

KPN Geschäftskundenmarkt



kpn

- ▶ GREXXBOXX IMPLEMENTIERUNGS-FALLSTUDIE -
TELEKOMMUNIKATION

Vertrag & Auftragsmanagement



grexx

KPN Geschäftskundenmarkt **Telefonie&Internet**

PN ZM B&I

KPN Zakelijke Markt (ZM) erbringt verschiedene Dienstleistungen für kleine und große Unternehmen. Ein Großteil der erbrachten Dienstleistungen betreffen die Lieferung von Voice (u.a. Telefon) und/oder Data (u.a. Internet).

Die Technologie hinter den Voice- und Datendiensten befindet sich in ständiger Entwicklung und damit auch das Produktportfolio, das KPN ZM anbietet.

Um diese Vielfalt an Produktportfolios anbieten zu können, ist die dafür zuständige Serviceorganisation kontinuierlich auf der Suche nach einer weiteren Optimierung der Lieferabläufe.

KOMBINIERTER LIEFERUNG & UMZÜGE

Ein wichtiger Prozess umfasst das Angebot kombinierter Dienste ‚Telefonie & Internet‘. Technisch gesprochen, die Lieferung von einfachem PSTN oder ISDN (Telefonie) in Kombination mit ADSL (Internet).

Hierbei sind verschiedene Parteien bei der Ausführung einer Kundenbestellung involviert. Für die Lieferung von Telefonie und Internet für Geschäftskunden arbeiten die Abteilungen für Voice-Dienste, die Abteilung für „Business“ Internet und die jeweiligen Bezirke (Servicetechniker) zusammen, um eine Kundenbestellung zum gewünschten Datum zu liefern. Ein weiterer wichtiger Prozess ist die Koordination von Umzügen von Geschäftskunden.

ENGPÄSSE

Die Verantwortung für eine Kundenbestellung eines kombinierten Angebotes wird aufgeteilt in die Lieferung des Telefonie-Teils und die Lieferung des Business-Internetanschlusses durch eine zweite andere Abteilung. Durch diese Splittung gibt es keine zentrale Koordination. Dadurch müssen, im Sinne der Kundenzufriedenheit, verschiedene Kontrollen mehrfach durchgeführt werden. Außerdem wird jedes Teilprodukt durch einen anderen Servicetechniker beim Kunden abgewickelt. Der Kunde wird somit von mindestens zwei Servicetechnikern besucht. Es ist überdies sehr zeitaufwendig und, Einblick in den jeweiligen Status der Kundenbestellung zu erlangen (insbesondere bei Reklamationen und Lieferverzögerungen). Ein klares Informationsmanagement zum raschen Gegensteuern ist nicht ausreichend vorhanden.

WÜNSCHE

Neben der Anforderung nur noch einen Servicetechniker zum Kunden zu schicken, gibt es auch ein Bedürfnis den gesamten Lieferprozess automatisiert zu unterstützen, um die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Parteien zu vereinfachen. Es muss zu jedem gewünschten Zeitpunkt der Status einer Kundenbestellung ersichtlich sein, so beispielsweise wer daran gearbeitet hat und welche Kommunikation mit dem Kunden stattgefunden hat. Außerdem muss das aktuelle Kontingent aller Kundenbestellungen ersichtlich sein, wobei vor allem dringende Kundenbestellungen sofort ins Auge stechen sollten. Des Weiteren sollen manuelle Kontrollen automatisiert werden, indem innerhalb der Koordinationsplattform täglich die Quelldaten verarbeitet werden.

ENTSCHEIDUNG FÜR GREXXBOXX & VORGEHENSWEISE

KPN hat sich nach einem ‚Proof of Concept‘ aus folgenden Gründen für die grexxboxx-Plattform entschieden:

- die Art und Weise, wie verschiedene Parteien innerhalb einer einzigen Plattform zusammenarbeiten können.
- die Geschwindigkeit der Einrichtung und die einfache Durchführung von Änderungen (Flexibilität).
- die Möglichkeit, innerhalb eines Prozesses zwingende Abläufe mit optionalen Abläufen zu kombinieren, die bei Bedarf von geschulten Mitarbeitern selbst ausgeführt werden können! Zum Beispiel die Neuplanung einer Kundenbestellung.
- die Möglichkeit, dass Briefe und E-Mails (auch in HTML) vollautomatisch erstellt und Daten wiederverwendet werden können.
- die verschiedenen Arten, mit der Daten entnommen werden können (Informationsmanagement)

REFERENZEN



Es ist ausschlaggebend, die diversen Legacy-Systeme aufzuschlüsseln und eine Koordination aller Lieferaktivitäten zu ermöglichen! Vor allem die Möglichkeit, bei unerwünschten Situationen in der Lieferkette schnell eingreifen zu können!

Jurgen de Jong, Kettenmanager ZM KS&O OZM B&I bei KPN



Grexx bietet eine Art des Entwickelns an, die sehr gut zu uns passt. Bereits in der ersten Phase des Umsetzungsprozesses ist es auf der Plattform möglich, Feedback zu geben. Damit wird der Endbenutzer in die Gestaltung, die Entwicklung und die Umsetzung miteinbezogen, was ein starkes Instrument in Bezug auf Akzeptanz darstellt.

Peter van Rheenen, Manager Implementierung bei KPN

RESULTAT

Am 1. Dezember 2009 wurde die grexxboxx in Betrieb genommen. Als Erstes wurde die Koordination zur Lieferung von kombinierten Kundenbestellungen eingerichtet. Kurz danach wurde auch die Koordination für Umzüge (Relocation Services) in Betrieb genommen.

KPN ist nun bereit für kontinuierliche Verbesserungen! Engpässe sind durch wertvolles Informationsmanagement auf Prozesskettenniveau transparent und schneller sichtbar.

Triple execution: grexxboxx ist innerhalb von KPN ZM die Plattform schlechthin und ermöglicht die Zusammenarbeit verschiedener Disziplinen und Bereiche. Sowohl die Bearbeitung innerhalb der Niederlande und vom Ausland aus sowie automatische Verarbeitung werden kombiniert und erhöhen unmittelbar die Effizienz:

Die Verarbeitungszeit einer Bestellung wurde um 20% reduziert - von 75 Minuten auf 60 Minuten. Jede Woche werden 350-400 Bestellungen bearbeitet. Natürliche Abgänge (3 Vollzeitbeschäftigte) wurden nicht mehr ersetzt! Die Betriebskosten sind um 15% zurückgegangen, wodurch die Investition schon nach weniger als 4 Monaten amortisiert war.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:

Hisham Lamei

salesdach@grexx.net

Tel. +49 2402 12750 4000

Für weitere Informationen, besuchen Sie:

www.grexx.net



grexx ■

Grexx, Gooimeer 2-15, 1411 DC Naarden, The Netherlands