

MVNO-Projekt "smobil" der Handelskette Schlecker

Devoteam Danet hat für das Prepaid-Angebot "smobil" als IT-Partner das Customer Care System entwickelt, aufgesetzt und den Betrieb als Managed Service übernommen.

"smobil" wird von allMobility Deutschland GmbH in Kooperation mit der Drogeriemarkt-Kette Schlecker angeboten. Nachdem das Angebot smobil live geschaltet wurde, können sich Kunden im gesamten Bundesgebiet nun neben Kosmetik und Wellness-Produkten bei über 10.000 Schlecker-Märkten auch mit Prepaid-Karten für ihr Handy versorgen und diese dort wieder aufladen.

Schlecker bietet für die allMobility Deutschland, aufgrund der flächendeckenden und auch in ländlichen Gegenden vorhandenen Verkaufsstellen, den idealen Point of Sales (POS). Das Angebot ist in den Märkten durch speziell für smobil entwickelte Sales Racks sehr prominent platziert.

allMobility hat als MVNO dabei die Rolle eines Händlers inne: Das Unternehmen kauft bei einem etablierten Mobilfunk-Carrier – im Falle von smobil ist es D2 Vodafone – Minutenkapazitäten ein und erzielt bedingt durch die großen Abnahmemengen akzeptable Einkaufspreise.

"Wir haben uns nach einer ausführlichen Marktrecherche für Devoteam Danet entschieden.

Die Weiterstädter konnten sehr rasch ein inhaltlich gutes Angebot vorlegen und damit die Konkurrenz ausstechen. Zudem überzeugte die hohe Qualität der Devoteam Danet-Mitarbeiter. Die Berater kennen das MVNO-Geschäft sehr gut und bieten ein modular aufgebautes Service- und Softwarekonzept, mit dem sich individuelle Geschäfts-lösungen schnell umsetzen lassen."

Thomas Kommerell,
IT-Leiter, allMobility



Dadurch hat allMobility die Möglichkeit, eigene Produkte wie klassische Prepaid-Karten, Klingeltöne, Games, Content-Pakete, etc. flexibel und kreativ aufzubauen.

Der smobil-Kunde wird im After-Sale und Service durch allMobility betreut. Die Drogeriekette Schlecker stellt als Handelspartner die Verkaufsfläche – übrigens auch mit einer auffälligen Platzierung auf der Schlecker-Website, bei der mittlerweile mehrere Millionen Online-Shopper registriert sind. Die enorme Reichweite, bedingt durch die große Zahl an Outlets, sowie die Online-Präsenz entlasten das Marketing-Budget der Düsseldorfer Startup-Company. Kostspielige Investitionen, wie z.B. teure Fernsehspots sind zur Erreichung der Zielgruppe nicht notwendig. Nicht zu unterschätzen ist der Imagegewinn für allMobility. Das attraktive Mobilfunkangebot unterstützt den Schlecker-Slogan modern und preisberühmt.



Cross-Selling zur Kundenbindung

Doch nicht nur die Verdienstmöglichkeiten sind lukrativ für den POS-Betreiber: So lassen sich das eigene Sortiment und Aktionen mit dem Verkauf des Prepaid-Angebots verbinden, beispielsweise wird ein attraktives Bündel-Angebot mit einem Motorola V220, zwei smobil Startpaketen und einem Reisegutschein angeboten. Damit lassen sich Kunden binden, denn immer wenn ein Kunde seine Prepaid-Karte laden will, kommt er im Geschäft vorbei und kauft vielleicht auch ein paar Drogerieartikel.

Entwicklung und Betrieb eines Customer Care Systems für Prepaid-Handys

Damit dieses Geschäftsmodell der Zukunft auch sicher abgerechnet wird, und sich dem smobil-Kunden ein guter Service bieten lässt, ist eine stabile und skalierbare IT-Infrastruktur notwendig.

In dem Customer Care System (CCS) von Devoteam Danet, das an die Bedürfnisse von allMobility angepasst ist, werden alle Daten der smobil-Kunden erfasst und vorgehalten sowie alle Aufträge abgebildet. Bei Bedarf bietet die Devoteam Danet-Lösung den Kunden z.B. auch Einzelnachweise ihrer Gespräche an. Für die Call-Center-Agenten von smobil stellt die Lösung verschiedene Funktionen bereit, etwa für die Aktivierung, Sperrung oder den Tausch von SIM-Karten.

Professionelle Umsetzung in kürzester Zeit

Innerhalb von drei Monaten haben die Devoteam Danet-Spezialisten auf Basis vorgefertigter Softwarekomponenten eine einsatzfähige kundenspezifische Lösung entwickelt, die alle Geschäftsprozesse von allMobility sowie die Aufgaben der Call-Center-Agenten abdeckt.

Für die Call-Center-Agenten, die von einem weiteren externen Partner gestellt werden, wurde ein Zugang zum CCS eingerichtet, um stets auf die aktuellen Kundeninformationen zugreifen zu können. Zum anderen sind in der kurzen Zeit die Schnittstellen zum Netzbetreiber und Schlecker realisiert und implementiert worden.

Devoteam Danet betreibt die smobil-Lösung im Rahmen eines Hostings im Rechenzentrum in Weiterstadt und ist für die Verarbeitung der Aufträge und Abrechnungsdaten mit dem Netzbetreiber sowie für die Meldung und richtige Verarbeitung der Vertriebsdaten von Schlecker verantwortlich.

Eine Besonderheit stellt die schnelle und einfache Freischaltung von neuen Kunden dar. Hier hat Devoteam Danet gemeinsam mit einem Dienstleister für Zahlungstransaktionen ein von allMobility entworfenes Freischaltungsverfahren realisiert, das es den Kunden erlaubt, direkt nach dem Kauf der Mobilfunk-Karte sofort zu telefonieren.

Für die MVNO Umsetzung benötigen Sie erfahrene Partner

Zur Realisierung eines innovativen Modells bedarf es erfahrener Partner, die in der Lage sind, diese anspruchsvollen Modelle zu entwickeln und zu implementieren. Devoteam Danet verfügt über das notwendige Know-how: Mehr als 25 Jahre Erfahrung in der Telekommunikation qualifizieren uns als kompetenten Partner für die fundierte Realisierung Ihres (M)VNO-Modells.

Neben der Realisierung des Projekts "smobil" konnte Devoteam Danet als erster deutscher Dienstleister seine Kompetenz bereits in dem erfolgreich abgewickelten Projekt "Tchibofonieren" unter Beweis stellen.

Über Devoteam

Devoteam ist ein führendes Consulting- und IT-Unternehmen in Europa und wurde 1995 gegründet. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Levallois-Perret (Paris). Die Verbindung von Beratungsdienstleistungen und technischen Lösungen ermöglicht es Devoteam, seine Kunden mit unabhängiger Beratung und effektiven Lösungen zu unterstützen. Das Unternehmen beschäftigt in 23 Ländern über 4.500 Mitarbeiter. 2008 erwirtschaftete Devoteam einen Umsatz von 460 Millionen Euro.

Seit Januar 2009 gehört Devoteam Danet zur Devoteam Gruppe. Das Leistungsangebot umfasst Business- und IT-Consulting, IT-Solutions und IT-Services – vor allem in den Branchen Automotive, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation & Medien und Transport & Logistik. Devoteam Danet beschäftigt rund 390 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2008 erwirtschaftete das Unternehmen in Deutschland einen Umsatz von 42,5 Millionen Euro.