

Zukunft Glasfaser: KONZEPTUM 6 steuert die Geschäftsprozesse



www.stadtwerke-flensburg.de

DER KUNDE

Deutschlands nördlichster Energieanbieter bedient ganz Deutschland mit innovativen Strom- und Erdgas-Produkten. Die Förder-Region Flensburg wird zudem mit Fernwärme, Trinkwasser sowie Telekommunikationsdiensten und den dafür notwendigen Netzinfrastrukturen versorgt. Seit 1997 investieren die Stadtwerke Flensburg kontinuierlich in den Ausbau zukunftsfähiger Glasfasernetze. Bis zur Gründung des neuen Geschäftsbereiches Telekommunikation im Januar 2016 wurden die Glasfasern allerdings hauptsächlich genutzt, um den eigenen Kraftwerkspark optimal zu steuern. Darüber hinaus waren bereits einige Flensburger Unternehmen angeschlossen, die für ihre Produkte und Dienstleistungen zuverlässige und stabil hohe Bandbreiten benötigen.

WARUM KONZEPTUM?

Ulla Meixner, Leiterin des Geschäftsbereiches Telekommunikation:

»Wir haben uns das System nicht nur auf theoretischer Ebene erschlossen, sondern auch in der Anwendung bei einem Unternehmen angeschaut, das ähnliche Anforderungen hat wie die Stadtwerke Flensburg. Das hat uns überzeugt. Und die Menschen bei Konzeptum sprechen ›unsere Sprache‹. Diese Kombination war für mich ausschlaggebend. Das beste System wird nicht zufriedenstellend funktionieren, wenn Programmierer und Anwender aneinander vorbei kommunizieren.«

DAS PROJEKT

Seit September 2016 erweitern die Stadtwerke Flensburg ihr Glasfasernetz und stellen es nun auch nach und nach allen Privathaushalten in Flensburg, Glücksburg und Harrislee zur Verfügung.

Dabei werden mit dem flächendeckenden Glasfasernetz nicht nur die technischen Voraussetzungen für die schnelle Datenübertragung geschaffen; vielmehr soll den Endkunden das komplette Produktsortiment der Telekommunikation angeboten werden. Vor diesem Hintergrund wurde nun KONZEPTUM 6 eingeführt, um die zentralen und führenden Systemfunktionalitäten zur Abwicklung der Geschäftsprozesse zu übernehmen.

BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN

- Individuell angepasste DiPS-Integration (Netzkontor)
Auf Basis der in KONZEPTUM 6 erfassten Kundenaufträge werden Bestellungen über herzustellende Hausanschlüsse an das System DiPS (Digitale Prozesssteuerung) übergeben. Besonderes Augenmerk wird auf die dafür innerhalb des CRM erforderliche Gebäudeverwaltung gelegt, die bis auf Wohneinheiten-ebene administriert werden kann.

NACH EINFÜHRUNG VON KONZEPTUM 6

sind die folgenden Bereiche wunschgemäß abgedeckt:

- Kunden- / Vertrags- und Produktverwaltung
- Integrierter Bankdatencheck und TAPI
- Order-Management und Freischaltungsprozesse (DiPS & portel VoIP/RADIUS/ACS)
- Billing (Triple-Play)
- Online-Rechnungspräsentation
- SAP-Integration (ISU & Nebenbuch)
- Ticketsystem

NÄCHSTE SCHRITTE

Nach Einführung von KONZEPTUM 6 ist der nächste Schritt die Realisierung einer webbasierten Auftragserfassung, um Neukunden die Online-Erfassung von Aufträgen zu ermöglichen. Dabei soll die Auftragserfassung auf Daten im CRM zugreifen wie z. B. verfügbare Produkte und buchbare Optionen.