

Projektbericht

Mobilfunk-Service
Provider
implementiert
Kundenmanagement-
& Billing-Lösung

Der Inhalt

Das Unternehmen
Die Aufgabe
Die Lösung
Die Implementierung
Die Ergebnisse
Das Kundenfeedback

Tangens GmbH

Das Unternehmen

Die Tangens GmbH ist ein bundesweit tätiger Mobilfunk-Service Provider. Sie betreut ca. 130.000 Prepaid und Postpay Kunden, die ausschließlich das Netz der T-Mobile nutzen.

Das Unternehmen bietet seinen Kunden eine Produktpalette, die von

- Voice Mobilfunk in Varianten Prepaid und Postpay,
- GRPS Diensten (Datenfunk),
- VAS - Diensten (Value added Services)

bis zu Hardware (Geräten) reicht.

Außerdem ermöglicht es Kunden, die keine positive Bonität aufweisen, mittels eines Monitoring-Verfahrens Postpay-Dienste zu nutzen. Als einen weiteren Service bietet die Tangens anderen Unternehmen die komplette Abwicklung des Anschaltungs- und Abrechnungsprozesses.

Die Aufgabe

Um zukünftig flexibler und rascher auf den Markt reagieren zu können, plante die Tangens GmbH eine neue Kundenmanagement- und Billing-Lösung einzusetzen. Ein bereits vorhandenes System musste zum Stichtag abgelöst und die vorhandenen Daten und Tarife in kurzer Zeit migriert werden. Es galt, Schnittstellen zu T-Mobile und zum eigenen Webportal zu schaffen.

Die Tangens suchte eine Lösung, die bisherige Abwicklungsprozesse weiter optimierte. Das neue System sollte jederzeit anpassbar und leicht konfigurierbar sein. Mit diesem Projekt wurde die Firma dimari beauftragt.

Die Lösung

Auf Basis einer detaillierten Anforderungsanalyse lieferte dimari der Firma Tangens die Kundenmanagement- und Billing Lösung varioBill. Diese umfasste folgende Anpassungen und Implementierungsschritte:

- Import der Kundendaten aus einem Web Interface
- Datenmigration und Abbildung aller bisherigen Produkte
- sekundengenaue XML-/CSV-Schnittstelle zu T-Mobile
- Rufnummern- und SIM-Kartenverwaltung
- Automatisierte Stati-Vergabe zur Prozessoptimierung

Die Implementierung

Die vorgeschlagene Lösung konnte bereits nach vier Monaten des Customising von der Tangens eingesetzt werden. Die erforderlichen Schnittstellen zu anderen Systemen wurden erfolgreich implementiert. So erfolgt nun eine automatische

Projektbericht

Tangens GmbH

(Fortsetzung von Seite 1)

Aktivierung / Deaktivierung der Dienste sekundengenau über eine XML-/CSV-Schnittstelle zu T-Mobile. Mithilfe einer Online-Abfrage wird entstandene Netznutzung der Kunden erfasst und bei Überschreitung von Limits eine SMS-Nachricht oder Sperrung veranlasst. Interne Prozesse konnten durch automatisierte Vorgänge optimiert werden.

dimari traf alle notwendigen Vorkehrungen, damit die Lösung termingerecht in Betrieb gehen konnte. Schon vier Wochen nach der Inbetriebnahme konnte der erste Billinglauf erfolgreich durchgeführt werden.

Mobilfunk-Service
Provider
implementiert
Kundenmanagement-
& Billing-Lösung

Zetablauf (in Wochen)	1 - 4	4 - 8	8 - 12	12 - 16
> Projektstart	x			
> Installation Vorversion				
> Customising				
> Erstellen der Migrationsregeln				
> Testphase				
> Anpassung Schnittstellen				
> Produktivmigration des Altsystems				x
> Inbetriebnahme				x

Die Ergebnisse

Der Tangens ist es nun möglich, auf Kundenwünsche zeitnaher zu reagieren, da Marketing und Vertrieb flexible Konfigurationsmöglichkeiten von Tarifmodellen zur Verfügung stehen. Mit dieser individuell zugeschnittenen Standard-Lösung kann sich das Unternehmen zunehmend vor dem Wettbewerb positionieren. Durch das verbesserte Monitoring der Kundenumsätze wurde das Risiko für Forderungsausfälle deutlich vermindert.

Das Kundenfeedback

Herr Viohl, Leiter IT: „Die Tangens suchte mit diesem Projekt einen Partner für eine langfristige Kooperation. Schon von Projektbeginn an war die Zusammenarbeit konstruktiv. Unsere Anforderungen setzte dimari termingerecht um. Dies hat uns überzeugt und wir haben mit diesem Partner und dem System varioBill die richtige Entscheidung getroffen. Auch beim anschließenden Support profitieren wir von schnellen Antwortzeiten und guten Lösungsvorschlägen.“

Geme informieren wir Sie genauer über dieses Projekt:

dimari GmbH

Olgastrasse 7 Tel.: +49 (0)561 7013640
 34119 Kassel Fax: +49 (0)561 7013639
 www.dimari.de Email: info@dimari.de