

Swisscom setzt auf DOC1 Suite für Mobilfunkkunden

München 18. Februar 2009 – Swisscom entscheidet sich für Group 1 Software, Teil der Pitney Bowes Business Insight Division. Swisscom ist der führende Telekommunikationsanbieter in der Schweiz und suchte nach einer intelligenten neuen Lösung für die Rechnungsstellung an seine Mobilfunkkunden, die künftig auch unternehmensweit einsetzbar ist. Dank der Softwarelösungen DOC1 Suite und Message1 von Group 1 Software ist die Rechnungsstellung bei Swisscom effektiv, unkompliziert, schnell anpassbar und bietet zusätzliche Möglichkeiten zur individuellen Kundenkommunikation über Informations- sowie Werbetexte auf den Rechnungen.

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.

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 umsetzbar.

Swisscom entschied sich für die Lösungen DOC1-Suite und Message1 – beides Kernkomponenten der Customer Communications Management-Lösung (CCM). Dabei fungierte das Group 1-Team auch als Systemintegrator und half bei der Auswahl zusätzlich integrierter Lösungen. Den Ausschlag für die Entscheidung gaben unter anderem positive Erfahrungen mit den Group 1-Lösungen. Das Unternehmen verglich dazu die Group 1-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 Kundenkommunikation und Werbetexten auf den Rechnungen – hat uns besonders die Betreuung durch das Group 1-Team überzeugt“, erklärt Martin Thalman, 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.“

Die DOC1 Suite ist ein Kernmodul der Customer Communication Management-Lösung von Group 1 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 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. Durch die Unterstützung von Barcode-Typen stehen für AFP, Postscript und PDF-Barcodes erweiterte Skalierungsmöglichkeiten zur Verfügung. Dynamische Positionierungen von „festen“ Objekten: X und Y Koordinaten von Images, Textboxen, Barcodes und Linien mit der Flow Variante „Fixed“, können mittels Variablen oder Datenfelder gesetzt werden.

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.

Ein weiterer großer Vorteil der DOC1 Suite kommt beim Thema Rechnungsdesign zum Tragen. Die Lösung 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.

Das neue System ist ab Q1 2009 im Einsatz und wird zunächst für die Rechnungsdokumente der Mobiltelefonkunden genutzt. Ebenfalls für 2009 geplant, ist die Überführung eines Großteils der Festnetzkunden auf das mobile Billingsystem. Damit würde sich die Zahl, der mithilfe der DOC1 Suite bearbeiteten Rechnungen, auf circa 4,5 Millionen Rechnungen verdoppeln.

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.

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.

Über Group 1 Software – Pitney Bowes Business Insight Division

Group 1 Software gehört zur Pitney Bowes Business Insight Division und ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des Pitney Bowes Konzerns. Das Unternehmen ist weltweiter Anbieter für Komplettlösungen in den Bereichen Customer Communication Management (CCM) und Operational Intelligence. Die Lösungen decken den gesamten Prozess der bedarfsgerechten Kundenkommunikation lückenlos ab und gewährleisten durch vielfältige analytische Möglichkeiten die gezielte Kundenansprache. Sie zeichnen sich durch hohe Leistungsfähigkeit und einfache Handhabung aus. Ein programmierfreier modularer Aufbau ermöglicht der IT, sowie allen beteiligten Fachabteilungen beliebiger Branchen, den flexiblen Einsatz der skalierbaren Lösungen. Zu den Kunden von Group 1 Software zählen Commerzbank, Fiducia, Finaserv, LBS Nord, Novartis Pharma, Siemens, Swisscom, u.a.. Group 1 Software ist eine hundertprozentige Tochter von Pitney Bowes, die unter eigenem Namen firmiert. In Deutschland agiert die Group 1 Software GmbH (Pitney Bowes Business Insight Division) von München aus und ist für Deutschland, Österreich und die Schweiz zuständig. Weitere Informationen finden Sie unter www.group1.de und www.pbbusinessinsight.com

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte:

Frau Iris Träger-Toff

Tel: 089 / 46 23 87-0

Fax: 089 / 46 23 87-44

E-Mail: iris_traeger@group1.de

Belegexemplar erbeten an:

Group 1 Software GmbH

Frau Iris Träger-Toff

Grafinger Straße 2

81671 München