

CABLECOM GMBH

Vorsprung durch Transparenz und Kundennähe

SCHWEIZ

HIGHLIGHTS

LÖSUNG:

SelfCare Kundenportal

PRODUKT:

BEA WebLogic Portal™ 8.1

BRANCHE:

Telekommunikation

PARTNER:

R.Ø.S.A.

LAND:

Schweiz

DIE HERAUSFORDERUNG

Der führende Schweizer Kabelnetzbetreiber Cablecom stand nach Jahren kräftigen Wachstums vor der Notwendigkeit, seine aufwändige und durch Medienbrüche fehleranfällige Klientenverwaltung rationeller zu gestalten und für individuellere Kundenbeziehungen mehr Transparenz und Verfügbarkeit herzustellen. Ein interaktives Self-Care Kundenportal sollte die Prozesse über drei Produktgruppen hinweg bündeln und dadurch zusätzliche Einsparungspotenziale realisieren.

DIE LÖSUNG

Ein gemischtes Team aus Cablecom Content & Internet Services, Inhouse-IT, dem externen Anwendungsentwickler R.Ø.S.A. und BEA Support setzte eine modulare Portal-Lösung mit rund 25 Funktionalitäten in vier Sprachen auf BEA WebLogic Portal um – dank durchdachter Konzepte und der optimalen Integration von BEA Workshop in Rekordzeit und mit großen Entwicklungsreserven.

DAS ERGEBNIS

16.000 zufriedenerer Kunden in nur 60 Tagen, eine erwartete jährliche Einsparung von rund 3,8 Millionen Schweizer Franken und eine zukunftsfähige Lösung, die viel Potenzial für künftige Entwicklungen lässt – die Portal-Initiative hat alle Erwartungen voll erfüllt und sich bereits kurz nach dem Start für die Cablecom ausgezahlt.

Wir handeln lokal und denken global – die digitale Revolution hat unsere Welt in einen komfortabel vernetzten Raum verwandelt, in dem Wünsche und ihre Erfüllung, privater Mikrokosmos und internationale Geschäftsbeziehungen oft nur einen Mausklick voneinander entfernt sind. Die Cablecom agiert in der Schweiz bereits seit Jahren als Schrittmacher dieser Entwicklung und hat sich dabei in einem hoch kompetitiven Umfeld vom Kabel-TV-Anbieter zum führenden Dienstleister für analoge und digitale Medien, HighSpeed Internet und digitale Telefonie gewandelt. Bei der Orchestrierung dieses Wachstums und der reibungsfreien Verwaltung seiner Bausteine unterstützt künftig ein leistungsfähiges Kundenportal, das die Cablecom auf der zukunftsfähigen Infrastruktur von BEA WebLogic Portal 8.1™ errichten ließ.

KUNDENPROFIL

Die Cablecom GmbH ist mit einem eigenen, 6.000 Kilometer langen, vollständig redundanten Hochleistungs-Backbone mit einer Kapazität von mindestens 606 Mega-Hertz der größte Kabelnetzbetreiber der Schweiz. Das 1994 aus einem Zusammenschluss von selbständigen Kabelnetzgesellschaften entstandene Unternehmen bietet Dienstleistungen rund um analoge und digitale Medien, Breitband-Internet sowie Telefonie an und offeriert zudem ein breites Produktspektrum für Geschäftskunden. In Partnerschaft mit anderen Netzbetreibern versorgt die Cablecom insgesamt rund zwei Millionen Haushalte. Sie verfügt über einen Marktanteil von rund 74 Prozent des Schweizer Kabelfernsehens und ist in nahezu allen größeren Städten des Landes präsent.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die Schweiz ist für viele Rekorde bekannt. Wenig publik ist jedoch gemeinhin die Tatsache, dass die kleine Alpenrepublik europaweit zu den führenden Nationen gehört, was die digitale Erschließung des Landes und die Nachfrage nach moderner Telekommunikations-Technologie betrifft. Bei 7,5 Millionen Einwohnern verfügen rund 3,2 Millionen Haushalte, 94 Prozent der Schweizer Fernsehkunden, über einen Kabelan-

schluss. Auch im Segment der Breitband-Internet-Zugänge ist die Schweiz mit einer Anschlussquote von über einem Viertel aller Haushalte einer der am weitesten entwickelten und zugleich am schnellsten wachsenden Märkte in Europa. Dabei geben die Eidgenossen zudem pro Kopf mehr Geld für Telekommunikation aus als jedes andere EU-Land, die USA oder Japan.

Sich auf diesem boomenden Markt nachhaltig zu behaupten, zumal als einziger alternativer Anbieter von Festnetz-Telefoniediensten, ist für das Schweizer Kabelnetzunternehmen Cablecom ein beachtlicher Erfolg und zukünftige Herausforderung zugleich. Mit kreativen Ideen, größtmöglicher Kundennähe und transparentem Service hat die Cablecom in den letzten Jahren mutige Pionierarbeit geleistet – und die Konkurrenz mit Vorreiterangeboten wie kostenlosen nationalen Telefongesprächen oder einem Pay-per-View-Service für digitalen Kinogenuss auf Abruf auf die Plätze verwiesen. Lars Kläger, Business Leader des Projekts Online-Portal bei der Cablecom, weiß, worauf es für den Wachstumskurs des Netzanbieters in Zukunft vor allem ankommt. „Kundenbeziehungen werden immer individueller. Das betrifft nicht nur die Angebotsseite, die vom Privat- bis zum Geschäftskunden alle Interessenlagen erfassen muss. Immer wichtiger wird auch die Abwicklungsseite – Transparenz, Service in Echtzeit und ein Höchstmaß an Verfügbarkeit machen Unterschiede sichtbar, die der Kunde zu schätzen weiß.“

Mit einem nutzerfreundlichen SelfCare-Kundenportal wollte die Cablecom daher einmal mehr Zeichen setzen – und durch die Entlastung im Front Office zugleich selbst erhebliche Einsparungen realisieren. Potenzial für beide Ziele gibt es mehr als genug in den Geschäftsprozessen der Cablecom, wie Lars Kläger erläutert. „Neben den klassischen Bereichen wie Beauftragung oder dem Abruf von Produktinformationen

„Die Geschmeidigkeit und Überschaubarkeit der BEA Produkte bei hervorragender Integrations- und Lauffähigkeit war die optimale Antwort auf die großen Herausforderungen des Projekts und determinierte die Entscheidung für BEA.“

Marky Goldstein, CEO des Anwendungsentwicklers R.Ö.S.A.

ging es uns in erster Linie um aufwändige Service-Funktionalitäten wie Statusabfragen oder Kunden-Umzüge. Hier korrespondiert ein erhöhter Informati-

onsbedarf beim Nutzer mit gesteigertem Arbeitsanfall im Call-Center. Von der Integration dieser Prozesse in ein effektives SelfCare-Portal versprochen wir uns bessere Ergebnisse bei deutlich reduziertem Aufwand.“

Die Größenordnung der Rationalisierungsmöglichkeiten wird deutlich, wenn man sich vor Augen hält, dass gut 20 Prozent der Kundenanfragen bei der Cablecom umzugsbedingt sind – auch HighSpeed-Internet-, Kabel-TV- oder Digital-Telefon-Nutzer wechseln gelegentlich ihren Wohnort und möchten „ihr“ Produkt dabei natürlich mitnehmen. Dadurch entstehen eine Reihe von Fragen: Ist das Produkt in der anderen Stadt überhaupt verfügbar und wenn ja, in welchem Umfang? Reicht die einfache Ummeldung oder ändert sich dadurch die Vertragsgrundlage? Können gegebenenfalls Anpassungen oder Upgrades an der vorhandenen Infrastruktur vorgenommen werden? Und falls hierzu Maßnahmen eingeleitet wurden – wie sieht der aktuelle Status aus?

„Was bisher mit zeitraubendem Briefverkehr und Telefonanrufen erledigt werden musste, sollte künftig einfach und transparent online möglich sein“, beschreibt Lars Kläger die zentrale Forderung der Cablecom. „Wir wollten den Kunden in die Lage versetzen, selbst eine Verfügbarkeitsmeldung abzufragen, ihre Ummeldung durchzuführen oder Alternativen einzusehen – ohne Wartezeiten, Umwege und zu jeder ihnen angenehmen Tageszeit.“ Unternehmensseitig sollte der Kunden-Input zumindest mittelfristig direkt ins Backend einfließen und damit die aufwändige und fehlerträchtige Bearbeitung mit manueller Eingabe der Trouble-Tickets im Frontoffice ablösen – ein Gewinn auch an Zeit und Servicequalität, der rechnerisch rund 500.000 Cablecom-Nutzern zugute kommen könnte.

Neben der Umzugsabwicklung galt es, insgesamt rund 25 unterschiedliche Funktionalitäten zu drei verschiedenen Produktgruppen in das Portal einzubinden. Eine anspruchsvolle Aufgabe, wie Lars Kläger angesichts der zahlreichen involvierten Systeme, Produkte und Dienstleistungen konzediert. „Das Projekt stellte schon eine recht grosse Herausforderung dar, sollte die Umsetzung doch auch noch viersprachig und in relativ engem zeitlichen Rahmen erfolgen.“

DIE LÖSUNG

Der Startschuss für das Cablecom-Vorhaben fiel im Frühsommer 2004 mit der Projektausschreibung, die BEA WebLogic Portal klar für sich entscheiden konnte. „Die Evaluation hatte deutlich gemacht, dass BEA Produkte mit Abstand am besten in unsere technische Landschaft passten, insbesondere was die Fähigkeit zur Integration der bestehenden Fremdsysteme in unserem Unternehmen betraf“, resümiert Kläger den Entscheidungsprozess. „Darüber hinaus belegten zahlreiche Re-

ferenzen die bessere Lauffähigkeit von BEA WebLogic, im Sinne von Flexibilität, Zuverlässigkeit, schlanker Umsetzung sowie Entwicklungsfähigkeit.“

Dies sei für den Projekterfolg geradezu die zentrale Voraussetzung gewesen, bekräftigt Marky Goldstein, als CEO des Internet-Dienstleisters R.Ø.S.A. mitverantwortlich für die Umsetzung des Projekts. „Mit BEA Produkten konnten wir in nur zwei Stunden eine Demo-Installation aufsetzen und in rund zwei Monaten das gesamte Projekt bauen. Diese Geschmeidigkeit und Überschaubarkeit bei hervorragender Integrationsfähigkeit sprach schon im Vorfeld für BEA.“ So konnte nach einer nur vierwöchigen Erhebungsphase zur Definition der Projektanforderungen und der zahlreichen Use Cases schon im August 2004 mit der Umsetzung des Portals begonnen werden. Das 30-köpfige Team aus Spezialisten der Internet Services, Cablecom Inhouse-IT, BEA Support und den Anwendungsentwicklern von R.Ø.S.A. kam dabei ausgesprochen zügig voran, alle Zeitziele konnten exakt eingehalten werden.

Laut Darcy deMestral, Projektmanager des Cablecom Portals, ist das vor allem ein Verdienst der BEA Produkte: „BEA Web Logic hat die Arbeit unserer Entwickler erheblich beschleunigt und vereinfacht: Die selbsterklärende Installation und die Kontrolle über die aufgeräumte Weboberfläche ermöglichen den effizienten Umgang mit der BEA WebLogic-Umgebung. Die Entwicklungsumgebung WebLogic Workshop hat unsere Entwickler durch die verschiedenen durchdachten Konzepte und die tiefe Integration in den WebLogic-Server ideal unterstützt und so eine zügige Entwicklung erst ermöglicht.“ Überzeugend, so deMestral, waren nicht zuletzt auch die technischen Konzepte. „Neben dem integrierten EJB Compiler, der mit Hilfe der Annotations eine sehr effiziente und fehlerminimierende Erstellung von EJBs ermöglicht, erwiesen sich auch die Pageflows und XML-Beans als äußerst wertvolle Instrumente.“

Trotz der anspruchsvollen Konzeption – die historisch gewachsenen Fremdsysteme im Backend sollten zeitgleich reorganisiert und an ein neu aufgebautes, unifiziertes Frontoffice angebunden werden – konnte die Entwicklungsphase bereits Mitte September abgeschlossen werden. Es folgten Anpassung, Schulung und eine gut einmonatige Testphase. Anfang Dezember 2004 ging das Portal live – zunächst als unkommunizierter Soft-Launch. Cablecom Projektmanager Darcy deMestral: „Wir wollten bei dieser Premiere nichts riskieren, der Kunde durfte ja keinesfalls auf ein Portal verwiesen werden, das noch Schwächen hatte oder ihn auf Anhieb überforderte.“ So wurde die Nutzung zunächst auf Semi-SelfCare-Funktionalitäten beschränkt – mittels strukturierter Abfrage teilt der Kunde auf einer benutzerfreundlichen, individuellen HTML-Oberfläche

„16.000 zufriedenerer Kunden in 60 Tagen, die Neumodellierung unseres Backends im Sinne der Service-Orientierten Architektur von BEA und Einsparungen, mit denen sich unsere Investition noch in diesem Geschäftsjahr amortisiert – das ist eine Bilanz, die unsere Erwartungen mehr als erfüllt.“

Lars Kläger, Business Leader des Projekts Online-Portal bei der Cablecom

seine Fragen und Wünsche mit, eröffnet damit ein Troubleticket im Frontend und umgeht so die manuelle Eingabe der Daten durch den Call-Agent auf der ersten Stufe. Für kommende Full-SelfCare-Services wurde im Backend eine entsprechende Datenbank aufgesetzt. Sie erhält in festgelegter Periodizität Informationen aus insgesamt fünf Quellsystemen.

Für die Gewährleistung der nötigen Sicherheit wird die gesamte Kommunikation zwischen Cablecom und dem Kunden verschlüsselt, was etwa die online-Bereitstellung von Kundenrechnungen erlaubt. Drei geclusterte Server schaffen auch hierfür eine hochverfügbare Umgebung, die auch unter hoher Auslastung kurze Reaktionszeiten gewährleistet und die Basis für die Entwicklung neuer Funktionalitäten darstellt.

DAS ERGEBNIS

Vorerst sieht Kläger das Potenzial der Lösung weniger in der Breite als in der Tiefe: Schon in den nächsten Wochen werden die Umzugsfunktionalität MOVE sowie Anmeldungen und Upgrades vom Semi- auf Full-SelfCare-Niveau gehoben, so dass die Meldungen des Kunden direkt, ohne Umwege über die verschiedenen Bearbeitungsebenen, in das Backend einfließen können. „Dann wird das Portal erst richtig interessant“, freut sich Lars Kläger von der Cablecom. „Mit diesen drei Bereichen decken wir bereits rund die Hälfte des Arbeitsanfalls mit einer direkten Anbindung an das Backoffice ab. Eine deutliche Straffung der Kundenverwaltung, zusätzliche Zeit- und Ressourcenersparnis sowie eine reibungslosere, fehlerminimierte Abwicklung der kritischsten Prozesse werden die direkte Folge sein.“ Damit hat die Portal-Initiative der Cablecom laut Kläger ihre wichtigsten Ziele bereits nach wenigen Monaten erreicht.

Einen einstelligen Millionenbetrag hat die Cablecom investiert, um ihre Kundenadministration einfacher, transparenter und schneller zu machen – ein Einsatz, der sich voraussichtlich bereits in diesem Geschäftsjahr amortisieren wird. „Wir haben mit unserer Portal-Lösung offensichtlich ein echtes Kundenbedürfnis



getroffen“, berichtet Lars Kläger nicht ohne Stolz. „Obwohl der Link nicht explizit kommuniziert wurde, konnten wir in den ersten beiden Monaten insgesamt 16.000 Fälle über das Portal abwickeln.“ Die Nutzer freuen sich dabei offensichtlich auch über die zeitliche Unabhängigkeit, die ihnen der neue interaktive Draht zur Cablecom schenkt – während die Arbeitszeit des Callcenters begrenzt ist, verzeichnete das Portal rund um die Uhr einen annähernd konstant großen Zuspruch. Bei 250 Anrufen und Briefen weniger pro Tag rechnet die Cablecom mit rund 3,8 Millionen Franken Einsparungen jährlich.

Neben der Kostenminderung steht für Lars Kläger vor allem die Kundenzufriedenheit im Vordergrund. „Es gibt deutlich weniger Fehlerquellen in der Abwicklung, zumal nach der Einführung der Full-SelfCare-Funktionalitäten, mehr Transparenz für den Kunden und eine deutlich bessere Rückbindung an unser Unternehmen.“ Als nächsten Schritt wünscht sich Kläger daher schon heute eine Full-SelfCare-Statusabfrage, mit der jeder Kunde rund um die Uhr den Stand seines Auftrages einsehen kann. „Das ist ein Service, der die Menschen wirklich interessiert.“

Für die Cablecom hat das Portal-Projekt tatsächlich aber sogar noch mehr gebracht: Nach Jahren

geschäftlicher Umstrukturierung und des kräftigen Wachstums schuf die Reorganisation und Datenharmonisierung in Front- und Backend mehr Übersichtlichkeit und Ordnung. Kläger: „Vor allem die Neu-Modellierung und Verknüpfung des Backends im Sinne der Service-Orientierten Architektur, für die BEA steht, ist für uns mehr als ein angenehmer Nebeneffekt. So hat sich die BEA-Portallösung für die Cablecom gleich in mehrfacher Hinsicht ausgezahlt. Unsere Anforderungen und Erwartungen sehen wir schon heute voll erfüllt – und wir werden noch auf lange Frist von unserer Investition profitieren können.“

ÜBER BEA

BEA Systems, Inc. (Nasdaq: BEAS) ist ein weltweit führender Anbieter von Infrastruktur-Software. BEA-Produkte bilden die Basis für eine serviceorientierte Architektur (SOA), die Unternehmen höhere Flexibilität und die stärkere Ausrichtung der IT auf unternehmerische Ziele ermöglicht. BEA hat weltweit mehr als 15.000 Kunden, darunter die Mehrheit der Fortune Global 500. In der Geschäftswelt genießen BEA und seine WebLogic- und Tuxedo-Produkte höchstes Vertrauen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in San José, Kalifornien, erzielt einen jährlichen Umsatz von über einer Milliarde US-Dollar und unterhält 77 Büros in 37 Ländern.

BEA SYSTEMS GMBH

Einsteinring 35
D-85609 Aschheim-Dornach
Tel. +49 (0)89 94518-0
Fax +49 (0)89 94518-222
de.bea.com

BEA SYSTEMS GMBH

Wienerbergstrasse 11-12
A-1100 Wien
Tel. +43 (0)1 994 60-6676
Fax +43 (0)1 994 60-5555
at.bea.com

BEA SYSTEMS (SCHWEIZ) AG

Stelzenstrasse 6
CH-8152 Glattbrugg
Tel. +41 (0)44 828 89-00
Fax +41 (0)44 828 89-99
ch.bea.com

Copyright © 2005 BEA Systems, Inc. All rights reserved.

BEA, Tuxedo und WebLogic sind eingetragene Handelsmarken und BEA WebLogic Enterprise Platform, BEA WebLogic Server, BEA WebLogic Integration, BEA WebLogic Portal, BEA WebLogic JRockit, BEA WebLogic Platform, BEA WebLogic Express, BEA WebLogic Workshop, BEA WebLogic Java Adapter for Mainframe, BEA Liquid Data for WebLogic und BEA eLink sind eingetragene Handelsmarken der BEA Systems, Inc. Alle anderen Unternehmensnamen, Produktnamen und Handelsmarken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

März 2005

WLP | TEL | CS