

## TV Numéric verwaltet seine Kundendaten mit "Order to Cash"

Der internationale TV-Markt ist in Bewegung. Fernsehen, gleich ob IP-TV, Handy-TV, Mobile TV oder auch Pay-TV, ist en vogue. Das gilt auch für Frankreich. Mit TV Numéric ging dort im September 2007 der zweite Player auf den Pay-TV-Markt. Das Unternehmen setzt auf effiziente Geschäftsprozesse für das Auftragsmanagement, die Kundenbeziehung und das Billing. Diese werden von der On-Demand-Lösung "Order to Cash" von Devoteam Danet unterstützt.

"Wir sprechen vornehmlich Kunden an, die monatlich nicht mehr als fünfzehn Euro für Pay-TV ausgeben können und wollen", erklärt Daniel Thieriet, Präsident und CEO bei TV Numéric. Damit bietet der Pay-TV-Anbieter ein gezieltes Angebot für den französischen Massenmarkt. Die Prognose für die Abonnentenzahlen ist entsprechend ambitioniert. Im ersten Jahr will der neue Pay-TV-Anbieter 400.000 Abonnenten gewinnen. Im fünften Jahr sollen rund 1,5 Millionen Kunden das Angebot von TV Numéric nutzen.



Zuschauer bei TV Numéric: Fernsehangebot für die ganze Familie

Aber nicht nur das ausgewählte Programmangebot, die gezielte Kundenansprache und das geplante Wachstum beruhen auf einer durchdachten Strategie. Auch bei der IT ist TV Numéric wohl überlegt vorgegangen. Im Fokus stand dabei ein so genanntes Subscriber-Authorization und Management-System. "Wir haben von Anfang an nach einer effizienten IT-Lösung gesucht. Dazu haben wir unsere Anforderungen dezidiert definiert. Die ausgewählte IT-Lösung sollte unser Geschäftspartner entsprechend aufbauen und anschließend dann als On-Demand-Lösung betreiben", erläutert Thieriet die Vorgehensweise.

### Effiziente IT-Lösung als On-Demand-Angebot gesucht

So kann das Unternehmen auch seinen Unternehmensrichtlinien im IT-Bereich gerecht werden: keine eigenen Mitarbeiter, so viel Outsourcing wie möglich, die Risiken minimieren sowie eine schnellstmögliche Time-to-Market. An der Ausschreibung haben sich mehrere Anbieter beteiligt. Das Rennen machte letztendlich die On-Demand-Lösung "Order to Cash" für das Subscriber-Authorization- und Management-System von Devoteam Danet.

Für die Entscheidung waren aus der Sicht von TV Numéric mehrere Argumente ausschlaggebend. "Devoteam Danet hat unser Geschäftsmodell sofort verstanden. Die Berater konnten uns sowohl die erforderlichen Geschäftsprozesse aufzeigen als auch in der Lösung abbilden", so Thieriet. Darüber hinaus überzeugte der IT-Dienstleister auch bei der Demonstration des Subscriber-Management-Systems und konnte den Systembetrieb als On-Demand-Lösung gewährleisten. Der Vorteil liegt auf der Hand: "Wir können uns voll und ganz auf unser Kerngeschäft konzentrieren und müssen kein eigenes IT-Know-how aufbauen", so Thieriet.

### Über TV Numéric

TV Numéric ist ein neuer französischer Anbieter für Pay-TV. Das Unternehmen nutzt das moderne Digital Video Broadcasting-Terrestrial (DVB-T) für die Aussendung des Fernsehsignals. Das Programmangebot von TV Numéric umfasst neben den sieben kostenpflichtigen Sendern Canal J, TF6, AB1, Paris Première, Planète, LCI und Eurosport auch noch zwölf kostenfreie DVB-T-Sender sowie die sechs nationalen TV-Sender. Damit stellt TV Numéric ein umfassendes Angebot für die ganze Familie aus Spartenprogrammen für Kinder und Jugendliche sowie Nachrichten, Serien und Sport zur Verfügung. Das Programmangebot kostet monatlich acht Euro zuzüglich fünf Euro Mietgebühr für die Settop-Box. Die Anmeldegebühr beträgt 38 Euro, die Mietkaution 40 Euro. TV Numéric wurde im Jahr 2003 gegründet und hat seinen Firmensitz in Rungis bei Paris.

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.tv-numeric.com>.

# Kundendatenverwaltung mit "Order to Cash"

## Pay-TV mittels Subscriber- Management-System steuern

Das Subscriber-Management-System verbindet alle Prozesse über eine direkte Kundenansprache miteinander und bildet so die zentrale Kundendatenbank von TV Numéric – von der Kundenanfrage bis zur Kundenbetreuung. Der Verkauf des Pay-TV-Angebots erfolgt via Internet, Hotline oder über Vertragshändler. "Über unseren zentralen Webshop kann sich der Teilnehmer schnell und unkompliziert registrieren lassen und von dort aus werden die Bestelldaten an unser Subscriber-Management-System weitergeleitet", erklärt Thieriet. Im Anschluss daran löst das System einerseits die Auslieferung der digitalen Endgeräte – Settop-Box und Smart-Card – aus, andererseits wird das neue Abonnement aktiviert.



Settop-Box: Decoder für die Signale, die über die Hausantenne empfangen werden

Die Überprüfung und Verwaltung des Abonnements erfolgten über das Subscriber Authorization System. Dieses System kontrolliert ständig den Zugang der aktivierten Settop-Box und initiiert darüber hinaus auch die Abrechnung. Das System steuert sowohl die Abrechnung der einmaligen Anmeldegebühr als auch der monatlichen Abonnementgebühren. Darüber hinaus unterstützt es den Kundenservice von TV Numéric und ermöglicht ein umfassendes Reporting. "Mit dem System können wir unser komplettes Kundenmanagement nahtlos über unsere Kunden-Hotline oder per Self-Services über das Internet abwickeln", so Thieriet weiter.

Das komplette Leistungsspektrum des Subscriber-Management-Systems wurde in einem ersten Schritt bei einem Testlauf im Frühjahr 2007 überprüft. "Dazu haben wir 500 Testkunden mit Hausantenne, Settop-Boxen und Smart-Card ausgestattet. So haben wir die Lösung auf Herz und Nieren prüfen können", so Thieriet.

Die Settop-Box fungiert dabei als Decoder, der es dem Fernseher ermöglicht, die über die Hausantenne empfangenen Signale richtig wiederzugeben, und je nach Ausrüstung dem Zuschauer die Nutzung quasi interaktiver Dienste erlaubt. Das Subscriber-Management-System hat in der Folge alle Funktionstests bestanden, sämtliche Serviceleistungen konnten problemlos abgewickelt werden.

## Vom Testlauf zum erfolgreichen Produkt-Launch

Daraufhin hat TV Numéric beschlossen, das Angebot Mitte September 2007 auf den französischen Markt zu bringen. "Wir bieten unseren Kunden zum einen spannende und informative Unterhaltung auf allen Kanälen. Zum anderen erhalten sie dank des Subscriber-Management-Systems unbürokratische Hilfe und umfassende Services auf allen Kanälen", beschreibt Thieriet die Vorzüge des Pay-TV-Angebots von TV Numéric. Der Markteintritt von TV Numéric verlief viel versprechend. Die Zahl der Abonnements wächst täglich. Und so bietet der On-Demand-Service "Order to Cash" einen für die Pay-TV-Kunden unsichtbaren Beitrag zum sichtbaren Erfolg.

## 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.