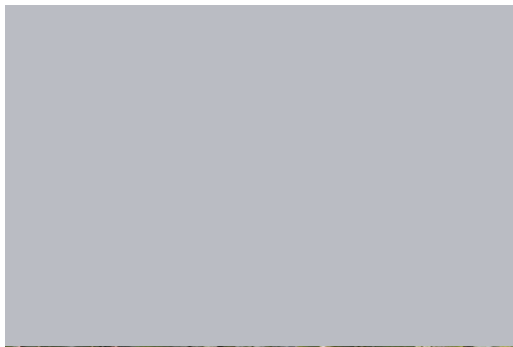


M-net Telekommunikations GmbH

Taifun erobert den grossen Nachbarn im Norden



«M-net setzt auf die Taifun-Plattform von Ergon als konzernweiten Standard für die Kunden- und Auftragsverwaltung, die Service-Bereitstellung sowie das Billing. Die Konsolidierung auf das Taifun-System bietet uns grosses Synergiepotenzial und schreitet immer weiter voran.»

Thomas Scherm, Leiter IT der M-net

Die M-net Telekommunikations GmbH hat die Taifun-Lösung von Ergon im Einsatz, um ihre rund 200'000 Kunden mit zukunftssicherer Kommunikationstechnologie zu versorgen. Das Auftragsmanagement- und Billing-System Taifun vereinfacht die Systemlandschaft von M-net und sorgt dank Synergieeffekten für tiefere Betriebskosten.



In der Telekommunikationsbranche ist der Konkurrenzdruck gross. Die Qualität der Dienstleistungen entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Mit der Taifun-Lösung ist M-net in der Lage, sämtliche Abläufe und Prozesse mit einem hohen Automatisierungsgrad abzudecken und höchste Ansprüche zu erfüllen: von der Kundenanfrage über die Bestellung und Inbetriebnahme bis zur Verrechnung und kontinuierlichen Überwachung der Servicequalität.

Anforderungen

Um alle Abläufe von der Kundenanfrage über die Bereitstellung der gewünschten Dienste bis hin zur Rechnungsstellung speditiv, zuverlässig und kundenorientiert abwickeln zu können, wollte M-net eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Software-Lösung, die die notwendigen Arbeitsschritte und Prozesse weitestgehend automatisiert abwickeln kann.

Die M-net Telekommunikations GmbH wurde 1996 gegründet und beschäftigt heute rund 610 Mitarbeiter. Als regionaler Netzbetreiber versorgt das Unternehmen grosse Teile Bayerns sowie den Grossraum Ulm mit zukunftssicherer Kommunikationstechnologie. M-net bietet mit Internet-, Daten- und festnetzbasierten Telefondiensten über Mobilfunk bis hin zu komplexen Standortvernetzungen ein auf den Kommunikationsbedarf von Geschäfts- und Privatkunden zugeschnittenes Portfolio. Aktuell sind die festnetzbasierten Dienste von M-net in etwa 120 Ortsnetzen und Vorwahlbereichen verfügbar.

2006 fusionierte M-net mit der AugustaKom, die bereits 2000 ihr selbstentwickeltes Service Fulfillment- und Billing-System durch Taifun ersetzt hatte, um die gestiegenen Anforderungen optimal zu erfüllen. Die Verantwortlichen bei M-net erkannten die Vorteile vom Taifun rasch und ersetzten in einem ersten Schritt noch im gleichen Jahr auch die Eigenentwicklung am Standort Augsburg durch die Software-Lösung von Ergon. Um Synergien zu nutzen und einen hohen Standardisierungs- und Automatisierungsgrad zu erreichen, verfolgte M-net die Strategie, konzernweit auf eine einzige Plattform für das Auftragsmanagement und Billing zu konsolidieren.

Taifun wird zum konzernweiten Standard

Neben Taifun stand bei der Evaluation auch ein anderes kommerzielles System zur Diskussion, das in der Niederlassung in Nürnberg Verwendung fand. Nach sorgfältigem Abwägen entschied sich M-net für die Lösung der Zürcher Softwareschmiede. Die positiven Erfahrungen mit dem zuverlässigen, stabilen und performanten System bei AugustaKom und das professionelle Know-how der Ergon gaben den Ausschlag. Thomas Scherm, IT-Leiter der M-net, ergänzt aus heutiger Sicht: «Dank dem hohen Engagement und der grossen Flexibilität der Ergon hat sich aus dem klassischen Auftragsverhältnis eine partnerschaftliche Zusammenarbeit entwickelt. Das ist eine gute Basis für die Zukunft – schliesslich haben wir noch einiges vor.»

Nach der Implementierung von Taifun in Augsburg folgte in einem nächsten Schritt 2008 der Hauptsitz in München - dort war vorher das Billing an einen Drittanbieter ausgelagert. Auch für Nürnberg ist der Wechsel bereits geplant. Mittlerweile ist Taifun bei M-net zu einer Schlüsselapplikation geworden. In vielen Bereichen bildet das System den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess ab und integrierte Service Management-Funktionalitäten decken alle Anforderungen bezüglich Kunden-, Vertrags-, und Auftragsverwaltung ab. Abgesehen von bestimmten Abläu-

Ziele

Ziel für M-net war eine massgeschneiderte Software-Lösung, die in der Lage ist, den gesamten kundenseitigen Geschäftsprozess umfassend abzubilden und mit einem hohen Automatisierungsgrad alle Anforderungen bezüglich Auftragsmanagement und Billing abzudecken – angefangen bei der Kundenanmeldung bis hin zur Übergabe der benötigten Datensätze an das SAP-Debitorensystem.



fen bei der Fehlerbehebung sowie der Qualitätskontrolle, die bewusst manuell erfolgen, wickelt Taifun alle Schritte automatisch ab. So kann M-net sämtliche Abläufe, die zur Bereitstellung einer bestimmten Dienstleistung notwendig sind, vereinfachen, eine hohe Service-Qualität liefern und durch den hohen Automatisierungsgrad potenzielle Fehlerquellen eliminieren. Damit ist M-net in der Lage, effizient konvergente Services zu erbringen und gleichzeitig die Kosten über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu reduzieren.

Taifun durchdringt immer mehr Systeme

Mit dem Ausbau des Leistungsangebots von M-net findet Taifun in immer mehr Bereichen Verwendung. So erfolgte beispielsweise 2008 die Integration von Mobil-Produkten in die Systemlandschaft. Automatische Schnittstellen zum Partner Telefónica O2 Germany, über welche Aktivierungen beziehungsweise Deaktivierungen oder Mutationen vorgenommen werden können, sowie zu einer externen Drittfirma, welche sich um die ganze Geräteleistik kümmert, sorgen für reibungslose Abläufe. Auch für die Abrechnung existieren wieder automatisierte Schnittstellen, welche die von O2 gelieferten Gesprächsinformationen übernehmen; bei Bedarf ist Taifun in der Lage, die von O2 übermittelten Tarife durch jene von M-net zu übersteuern und neu zu berechnen.

Ein weiteres Projekt, das 2009 in Angriff genommen wurde, ist die Einbindung des komplett erneuerten Kundenportals. Eine auf das Auftragsmanagementsystem geschriebene Abstraktionsschicht sowie die Standard-Schnittstellen-Architektur erlauben seither die direkte Bestellung von Diensten über das Internetportal. Eingaben von Kunden werden direkt von Taifun übernommen und anschliessend noch manuell auf Richtigkeit überprüft und freigegeben. Für 2010 ist die Ausweitung auf digitales Fernsehen ein Thema.

In den nächsten Jahren investiert das Unternehmen mehrere 100 Millionen Euro in glasfaserbasierte Breitbandnetze in München und Augsburg sowie weiteren bayerischen Städten. Auf Basis dieser Netze wird M-net Internetzugänge der neusten Generation mit Bandbreiten von 100 Mbit/s und mehr realisieren. Auch bei diesem zukunftsweisenden Projekt soll Taifun sicherstellen, dass das Auftragsmanagement genauso zuverlässig wie bei allen anderen Services funktioniert.

Lösung

Mit Taifun konnten die von M-net anvisierten Ziele wunschgemäss erfüllt werden. Die Auftragsmanagement- und Billing-Lösung deckt sämtliche Prozesse und Abläufe den Vorstellungen entsprechend ab. Taifun vereinfacht die bestehende Systemlandschaft und reduziert gleichzeitig die Betriebskosten – ein entscheidender Vorteil in einem hart umkämpften Markt.

Mengengerüst und Systemdimensionen

Anzahl Privatkunden	> 178'000
Anzahl Firmenkunden	> 25'000
Anzahl Kunden total	> 200'000
Anzahl Dienste	350'000
Anzahl Serviceänderungen pro Jahr	840'000
Verarbeitete CDRs pro Jahr	1'890'000'000
Maximale Anzahl parallele Benutzer	200
Datenbankgrösse in GB	400
Anzahl produktive Server	3



Sitzungszimmer 2

«M-net entschied sich damals für Taifun, weil die Fachkompetenz der Ergon-Mitarbeitenden im Telekommunikationsumfeld überzeugt und AugustaKom in der Vergangenheit ausgesprochen gute Erfahrungen gemacht hatte.»

Thomas Scherm, Leiter IT der M-net



smart people – smart software

Ergon steht für ein hochproduktives Team, bestehend aus hochqualifizierten 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-to-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 Telekom-Anbietern, Zugangsnetzbetreibern und Switchless Reseller sowohl im Privat- wie auch im wachsenden Geschäftskundenbereich (B2B) im Einsatz.

Der Kern des Erfolges ist heute noch der gleiche wie vor 25 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

Weitere Informationen unter www.ergon.ch