

COMARCH



**BSS-TRANSFORMATION - EINE WELT VOLLER NEUER  
HERAUSFORDERUNGEN UND MÖGLICHKEITEN**

WIE SIND BSS-SYSTEME ZU TRANSFORMIEREN, DAMIT IHR  
UNTERNEHMEN ZUM UNIVERSAL-SERVICEPROVIDER WIRD?

## THEMEN:

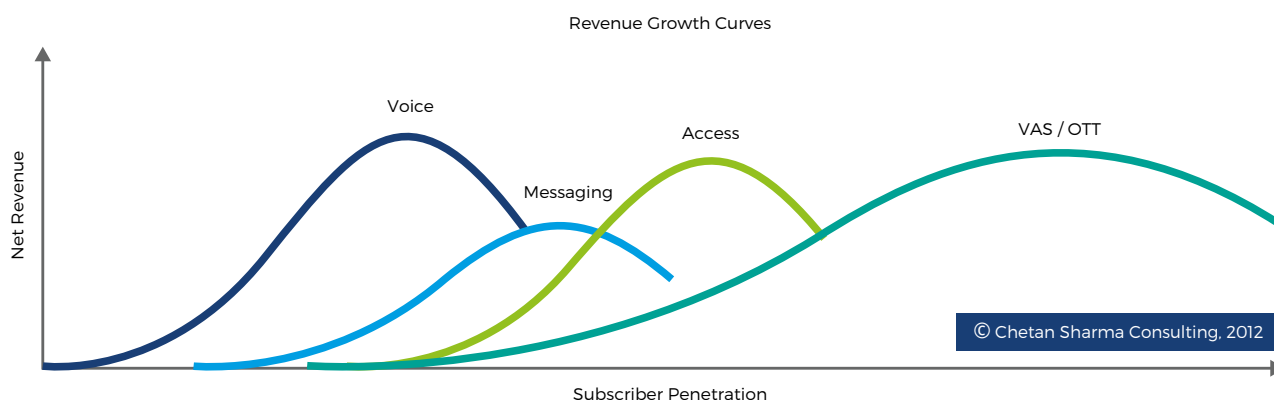
---

- Welche Herausforderungen die Welt der digitalen Services für Kommunikationsdienstleister bereithält
- Warum silobasierte, altbewährte und speziell angepasste Alt-BSS-Systeme Innovationen verhindern können
- Hauptziele einer BSS-Transformation und wie ein erfolgreicher Transformationsprozess dazu beitragen kann, Ihr Geschäft flexibler und erfolgreicher zu machen
- Wie BSS-Transformationen und -Konsolidierungen nahtlos umgesetzt, die richtigen Tools eingesetzt und zukunftssichere Lösungen ausgewählt werden können

Wir leben in einer Welt, in der neue digitale Services wie IoT und M2M Telekommunikationsprodukte und Serviceportfolios immer komplexer machen. Häufig werden diese Services in Zusammenarbeit mit Partnern aus vertikalen Märkten wie bspw. Gesundheitswesen, Automobilbranche oder Versorgungswirtschaft entwickelt. "Universal-Serviceprovider" müssen mit dieser Komplexität umzugehen lernen, da Einnahmen aus traditionellen Quellen wie Sprach-, Messaging- und Datendiensten entweder rückläufig sind (Sprach- und Messaging-Dienste) oder stagnieren bzw. in naher Zukunft rückläufig sein werden (Datendienste). Die Umsatzentwicklungskurven (wegen ihrer Form auch als Wellen bezeichnet) für Sprach-, Messaging-, Datenzugriffs- und digitale Services sind in nachfolgender Abbildung dargestellt.

Beide Varianten erfordern ein Höchstmaß an Vereinfachung und Flexibilität sowohl im Hinblick auf das Unternehmen an sich als auch auf seine IT-Strukturen. OTT-Anbieter verlangen von Kommunikationsdienstleistern extrem schnelle Anpassungen an die sich ändernde Umgebung und eine noch schnellere Markteinführung neuer Services. Neue, komplexe Angebote, oft im Paket

Für Kommunikationsdienstleister (CSPs) ist Flexibilität der Schlüssel zu den neuen Möglichkeiten – sie müssen in der Lage sein, schnell auf Marktanforderungen zu reagieren, ohne wesentliche Änderungen an ihren IT-Systemen durchführen zu müssen. Wenn sie wirklich auf der „Vierten Welle“ (digitale Services) mitschwimmen wollen, anstatt von ihr überrollt zu werden, müssen sie entweder mit OTT-Anbietern konkurrieren oder mit ihnen zusammenarbeiten.



Quelle: Chetan Sharma Consulting. Mobile Fourth Wave. [Die vierte Welle im Mobilfunk.]

mit branchenspezifischen Services, müssen innerhalb weniger Tage auf den Markt gebracht werden. Zeitgleich werden bestehende Angebote vom Markt genommen – Serviceprovider müssen dieses ständig wechselnde Angebotsportfolio effizient verwalten können. Einerseits müssen sie den Marktentwicklungen folgen, andererseits wollen sie ihre Kunden auch nicht mit zu vielen möglichen Serviceoptionen überfordern. Und nicht zuletzt: Da die Services von mehreren Partnern angeboten werden, muss auch ein geeigneter Abrechnungsprozess etabliert werden. Sowohl Kunden als auch die Partner, die Komponenten der Servicepakete liefern, müssen korrekt ausgestellte Rechnungen erhalten.

## WIE SOLIDE IST DIE GRUNDLAGE?

Kommunikationsdienstleister sind ein unersetzbarer Bestandteil dieser neuen Welt. Sie verfügen über die Infrastruktur oder OSS/BSS-Systeme und, was besonders wichtig ist, über weithin bekannte und angesehene Marken. Kunden bringen ihnen aufgrund ihrer langjährigen Vertragsverhältnisse Vertrauen entgegen, was bei OTT-Anbietern nicht immer der Fall ist. Kommunikationsdienstleister können sich als Gewinner in der digitalen Welt behaupten, wenn sie imstande sind, in dem vom Markt verlangten Tempo zu arbeiten und



Innovationen auf den Weg zu bringen. Daher gibt es einerseits einen großen Bedarf an neuen Netzwerktechnologien wie SDN/NFV<sup>1</sup>, andererseits werden intelligente BSS-Systeme benötigt, die Innovationen unterstützen und vorantreiben, anstatt ihnen im Weg zu stehen.

Zahlreiche CSPs, darunter die größten Netzbetreiber, sind immer noch abhängig von silobasierten Altsystemen, in denen separate Stacks verschiedene Marktsegmente (Breitband, Festnetz, Mobilfunk usw.) und/oder verschiedene Kundensegmente unterstützen (Privatkunden, Kleinstunternehmen, KMU, Großunternehmen usw.). Das bedeutet mitunter, dass das Geschäft eines einzelnen Telekommunikationsanbieters auf vielen verschiedenen Altsystemen beruht. Diese Systeme können und sollten konsolidiert

werden, um moderne Geschäftsfelder effizienter zu unterstützen.

Daher gibt es einerseits einen großen Bedarf an neuen Netzwerktechnologien wie SDN/NFV<sup>1</sup>, andererseits werden intelligente BSS-Systeme benötigt, die Innovationen unterstützen und vorantreiben, anstatt ihnen im Weg zu stehen.

Die wichtigsten Gründe, für CSPs, ihre silobasierte Altsysteme zu konsolidieren:

- **Zu lange Produkteinführungszeit bei neuen Angeboten:** Es ist schwierig, Serviceeinführung und -bereitstellung in hohem Tempo durchzuführen, schon bei Angeboten innerhalb eines einzigen Silos und in ganz besonderem Maße bei siloübergreifenden Angeboten. Schuld sind die komplexe Architektur, Risiken oder mögliche ROI-bezogene Schwierigkeiten im Hinblick auf Innovationen. Die Verwaltung des gesamten Serviceportfolios innerhalb eines Systems würde die Erstellung und Markteinführung innovativer Angebote in viel kürzerer Zeit als bisher ermöglichen.
- **Betriebseffizienz und Kundenzufriedenheit:** Im Falle von silobasierten alten Umgebungen müssen Mitarbeiter ständig zwischen mehreren Systemen hin- und herwechseln und Inhalte von einer Oberfläche in die andere kopieren, um Kundenanliegen zu bearbeiten. Das bedeutet Eine lange Wartezeit für die Kunden verstärkt die Abwanderung, während für Mitarbeiter geringere Leistung und Frustration daraus folgen. Durch die Einführung konsolidierter BSS können Telekommunikationsunternehmen die Leistung ihrer Mitarbeiter verbessern und gleichzeitig eine höhere Kundenzufriedenheit erzielen.
- **Wartung und Entwicklung:** Sowohl Investitionskosten (CAPEX) als auch Betriebskosten (OPEX) entwickeln sich bei fehlender BSS-Konsolidierung ungünstig. Beim Einsatz mehrerer silobasierter Altsysteme können sich die Kosten für Serviceeinführung oder -wartung im schlimmsten Fall sogar verdoppeln. Upgrades auf die neuesten Softwareversionen gestalten sich aufgrund der hohen Anzahl der verschiedenen Instanzen, die Upgrades erhalten müssen, sowie aufgrund des Grads der kundenspezifischen Anpassung bei lange

## DIE ANTWORT LAUTET: NUR EIN BSS IM EINSATZ

Die Antwort auf diese Herausforderungen ist eine integrierte, harmonisierte und auf Industriestandards basierende BSS/OSS-Architektur. Manche Unternehmen entscheiden sich vielleicht für die Konsolidierung von Services (Breitband und Mobilfunk über eine kombinierte Plattform für CRM, Billing und Fulfillment) mit separaten Stacks für spezifische Kundensegmente (z. B. B2C und B2B als separate Stacks), wogegen andere eine vollständige Integration vorziehen (sämtliche Services für alle Kundensegmente auf einem konsolidierten BSS/OSS-Stack). Große Anbieter nutzen sogar teilweise nur einen BSS/OSS-Stack für mehrere Landestöchter des Konzerns.

Welcher Ansatz verfolgt wird, hängt stark von Organisationsstruktur und Unternehmenskultur des jeweiligen

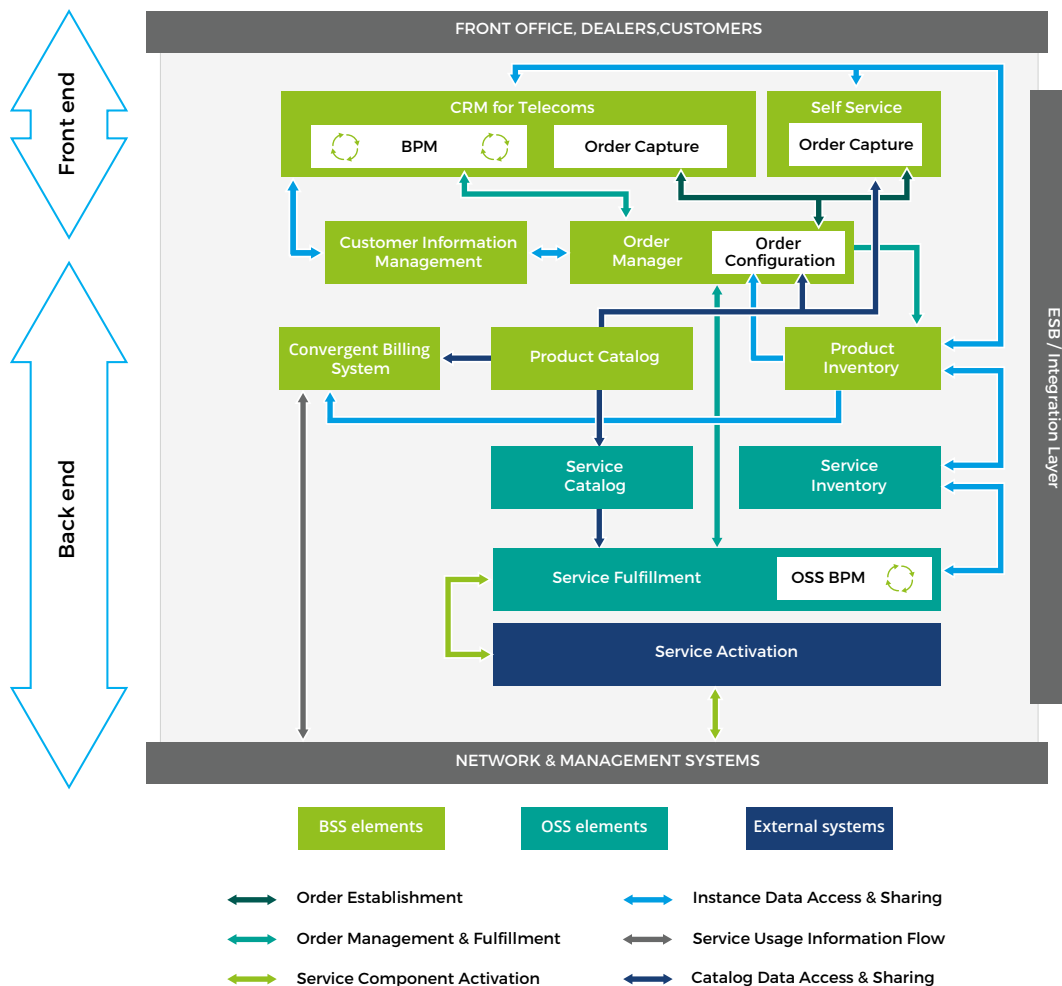
<sup>1</sup> Auf die SDN/NFV-Technologie und den für CSPs empfohlenen Ansatz in Bezug auf deren schrittweise Einführung wird in weiteren Comarch-Publikationen ausführlich eingegangen: **The Business Potential of NFV/SDN for Telecoms und Software Defined Networking: How BSS/OSS Tools Can Help Unleash Innovation**

Unternehmens ab. In einigen Fällen kann es sogar effizienter sein, Großkunden über ein separates Silo zu betreuen (obwohl die meisten Unterschiede die BSS-Systeme betreffen, OSS hingegen deutlich weniger). Große Geschäftskunden erfordern eine spezielle Betreuung und sie verfügen meist über einen speziell für sie zuständigen Kundenbetreuer (TK-Manager), der ihnen vom Kommunikationsdienstleister zugewiesen wird. Zahlreiche Telekommunikationsunternehmen bauen für die Betreuung von Unternehmenskunden spezielle Strukturen auf.

Dies betrifft auch die IT, insbesondere Front-End-Anwendungen, die für dieses Geschäft speziell angepasst werden. Zum Beispiel sollten Self-Service-Systeme für Geschäftskunden Änderungen an Massenangeboten umsetzen und spezielle Reporting-Funktionen bereitstellen können.

## BSS-TRANSFORMATIONEN MIT COMARCH-PRODUKTEN – AUSGEWÄHLTE GESCHÄFTSSZENARIEN

Im Gegensatz zu dem oben beschriebenen Ansatz hat sich ein skandinavischer Großkunde von Comarch für eine grundlegende Transformation entschieden: es blieben keine Silos erhalten und alle Services und Kundensegmente werden in einem einzigen BSS/OSS verwaltet. Das Projekt begann mit der Konsolidierung von IT-Systemen in drei Ländern, in denen der Betreiber tätig ist, und war zunächst auf Geschäftskunden begrenzt. Der Umfang der Herausforderungen war enorm – drei etablierte Unternehmen mit eigenen Geschäftsprozessen und IT-Architekturen und drei verschiedene Netze mussten unterstützt werden. Um künftige Geschäftsvorgänge noch reibungsloser zu gestalten, wurden Privatkunden-Services (B2C) in den Projektumfang aufgenommen.



Comarchs Lösung für einen Tier-1-Kommunikationsdienstleister aus Skandinavien

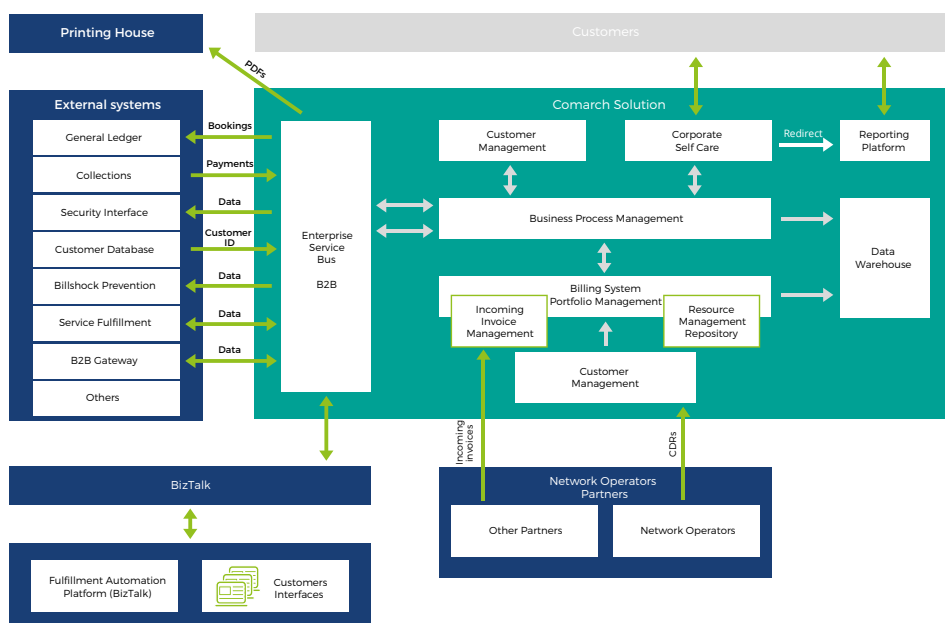
Der Schlüssel zum Erfolg war, die Lösung auf den Modulen Comarch Product and Service Catalog aufzubauen, wodurch die katalogbasierte Kundenauftragsverwaltung und -abwicklung möglich wird.

Dank einheitlicher zentralisierter Geschäftsprozesse und IT-Systeme im gesamten Konzern konnte die Einführungszeit von neuen Services deutlich verkürzt werden. Zudem ermöglichte die Lösung eine Reduzierung der notwendigen manuellen Arbeitsleistung für den Order-to-Delivery-Prozess um 90 %.

Auch in einem weiteren Beispiel aus den Benelux-Staaten entschied sich ein Tier-1-Kommunikationsdienstleister für Comarch als Partner bei der Transformation seiner BSS-Systeme zur Unterstützung von Unternehmenskunden.

Das Projekt war eine länderübergreifende Herausforderung: dezentrale Alt-BSS-Systeme sollten durch eine konsolidierte Lösung ersetzt werden, wobei besonderes Augenmerk auf die Senkung von Investitions- und Betriebskosten (CAPEX und OPEX) sowie auf die Verbesserung des Net Promoter Score (NPS) gelegt wurde. Mit einer 56%igen Zunahme der Promotoren bei den größten, strategischen Kunden des Betreibers (Banken, Regierungsbehörden und Großunternehmen) war das Ergebnis ein großer Erfolg.

Die Lösung und der Transformationsprozess haben sich bei den größten Kunden des Betreibers bewährt, die strenge Anforderungen an speziell zugeschnittene Services und dedizierte SLA-Verträge stellten. Gleichzeitig wurde die Größe der installierten Datenbank auf das Zehnfache erhöht, ohne dass dafür Änderungen an der Architektur nötig waren, was die Stabilität und Skalierbarkeit der Lösung unter Beweis stellt.



Comarchs Lösung für einen Tier-1-Kommunikationsdienstleister (Benelux)

Die Lösung für den Tier-1-Betreiber aus Benelux basiert auf Comarch Convergent Billing und Comarch Corporate Self Care sowie dem Zusatzprodukt Comarch Managed Services, welches dazu beiträgt, die Abwanderung zu verringern, Services schneller einzuführen, den NPS zu erhöhen sowie Investitions- und Betriebskosten deutlich zu senken.

## **EIN EINZIGES BSS: WIE ERREICHT MAN DAS?**

Dem Übergang geht ein langer Transformationsprozess mit vielen Herausforderungen voraus, insbesondere bei Großunternehmen, die seit Jahrzehnten dieselben immer wieder angepassten Altsysteme nutzen. Eine BSS-Transformation lässt sich in zwei Hauptphasen unterteilen. Die erste Phase umfasst die Änderung von Denkweisen und Betriebsabläufen im Unternehmen, die zweite beinhaltet die Transformation von Geschäftsprozessen und die Konsolidierung von IT-Systemen. Die erste Phase wird gewöhnlich innerhalb des betreffenden Kommunikationsunternehmens umgesetzt und erfordert Änderungen an der Organisationsstruktur und internen Prozessen.



Die digitale Transformation ist das Ziel, aber Sie dürfen die Altsysteme nicht aus den Augen verlieren. Die Transformation von Altsystemen kann bei der Finanzierung von Innovationen helfen und Differenzierung ermöglichen – durch lokale Präsenz.

## **Routes to the Future [Wege in die Zukunft] – Gartner**

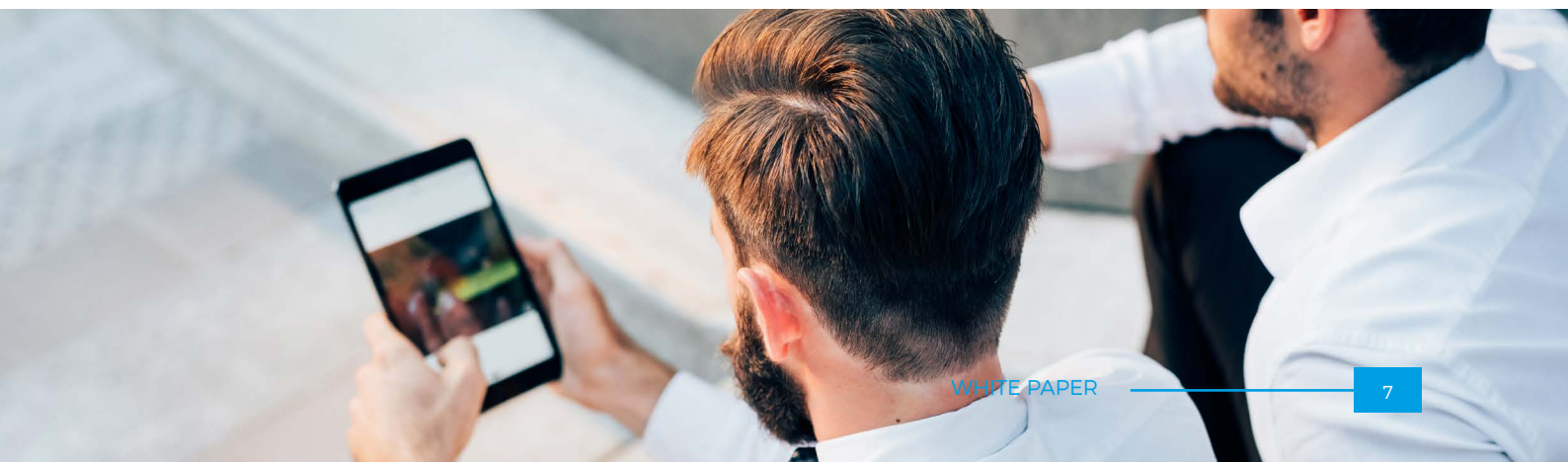
Je nach Komplexität der IT-Architektur und der Geschäftsprozesse des betreffenden Unternehmens kann sich der Konsolidierungsprozess über einen längeren Zeitraum erstrecken. Die bestehenden Altsysteme können je nach Wichtigkeit für den Geschäftsablauf und der Größe des betroffenen Kundensegments folgendermaßen gekennzeichnet werden: sofort zu ersetzen (diese Systeme verhindern Innovationen, deshalb sollten sie als erste transformiert werden), zurückzustellen (keine Weiterentwicklung, nur Wartung), oder geeignet (bereits transformiert oder keine Transformation erforderlich).



Nutzen Sie externe Innovation. Nutzen Sie die gemeinschaftliche Erstellung. Anpassungen sind der größte Feind der Effizienz.

## **Routes to the Future [Wege in die Zukunft] – Gartner**

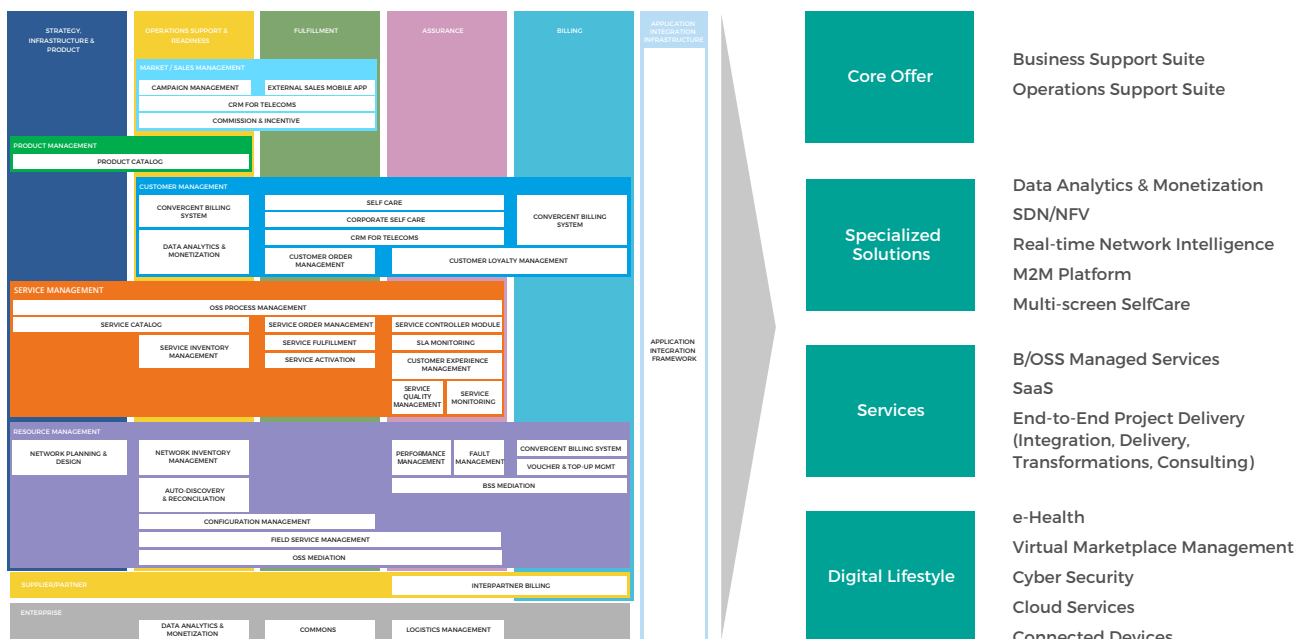
Es ist für das Kommunikationsunternehmen besonders wichtig, sich einen erfahrenen Partner und die richtige IT-Lösung für die zweite Prozessphase zu suchen. Die Lösung sollte die gebräuchlichsten branchenspezifischen Prozesse unterstützen, ohne dafür angepasst werden zu müssen. Comarchs katalogbasiertes Order Management auf Grundlage von Branchenstandards erfüllt diese Anforderungen – im Gegensatz zu überholten workflowbasierten Architekturen, in denen Hunderte kundenspezifischer Workflows Innovationen behindern.



# WARUM SIE COMARCH ALS PARTNER FÜR IHR NÄCHSTES BSS-TRANSFORMATIONSPROJEKT AUSWÄHLEN SOLLTEN

Dank seiner umfangreichen Erfahrung in zahlreichen komplexen Transformationsprojekten für Telekommunikationsunternehmen, seines vollständigen Portfolios, das für die Anforderungen der heutigen Telco-Welt gerüstet ist, sowie dank Referenzen aus der Telekommunikationsbranche und darüber hinaus, bspw. aus den Bereichen Einzelhandel, Finanz- und Bankwesen, Automotive, öffentliche Verwaltung, Gesundheitswesen sowie Transport und Logistik, ist Comarch der richtige Partner für Ihr nächstes BSS-Transformationsprojekt.

Comarch bietet Auftragsverwaltungs- und Fulfillment-Prozesse, die vollständig durch Definitionen eines zentralen Produkt- und Servicekatalogs unterstützt werden, bewährtes und geprüftes konvergentes Billing zur Echtzeit-Unterstützung jedweder Servicearten, moderne Self-Service-Tools für Ihre Kunden sowie das nötige Know-how zur Unterstützung von Transformationsprozessen. Die Comarch-Produkte sind vollständig integriert und werden durch denselben Anbieter implementiert, der sie auch entwickelt hat und seither an ihrer Verbesserung arbeitet.



Comarch-Lösungen und -Services auf Grundlage der Unternehmensprodukte

Comarch baut seine TK-Lösungen auf Standardprodukten auf, anstatt mehrere Instanzen ähnlicher Produkte zu erstellen, die alle einzeln gebaut, gewartet und entwickelt werden müssten. Das bedeutet, dass sich jede Innovation in einer Komponente auch in allen Lösungen mit dieser Komponente wiederfindet.

Eine vereinheitlichte und konsolidierte BSS/OSS-Umgebung wird in der digitalen, kundenorientierten Welt von heute ganz klar gefordert. Das Risiko scheint zunächst hoch, doch mit dem richtigen Partner und einem guten Plan kann der Transformationsprozess reibungslos umgesetzt werden. Der Aufwand wird sich definitiv lohnen, denn das gesamte Unternehmen wird leistungsfähiger und effizienter; die Qualität des Kundenservice wird verbessert, so dass nahtlose Interaktionen mit Kunden und Partnern möglich werden; und die Markteinführungszeit für neue Angebote wird optimiert.



# COMARCH

## KONTAKT UNTER:

Die Kontaktinformationen zu den Vertretungen von Comarch in den folgenden Ländern finden Sie unter [www.comarch.com](http://www.comarch.com):

Polen	Panama
Albanien	Russland
Belgien	Schweiz
Brasilien	Spanien
Chile	Türkei
China	USA
Deutschland	VAE
Finnland	Ukraine
Frankreich	
Großbritannien	
Italien	
Kanada	
Luxemburg	
Malaysia	
Österreich	

## ÜBER COMARCH

Comarch ist ein weltweit tätiger Anbieter von IT-Komplettlösungen für Telekommunikationsunternehmen. Seit 1993 unterstützt Comarch Telekommunikationsanbieter auf vier Kontinenten bei der Kostensenkung, Steigerung der Geschäftseffizienz und Umstellung des BSS/OSS-Betriebs. Lösungen von Comarch verbinden umfangreiche, sofort einsatzbereite Funktionen mit hoher Konfigurierbarkeit und werden durch eine breite Palette an Dienstleistungen ergänzt. Mit der flexiblen Herangehensweise an Projekte und individuellen Implementierungsmodellen hilft das Unternehmen seinen Kunden, ihre Netzwerke intelligenter zu gestalten, die Kundenerfahrung zu verbessern und digitale Dienste wie Cloud oder M2M schnell einzuführen. Dank dieser Strategie hat Comarch das Vertrauen und die Treue zahlreicher Kunden gewonnen, darunter einige der weltgrößten Anbieter: Vodafone, T-Mobile, Telefónica, E-Plus, KPN und MTS.

[telco-enquiries@comarch.com](mailto:telco-enquiries@comarch.com) | [telecoms.comarch.com](http://telecoms.comarch.com)