COMARCH

kpn

COMARCH BSSによるKPN顧客体験の効率化
KPN（オランダ）

ビジネス ニーズ

KPNは、受注量の増加、顧客満足度の改善、サービス乗換率の削減、顧客側の迅速な導入、KPN内部作業の削減、そしてコスト削減に対応できるソリューションを構築するためのプロジェクトを開始しました。KPNのビジョンは、エンドユーザーやパートナー／インテグレーターを含むすべての顧客は、適宜、最も効率的かつ利便性の高い方法で自ら設定を行ない、あらゆる通信関連作業を管理、さらに詳しい金融および顧客データに関する洞察を取得できるべきという想定に基づいています。詳細データの洞察は、ヨーロッパ全土で使用されているWebサービスやB2Bインターフェース、ネットワーク、そしてテクノロジーを介して実現し、ワークフロー管理システムによって、大幅な自動化やモニタリングが可能なサービスを提供します。

概念

KPNはComarchと協力し、Comarch BSSスイート モジュール（具体的な内容については、右側のオレンジ枠内の製品名ご覧ください）を基に、Comarchの課金およびレポーティング ソリューションを使って、問題に取り組むことにしました。このソリューションは、サービスとしてのソフトウェア（SaaS）として実現され、Comarchがホスティングやハウジングのすべての作業だけでなく、ソリューション全体の稼働に必要なあらゆる日常業務を担います。

Comarchのソリューションにより、KPNのMMS分野で、以下の部分が効率化されました:

- **ポートフォリオ管理** – KPNの企業顧客のためのオンライン ポートフォリオ管理（Online Portfolio Management）と、KPNのMMSのためのポートフォリオ一元管理（Central Portfolio Management）を実現しました。
- **オンライン導入サポート** – Comarch Managed Servicesにより、エンドユーザーとパートナー／インテグレーターによる自己設定を可能にしました。
- **オンラインのコスト センター管理** - 通信関連費を各種顧客階層に割り当てるレポーティング機能を含め、顧客コスト センター階層の自己管理に対応しました。
- **オンラインの金融管理** - お客様のあらゆる金融データへのアクセスを提供します。
- **価格表の一元管理** – すべての価格表と実行された要素のCRUDを一元管理し、他のモジュールと自動的に同期させます。
- **顧客窓口と割引管理の一元化** - 顧客を一元管理し、顧客の構造、契約サービス、割引について、詳しい洞察を提供します。
- **サービス フルフィルメントの自動化プロセスに対応** - KPN独自のフルフィルメント プラットフォームと簡単に統合できる、簡略化されたサービス管理を実現しました
- **積極的なサービス レベル管理（SLM）** - サービスとしてのソフトウェア（SaaS）の一環として実現します。

クライアント:

KPN

業界:

電気通信

KPNは、オランダの大手電気通信事業者兼ICTサービス　プロバイダーです。消費者向けに有線・無線電話通信、インターネットとテレビを、顧客向けに総合型の電気通信サービス、およびICTサービスを提供しています。KPNの子会社であるGatronicsは、ベネルクス最大のグローバルICTサービス企業として、インフラストラクチャやネットワーク関連の総合型ITソリューションを提供しています。KPNは、ドイツとベルギーのモバイル事業でマルチブランド戦略を展開し、E-PlusとBASEに次ぐ、市場第3位の地位を獲得しています。サードパーティー向けにネットワーク　サービスの卸売りも行い、iBasisを経由して海外の卸売業者向けにIPベースの効率的なインフラを運用しています。

導入されたソリューション:

- Comarch Convergent Billing
- Comarch Corporate SelfCare
- Comarch Billing Mediation
- Comarch Reporting Tool
- Comarch Enterprise Service Bus

COMARCHを選んだ理由

❝

KPNの旧BSSシステムは、ユーザーによる大量のマニュアル作業が必要でした。最終的に、新たに統合型ソリューションを導入することになった際、弊社の要件を完璧に満たしていたのがComarchでした

KPNのITとオペレーション ディレクター
Cees Versteeg

結果

コスト削減:

- SaaSモデルを導入したことで、設備投資と運営費が削減されました。
- 高い品質は保証しつつ、サービス アクティベーション プロセスと大量処理(注文、変更)部分は自動化されました。

投資リスクの最小化:

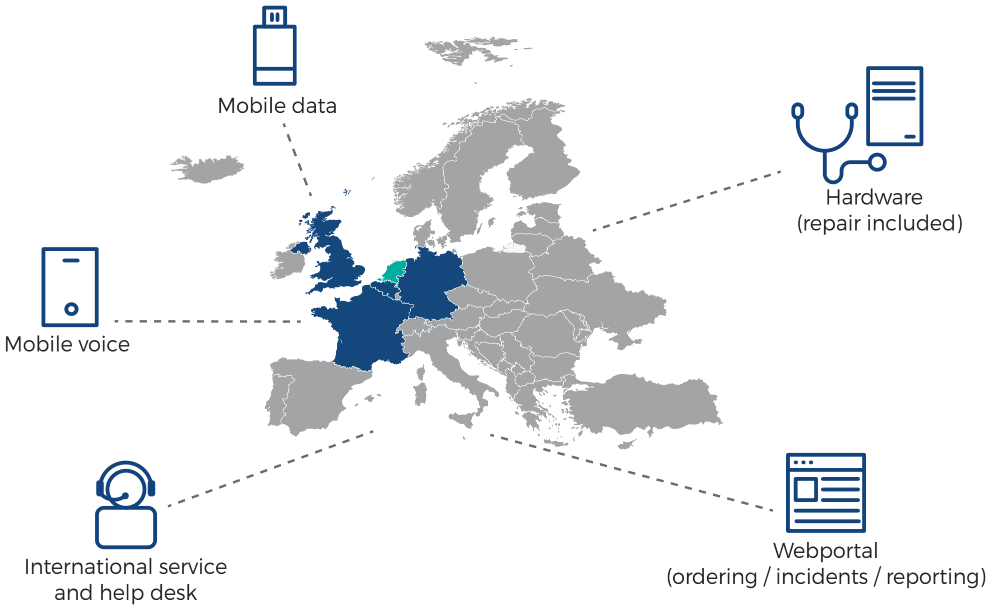
- Comarchがプロジェクトのビジネス リスクを一部背負ったため、KPNのMMSビジネス目標の達成に向け、高い意欲を示しました。
- マネージド サービス モデルのため、サービスの効率性を保証できるように機器が調整されます。

顧客体験の向上:

- 注文から入金までのプロセスを完全に管理できます。
- 最適な請求額や課税額を迅速に検証できます。

柔軟性:

- サービスと機器を総合的に提供します。サービス、端末、周辺機器を柔軟に組み合わせることができます。
- 柔軟なアプローチ:
  - モバイル データ
  - モバイル音声
  - 国際サービスとヘルプ デスク
  - ハードウェア(修理を含む)
  - Webポータル(発注/インシデント/報告



COMARCHについて

1993年以降、Comarchの電気通信ソリューション専門事業部は、世界的大手電気通信企業と提携し、その業務方法を変換させてきました。業界で高く評価されるComarchの電気通信事業者向けOSSおよびBSSソリューションは、電気通信事業者の業務の標準化やシステムの簡略化を支援し、ビジネス効率性と収益を増加させ、顧客体験を強化、また革新的サービスの商品化をサポートします。Comarchの電気通信事業者向けソリューションのお客様には、Telefónica、Deutsche Telekom、Vodafone、KPN、Orangeが含まれています。

Copyright © Comarch 2017. All Rights Reserved.

telco-enquiries@comarch.com | telecoms.comarch.jp

COMARCH