

Allzeit die Prozesse unterstützen

Der Erfolg von Unternehmen in ihren Geschäftsprozessen ist mehr und mehr von der Informationstechnologie und der Telekommunikation bestimmt. Die IT-Abteilungen sind deshalb bestrebt das Service Angebot, die Qualität und den Betrieb stetig zu verbessern und an den Geschäftsprozessen auszurichten. Eine nicht zu unterschätzende Herausforderung, vor allem bei knappen Budgets, bei Personalengpässen und bei Schwierigkeiten hinsichtlich der Entwicklung und dem Vorhalten der technischen Expertise. Eine konsolidierte, business-taugliche IT-Service-Management (ITSM)-Lösung schafft Abhilfe.

„Leistungsstarke ITSM-Lösungen decken den ganzen Service-Lifecycle ab, wozu IT-Governance, Security, Storage und System Management zählen“, so PAC-Analystin Melanie Mack. „Außerdem ist ITSM auf dem Weg zum Business Service Management, wodurch IT-Komponenten zunehmend auf Geschäftsprozesse abgestimmt werden müssen.“

Die Vorteile von ITSM-Lösungen sind vielfältig. So können IT-Abteilungen beispielsweise die Tragweite von organisatorischen und prozessualen Änderungen eines Unternehmens mit Blick auf die IT besser erfassen und bewerten. Damit haben Unternehmen erstmals eine Chance, die Prozesse zumindest ansatzweise unterstützen zu können. Wichtig ist auch, dass sie

Verbesserungspotenziale identifizieren können, die sich kurzfristig realisieren lassen oder den Service langfristig stärken. Weitere Vorteile von ITSM sind Bewertungen hinsichtlich des Standardisierungsgrades, beispielsweise inwieweit ein Unternehmen überhaupt „ITIL compliant“ arbeitet oder Service Level Agreements (SLA) wettbewerbsfähig sind.

„Wir sehen bei ITSM drei relevante Perspektiven: das Business, die Anwender und den Betrieb“, sagt Thorsten Leplow, verantwortlich für die ESM (Enterprise Service Management) Practice Group bei Devoteam. Für das Business muss es das Ziel sein, ein umfassendes Portfolio zu liefern, das die relevanten Geschäftsprozesse und ein passendes Verrechnungsmodell unterstützt. Die Service Levels müssen zudem nach den Erwartungen der Anwender bereitgestellt werden. Und der Betrieb der IT-Ressourcen sollte automatisiert erfolgen, um die Qualität des gesamten Service-Angebotes managen zu können.

„Die Anwender fühlen sich heute von der IT-Abteilung wesentlich besser verstanden als früher“, so Leplow. „Dennoch müssen die ITSM-Dienste stetig weiterentwickelt werden, vor allem bei den Themen Compliance und kontinuierliche Verbesserung der Prozessstrukturen. Daran arbeiten wir mit unseren Kunden.“ ■

Inhalt

	Nachrichten	1
---	-------------	---

	Editorial	2
---	-----------	---

	Smart Meter	3
---	-------------	---

Die Gemeindewerke Großkrotzenburg haben in einem Pilotprojekt den Einsatz von intelligenten Stromzählern getestet. Dank Smart Meter können jetzt die ersten privaten Haushalte ihren aktuellen Stromverbrauch einsehen.



	Wandel begleiten	5
---	------------------	---

Der Energiemarkt ist einem Wandel unterworfen. Bei diesem kann die Energie- von der TK-Branche lernen, die ähnliche strukturelle Veränderungen bereits gelöst hat.

	Billing aus der Cloud	9
---	-----------------------	---

TK-Provider bieten internationalen Unternehmen weltweit verfügbare Mobilfunkangebote. Die Basis dafür ermöglichen Cloud-Lösungen und Business Process Outsourcing (BPO).



Editorial

Liebe Leserin,
lieber Leser,

unser Energiebedarf steigt und unsere Ressourcen nehmen ab. Gleich, ob wir eher Atomenergie oder eher erneuerbare Energien favorisieren. Die Energiepolitik ist derzeit in aller Munde. In den Diskussionen wird leider oft vergessen, dass die Branche die Weichen für einen möglichen Wandel noch nicht gestellt hat. Einen Impuls liefert der Artikel auf Seite 5 „Lessons Learned – oder was kann die Energie von der TK-Branche lernen?“.

Dass auch kleinere Stadtwerke die Zeichen der Zeit schon erkannt haben, belegen die Gemeindewerke Großkrotzenburg. Sie haben vor kurzem ein Pilotprojekt zu Smart Meter abgeschlossen und sich damit bestens für die Zukunft gerüstet. Partizipieren Sie auf Seite 3 von den gesammelten Erfahrungen der Gemeindewerke.

Das Thema Cloud Computing steht seit diesem Jahr überall auf der Agenda. Wir betreiben unseren On-Demand-Service schon seit Jahren erfolgreich in der Praxis – auch bei diversen Telekommunikations-Providern. Aber lesen Sie selbst auf Seite 7, wie Sie von unserem Billing-Know-how aus der Cloud profitieren können.

Eine erkenntnisreiche Lektüre wünscht Ihnen

Ihr


Jürgen Hatzipantélis
 Vorsitzender der Geschäftsführung
 Devoteam Danet GmbH

Partnerschaft mit SugarCRM



SugarCRM und Devoteam haben vor kurzem eine Kooperation vereinbart. Devoteam ist seitdem Bronze-Partner von SugarCRM und hat bereits diverse Marketing-Aktivitäten durchgeführt und Kundenprojekte erfolgreich umgesetzt.

Gelebtes Customer Relationship Management (CRM) bedeutet die Verfolgung eines ganzheitlichen Ansatzes einer kundenorientierten Unternehmensführung. Der Kunde steht heute im Mittelpunkt aller Aktivitäten. Eine umfassende frühzeitige Profilierung, eine ganzheitliche Betreuung und die ständige Kommunikation sind zwingend erforderlich. Ein voll integriertes CRM-System ist dabei erfolgskritisch.

„Wir schätzen an SugarCRM insbesondere die Offenheit und Flexibilität“, erklärt Andreas Klinger, der Customer Management bei Devoteam verantwortet.

„SugarCRM ermöglicht einen vollständigen Zugang zum Quellcode, so dass sich bereits vorhandene Kundenanwendungen schnell und flexibel in die vorhandene IT-Landschaft integrieren lassen.“

Mit der neuen Version Sugar 6 setzt der CRM-Anbieter Maßstäbe in Sachen Benutzerfreundlichkeit, Flexibilität und Offenheit. Die zugrunde liegende Philosophie ist einfach und die Lösung auch für kleine und mittlere Unternehmen erschwinglich. Sie verfügt über klar definierte Kernprozesse, die in allen Modulen zum Einsatz kommen. SugarCRM ermöglicht es Anwendern, Daten aus fast jeder Quelle zu nutzen. Die Lösungen können sowohl als On-Demand-Version auf einer Cloud-Service-Plattform oder als On-Premise-Lösung eingesetzt werden. ■

Devoteam wächst und wächst und wächst

Devoteam hat im Geschäftsjahr 2010 den Umsatz auf 495 Millionen Euro gesteigert und ist damit um 8 Prozent gewachsen. Die positive Tendenz setzte sich im ersten Quartal 2011 mit einer weiteren Steigerung des Umsatzes um 15 Prozent gegenüber dem Vorjahresquartal fort. Es wurden 133,8 Millionen Euro erzielt.

Das operative Ergebnis ist im Geschäftsjahr 2010 mit 29,6 Millionen Euro um 4 Prozent angewachsen. Dieses Niveau konnte im ersten Quartal 2011 mit 6,2 Millionen Euro gehalten werden. Zum Stichtag 31. März 2011 beschäftigte Devoteam 4.734 Mitarbeiter.

„Nachdem wir das Krisenjahr 2009 vergleichsweise gut überstanden haben,

waren wir im Jahr 2010 sowohl mit positiven als auch mit negativen Entwicklungen konfrontiert. Unser leistungsstarkes Angebot im Bereich IT Service Management und die Geschäftsbelegung in den Schwellenländern haben vorübergehende Geschäftseinbußen in Nordeuropa und Frankreich ausgleichen können“, kommentiert Co-CEO Stanislas de Bentzmann den Jahresabschluss.

Die positiven Markttrends haben sich im ersten Quartal 2011 bestätigt und sollten es Devoteam ermöglichen, künftig weiter operativ zu wachsen. Devoteam strebt im Geschäftsjahr 2011 einen Umsatz von 530 Millionen Euro an. ■

Gemeindewerke Großkrotzenburg lassen sich an intelligenten Zählern messen

Im Rahmen eines Pilotprojektes testen die Gemeindewerke Großkrotzenburg den Einsatz von intelligenten Stromzählern. Dank Smart Metering können jetzt die ersten privaten Haushalte ihren aktuellen Energieverbrauch einsehen. Die technischen Grundlagen dafür hat der IT-Dienstleister Devoteam mit einer Cloud-Lösung geschaffen.

Strom fließt rund um die Uhr. Aber die nachgefragte Menge schwankt stark. Private Haushalte verbrauchen tagsüber mehr Strom als nachts. Darauf stellen sich die Energieversorger ein, indem sie Stromkontingente für die Grundversorgung sowie für Spitzenlasten einplanen. Die bisher eingesetzten Standard-Lastprofile für Privatkunden sind meist veraltet und

entsprechen nicht dem Verbrauchsverhalten von heute. Zudem wird durch die unkontrollierbare Einspeisung regenerativer Energien ein planbarer Netzbetrieb immer schwieriger. Einen Lösungsansatz bieten intelligente Stromzähler (Smart Meter) und intelligente Stromnetze (Smart Grid). Denn die über Smart Meter gewonnenen Echtzeit-Verbrauchsdaten fließen in die Prognose der Energieversorger ein und lassen sich für das Management der intelligenten Stromnetze nutzen. Allerdings ist der Weg bis zu einem sich selbst steuernden Netz noch sehr weit.

■ Intelligente Stromzähler eröffnen neue Möglichkeiten

Ein erster Schritt in diese Richtung ist es, den Endverbrauchern Smart Meter bereit zu stellen. Diesen Weg haben die Gemeindewerke Großkrotzenburg nun eingeschlagen. Im Rahmen eines dreimonatigen Pilotprojektes sammelt der kommunale Versorger erste Erfahrungswerte. Die Gemeindewerke wollen wissen, ob private Haushalte

mittels Smart Metering ihren Stromverbrauch analysieren und ob sie mithilfe der bereitgestellten Verbrauchsdaten auch ihr Nutzungsverhalten ändern. Zusätzlich erhalten die Gemeindewerke erstmals belastbare Daten über den Echtzeitverbrauch und die tatsächliche Stromnutzung ihrer Kunden. So können sie ihre Stromkontingente besser planen.

„Mit dem Pilotprojekt wollen wir die gesetzlichen Anforderungen der Bundesnetzagentur erfüllen“, erklärt Horst Prey, Geschäftsführer der Gemeindewerke Großkrotzenburg. Laut dem Energiewirtschaftsgesetz müssen seit Januar 2010 bei neuen Gebäuden und bei Totalsanierungen intelligente Zähler kostenneutral eingebaut werden. „Unabhängig davon wollen wir unsere Kunden auch davon überzeugen, dass wir ein modernes, kundenorientiertes Stadtwerk sind“, benennt Prey ein weiteres wichtiges Ziel. Im Rahmen des Projektes will das Unternehmen auch erfahren, wie die Kunden das Angebot generell annehmen und wie die Gemeindewerke ihren Service verbessern können. Aktuell versorgt das kommunale Unternehmen 5.000 Großkrotzenburger Haushalte mit Elektrizität, Wasser und Fernwärme.

■ Zählerstände im Viertelstundentakt

Die Ausschreibung des Pilotprojektes konnte der Weiterstädter IT-Dienstleister Devoteam für sich entscheiden. „Ausschlaggebend für unsere



Die neuen, intelligenten Zähler in Großkrotzenburg

Entscheidung war, dass Devoteam mit uns auf Augenhöhe kommuniziert und eine leicht umsetzbare Cloud-Lösung vorgestellt hat. Die langjährige Erfahrung und das fundierte Know-how bei der Verarbeitung von Massendaten war für uns ebenfalls ein kritischer Erfolgsfaktor. Auch hier konnte Devoteam uns vollständig überzeugen“, erläutert Horst Prey. Durch die Nutzung des Devoteam Cloud-Service für Smart Metering konnte das Pilotprojekt kurzfristig und ohne große Vorarbeiten starten.

Der kommunale Versorger ließ in ausgesuchten privaten Haushalten der Gemeinde Großkrotzenburg intelligente Stromzähler installieren. Die Daten der Smart Meter gelangen über eine Powerline-Communication (PLC)-Anbindung, also unter Nutzung der vorhandenen Stromleitungen, zu einem zentralen PLC-Konzentrator. Dieser bündelt mehrere Zähler und sitzt in einer Transformatorstation. Für die Gemeindewerke entstehen durch die Nutzung des eigenen Stromnetzes keine Verbindungskosten. Der PLC-Konzentrator verfügt über ein integriertes GPRS-Modem mit einer eigenen IP-Adresse und ist über eine mobile Datenleitung an das Devoteam-Rechenzentrum angebunden. Vom Leitstand des Rechenzentrums werden die Verbrauchsdaten über einen sicheren VPN-Tunnel dreimal täglich ausgelesen. „Auf diese Weise holen wir die Zählerstände der Kunden zeitnah ab und hinterlegen diese in einer zentralen Datenbank“, erklärt Andreas Lambert, Projektleiter bei Devoteam. „Aus den einzelnen Zählerständen können wir dann die jeweiligen Verbrauchswerte auf die Viertelstunde genau darstellen und entsprechend der Anforderungsprofile aller Nutzer aufbereiten.“ Die gesamte Infrastruktur wurde Ende Januar 2011 in Betrieb genommen.

Seitdem können die ausgewählten Großkrotzenburger Haushalte ihre Verbrauchsdaten über ein benutzerfreundliches Online-Kundenportal einsehen und abrufen. „Das Portal ermöglicht unseren Kunden, ihren Stromverbrauch über das Internet an ihrem Computer zu visualisieren“, erläutert Prey. Die Kunden erhalten eine transparente Übersicht und können so schnell und einfach Verbrauchsvergleiche zwischen verschiedenen zeitlichen Perioden erstellen und ihren Stromverbrauch damit selbst beeinflussen. „Damit leisten wir für unsere Kunden einen richtungsweisenden Beitrag im Umgang mit wertvoller Energie“, erklärt Prey.

■ Anbieter und Kunde profitieren gleichermaßen

Das Smart Metering-Pilotprojekt bei den Gemeindewerken Großkrotzenburg soll zeigen, dass sich über die hohe Qualität der Verbrauchsdaten der reale Stromverbrauch über den Tag abbilden lässt. Damit ist erstmals ein effizientes Energiemanagement möglich und zwar sowohl für die Kunden als auch für die Gemeindewerke. Die Kunden erhalten aktuelle Informationen über den Verbrauch und können so ihre Nutzung ausrichten. Gegebenenfalls können sie künftig auch von weiteren Tarifen, wie einem Wochenend- oder einem Tag- und Nacht-Tarif, profitieren. Und auf dem Kunden-Portal können sie künftig weitere Services, wie den aktuellen Vertrag, die aktuellen Zählerstände und Ablesezeiten sowie den jeweils gültigen Tarif, erwarten. Auch die Gemeindewerke erhalten bessere und mehr Informationen über den aktuellen Stromverbrauch ihrer Kunden. So können sie besser planen und beim Stromeinkauf direkt von besseren Dispositionsdaten profitieren. Darüber können

sie das Angebot auf Multi-Utility-Zähler ausdehnen. Diese Zähler können neben den Kundendaten und den Lastgängen für Strom auch die Verbrauchsdaten für Fernwärme, Wasser und Gas auslesen und auf einer integrierten Plattform bündeln. So lassen sich weitere Synergieeffekte erzielen. Kurzum: Mit Smart Metering rüsten sich die Gemeindewerke Großkrotzenburg bestens für die Zukunft. ■

Unternehmensprofil

Die Aufgaben der Gemeindewerke Großkrotzenburg GmbH bestehen in der Versorgung der Großkrotzenburger Bürger mit Elektrizität, Wasser und Gas sowie seit August 1988 partiell auch mit Fernwärme. Die Gemeindewerke sind ein typisches Weiterverteilerversorgungsunternehmen. Die Versorgungsgüter Elektrizität, Wasser und Fernwärme werden von Anbietern bezogen und in eigener Regie in Großkrotzenburg verteilt. Bereits seit 1959 sorgen die Gemeindewerke als verlässlicher Energieversorger und Partner für einen reibungslosen Ablauf, und zwar rund um die Uhr.



Mit IT den Wandel im Energiemarkt begleiten

Die Ursprünge der Liberalisierung des Telekommunikations- und des Energiemarktes liegen über 20 Jahre zurück. Die Öffnung der Märkte entwickelte sich jedoch unterschiedlich. Der Markt für Telekommunikationstechnologie nahm einen rasanten Wandel. Insbesondere durch die vielfältigen Möglichkeiten der mobilen Kommunikation und des Internets entstanden neue Produkte und Dienste.

Auch der Energiemarkt ist einem Wandel unterworfen. Allerdings wirken sich die strukturellen Veränderungen erst jetzt richtig aus: Erstens wird die Liberalisierung des Energiemarktes durch das Unbundling – die Auflösung von vormals vertikal integrierten Strukturen in Wertschöpfungsphasen – und des damit entstehenden Wettbewerbs getrieben. Zweitens nimmt die dezentrale Energieerzeugung insbesondere bei den erneuerbaren Energien stark zu. Und drittens wird Energie immer rationeller eingesetzt, um klimaschädliche Treibhausgase zu mindern. Zu guter Letzt stehen die Betreiber der Versorgungsnetze vor neuen Herausforderungen, da die politisch geförderte dezentrale Erzeugung exorbitant wächst und die Energien ungleichmäßig eingespeist werden.

■ Von der Entwicklung der TK-Branche lernen

Die TK-Anbieter stellen nach wie vor die Netzinfrastruktur bereit, um Sprache und Daten zu übertragen. Dieses Kerngeschäft schrumpft aber immer mehr. Die Margen für die Netzbetreiber sinken, gleichzeitig machen neue Anbieter Kasse. Neue Geschäftsmodelle zeich-

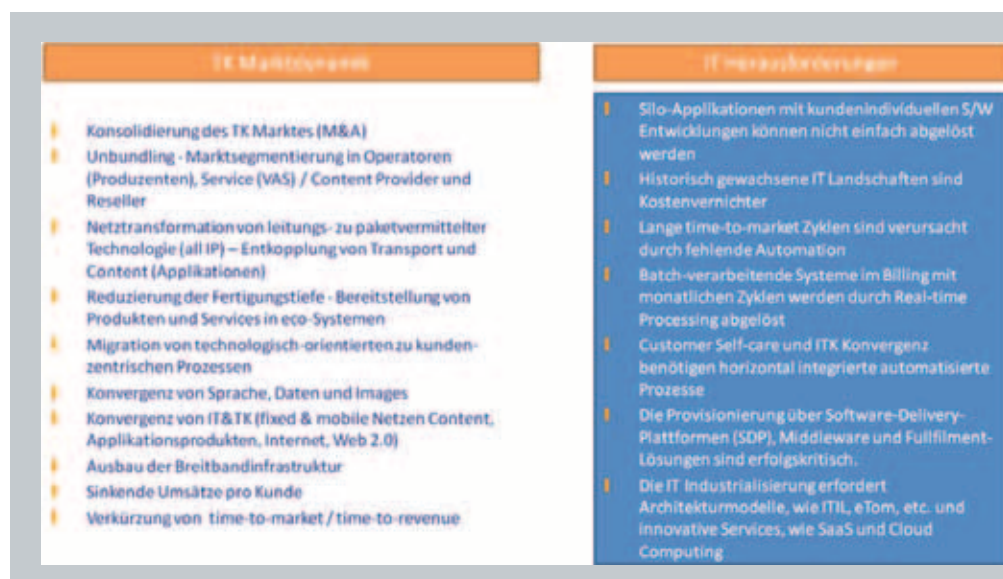
nen sich durch offene und flexible Strukturen aus, sind internetbasiert und extrem innovativ. Die Tarife sind vielfältiger und fragmentierter. Sie lassen sich vielfältig kombinieren und bieten zusätzliche Services. Diese werden im Customer Self Care bestellt und abgerechnet. Auch werden die Geschäftsmodelle zunehmend technologieunabhängiger. Gemeinsam mit Partnern entstehen immer mehr Bündelangebote, die über sogenannte Wertschöpfungsketten bereitgestellt werden. Die Marktdiversifikation treibt die Innovation und ermöglicht es spezialisierten Anbietern, sich schnell, flexibel und erfolgreich am Markt zu positionieren.

Aus der Veränderung der Geschäftsmodelle ergeben sich strukturelle Verwerfungen: Das Produkt Management und Marketing schließt die Integration von Produkten, Services und Applikationen von Partnern ein. Die Geschäftsprozesse werden durch eine stärkere horizontale Integration kundenzentrierter und von der Technologie entkoppelt. Die Anforder-

ungen an die Produktbereitstellung werden fragmentierter, die Produktzyklen kürzer, die Architekturen modularer und die Verarbeitung erfolgt in Echtzeit.

■ Herausforderungen der IT in der TK-Branche

Der Erfolg der IT lässt sich am besten an der Business Performance ablesen. Die TK-Anbieter sind gefordert, ihre IT-Systeme an die neuen Marktanforderungen anzupassen. Derzeit werden die Operation Support Systeme (OSS) und Business Support Systeme (BSS) schrittweise in intelligente regelbasierte Software-Systeme transformiert. Diese können Event-getriebene Services in Echtzeit zu jedem Zeitpunkt und an jedem Ort bereitstellen und abrechnen. Damit ermöglichen sie positive Kundenerlebnisse und steigern die Kundenzufriedenheit. Die folgende Grafik veranschaulicht die Marktdynamiken in der TK-Branche und die sich daraus ergebenden Herausforderungen an die Geschäftsprozesse und an die IT.



■ **Lessons Learned – oder was kann die Energie- von der TK-Branche lernen?**

Bislang hat die Energiebranche relativ wenig Gebrauch von IT-Konzepten und -Technologien gemacht. Die Segmentierung des Marktes in Erzeuger, Versorgungsnetzbetreiber, Messstellenbetreiber und Multi-Service-Anbieter bzw. Reseller sowie die daraus entstehenden Handelsbeziehungen verändern jedoch die Situation grundlegend. Die Kopplung mit dezentralen Erzeugern und die Einbindung von virtuellen Kraftwerken erfordern geänderte Geschäftsabläufe im Supply Chain Management, der Verbrauchsplanung, dem Handel und der Abrechnung. Die Transformation von einer überwiegend vertikalen Struktur – Produktion bis Vertrieb aus einer Hand – zu horizontalen Wertschöpfungsketten intensiviert den Wettbewerb. Dabei können die neuen Marktteilnehmer vorhandene Infrastrukturen und vielfältige Produktionskapazitäten nutzen und es entstehen neue Geschäftsmodelle.

Das Management von und der Handel mit Energie werden sowohl durch die Integration vieler dezentraler Erzeuger als auch durch den Ausgleich der wetterabhängigen, intermittierenden Einspeisung in die Netze geprägt. Die dezentrale Energieeinspeisung dringt in neue Dimensionen vor. Der Austausch von zeitnahen Informationen zu den Betriebszuständen, den Ressourcen und den Kapazitäten in den Netzen aber auch zu den Bedürfnissen des Absatzmarktes wird zunehmend geschäftskritischer. In diesem breiten Feld des Energiemanagements aber auch im Monitoring der intelligenten Netze gibt es wesentliche Einsatzfelder für innovative ITK-Lösungen.

Kunden können heute ihren Versorger einfach und schnell wechseln. Dieser Wettbewerb wird sich weiter verschärfen und die Anbieter werden ihre Kundenorientierung verbessern müssen. Es werden

vermehrt Angebote mit flexiblen tageszeitabhängigen Tarifen auf den Markt kommen, den Endverbrauchern werden Verbrauchsdaten in Echtzeit angeboten und es wird zeitnäher abgerechnet. Eine wesentliche Voraussetzung für die Produkt- und Tariffinnovationen sind intelligente Zähler (Smart Meter), die genaue Informationen über die Verbrauchsstellen liefern und eine bessere Planung des Energiebedarfs ermöglichen. Durch die Anbindung der Smart Meter an das Internet können aber auch Betriebsabläufe, wie Zählerfernsteuerung, Sperrung und Aufhebung der Sperrungen sowie Begrenzungen, aus der Ferne erfolgen und damit Prozesskosten reduziert werden. Kunden erhalten die Möglichkeit, den Verbrauch von Strom, Wasser und Gas selbst zu kontrollieren und zu beeinflussen.

Die Trennung von Produktion und Verkauf, die Separation des Messstellenbetriebs, die Vernetzung der intelligenten Zähler über das Internet und das Management der Netze über ITK-Plattformen bis zu den Verbrauchern werden dafür sorgen, dass TK-Konzerne und Energieanbieter künftig im Kontext von Smart Grids konkurrieren. TK-Anbieter denken auch darüber nach, ihre vorhandenen BSS-Infrastrukturen sowohl für Smart Metering aber auch für die Endkundenabrechnung im Energiemarkt einzusetzen. Gleichzeitig drängen Multi-Service-Unternehmen in den Markt. Auch die Stadtwerke werden die sich bietenden Marktchancen nutzen. Diese bauen in ihren kommunalen Versorgungsgebieten Glasfasernetze aus, lancieren Triple Play-Produkte (Sprache, Daten, Video) und bieten Strom, Gas, Wasser bis zu Telefon, TV, Internet aus einer Hand an. Dabei hilft die Trennung von Transport und Content der Next Generation Network (NGN)-Technologien, wodurch neue Geschäftsmodelle entstehen, die eingekaufte TK-Produkte und -dienstleistungen, den Betrieb der lokalen Zugangsnetze und/oder den Verkauf

von Bandbreite (Whole Sale) sowie die Nutzung der vorhandenen Vertriebs- und Customer Care-Strukturen (Retail) flexibel kombinieren.

Die Stadtwerke setzen dabei auf ihren Status als lokaler Versorgungspartner und beabsichtigen durch das Up-Selling von TK-Diensten, ihre Position zu stärken. Über gebündelte Versorgungsangebote sind neue Preismodelle möglich. Analog zum TK-Markt werden die Stadtwerke Kostensenkungspotenziale durch integrierte und automatisierte Geschäftsprozesse für das Auftragsmanagement, die Bereitstellung, die Qualitätssicherung, die Abrechnung und die Kundeninteraktion realisieren. Die Zusammenführung der Rechnungslegung für Strom, Wasser und Gas oder die Nutzung eines einheitlichen Customer Care-Systems sind nahe liegend. Dazu sind agile und echtzeitfähige Business Support-Systeme unerlässlich. Den Standard setzt auch hier der TK-Markt, wo Online-Portale (Customer Self Care, eCommerce), Online-Rechnungen und integrierte Sicherheitslösungen schon heute unabdingbar sind.

Die aktuellen Entwicklungen erfordern eine stärkere Zusammenarbeit zwischen allen Marktteilnehmern – Erzeuger, Netzbetreiber, Multi-Service-Unternehmen und Kunden. Dazu bedarf es transparenter und automatisierter Abläufe in der Betriebssteuerung, für das Auftragsmanagement, die Abrechnung (Retail und Whole Sale), die Kundeninteraktion und das Identitäten- und Zugangsmanagement. Die Energiebranche kann dabei das Rad neu erfinden oder Synergien aus der TK-Branche nutzen, die ähnliche strukturelle Veränderungen mit Blick auf die Geschäftsmodelle, die Geschäftsprozessoptimierung, die Entkopplung von der Technologie und die Automation über agile und flexible IT-Systeme im Zuge der Transformation von vertikal- zu horizontal-integrierten Strukturen gelöst hat. ■

Billing-Know-how aus der Cloud

Voraussetzung für Mobilität und internationale Präsenz von Unternehmen ist eine globale Kommunikationsinfrastruktur. Telekommunikations-Provider müssen dazu speziell für Business-Kunden Mobilfunkangebote bereithalten, die weltweit verfügbar sind. Cloud-Lösungen und Business Process Outsourcing (BPO) von Devoteam bieten dazu die perfekte Basis.

Ganz gleich, ob Mittelstand oder Großkonzern, ob Industrie oder Finanzdienstleister: Märkte erschließen, ortsunabhängige Mitarbeiter sowie flexible Organisationsstrukturen sind das A und O, um erfolgreich agieren zu können. Entsprechend gilt es, Kommunikationsstrukturen aufzubauen, die den globalen Einsatz von Mitarbeitern unterstützen. Mobilfunk - Web-to-go - egal wo und wann, sind die essentiellen Merkmale von Arbeitsplätzen der Gegenwart.

Den klaren Überblick versperrt heute allerdings ein Dschungel aus Mobilfunktarifen, nationalen Telekommunikationsgesetzen sowie landesspezifischen und regionalen Steuern, wie die Analysten der Experton Group schon seit Jahren bemängeln. Jedes Land hat eigene Tarife. Roaming-Chaos ist vorprogrammiert. Wer hat wann wohin telefoniert? Zu welchen Gebühren? Mal Flatrate, mal cost per use, mal volumenabhängig und mal zählt der Faktor Zeit als Berechnungsgrundlage.

■ Konzernweites TK-Kostenmanagement

Was für Privatmenschen nur bedingt akzeptabel ist, ist für global operierende Unternehmen ein Geschäftshindernis. Für das Gros der Unternehmen ist ein

konzernweites Kostenmanagement nur schwer möglich, sind sie doch gesetzlich gezwungen, Verträge mit lokalen Telekommunikationsanbietern zu schließen – inklusive der beschriebenen Nachteile. Führende Anbieter von Mobilfunkprodukten stellen Unternehmenskunden daher weltweit Angebote zur Verfügung, die eine Schneise in das Tarif- und Gesetzesdickicht schlagen und die Einzelverträge in einem übergreifenden Mastervertrag bündeln.

Das Ziel: Kostentransparenz und Kommunikationsangebote, die Unternehmenskunden ein Maximum an Flexibilität bieten. Der Anbieter kümmert sich um die Kommunikation, und der Kunde kann sich auf sein Geschäft konzentrieren. Telefonie, breitbandige Lösungen für Business-Anwendungen, mobile E-Mail, Sprachanwendungen und Maschine-zu-Maschine-Kommunikation sind Teile der Angebotspalette. Alles länderübergreifend gebündelt versteht sich.

■ Kundenindividuelle Abrechnung von TK-Diensten

Rückgrat der Offerte ist eine zentrale Abrechnungslösung, die das IT Service- und Beratungshaus Devoteam konzipiert und implementiert hat. Diese Cloud-Lösung (Managed Service) wird von Devoteam im eigenen Rechenzentrum betrieben und weiter entwickelt. Seit Sommer 2010 ist das System live.

Die Vorteile für die Endkunden: Einkaufsvorteile durch Volumenrabatte und eine zentrale Rechnung für Dienste, die in verschiedenen Ländern ausgeliefert werden, sind das eine. Die Bildung von Minuten- oder Datenpools sind weitere Vorteile. Unternehmen haben die

Möglichkeit, gekaufte Kontingente – Minuten oder Datenvolumina – grenzüberschreitend zu nutzen. Beispiel: Bestellt die Landesorganisation eines Unternehmens 500 Gigabyte Datentransfervolumen und wird dieses Kontingent nicht verbraucht, können Mitarbeiter aus anderen Ländern aus diesem Pool schöpfen.

Konsistente Preisstrukturen über mehrere Länder auch bei niedrigen Verbindungsvolumina sind ebenfalls typische Szenarien, die Unternehmen anfragen. Als Full-Service-Dienstleister bietet der TK-Anbieter Kunden ferner die Option, eigene Mobilfunkservices mit den Leistungen von Fremdanbietern im Zuge eines Resellings zu bündeln. Der Provider übernimmt dabei in der Regel den bisherigen Vertrag zwischen den Unternehmen und deren Zweitanbieter und schnürt daraus ein neues Paket.

■ Nachhaltiger Nutzen durch vorkonfigurierte Geschäftsprozesse

Die Abrechnungsvorgänge durchlaufen dazu heute mehrere Teilschritte: Im ersten Schritt sammelt der TK-Anbieter Gesprächs- und Verbindungsdaten (call data records, cdr) der Kunden und leitet sie an die Spezialisten von Devoteam zur Verarbeitung weiter. Rechnungsstellung, Provisionierung, Anfragen bearbeiten sowie Services an ein neues Land oder einen neuen Tarif anpassen sind Auszüge aus dem Leistungsspektrum der ITK-Spezialisten aus Weiterstadt (siehe Kasten: Geschäftsprozesse). Geprüft und aufbereitet gelangen die Informationen via Schnittstelle zum Mobilfunkunternehmen zurück und werden als Dokumente an die Kunden verschickt.

Trotz der arbeitsteiligen Abwicklung behält der TK-Provider stets den Überblick und die Hoheit über die Prozesse. Reportingfunktionen – entweder als Standard per Knopfdruck oder auch als Adhoc-Analysen – geben jederzeit Auskunft über Kunden, Umsätze und Verbindungsdaten.

Devoteam liefert mit der sogenannten ISDP (Integrated Service Delivery Platform) die passende Grundlage. Binnen weniger Monate ließ sich das System an die Bedürfnisse und benötigten Funktionen an- und in die bestehende Infrastruktur einpassen. Gestartet wurde das Vorhaben ganz klassisch: mit Grobkonzept und Pflichtenheft. „Wir mussten mit unserem Kunden

einige Schleifen drehen, um das finale System und dessen Funktionsumfang zu beschreiben“, erinnert sich Andreas Klinger, Business Unit Manager bei Devoteam.

Die Implementierung erfolgte problemlos, weil die ISDP bereits viele vorgefertigte und mehrfach bewährte Komponenten beinhaltet, die sich gut miteinander verbinden lassen. „An einigen Stellen reichten Anpassungen der bestehenden Bausteine aus. Einige Module mussten wir jedoch ergänzen, um schließlich die Order-to-Cash-Prozesse des TK-Anbieters aus einem Guss unterstützen zu können“, erklärt Andreas Klinger weiter.

■ Partnerschaft ist Trumpf

Gepunktet haben die Spezialisten von Devoteam durch ihre umfassenden Kenntnisse der spezifischen Fachprozesse, etwa im Bereich Billing, und durch gute Referenzen aus ähnlichen Projekten. Mit dem Wissen über die Telekommunikationsbranche sowie die Abrechnungsabläufe setzten sich die Berater klar gegen die Mitbewerber durch. Schließlich vertraut der Anbieter Devoteam als Partner die Abwicklung vollständiger Geschäftsprozesse an und nicht nur den Betrieb von Hard- und Software. ■

Geschäftsprozesse im Überblick

- Country Setup – Anpassung des Service für ein weiteres Land.
- Operator Setup – Anpassung des Service für einen neuen Operator
- Usage Feed Setup – Anpassung des Service für einen neuen Datenstrom
- Price Plan Setup – Einpflegen eines neuen Tarifs (Preise)
- Provision Customer – Provisionierung eines neuen Kunden
- Guiding & Rating – Bearbeitung fehlerhafter CDRs.
- Bill Production – Rechnungserstellung
- Bill Review – Rechnungsfreigabeprozess
- Reporting (standard & custom)
- Billing Query – Anfragenbearbeitung

Impressum

Herausgeber: Devoteam Danet GmbH
Gutenbergstraße 10, 64331 Weiterstadt
Chefredaktion:
Jürgen Martin, Tel.: 0 61 51/8 68 - 71 41
Redaktion:
Bernd Seidel, Peter Verclas
E-Mail: Presse@devoteam.de
Layout: BPR Bosspress Full-Service GmbH,
Darmstadt