

Projektbericht

**Regionaler Carrier
implementiert
webbasierte Kunden-
und Ressourcen-
Management-Lösung**

Der Inhalt

- Das Unternehmen
- Die Aufgabe
- Die Lösung
- Die Implementierung
- Die Ergebnisse

BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH

Das Unternehmen

Das Unternehmen BITel ist eine Tochter der Stadtwerke Bielefeld und betreibt in ihrer Region ein eigenes Telekommunikationsnetz. Geschäfts- als auch Privatkunden in der Region Bielefeld und Gütersloh werden von der BITel mit Produkten aus Telefonie, Internet und Standard-Festverbindungen versorgt.

Als einen zusätzlichen, außergewöhnlichen Service bietet die BITel ihren Kunden die Nutzung von PC-Programmen: Via Internet erhalten diese Zugriff auf einen Terminal-Server mit den bekanntesten Anwendungen.

Die Aufgabe

Die BITel suchte zur besseren Marktpositionierung eine Kunden- und Ressourcenmanagementlösung. Das neue System sollte eine effizientere Bearbeitung der Kundenaufträge schaffen und die Verwaltung der Netzwerkressourcen wesentlich erleichtern.

Zur Bearbeitung der eingehenden Aufträge setzte das Unternehmen bis dato eine eigenentwickelte Auftragsmanagementdatenbank ein, die komplett abgelöst werden sollte. In weiteren Schritten sollten

- Anschaltungsprozesse zur T-Com optimiert,
- eine online Bonitäts-Abfrage ermöglicht und
- eine Schnittstelle zu einem Authentifizierungs-Server für DSL-Dienste

realisiert werden.

Für eine spätere Projektphase wurde die Abbildung der Vertriebsprozesse im eigenen Internetportal geplant. Dies sollte den Mitarbeitern jederzeit Standort- und plattformunabhängigen Zugriff auf alle Daten gewährleisten.

Die Lösung

In den verschiedenen Projektphasen wurden von dimari entsprechende Lösungskonzepte erarbeitet. So konnten gemeinsam genaue Anforderungen an die Lösung wie folgt definiert werden:

- Migration von Kunden- und Vertragsdaten, Übernahme von Kundenanschlüssen im Netz & Ablösung des Altsystems
- Optimierung der Anschaltungsprozesse mit anderen Carriern
- Realisierung verschiedener Schnittstellen
- Entwicklung von Vertriebsprozessen im Web

Die Implementierung

Die nun eingesetzte Lösung besteht aus mehreren Modulen der varioSuite: Die Daten des Altsystems wurden komplett in varioCRM migriert, in dem nun alle Kundendaten gepflegt werden.

Für die Anschaltungsprozesse zur T-Com werden die Kundendaten direkt aus der

Projektbericht

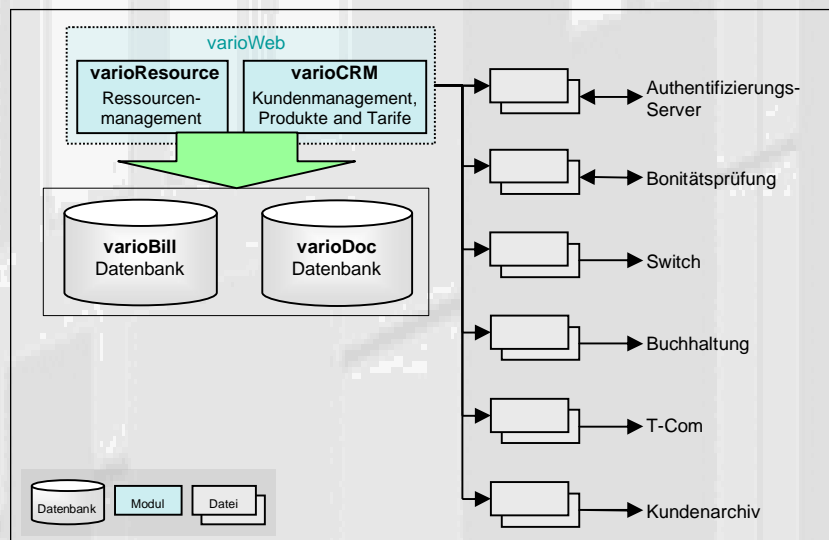
BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH

(Fortsetzung von Seite 1)

Datenbank ermittelt und für den Faxversand in einem Dokument bereitgestellt. Kundenbonitäten werden mittels eines Internetbrowsers abgefragt. Zur DSL-Freischaltung werden in varioCRM Kunden-ID und Kennwort erzeugt und zum Authentifizierungs-Server transferiert.

In varioResource werden die verschiedenen Netzwerkelemente der BITel abgebildet und verwaltet; eine Rufnummernverwaltung automatisiert die Zuweisung und Handhabung von Kundenrufnummern.

Die webbasierte Erweiterung des Kundenmanagementsystems für den Vertrieb wurde durch das Modul varioWeb realisiert.



Die Ergebnisse

Mit dieser auf ihre Anforderungen abgestimmten Lösung konnte die BITel ihre Geschäftsprozesse nachweislich optimieren und damit ihre Marktposition stärken und ausbauen.

Gerade die verbesserte Kommunikation zwischen Vertrieb und Technik erlaubt dem Unternehmen nun rascher auf Marktgegebenheiten zu reagieren: Ihre Kunden kann die BITel durch

- eine schnelle Tarifgestaltung,
- die rechtzeitige Bereitstellung der Netzressourcen und
- innovative Produkte

sofort bedienen.

Gerne informieren wir Sie genauer über dieses Projekt:

dimari GmbH

Olgastrasse 7

34119 Kassel

www.dimari.de

Tel.: +49 (0)561 7013640

Fax: +49 (0)561 7013639

Email: info@dimari.de