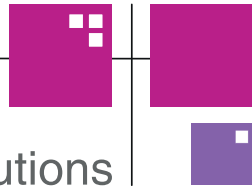


dimari



efficient telecom solutions

15 Jahre Softwarelösungen

für Stadtwerke, Carrier und Mobilfunkprovider

Vorwort

Anfang 2000 stand die gesamte Telekommunikationsbranche vor einem großen Umbruch. Mit der Entscheidung, den Telekommunikationsmarkt zu deregulieren, gründeten sich zahlreiche neue Carrier. Zur Abrechnung und für die Anschaltprozesse wurde eine modulare, anwenderfreundliche Lösung benötigt.

Damit begann für mich der Weg in die Selbstständigkeit. Schon länger hatte ich den Wunsch, ein eigenes Unternehmen zu gründen. Durch meine Arbeit bei führenden Telekommunikations- und Internetanbietern in den Bereichen Abrechnung und Kundenmanagement war ich mit den Anforderungen und Problemstellungen der Telekommunikationsbranche vertraut. In den Jahren 2000 und 2001 erfolgte die Entwicklung der Customer Care und Billing Software varioBill. Erstmals ging das Abrechnungssystem 2002 in Betrieb.

Seitdem hat sich viel getan: Nicht nur der Telekommunikationsmarkt hat sich gewandelt, sondern auch die dimari GmbH. Als 2-Personenbetrieb starteten wir in einer kleinen Wohnung. Das Wohnzimmer war damals Meeting- und Büroraum in einem. Heute, mit 13 Mitarbeitern in Deutschland und 10 Mitarbeitern in Indien arbeiten wir in einem großzügigen Bürokomplex im Zentrum Kassels. Hier finden auch Adminschulungen und Kundenmeetings statt. Unsere Software hat sich zu einer End-to-End Lösung für Carrier, Telekommunikationsanbieter und Mobilfunkprovider entwickelt.

Dabei steht für uns immer der persönliche Kontakt im Vordergrund. Wir sind nicht nur ein Software-Entwicklungsunternehmen, sondern stehen unseren Kunden auch beratend zur Seite. Mit über 20 Telko-Kunden unterschiedlicher Größe können wir von einem reichen Erfahrungsschatz schöpfen. Gemeinsam erörtern wir die Geschäftssituation und stehen beratend zur Seite. So können die Prozesse so effizient wie möglich gestaltet werden.

Wir freuen uns weiterhin auf eine gute Zusammenarbeit mit unseren Kunden und auf neue, aufregende und anspruchsvolle Projekte.



Ihr Diethard Kumpf
dimari GmbH

dimari in Zahlen



23 Mitarbeiter



24 Module



Über 70 Standard-Schnittstellen



Über 500 CRM-Anpassungen jährlich



Über 600 Client-Installationen

Ihr Vorteil - Unsere Erfahrung

dimari Services im Überblick

Ein neues Projekt kann nur mit der richtigen Beratung, einem strukturierten Vorgehen und Vertrauen erfolgreich sein. Mit Hilfe eines individuellen Lizenz- und Zahlungsmodells wird das Projekt an Kundenbedürfnisse angepasst.

Beratung & Projektbuch

Vor einer Umsetzung sind die Ziele genau zu spezifizieren. Wir stehen beratend zur Seite und erstellen gemeinsam ein Projektbuch für eine möglichst effiziente Automatisierung.

Persönlicher Kontakt und Betreuung

Vor einer Liveschaltung sind wir bei Bedarf mehrmals persönlich vor Ort und planen mit Ihnen gemeinsam die Prozessschritte.

Offene Systemstruktur

Software und Datenbank sind so strukturiert, dass Sie als Kunde möglichst viel in Eigenregie anpassen können. Bei Bedarf übernehmen wir die Anpassungen oder schulen in diesen Bereichen.

Regelmäßige Updates

Täglich arbeiten wir an neuen Features und Optimierungen in den varioSuite Modulen. Nur so können wir die Software an stetig veränderte Marktbedingungen anpassen.

Customer Solution Center & Support

Updates, Release Notes etc. werden über ein zentrales Kundencenter für Wartungskunden zur Verfügung gestellt. Mögliche Fragestellungen bzw. Fehlermeldungen können direkt im Center eingetragen werden. Telefonisch stehen persönliche Ansprechpartner im Support zur Verfügung.

Schulungen

Ob Anwender- oder Adminschulungen, wir unterrichten die Themen individuell nach Anforderungen und Bedarf.

Langjährige Kundenzufriedenheit

Eine langjährige Kundenzufriedenheit steht für uns im Vordergrund. Unsere Softwaremodule werden deshalb stetig an veränderte Marktbedingungen angepasst.

“Wir setzen varioSuite seit über zehn Jahren ein. Bei der Entscheidung war für uns die offene, modulare Architektur und die umfassende Funktionalität ausschlaggebend.”

Oliver Weist, Geschäftsführer, Elementmedia GmbH



Hoher Automatisierungsgrad

Elektronische Schnittstellen steigern die Produktivität

Mit dem Breitbandausbau und den wachsenden Kundendaten kommen viele Stadtwerke und Carrier mit ihren bestehenden IT-Systemen an Grenzen. Hier ist eine möglichst hohe Automatisierung gefragt. Mit Schnittstellen werden Hürden überwunden und Abläufe effizienter gestaltet.

In der varioSuite sind bereits über 70 Schnittstellen zu technischen Systemen standardmäßig implementiert. Das sind einerseits Verbindungen zu Hardware und Netzwerkelementen, andererseits aber auch zu Buchhaltungssystemen, Standardsoftware, für die Bonitätsprüfung sowie Provisionierungsportale.

WBCI: Rufnummernportierung leicht gemacht

Noch vor kurzem war der Anschlusswechsel eines Endkunden aufwändig. Denn die Vorabstimmung zwischen den jeweiligen Providern erfolgte über Telefon und Fax. Dieses Verfahren war und ist zu unflexibel und störanfällig. Die Folge: In der Vergangenheit gab es Endkunden, die für einen gewissen Zeitraum keinerlei Telefonanschluss hatten.

Standardschnittstellen

- Radius
- ACS
- Cirpack
- OTRS
- SAP
- DaTev
- kvasy
- wilken
- Tele AG
- O2
- MS Dynamics
- MS Navision
- WBCI, WITA, S/PRI
- u.v.m.

Zudem ist diese manuelle Vorgehensweise in einer voranschreitenden Automatisierung der Prozessabläufe zu kostenintensiv.

Mit dem WBCI-Vorabstimmungsprozess erfolgt der Endkundenwechsel zwischen zwei Anbietern elektronisch. Informationen werden über den Zeitpunkt der technischen An- und Abschaltung sowie genutzter Ressourcen ausgetauscht. Nahezu ohne manuelle Schritte sind hier Informationen, auch im Nachhinein, nachvollziehbar. Das Fax musste immer an den Alt-Carrier direkt geschickt werden. Zahlreiche Produkte werden jedoch über Wiederverkäufer angeboten, die über kein eigenes Netz verfügen. Über die WBCI Schnittstelle entfällt dieser Schritt.

In varioSuite ist die WBCI Schnittstelle standardmäßig integriert. Als separate Lizenz erhältlich, werden so die Synergien eines elektronisch gestützten Wechselprozesses genutzt.

WITA & S/PRI: elektronische Bestellung der Teilnehmeranschlussleitung

Während die WBCI-Schnittstelle der elektronischen Rufnummernportierung dient, ermöglichen WITA und S/PRI eine automatische Bestellung des Internetanschlusses. WITA wird dabei für TAL-Leitungen (=Telefon-Anschluss-Leitung, Kupferkabel) eingesetzt, und S/PRI für Glasfaser sowie die Beauskunftung und Entstörung.

Netzbetreiber und lokale Carrier müssen oftmals für die letzten Meter zum Endkunden eine angemietete Teilnehmeranschlussleitung der Deutschen Telekom AG (DTAG) nutzen. Hier erfolgte in der Vergangenheit ebenfalls der Informationsaustausch per Fax und Telefon. Die Anmietung und Verwaltung wird durch diese Schnittstellen automatisiert. Vor allem die elektronische Abwicklung von Entstörungen kann so kundenfreundlicher und effizienter erfolgen.

Beide Schnittstellen sind in varioCRM integriert und bedürfen lediglich der Definition von Anschlussdetails.

Datenaustausch zur Buchhaltung

Carrier und Stadtwerke arbeiten in der Regel mit bewährten Buchhaltungssystemen. Eine transparente Abbildung der Telko-Kunden für das Kundenmanagement und die Abrechnungsabteilung ist dabei essentiell. Nur so können Zahlungsein- und -ausgänge lückenlos nachvollzogen werden.

Mit varioSuite erfolgt nicht nur der Rechnungslauf, sondern auch die Erstellung von Sofortrechnungen, Gutschriften sowie Mahnungen. Der gesamte „Cash Flow“ wird auf einen Blick angezeigt. Integrierte Schnittstellen zu SAP, kvasy, wilken etc. ermöglichen den direkten Austausch der Zahlungen.

Besonders interessant für Stadtwerke, die Incentives für Strom-, Gas- und Wasserkunden anbieten, ist der Datenabgleich zwischen varioCRM und dem Buchhaltungssystem.



“Die große Flexibilität des Systems erlaubt es, uns auf die Kernprozesse zu konzentrieren.“

Daniel Meier-Hoffmann, Geschäftsführer,
ANTEC Servicepool GmbH

“Direkt nach der Migration konnten alle Abteilungen nahtlos weiterarbeiten.“

Stefan Mohr, Projektleiter, wilhelm.tel GmbH



Den Kunden im Fokus

dimari berät Sie individuell

Mit dem landesweiten Breitbandausbau und der Gründung lokaler Carrier sind auch die Produkte im Telekommunikationsbereich vielfältiger geworden. Ob Glasfaser, Kabel, Funk, Smart Meter oder Standard-Stadtwerke-Produkte, mit varioSuite können Sie alle Geschäftsprozesse abbilden.

Die Ansprüche der mittelständischen Unternehmen variieren dabei stark. Hier sind individuelle Vorgehensweisen gefragt. Denn im Unterschied zu Großkonzernen mit hierarchischen Projektstrukturen treten wir als Unternehmen oft flachen Strukturen gegenüber.

Unternehmen, die gerade erst auf den

Betrieb der eigenen Netze setzen, können von unserem Erfahrungsschatz aus den letzten 15 Jahren profitieren. Hier beraten wir gerne bezüglich einer effizienten und möglichst automatisierten Vorgehensweise. Durch den modularen Aufbau der Software können schrittweise die Softwaremodule zum Einsatz kommen.

Carrier und Stadtwerke, die bereits seit längerem den Telefon- und Internetvertrieb anbieten, arbeiten oftmals mit eigens entwickelten Systemen. Doch mit den steigenden Kundenzahlen kommen diese irgendwann an ihre Grenzen. Wir unterstützen Sie bei der Planung von Migrationsleistungen und sorgen für eine lückenlose Weiterarbeit direkt nach der Migration.



Kundenberatung in der ersten Stunde

Markterfolg durch flexibles Produktdesign

Mit variablen Tarifen wettbewerbsfähig

Als Anbieter von Telefoniediensten steht man einem harten Wettbewerb gegenüber. Vor allem lokale Carrier müssen sich mit interessanten Produkten und Angeboten von den „Großen der Branche“ differenzieren. Das gelingt einerseits mit dem Breitbandausbau lokaler Unternehmen und Stadtwerke, die so oftmals schnelleres Internet anbieten können. Andererseits bilden Flatrates oder Minutenkontingente ein wichtiges Tarifmerkmal, um sich im Markt zu differenzieren und Endkunden zu binden.

Mit varioCRM konfigurieren Sie Kontingentprodukte einfach und flexibel. Per Drag & Drop können Sie Zonen einem individuellen Tarif zuordnen. So sind neue Produkte in Sekundenschnelle verfügbar.

Facettenreiche Kundengewinnung

Das Zusammenstellen individueller Kontingentpakete für die Kunden kann als ein Marketingziel eingesetzt werden. Damit ist es z.B. möglich, Freikontingente, Flatrates,

vergünstigte Tarife oder Schwellenwerte für beliebig ausgewählte Länder einzurichten.

Besonders in Zeiten der Ethnotarife sind Sondertarife für das Ausland interessant. Das Zusammenstellen für beliebige Länder und Kombinationen von Ländern ist einfach per Drag & Drop möglich.

Das Einrichten einer stufenweisen Staffelung bei den Freiminutenoptionen gibt Carriern zusätzlich die Möglichkeit, besonderer Angebote. So können Kunden beispielsweise die ersten 15 Minuten in bestimmte Länder kostenlos telefonieren und erhalten für die folgenden 60 Minuten Sonderkonditionen im Vergleich zum regulären Preis.

Dem Einfallsreichtum bei der Tarifstruktur sollten keine Grenzen gesetzt werden. In schnell veränderten Märkten ist auch eine schnelle Präsenz neuer Produkte wichtig, und das on- sowie offline.

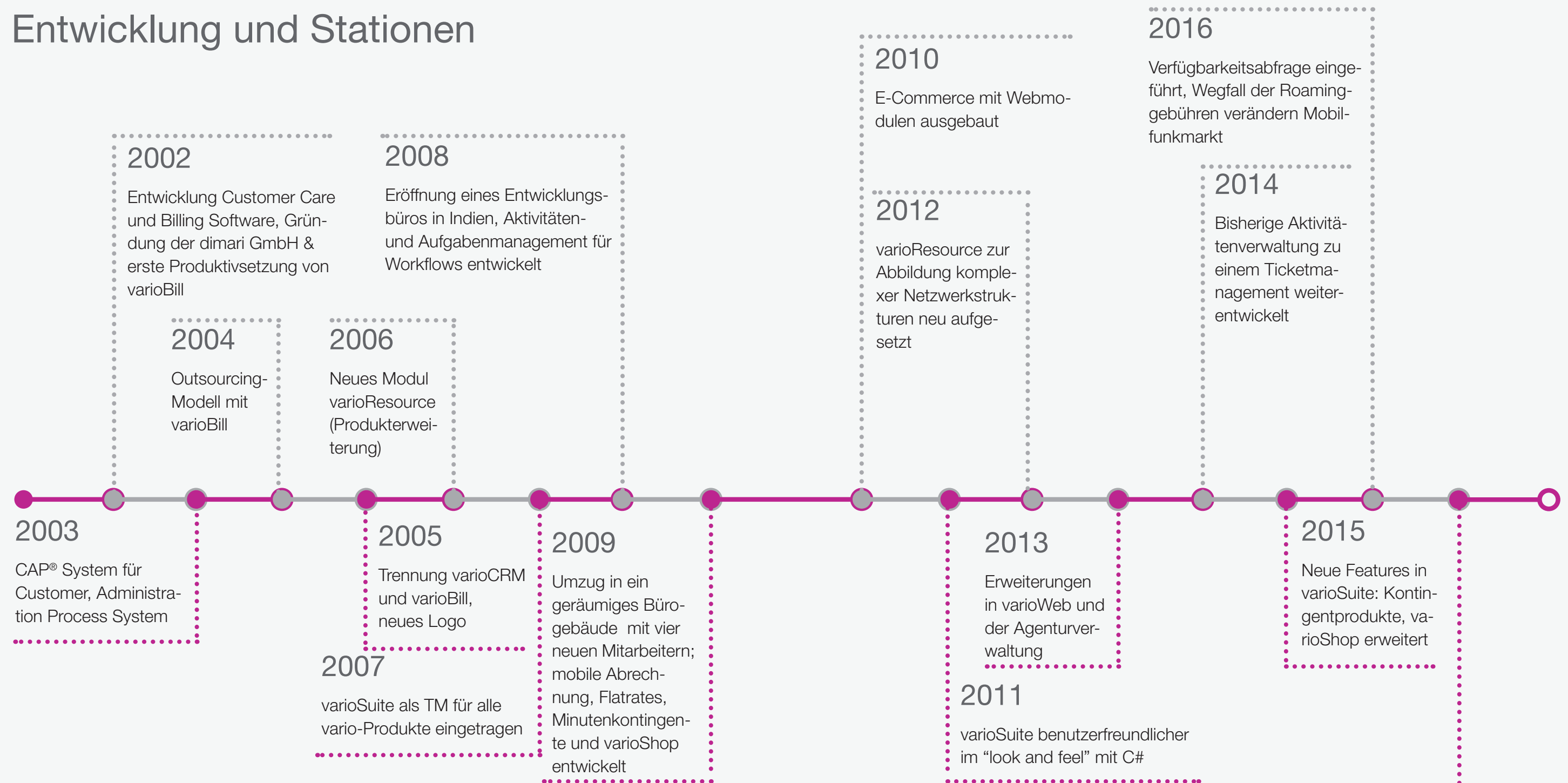
“Besonders gut ist die Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Gemeinsam erarbeiten wir neue Lösungswege.“

Anke Schröder, Leitung Zentrale Dienste,
Netcom Kassel GmbH



Historie

Entwicklung und Stationen



Ihre Produktvielfalt online

Zukunftsweisend mit E-Commerce & M-Commerce

Fast die Hälfte aller Umsätze findet laut Deutschem Handelsverband online statt. Federführend im E-Commerce sind PCs und PC-Zubehör sowie Unterhaltungsmedien. Aber auch im Telekommunikationsbereich werden fast 1/3 aller Produkte online gekauft, Tendenz steigend.

Umso wichtiger ist für Stadtwerke, Carrier und Mobilfunkprovider die Darstellung des eigenen Produktportfolios online. Abgesehen von möglichen Werbeaktionen, ist der Aufbau des Web-Shops essentiell. Dort können Verfügbarkeitsabfragen für die Bandbreiten eingebaut werden. Das ist vor allem in einer Breitband-Ausbauphase interessant. Mit Hilfe intelligenter Prüfungen werden je nach Standort nur die zur Verfügung stehenden Produkte angezeigt. Der Kunde stellt sich ganz komfortabel und übersichtlich sein eigenes Paket zusammen. Online gibt er alle persönlichen Details und Bankdaten ein, die nach

Auftragsabsendung sofort im Kundenmanagementsystem zur Verfügung stehen. Hier fehlt lediglich die postalisch gesendete Unterschrift, und der neue Telko-Kunde kann freigeschaltet werden.

Neben dem Pre-Sales-Prozess ist auch der After-Sales-Prozess wichtig. Hier können Kunden im laufenden Vertragsverhältnis über einen Online-Login Produkte dazu buchen bzw. Bandbreiten ad-hoc erhöhen, und beispielsweise nach dem Wochenende wieder herabsetzen. Damit erweitern nicht nur Carrier ihr Produktangebot, sondern erhöhen effektiv ihre Margin.

Mit den Webmodulen von varioSuite sind die E- & M-Commerce Aktivitäten online verfügbar. Je nach Geschäftsmodell sind individuell Produkte und Tarife online buchbar. Die Module können einfach in den eigenen Webaufttritt integriert werden und sind flexibel per Stylesheet anpassbar.

“Entscheidend für uns war die problemlose Integration in unsere internen Systeme sowie der einfache Daten-Export und Import.“

Stefan Skuballa, Bereichsleiter
Betrieb und Datenverarbeitung, Dikom GmbH



EXKURS

Die Onlinemodule der varioSuite

varioShop: Internetshop

varioOnline: Kundenlogin

varioWeb: Vertriebs- und Partnerschnittstelle

varioMobile: mobiler Kundenlogin

varioSuite Module



Impressum

Herausgeber: dimari GmbH
Karthäuserstr. 7-9
34117 Kassel
Telefon: +49 (0)561 840 989 30
Email: info@dimari.de
Web: www.dimari.de
Konzept und Text: dimari GmbH
Gestaltung: Laura Simmes
Druck: Druckerei Hesse GmbH
Bildnachweise: Fotografien der dimari GmbH
Kundenfotos: Elementmedia GmbH,
wilhelm.tel GmbH,
Netcom Kassel GmbH,
Dokom GmbH

Vorbesprechung, Beratung,
Projektbuch, Migration,
Implementierung, Schulung, Telefonie,
Internet, Mobilfunk, Kabel-TV, Smart
Meter, KUNDENVERWALTUNG,
Tarife, Produkte, Pakete, Dokumente,
Notizen, SEPA, Kommissionierung,
DEBITORENMANAGEMENT,
Rechnungen, Fibu, Bonitätsprüfung,
Mahnwesen WBCI, WITA, SOAP,
RESSOURCENVERWALTUNG,
Störungsvverfolgung,
Verfügbarkeitskalender,
Aufgabenmanagement,
Vertriebspartner-Login, Provisionierung,
MANDANTENFÄHIG, Reporting,
Prozessanalysen, Marketingaktionen,
Workflow-Management,
Benutzerverwaltung, Online-
Portal, Lagerlogistik, Ticket-
Schnittstelle, Aufgabenmanagement,
TV-Produkte,
Verfügbarkeitsabfrage