systemarchitektur für den B2B-Bereich einzuführen. Also ging UPC daran, nach dem Vorbild der Schweizer Tochter auch in anderen Ländergesellschaften die Infrastruktur für die Geschäftskundensparten auf Grundlage der Taifun-Plattform aufzubauen. In einem ersten Schritt wurde Taifun in Irland implementiert, wo bereits Strukturen ähnlich denen in der Schweiz existierten. Danach folgten Rumänien, Tschechien, Holland und Österreich.



Taifun wird zum europaweiten Standard

Für UPC waren die Erfahrungen, die cablecom GmbH einerseits im Geschäftskundenumfeld und andererseits mit Taifun schon hatte, natürlich ein grosser Vorteil. «Wir kennen Taifun seit vielen Jahren und wissen sehr genau, wozu die Lösung fähig ist», erklärt Marco Quinter, Senior Vice President & Managing Director Business Services. «Das versetzte uns in die glückliche Lage, die anderen Ländergesellschaften bei der Umsetzung ihrer eigenen Projekte immer wieder mit unserem Know-how zu unterstützen. Ein weiteres Plus ist natürlich die langjährige Zusammenarbeit, die uns mit Ergon verbindet – wir sind ein eingespieltes Team und davon profitieren jetzt auch die anderen Länder. Unsere Partnerschaft zeichnet sich speziell dadurch aus, dass die Mitarbeiter von Ergon mit viel Engagement auf unsere Wünsche eingehen. Ausserdem verstehen sie unser Business wirklich gut.»

Schritt für Schritt treibt das Mutterhaus von UPC die Implementierung von Taifun voran. In immer mehr Ländern Europas deckt das Business Support System den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess umfassend ab und bildet damit eine Kernapplikation der gesamten Infrastruktur. Durch im System integrierte Funktionalitäten für das Service Management kann die Verwaltung von Stammdaten, Angeboten, Verträgen und Aufträgen den Erwartungen entsprechend und effizient abgewickelt werden. Aufgrund der grossen Flexibilität der Software-Lösung sind Anpassungen an lokale Produktportfolios und an länderspezifische Gegebenheiten – beispielsweise die Nummernportierung – problemlos und ohne übermässigen Aufwand möglich.

Die Erfolgsgeschichte geht weiter

Weil bei Ergon der Kundennutzen an erster Stelle steht, wird die Funktionalität der einzelnen Module laufend weiterentwickelt, um den jeweiligen Anforderungen gerecht zu werden. Jedes Modul kann gemäss den spezifischen Bedürfnissen von UPC parametrisiert, angepasst oder erweitert werden. Die umfassende Basis-Funktionalität der Taifun-Suite reduziert den Customizing-Aufwand dabei auf ein Minimum. Durch die offene und flexible Architektur ist Taifun darüber hinaus für UPC auch im Umfeld neuester Technologien einsetzbar.

Bisher hat UPC mit Taifun durchs Band positive Erfahrungen gemacht – die in der Schweiz begonnene Erfolgsgeschichte findet in ganz Europa ihre Fortsetzung. Mit der Einführung der Ergon-Lösung können bereits sechs Ländergesellschaften ihre kundenseitigen Abläufe, die zur Bereitstellung einer bestimmten Dienstleistung notwendig sind, vereinfachen und eine hohe Servicequalität liefern. Damit ist UPC in der Lage, effizient und kostengünstig konvergente Services zu erbringen und gleichzeitig die Kosten über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu reduzieren. Und auch hierzulande geht der Erfolg von Taifun in die nächste Runde: Kürzlich wurde die aktuellste Version der Plattform eingeführt.

Lösung

Mit Taifun, das bei der cablecom GmbH seit Jahren erfolgreich im Einsatz ist, konnten die angestrebten Zielsetzungen in fünf weiteren Ländern vollumfänglich erreicht werden. Die System-Suite deckt sämtliche Prozesse und Abläufe wunschgemäss ab. Auf diese Weise konnte die bestehende Systemlandschaft vereinfacht und gleichzeitig eine Reduktion der Betriebskosten erreicht werden. Weitere Projekte sind in der in der Planung.

Taifun

Taifun ist eine integrierte Software-Lösung für effizientes Service Fulfillment und Service Billing. Anbieter von Telekommunikationsdiensten können damit den kompletten kundenseitigen End-zu-End Prozess abbilden, angefangen vom Angebot und Verkauf ihrer Leistungen und Produkte, über die Bereitstellung, hin zur Kundenrechnung und Übergabe der Abrechnungsdaten an Accountingssysteme oder Accountingdienstleister.



«Die Zusammenarbeit mit Ergon ist hervorragend. Seit dem ersten Projekt haben uns sowohl die langjährige Erfahrung sowie die Fachkompetenz der Mitarbeiter als auch die Ausgereiftheit der Taifun-Software überzeugt. Eine solche Partnerschaft ist Gold wert.»

Marco Quinter,
Senior Vice President & Managing Director Business Services



smart people – smart software

Ergon steht für exzellente IT-Spezialisten mit ausgeprägtem Fokus auf den Kundennutzen. Das Unternehmen ist führend in der Realisierung von massgeschneiderten Anwendungen und ein etablierter Anbieter von spezifischen Lösungen im Telekommunikationsumfeld. Lösungen von Ergon bringen den Kunden echte Wettbewerbsvorteile.

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. Die Ergon-Spezialisten für Service Fulfillment und Billing unterstützen den Kunden bei der durchgängigen Automatisierung dieser Prozesse.

Taifun und TelcoBill sind bei nationalen und internationalen Anbietern von Telekommunikationsprodukten und -diensten im Privat- wie auch im wachsenden Geschäftskundenbereich (B2B) im Einsatz.

2010 erzielte Ergon einen Umsatz von CHF 27.1 Millionen und beschäftigte per 31. Dezember 2010 139 Mitarbeitende. Ergon ist Gewinnerin des SwissICT Award 2008 in der Kategorie Champion.

Weitere Informationen unter www.ergon.ch