

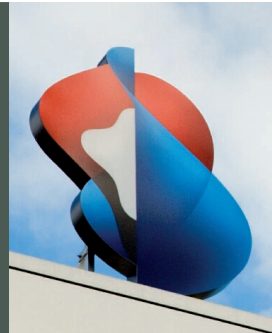
ANWENDERBERICHT

Swisscom

„NEBEN DEN BESONDEREN VORTEILEN DER SOFTWARELÖSUNG HAT UNS BESONDERS DIE BETREUUNG DURCH DAS PITNEY BOWES-TEAM ÜBERZEUGT. DIE MITARBEITER SIND EXTREM KOOPERATIV, LÖSUNGSORIENTIERT UND HILFSBEREIT.“

Martin Thalmann, Technischer Projektleiter Common Bill Layout

SWISSCOM SETZT AUF
DOC1 SUITE FÜR
MOBILFUNKKUNDEN



Anforderungen

Rund 2.2 Millionen Mobilfunkkunden der Swisscom wollen jeden Monat pünktlich ihre detaillierte Abrechnung erhalten. Alleine diese Rechnungen belaufen sich insgesamt auf 7 Millionen Seiten Rechnungsdokumente. Swisscom suchte nach einer Lösung, um die Rechnungsstellung für die Mobilfunkkunden zu verbessern und diese, wenn möglich, auch für eine individuelle Kundenkommunikation zu nutzen.

Lösung

Swisscom entschied sich für die DOC1-Suite und Message1, beides Kernkomponenten der Customer Communications Management-Lösung (CCM).



Einleitung

Der führende Telekommunikationsanbieter der Schweiz suchte nach einer intelligenten neuen Lösung für die Rechnungsstellung an seine Mobilfunkkunden, die künftig auch unternehmensweit einsetzbar ist. Dank der Customer Communication Management (CCM)-Lösung mit den Modulen DOC1 und Message1 von Pitney Bowes Software, ist die Rechnungsstellung bei Swisscom effektiv, unkompliziert, schnell anpassbar und bietet zusätzliche Möglichkeiten zur individuellen Kundenkommunikation über Informations- sowie Werbetexte auf den Rechnungen.

Rechnungsdokumente für Mobilfunkkunden

Rund 2.2 Millionen Mobilfunkkunden der Swisscom wollen jeden Monat pünktlich ihre detaillierte Abrechnung erhalten. Alleine diese Rechnungen belaufen sich insgesamt auf 7 Millionen Seiten Rechnungsdokumente. Swisscom suchte nach einer Lösung, um die Rechnungsstellung für die Mobilfunkkunden zu verbessern und diese, wenn möglich, auch für eine individuelle Kundenkommunikation zu nutzen.

Zeitpunkt für ein neues System

Bisher setzte Swisscom eine schon seit vielen Jahren organisch gewachsene Lösung für die Rechnungsbearbeitung ein. Wie so oft bei solchen nach und nach immer wieder angepassten Lösungen, wird die Instandhaltung immer schwieriger, und Anpassungen sind nur noch mit sehr viel

Aufwand umzusetzen. Einer der Gründe dafür liegt in der Systemarchitektur: wann immer Änderungen am alten System vorgenommen wurden, mussten diese aufgrund des geschäftlichen Zeitdrucks schnellstmöglich umgesetzt werden – dabei konnte oft nur wenig Rücksicht auf saubere Systemarchitektur genommen werden.

Der Zeitpunkt für ein neues System war für Swisscom ideal, da gerade mehrere Systemkomponenten durch neue Systeme ersetzt oder verändert wurden: darunter beispielsweise das für die Rechnungskalkulation zuständige Billing-System und damit auch die Schnittstelle für die Rechnungsdokumente. Gleichzeitig änderte sich der Markenauftritt der Swisscom, der sich auf den Rechnungen widerspiegeln sollte.

Swisscom entschied sich für die DOC1-Suite und Message1 von Pitney Bowes Software – beides Kernkomponenten der Customer Communications Management-Lösung (CCM). Dabei fungierte Pitney Bowes Software auch als Systemintegrator und half bei der Auswahl zusätzlich integrierter Lösungen. Den Ausschlag für die Entscheidung gaben unter anderem positive Erfahrungen mit den Pitney Bowes Software-Lösungen. Das Unternehmen verglich dazu die Pitney Bowes Software-Systeme mit anderen Lösungen, die ebenfalls im Unternehmen zum Einsatz kommen, denn langfristig möchte Swisscom unternehmensweit auf eine einheitliche Lösung umsteigen.

»Neben den besonderen Vorteilen der Softwarelösungen – wie die flexible Steuerung von individuell abgestimmter Kunden-

Swisscom

DIE CCM-LÖSUNG DECKT DEN GESAMTEN PROZESS DER BEDARFSGERECHTEN KUNDENKOMMUNIKATION LÜCKENLOS AB UND GEWÄHRLEISTET DURCH VIELFÄLTIGE ANALYTISCHE MÖGLICHKEITEN DIE GEZIELTE KUNDENANSPRACHE.

kommunikation und Werbetexten auf den Rechnungen – hat uns besonders die Betreuung durch das Pitney Bowes Software-Team überzeugt«, erklärt Martin Thalmann, Technischer Projektleiter Common Bill Layout bei Swisscom. »Die Mitarbeiter sind extrem kooperativ, lösungsorientiert und hilfsbereit. Für uns war dies bei der Entscheidung noch ausschlaggebender, als die Unterschiede der Lösungen gegenüber vergleichbaren Alternativen.«

Individuelle Kundenkommunikation

Unternehmen pflegen heute eine immer intensivere Kundenkommunikation. Von der Rechnungsstellung, über die allgemeine Korrespondenz, bis hin zur Bewerbung neuer Produkte und Services, wird täglich ein hohes Dokumentenvolumen produziert und verschickt. Bedarfsgerechte Inhalte sowie die Qualität und Aktualität der Daten sind hierbei entscheidend für die langfristige Bindung der Kunden.

Die Customer Communication Management-Lösung (CCM) von Pitney Bowes Software deckt den gesamten Prozess der bedarfsgerechten Kundenkommunikation lückenlos ab und gewährleistet durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache. Die Einbindung dieser bedarfsorientierten Informationen und Botschaften in die Dokumentengenerierung erzeugt bei den Kunden eine höhere Akzeptanz, wodurch die Kundenbindung nachhaltig gesteigert wird. Die Verteilung der Dokumente ist über verschiedene Kanäle möglich, und das schnelle Wiederfinden der höchst effizient und komprimiert abgelegten Dokumente kann durch ein Dokumentenverwaltungssystem unterstützt werden.

DOC1 Suite

Die DOC1 Suite ist ein Kernmodul der Customer Communication Management-Lösung von Pitney Bowes Software. Mit ihr sind Kunden in der Lage, jeden Aspekt der Kundenkommunikation abzudecken. Das Modul Message1 der CCM-Lösung wurde

weiterentwickelt, um in einer web-basierten Umgebung die Erstellung von Texten bzw. Marketingbotschaften zu ermöglichen. Die sogenannten Message Box-Objekte können sowohl mit dem Content Author web-basiert, als auch mit dem Client-Server Modul Message1 genutzt werden. Die Größe der Textfelder lässt sich nach unten und oben automatisch an den Inhalt anpassen.

Mithilfe des neuen Message-Streamings können in Message1 und Content Author erfasste Texte auch im Haupttextfluss des Dokumentes platziert werden. Über die Unterstützung von Barcode-Typen stehen für AFP, Postscript und PDF-Barcodes erweiterte Skalierungsmöglichkeiten zur Verfügung. Dynamische Positionierung von »festen« Objekten wie X und Y Koordinaten von Images, Textboxen, Barcodes und Linien mit der Flow Variante »Fixed«, können mittels Variablen oder Datenfelder gesetzt werden.

Integrierte Geschäftsprozesse

Bei Swisscom werden die Rechnungsdaten von Geschäftsprozessen aus dem Billing-System bereinigt, in eine Dokumentenstruktur übertragen und an DOC1 übergeben. In das AFP-Druckformat umgewandelt, gehen die Dokumente dann zum einen in die Druckstraße, zum anderen an die Ablage in einem Daten-Pool. Von dort aus werden sie über einen Konverter in PDF-Formate übertragen und zur Rechnungsstellung an die elektronischen Kanäle weitergeleitet.

Da das neue System auf Basis der CCM-Lösung jetzt skalierbar ist, sind die Geschäftsprozesse insgesamt beschleunigt. Im Gegensatz zu den früher linearen Prozessabläufen, können jetzt mehrere Prozesse parallel laufen und steigern so die Performance und den Durchsatz.

DA DAS NEUE SYSTEM AUF BASIS DER CCM-LÖSUNG JETZT SKALIERBAR IST, SIND DIE GESCHÄFTSPROZESSE INSGESAMT BESCHLEUNIGT.

Vorteile beim Rechnungsdesign

Ein weiterer großer Vorteil von DOC1 Suite kommt beim Thema Rechnungsdesign zum Tragen. Die Lösung von Pitney Bowes Software ermöglicht die flexible Steuerung von Werbetexten und anderen Kundeninformationen, die schnell und flexibel auf den Rechnungen platziert werden können. Dabei wird nicht nur die Abstimmung der Texte auf den zur Verfügung stehenden Platz ermöglicht, sondern auch die kundenspezifische Auswahl der Botschaft. Abhängig von der Zahlungsmethode, sind beispielsweise verschiedene Informationen für die Kunden von Interesse: wenn sie bisher eine Papierrechnung erhielten, kann so zum Beispiel ein Hinweis auf die Möglichkeit der elektronischen Rechnungsstellung platziert werden. Genauso sind für Geschäftskunden andere Informationen und Angebote relevant, wie für Privatkunden.

Neue Systemarchitektur

Im Zuge der Systemerneuerungen bei Swisscom wurde eine völlig neue Systemarchitektur, ein neues Rechnungslayout und viele weitere Details im Prozess der Rechnungsbearbeitung aufgesetzt. Dank der bereinigten Systemarchitektur können Änderungen zukünftig durch Konfiguration statt Programmierung umgesetzt werden. Aufgrund der komplexen Struktur erwies sich dies bisher als Bremsklotz für Innovationen und Systemanpassungen.

Die vom Billing-System kommenden Daten bedienen 11 Kanäle, wie beispielsweise die Druckstraße für Papierrechnungen, e-Mail-Rechnungen, das Internet-Portal, das Archiv und die Zahlungsanweisungen, die direkt an Banken weitergeleitet werden, etc. Das Problem bisher: wenn bei einem Kanal etwas geändert wurde – z.B. für die Druckausgabe der Papierrechnungen – hatte dies meistens Auswirkungen auf alle anderen Kanäle. Es mussten also jedes Mal 10 Kanäle getestet und gegebenenfalls angepasst werden. Das war nicht nur zeitaufwändig, sondern verursachte auch

zusätzliche Kosten. Mit dem neuen System sind die Ausgangskanäle unabhängig voneinander und können außerdem durch Konfiguration statt Programmierung geändert werden. Damit wird die Umsetzung neuer Geschäftsanforderungen in Zukunft viel schneller möglich und sorgt für einen erheblichen Wettbewerbsvorteil, weil Swisscom schnell auf neue Anforderungen von Markt und Kunden reagieren kann.

Das Ergebnis

Das neue System wird ab dem ersten Quartal 2009 für die Rechnungsdokumente der Mobiltelefonkunden genutzt. Geplant ist außerdem, einen Großteil der Festnetzkunden auf das mobile Billing-System zu überführen. Damit würde sich die Zahl, der mithilfe der CCM-Lösung bearbeiteten Rechnungen, auf circa 4,5 Millionen Rechnungen verdoppeln. Als weiteres Projekt für 2009 ist die Nutzung zusätzlicher Funktionen von DOC1 und Message1, wie personalisierte Kundeninformationen und Werbung auf den Rechnungen sowie die Auswertung dieser Kommunikationsmaßnahmen geplant.

USA

Pitney Bowes Business Insight
4200 Parliament Place, Ste 600
Lanham, MD 20706-1844

Tel: +1 301-731-2300
Fax: +1 301-731-0360

www.pbinsight.com

EUROPA

Pitney Bowes Business Insight
Minton Place
Victoria Street
Windsor, Berkshire SL4 1 EG

Tel: +44 (0)1753 848200
Fax: +44 (0)1753 621140

www.pbbusinessinsight.co.uk

ASIEN/AUSTRALIEN

Pitney Bowes Business Insight
Level 7, Elizabeth Plaza
North Sydney, NSW 2060

Tel: 61 2 9437 6255
Fax: 61 2 9439 1773

www.pbinsight.com

DEUTSCHLAND/ÖSTERREICH/ SCHWEIZ

Pitney Bowes Software
Europe GmbH
Pitney Bowes Business
Insight Division
Grafinger Straße 2
81671 München

Tel.: +49 (0)89 462387-0
Fax: +49 (0)89 462387-44

www.pbsoftware.eu
www.pbinsight.com

PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT
IS HEADQUARTERED
OUT OF THE UNITED STATES.



www.pbinsight.com

Über Swisscom:

Mit 5,3 Millionen Mobilfunkkunden, rund 5,4 Millionen Festnetzanschlüssen inklusive 1,7 Millionen Breitband-Anschlüssen ist Swisscom das führende Telekom-Unternehmen in der Schweiz. 19.795 Mitarbeitende (Vollzeitstellen) erarbeiteten in den ersten neun Monaten des Jahres 2008 einen Umsatz von CHF 9,1 Milliarden. Über 850 junge Leute absolvieren bei Swisscom ihre Lehre als Informatiker, Telematiker, Mediamatiker, Detailhandelsangestellter und KV.

Swisscom ist schweizweit präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Massive Investitionen in die Netzinfrastruktur stellen sicher, dass dies auch in Zukunft so bleibt. Seit der Lancierung von Bluewin TV wird die Entwicklung in Richtung Multimedia-Unternehmen auch für Kundinnen und Kunden immer mehr erlebbar. Mit dem italienischen Provider Fastweb ist Swisscom in einem der attraktivsten Breitbandmärkte Europas präsent. Zusätzlich aktiv ist Swisscom im IT-Infrastruktur-Outsourcing und im Management von Kommunikationsinfrastrukturen.

Swisscom lebt die Verbundenheit mit ihren Anspruchsgruppen, den Aktionären, Mitarbeitenden, Lieferanten, der Öffentlichkeit und natürlich vor allem mit ihren Kundinnen und Kunden. Ihnen bietet Swisscom:

- Alles, was Sie brauchen.
- Einfach, aus einer Hand.
- Qualität und Service: nirgends besser.

Mit Engagements wie Swisscom Help Point und Schulen ans Internet unterstützt das Unternehmen die Informationsgesellschaft Schweiz.

PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT

Pitney Bowes Software gehört zu der auf Software spezialisierten Pitney Bowes Business Insight Division und ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des Pitney Bowes Konzerns. Pitney Bowes Software ist weltweit führender Anbieter von Location Intelligence Lösungen. Durch die Integration von Software, Daten und Diensten schafft Pitney Bowes Software einen Mehrwert aus Standortinformationen und ermöglicht es dadurch Unternehmen und Behörden weltweit, bessere Entscheidungen auf der Grundlage von leicht erfassbaren, raumbezogenen Informationen zu treffen. Die Lösungen von Pitney Bowes Software sind über ein Netzwerk von strategischen Partnern und Vertriebskanälen in 60 Ländern und zahlreichen Sprachen erhältlich. Weitere Informationen unter www.mapinfo.de oder www.pbbusinessinsight.com