

Referenzbericht

Segment	Carrier & Service Provider
toplink Lösung:	NGN Full Service – Erfolg durch Premiumqualität
Kunde	MyPhone GmbH
Branche	Telekommunikation



Next Generation Network (NGN) Full Service zur Erschließung neuer Märkte

Jedes Unternehmen unterliegt den harten Marktbedingungen. Zwischen Umsatzsteigerung, Technologiewandel und Wettbewerbsdruck gilt es zu navigieren. Wer nach vorne will, muss technologisch mithalten. Wer seine Marktpotentiale erweitern möchte, muss immer einen Schritt voraus sein.

„Wir halten mit dem NGN Full Service den Baukasten in der Hand, mit dem wir dem anspruchsvollen Kommunikationsverhalten privater Kunden jederzeit gerecht werden.“

*Markus Schunk,
Geschäftsführer
My Phone GmbH*

Mit der zukunftssicheren NGN-Plattform der toplink GmbH können Unternehmen mit einer bereits bestehenden Kundenbasis in neue Geschäftsfelder der Telekommunikation (Unified Communication, Video on Demand ...), expandieren oder ihr bestehendes Angebot erweitern. Hier spielt es keine Rolle, ob sich ein Unternehmen bereits im Telekommunikationsmarkt bewegt oder nicht.

Diese Überlegung traf auch die MyPhone GmbH in München. Als klassisches Vertriebsunternehmen für Preselection und Internetservices mit mehr als 450.000 Kunden entschloss sich das Telekommunikationsunternehmen die bereits erfolgreichen Geschäftsfelder um ein weiteres Segment auszubauen und sich mit einem Vollanschluss für Privatkunden als vollständiger Triple Play Anbieter am Markt zu etablieren.

Seit August 2007 deckt MyPhone den privaten VoIP-Bedarf über das toplink-Netz ab und erweitert kontinuierlich den Kundenstamm.

Ausgangssituation

MyPhone plante das Kerngeschäft um ein zusätzliches Geschäftsfeld zu erweitern. Privaten Haushalten sollen künftig Telekommunikationsdienste mit Vollanschlüssen und weiteren Diensten aus einer Hand angeboten werden.

Das Kerngeschäft der MyPhone GmbH bietet Preselection und Internetservices. Über 450.000 Privatkunden hat das Unternehmen bisher gewonnen und betreut diese noch immer erfolgreich über den Direktvertrieb als auch über das Partnergeschäft. Auf diesem Erfolg möchte sich das Unternehmen nicht ausruhen und auch künftig im Bereich der Telekommunikation als verlässlicher und innovativer Dienstleister im Privatkundensegment zur Verfügung stehen.

Somit entschied sich MyPhone ein neues Geschäftsfeld aufzubauen und Vollanschlüsse für Privathaushalte anzubieten. Dem Endverbraucher soll somit ein Rundum-Sorglos-Paket mit einem „top Service“ zur Verfügung stehen.

Herausforderung & Lösung

Hochqualitative und vollständig vorkonfigurierte IP Produkte im Privatkundensegment mit maximalem Automatisierungsgrad waren erklärtes Ziel von MyPhone. Mehr Leistung – weniger Aufwand für alle Beteiligten.

NGN Full Service von toplink bietet größtmögliche Automatisierung in den Bereichen VoIP, DSL, CPE, CPE-Management, Distribution & Logistik.

MyPhone ist dadurch in der Lage, sich ohne zusätzlichen operativen Personalaufwand, bei verbessertem Kundenservice, auf die Vermarktung von Vollanschlüssen konzentrieren zu können.

MyPhone entschied den Ausbau der notwendigen Geschäftsprozesse extern zu vergeben. Wichtige Kriterien, wie hohe Telefonie- und Servicequalität, einfache Bedienung für den Endkunden, vollautomatisierte Auftragsabwicklung und zukünftige Produktinnovationen fielen hier bei der Auswahl des Lösungsanbieters deutlich ins Gewicht.

Nicht nur der hohe Automatisierungsgrad der zusätzlichen Prozesse, sondern auch attraktive Einkaufspreise, die durch den Anbieter gegeben sind, waren ausschlaggebend für die Wahl. Noch viel gewichtiger waren jedoch die betriebswirtschaftliche Kalkulation der permanenten Prozesskosten und die Vollautomatisierung nahezu aller Prozessschritte.

Angefangen mit dem Auftrag eines Endverbrauchers, über das technische Kundenmanagement bis hin zur Abwicklung von Kündigungen werden weitgehend alle Prozessschritte vollautomatisiert durch toplink bereitgestellt, wie z. B.:

- Rufnummernvergabe und Portierung
- TAL bzw. ADSL Bestellungen & Schaltungen
- Kundenspezifische CPE Konfiguration inkl. Telefonie (VoIP)
- Aufnahme des Kunden inkl. Router in die CPE Management Systeme
- Versendung der CPEs auf dem Postweg
- evtl. Rücksendungen durch Nichtannahme des Kunden
- u. v. m.

Auf eine sonst übliche Teilautomatisierung gerechnet spart MyPhone mit der toplink Lösung im Monat pro Endkunde durchschnittlich rund 10 Minuten der internen Arbeitszeit ein. Dies bedeutet bereits bei nur 1.000 Kunden eine permanente Ressourceneinsparung von 167 Arbeitsstunden im Monat, was einer kompletten Personalstelle entspricht.

Realisierung

Ganzheitliches Projektmanagement durch toplink sorgte für eine reibungslose Implementierungsphase. Unser Consulting Ansatz stellt sicher, dass MyPhone mit der Erschließung des neuen Geschäftsfelds auf keine bösen Überraschungen trifft. Diese Partnerschaft ist notwendig, damit sich beide Unternehmen erfolgreich am Markt behaupten können und sich jeder auf die Kernkompetenzen seines Unternehmens konzentrieren kann.

Die größten Synergien im Ausbau des neuen Geschäftszweiges ergaben sich durch die Verbindung zahlreicher Dienste aus einer Hand. toplink fügte alle notwendigen Dienste, wie VoIP, CPEs, CPE-Management, DSL, Distribution & Logistik zu einer einzigen XML-Schnittstelle zusammen – in direkter Verbindung zum firmeneigenen CRM-System von MyPhone. Hierüber lassen sich nun alle Prozessschritte vom Auftragsmanagement bis hin zum Support durch MyPhone Mitarbeitern kontrollieren und steuern.

Ebenso wurden hier Whitelabel-Pakete für ADSL2+ und DSL Resale Anschlüsse und Branded Solutions von VoIP-Anschlüssen, inklusive eines Customizing-Services für Endgeräte angeboten. Die komplette Logistik hierfür übernahm toplink. Durch die Bereitstellung der Warenwirtschaftsfunktionen durch toplink musste MyPhone keine eigene Distributions- und Lagerhaltungssystematiken aufbauen. Diese werden ebenfalls über die zentrale XML-Schnittstelle gesteuert.

Vor der Realisierungsphase stellte toplink ein dediziertes Projektteam für MyPhone zur Verfügung, das den gesamten Entstehungsprozess des neuen Geschäftsfeldes begleitete. Von der Bestandsaufnahme der Infrastruktur, über Marktbeobachtungen und SWOT-Analysen bis hin zu einem möglichen Business Case war toplink vorab beratend tätig. Gemeinsam erstellten im Anschluss beide Unternehmen einen Projektplan. NGN Full Service konnte somit allumfassend innerhalb des gewünschten Zeitplans bereitgestellt werden.

Nutzen für MyPhone

Vollautomatisierte Prozesse sind die Basis für ungehindertes Wachstum. MyPhone ist durch NGN Full Service in der Lage Vollanschlüsse im Privatkundensegment ohne jegliches IT Know-how auf Seiten des Endverbrauchers bereitzustellen. Darüber hinaus sind Premium SLA von toplink integraler Bestandteil von NGN Full Service.

MyPhone steht ein eigenes Support Tool zur Verfügung, das sich als voll integriertes CPE Management System in die vorhandene Systemlandschaft von MyPhone einbettet. Hierüber ist First und Second Level Support durch MyPhone ohne Umwege leistbar. D. h. der Servicemitarbeiter kann sich durch ein Webinterface z. B. auf die Fritz!Box des Kunden einloggen. Somit ist eine schnelle und fachgerechte Störungsbeseitigung ohne jegliches Know-how des Kunden möglich.

Der weitergehende Third Level Support wird durch toplink übernommen und erspart MyPhone zusätzliches IT-Fachpersonal. Durch die volle Abdeckung aller Prozessschritte kann sich MyPhone auf den eigenen Vertrieb, das Marketing und den Service konzentrieren ohne zusätzliches Personal aufzubauen.

Merkmale wie Breitband-Internet auf Unbundled Local Loop (ULL), vollständige NGN-Funktionalität inklusive aller gängigen ISDN-Merkmale, Rufnummernportierung und Bereitstellung von zusätzlichen 032er-Nummern, Telefonbucheintrag, Billing, Provisionierung, Logistik, passende CPEs (z. B. Fritz!Box) und Integration in

Die Bereiche VoIP, DSL sowie Service & Support können nun durch MyPhone in Premiumqualität angeboten werden.

automatisierte Prozesse, sowie 3rd Level Customer Care sind im Angebot inbegriffen.

Durch den zukunftssicheren NGN Full Service von toplink kann das bestehende Paket jederzeit um zusätzliche Dienste (Unified Communication, Mobility etc.) erweitert werden.

Resümee des Kunden

Nach Analysen des Unternehmens wird das exklusive Kommunikationsverhalten im Privatkundenbereich, bedingt durch immer wieder neue technische Möglichkeiten, erheblich zunehmen. „Zum Beispiel sind Notrufaktionen und Telefonbucheintrag für private Endkunden maßgebend entscheidend. Wir verfügen bereits heute über volle Faxfunktionen im toplink-Paket, was in anspruchsvollen Privathaushalten längst unerlässlich ist“, blickt Markus Schunk, Geschäftsführer von MyPhone in die Zukunft.

In Zeiten der enger werdenden Märkte müssen Unternehmen der Telefonie-Branche flexibel und ausbaufähig sein. „Wir grenzen uns gegenüber dem Wettbewerb durch unsere Firmenphilosophie, das hochqualitative Produkt von toplink und die extrem gute Skalierbarkeit des NGN Full Service deutlich ab und gewinnen so erheblich an Marktanteilen“, verkündet Markus Schunk.