



Extranet für Breitband-Anbieter

Quality, Service, Communications

Das Kölner Telekommunikationsunternehmen QSC AG steht für "Quality", "Service" und "Communications". Es bietet Geschäftskunden, Resellern und anspruchsvollen Privatkunden umfassende Breitbandkommunikation - von der Standleitung in verschiedenen Bandbreiten über Sprach- und Daten-Dienste bis hin zu individuellen Vernetzungen von Unternehmen, so genannten Virtual Private Networks (VPN). QSC erreicht zusammen mit ihrem Tochterunternehmen celox über 160 Städte in Deutschland und beschäftigt derzeit rund 650 Mitarbeiter. Seit März 2004 ist das Unternehmen im TecDAX gelistet.

Breitbandgeschäft auf dem Vormarsch

Die Marktforschungsfirma In-Stat kam in einer aktuellen Untersuchung zu dem Ergebnis, dass es bis zum Jahre 2010 weltweit 413 Millionen Breitband-Teilnehmer geben und DSL weiterhin die führende Breitband-Technologie sein wird. QSC hat die Zeichen der Zeit erkannt und deshalb das Geschäft mit so genannten Wholesale-Kunden erschlossen. Diese Vertriebspartner sind Multiplikatoren für den Absatz der QSC-Leistungen. Aber die Dezentralisierung der Vertriebs- und Supportprozesse stellte den Anbieter vor große Herausforderungen, denn die Abläufe sind schwer zu managen. Fehler und Ineffizienz aufgrund immenser Koor-

contentteam unterstützte die QSC AG bei der Entwicklung einer Lösung, über die der Breitband-Internetanbieter Geschäftsprozesse mit seinen Wiederverkäufern automatisiert steuern kann. QSC vergrößert dadurch ihr Vertriebspotenzial und investiert in die Zukunft.

dinationskosten sind die Folge, wenn die Prozesse nicht professionell angelegt sind.

Prozessautomatisierung erhöht Umsatzpotenzial

QSC hat sich für die Zukunft gewappnet und entschieden, die Prozesse mit ihren Wiederverkäufern mittels eines hochmodernen IT-Systems zu automatisieren. Es entstand ein Extranet, das sämtliche Vorgänge mit den Partnern über zugeschnittene Workflows steuert. Für eine größtmögliche Kundenzufriedenheit war es QSC wichtig, dass Kunden und Interessenten prompte Antworten auf ihre Anfragen bekommen. Zu diesem Zweck wollte der Telekommunikationsanbieter eine Lösung schaffen, die manuelle Vorgänge bei der Verarbeitung von Anfragen minimiert. Die Verwaltung der Geschäftsprozesse über Callcenter, Fax und Email war für QSC keine Alternative, denn es galt bei diesem Projekt das "Doing more with less"-Prinzip. Die Vorgänge sollten sich skalierbar gestalten lassen, ohne zusätzliche Mitarbeiter für diese Aufgaben bereitstellen zu müssen. Die Wholesale-Kunden sollten selbständig, ohne Hilfe von QSC-Mitarbeitern, Verfügbarkeiten abfragen, Verträge schließen oder Störungen melden können. Um die unterschiedlichen Systeme der anfragenden Partner mit den Systemen der QSC zu verbinden, sollte contentteam einen generischen Gateway entwickeln. Gefragt war eine hochperformante Lösung mit neuesten Sicherheitsstandards, um die große Masse an Anfragen professionell erledigen zu können.



Automatisierte Bearbeitung schafft Effizienz

Die contentteam-Experten komplettierten mit ihrer Teillösung einen vollautomatisierten Prozess. QSC-Partner können jetzt vollständige Geschäftsabläufe - beispielsweise von der Verfügbarkeitsabfrage bis zum Vertragsabschluss - selbst mit ihren eigenen bekannten Systemen durchführen, ohne auf einen QSC-Mitarbeiter angewiesen zu sein. Ein Wholesale-Kunde kann nun einen Auftrag an den von contentteam erstellten Gateway senden und Informationen einholen, ob für einen Interessenten in der Mustermannstraße noch ein Port frei ist und wann dieser aktiviert werden kann. Die Backendsysteme nehmen diese Anfrage an und melden den Status über den Gateway an den Wholesale-Kunden zurück. Nach erfolgreicher Bearbeitung aller Prozesse bekommt der Endkunde schließlich die Information, ob er die angefragten hochbreitbandigen DSL-Leitungen nutzen kann.

Neben der Auftragsbearbeitung automatisiert die Lösung ebenfalls die Prozesse zum Beschwerdemanagement und zu Störungsmeldungen. Hat ein Endkunde beispielsweise einen Störfall wird über die Anwendung beim Wholesale-Kunden ein Supportticket geöffnet. Falls es sich um ein Problem im QSC-Netzwerk handelt, wird das Ticket automatisch an QSC weitergeleitet.

System verfügt über führende Technologie

Die contentteam-Experten stellten sich bei diesem Projekt großen Herausforderungen. Sie konzipierten eine performante, hochflexible Lösung auf Basis offener Standards wie XML, SOAP, https, x.509-Zertifikaten und JAVA. Dadurch ermöglichten sie, dass verschiedene Formate und Prozesse verarbeitet werden können. Der von contentteam entwickelte generische Gateway deckt die unterschiedlichen Anforderungen und Prozesse der verschiedenen Partner ab. Die Gesamtplattform basiert auf Oracle-Datenbanken, Tomcat und Red Hat Linux. Somit ist die höchst mögliche Flexibilität und Skalierbarkeit gewährleistet - eine wichtige Voraussetzung, um auch in Zukunft konkurrenzfähig zu bleiben. Die contentteam-Mitarbeiter verwendeten Sicherheitstechnologien auf Netzwerkebene sowie Datenverschlüsselungen innerhalb der Rechenzentren der QSC AG. Es erfolgte eine Anbindung an das zentrale Troubleticketsystem Remedy. Die contentteam-Spezialisten meisterten mit diesem Projekt neue Herausforderungen, denn bislang existierten keine vergleichbaren Systeme auf Basis dieser Technologien.



Dr. Bernd Schlobohm
CEO und Mitbegründer der QSC AG

QSC hat die Nase vorn

QSC sichert sich mit dem frühen Einstieg in diese Technologie einen Vorsprung gegenüber der Konkurrenz, weil das Unternehmen seinen Resellern und Endkunden eine schnelle Bearbeitung bietet und mit Hilfe der Automatisierung seine Kosten senken kann. Dies sind wichtige Faktoren, denn große Masse und niedrige Preise bestimmen das Wholesale-Geschäft. Automatisierungsprozesse versprechen die größten Margen, weil sich damit die Volumina expandieren lassen, ohne dass die Kosten proportional ansteigen. Zudem bindet QSC mit diesem Angebot seine Kunden an sich, denn schnelle Antwortzeiten und Echtzeitbearbeitung erfreuen diese. Dr. Bernd Schlobohm zeigt sich sehr zufrieden mit der Entwicklung der contentteam-Experten: "Mit der Automatisierung bieten wir unseren Vertriebspartnern einen hohen Mehrwert und können unser Geschäft äußerst effizient ausbauen. Der contentteam-Gateway hat die Flexibilität und Performance des Systems maßgeblich gesteigert."

Eingesetzte Technik

Programmierung: JAVA, XML, SOAP, https, x.509

Datenbank: Oracle 9.2

Betriebssystem: Linux

Application Server Tomcat

Ticketsystem: Remedy



contentteam AG
Im Mediapark 6
50670 Köln / Cologne
Germany

Fon: +49 (0)221 454-6200
Fax: +49 (0)221 454-6205
contact@contentteam.com
www.contentteam.com