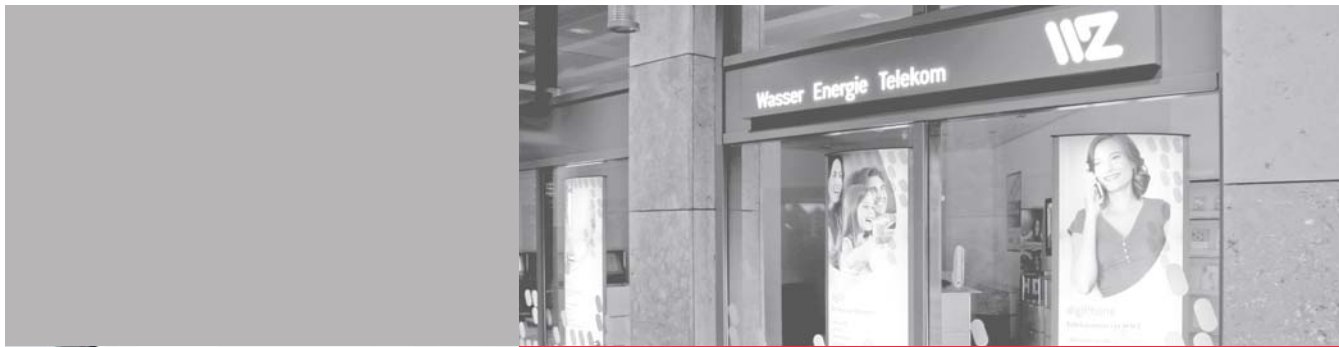


Wasserwerke Zug AG

Mit Taifun das Triple Play voll im Griff



«Wir haben uns für die Lösung von Ergon entschieden, weil uns die Erfahrung und das Know-how der Mitarbeiter überzeugt hat. Taifun ist eine Schlüsselapplikation mit strategischer Bedeutung für uns – da wollten wir bei der Wahl des Anbieters kein Risiko eingehen.»

Kurt Albrecht, Projektleiter Telekom, WWZ

Die Wasserwerke Zug AG (WWZ) hat die Taifun-Lösung von Ergon implementiert, um ihren über 70'000 Kunden Telefonie, Internet und digitales Fernsehen aus einer Hand anbieten zu können. Durch die massgeschneiderte Lösung konnte einerseits die bestehende Systemlandschaft bei der WWZ vereinfacht werden, zum andern ermöglichte die Konsolidierung auf das Taifun-System eine Reduktion der Betriebskosten.



Das so genannte «Triple Play», also gebündelte Angebote bestehend aus Telefonie, Internet und Fernsehen, breitet sich immer weiter aus. Auch die Wasserwerke Zug AG, ein regionaler Anbieter von Breitbanddienstleistungen, bietet ihren Kunden diesen Service an. Mit der Taifun-Lösung ist die WWZ in der Lage, sämtliche Abläufe und Prozesse mit einem hohen Automatisierungsgrad abzudecken: von der Kundenanfrage über die Bestellung und Inbetriebnahme bis zur Verrechnung und kontinuierlichen Überwachung der Servicequalität.

Im Auftrag der Gemeinden erfüllt die Wasserwerke Zug AG (WWZ) verschiedene Versorgungsaufgaben im Kanton Zug und in den angrenzenden Kantonsgebieten (Schwyz, Aargau, Luzern und Zürich). Die Tätigkeiten umfassen die Bereiche Wasser, Elektrizität, Erdgas sowie die Kommunikationsdienste Radio, Fernsehen, Internet und Telefon. Mit einem eigenen Kabelfernsehnetz und über die Netze ihrer Partner beliefert das privatwirtschaftlich strukturierte Unternehmen über 70'000 Kunden mit Signal.

Durch den rasanten technologischen Fortschritt der letzten Jahre im Breitband-Bereich haben sich der WWZ ganz neue Möglichkeiten eröffnet. Bereits seit 1997 bietet das Unternehmen seinen Kunden Internet an, 2003 kam digitales Fernsehen dazu. Mit der Erschliessung durch Telefonie, wurde die WWZ ein vollwertiger Anbieter von Triple Play. Um die Abläufe von der Kundenanfrage bis hin zur Rechnungsstellung reibungslos und kundenorientiert abwickeln zu können, erfordert ein solch breites Angebotsspektrum einen hohen Anteil automatisierter Arbeitsschritte und Prozesse. An diesem Punkt kam Taifun ins Spiel.

Alle Prozesse im System abgebildet

Zur Einführung der Telefonie-Dienstleistungen benötigte die WWZ eine neue Provisionierungslösung für ihr Triple Play-Portfolio. Bei der Evaluation einer geeigneten Lösung wurde im Vorfeld in Zusammenarbeit mit einem Beratungsunternehmen eine sorgfältige und gründliche Analyse vorgenommen. Anschliessend wurde eine internationale Ausschreibung durchgeführt. Vier Anbieter kamen dabei in die enge Auswahl – das Rennen gemacht hat letztlich Ergon. Kurt Albrecht, der das Projekt der WWZ geleitet hat, begründet den Entscheid zu Gunsten von Ergon: «Zum einen hat uns die Erfahrung von Ergon sehr überzeugt, zum andern ist die Lösung ausgereift – das zeigt sich beispielsweise an der bedienerfreundlichen Oberfläche oder der Hinterlegung von Workflows zur Automatisierung von internen Prozessen, die durch das System unterstützt werden. Und natürlich war auch das Preis-Leistungs-Verhältnis sehr gut.»

In einem ersten Schritt wurde Taifun für die beiden Bereiche Internet und Telefonie implementiert. Beim Wechsel des Verschlüsselungssystems kam dann noch das digitale Fernsehen hinzu. Schnittstellen zu SAP und zum Telefonprovider stellen die Durchgängigkeit aller involvierten Prozesse sicher. Abgesehen von gewissen Abläufen bei der Fehlerbehebung sowie der Qualitätskontrolle erfolgen heute praktisch

Anforderungen

Um sämtliche Abläufe von der Kundenanfrage über die Bereitstellung der gewünschten Services bis hin zur Rechnungsstellung effizient, reibungslos und kundenorientiert abwickeln zu können, benötigte die WWZ für ihr breites Triple Play-Angebotsspektrum eine massgeschneiderte Software-Lösung, damit die notwendigen Arbeitsschritte und Prozesse weitestgehend automatisiert erfolgen können.



alle Schritte voll automatisch. «Die Zusammenarbeit mit Ergon war äusserst konstruktiv», erinnert sich Kurt Albrecht an die Einführungsphase. «Man hat sehr schnell gemerkt, dass wir die gleiche Sprache sprechen und gemeinsam an einem Strick ziehen. Für uns ist es natürlich ein grosser Vorteil, dass wir jetzt nur noch eine Plattform für sämtliche Dienste benötigen, so konnten wir viele unserer Prozesse rationalisieren und gleichzeitig die Qualität erhöhen.»

Internet – Telefonie – Fernsehen

Ein wichtiger Aspekt von Taifun ist für die WWZ das komplette Inventar-Management. Es umfasst die Geräte-, Lager- und Rufnummernverwaltung. Taifun unterstützt den kompletten Lebenszyklus eines Gerätes – von der Anlieferung, Registrierung und Lagerung über die Zuteilung zu einem konkreten Service und Kunden bis zur Auslieferung. Die integrierte Rufnummernverwaltung für Telefonie-Services bietet zudem alle für die Provisionierung und Abrechnung benötigten Informationen über Rufnummernblöcke und einzelne Rufnummern. Zudem steuert und überwacht das System alle Aspekte der Service-Provisionierung über vollautomatisierte Schnittstellen. Dazu gehört zum Beispiel das Einrichten und Freischalten eines Kunden auf dem Voice Switch, die Konfiguration und Installation eines Kabelmodems oder eine Rufnummerportierung.

Taifun bildet heute für die WWZ den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess der Telekomprodukte ab und ist eine Schlüsselanwendung. Im System integrierte Service Management-Funktionalitäten decken alle Anforderungen bezüglich Kunden-, Vertrags-, und Auftragsverwaltung ab. Das fängt bei der Bestellung an und endet bei der Übergabe der Service- und Volumendaten an das ERP, das dann die Verrechnung vornimmt. Auf diese Weise kann die WWZ die Abläufe, die zur Bereitstellung einer bestimmten Dienstleistung notwendig sind, vereinfachen, eine hohe Service-Qualität liefern und potenzielle Fehlerquellen eliminieren. Damit ist die WWZ in die Lage, effizient und kostengünstig konvergente Services zu erbringen und gleichzeitig die Kosten über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu reduzieren. Für die Kunden der WWZ bedeutet die Einführung der Ergon-Lösung eine rasche und kompetente Betreuung, weil sämtliche relevanten Informationen in Taifun zusammenlaufen.

Ziele

Ziel der WWZ war eine Lösung, die in der Lage ist, den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess umfassend abzubilden und mit einem hohen Automatisierungsgrad alle Anforderungen bezüglich Kunden Vertrags-, und Auftragsverwaltung abzudecken – angefangen bei der Bestellung bis hin zur Bereitstellung der benötigten Daten zur Fakturierung der erbrachten Services.

Lösung

Mit Taifun konnten die angestrebten Ziele 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. Die Kunden der WWZ profitieren von der Erweiterung des digitalen Angebotes und erhalten nun eine einzige Rechnung für alle bestellten Telekomdienstleistungen.

The screenshot displays the Taifun software interface. The top section shows customer details for 'Kunde' 1237984, including name, address, and contact information. Below this, a 'Vertrag' (Contract) section lists various services and their status. The main part of the interface is a 'Task' list with columns for 'Task', 'Abstart' (Start), 'Beendet' (End), 'Benutzer' (User), 'Tracking', 'Nachricht' (Message), and 'TaskNo'. The tasks include various administrative and technical actions like 'Bestellungsgang', 'Daten erfassen', and 'Bonitätsüberprüfung'.

Task	Abstart	Beendet	Benutzer	Tracking	Nachricht	TaskNo
Bestellungsgang (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.5.				39635
Bestellungsgang (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.4.	artiph (VGA)	Vertrag wurde a...		39642
Vertrag scannen (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.4.	artiph (VGA)	Dokumente wur...		39643
Vertrag erfassen (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.5.				39644
Daten erfassen (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.5.				39645
OP erfassen (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.4.				39646
Bonitätsüberprüfung (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.4.				39647
Bonitätsüberprüfung (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.4.	artiph (VGA)			39657
Telefonnummer erfassen (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.4.	21.11.2005 13.5.	artiph (VGA)			39658
System (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.5.	21.11.2005 13.5.	artiph (VGA)			39659
Telefonbuchung (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.5.	21.11.2005 13.5.				39660
POA Adresse (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.5.	21.11.2005 13.5.	artiph			39661
PIA (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.5.	21.11.2005 13.5.	artiph			39662
E-Mail-Adressen erfassen (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.5.	21.11.2005 13.5.	artiph (VGA)			39663
Zusatzdaten erfassen (F#NSH#ED)	21.11.2005 13.5.	21.11.2005 13.5.	artiph (VGA)			39671
ata Partner erfassen (F#NSH#ED)	11.11.1004 13.4.	11.11.1004 13.4.	artiph			19671



«Taifun unterstützt uns bei sämtlichen Schritten zur Abwicklung unseres Triple Play-Angebots. Das bedeutet zum einen eine erhebliche Entlastung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zum andern können wir so die Kosten senken und unseren Kunden gleichzeitig einen optimalen Service bieten.»

Kurt Albrecht, Projektleiter Telekom, WWZ



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, Zugangnetzbetreibern 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 über 20 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

Weitere Informationen unter www.ergon.ch