



Einführung eines Billing-Systems in einem mehrsprachigen Kundenumfeld

Der Kunde

Abalon ist ein renommierter Telekommunikationsanbieter in der Schweiz. Das Unternehmen stellt sein umfassendes Know-how im Telekommunikationsbereich vor allem mittelständischen Unternehmen zur Verfügung und bewegt sich dabei mit seinen maßgeschneiderten und umfassenden Lösungen in einem mehrsprachigen Kundenumfeld. Gestartet im Jahre 1994, noch vor der Deregulierung der europäischen Telekommunikationsmärkte, konnte Abalon im Laufe der Jahre mehrere Unternehmen der Telekommunikationsbranche bei sich integrieren.



www.abalonag.com

Das Projekt

Als Unternehmen in der Schweiz betreut Abalon Kunden, die Deutsch, Französisch und Italienisch als Muttersprache haben. Im Jahr 2001 besteht daher die Anforderung, alle Kundendokumente in der jeweils passenden Muttersprache zu erstellen, allen voran die monatliche Rechnung.

Ziel ist die Einführung eines einheitlichen, integrierten Systems anstelle der verschiedenen Instanzen je sprachlich differenzierter Kundengruppe.

Das bislang genutzte System

- beherrscht keine Mehrsprachigkeit, weshalb für jede Sprache und somit Kundengruppe eine eigene Instanz betrieben werden muss.
- erfordert redundante Pflege aller Daten in drei Systemen, inkl. sämtlicher Preislisten.
- erfüllt einige landesspezifische Abrechnungsvorschriften nicht.

Nach Einführung von KONZEPTUM Billing & Rating

- sind keine Redundanzen mehr notwendig, sondern nur noch die Texte in drei Sprachen zu erfassen.
- ist der gesamte Verwaltungsaufwand bei Nutzung des Systems massiv reduziert, ebenso die Anzahl der Fehlerquellen.
- sind spezifische Eigenarten der Schweizer-Abrechnung implementiert: Statt netto können jetzt alle Preise im System brutto hinterlegt werden.

Nächste geplante Schritte:

Die seit 2004 bestehende Web-Portal-Lösung für Vertriebspartner von KONZEPTUM soll modernisiert werden.

Warum KONZEPTUM?

Ausschlaggebend neben der Flexibilität im Umgang mit praktisch beliebigen Kundensprachen war die Möglichkeit der Vertriebspartnerabrechnung (Provisionen). Diese wurde vor Einführung manuell durchgeführt (Excel) und konnte mit KONZEPTUM automatisiert werden. Außerdem war von Anfang an auch hier die mehrsprachige Ansprache integriert.