

COMARCH



**OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN KPN
EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON COMARCH BSS
KPN, PAÍSES BAJOS**

LA NECESIDAD EMPRESARIAL

KPN emprendió este proyecto con el objetivo de crear una solución que fuera capaz de soportar un incremento en el número de pedidos recibidos, que mejorara la satisfacción de los clientes y que redujera: la pérdida de clientes, el tiempo necesario para la entrega de servicios al cliente, el número de actividades internas de KPN y los costes. La visión de KPN se basa en el supuesto de que en algún punto todos los clientes, incluidos los usuarios finales y los socios/integradores, pueden realizar la autoconfiguración de la forma más eficiente y cómoda, gestionar todas las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, así como obtener información detallada sobre sus consumos. Esto último debería ser posible a través de servicios web e interfaces B2B disponibles para cualquier red y tecnología implicada. Los servicios deberán ser automatizados y supervisados, mediante un sistema de gestión de flujos de trabajo.

LA SOLUCIÓN

KPN decidió enfrentarse al reto junto con Comarch utilizando su solución de facturación e informes, basada en los módulos de la suite BSS de Comarch (consulte los productos específicos que se mencionan en el cuadro naranja de la derecha). La solución se ha entregado en un modelo de software como servicio (SaaS), en el que Comarch es responsable de las actividades de hosting, además de todas las actividades diarias necesarias para mantener en funcionamiento la solución.

Se están simplificando las siguientes áreas mediante la solución de Comarch en KPN MMS:

- **Gestión de cartera:** gestión de cartera on line para los usuarios corporativos de KPN y gestión de cartera centralizada para KPN MMS
- **Apoyo a la implementación on line:** apoyo a la autoconfiguración para usuarios finales y socios/integradores con la asistencia de los servicios gestionados de Comarch
- **Gestión de centro de costes on line:** capacidad para autogestionar la jerarquía del centro de costes de clientes, incluida una función de informes capaz de repartir el coste relacionado con las telecomunicaciones en distintos niveles de la jerarquía de clientes
- **Control financiero on line:** acceso a todos los documentos financieros creados para los clientes

CLIENTE:

KPN

SECTOR:

COMUNICACIONES

KPN es el principal proveedor de servicios de telecomunicaciones y TIC en los Países Bajos que ofrece telefonía por cable e inalámbrica, Internet y televisión, comunicaciones integrales y servicios de TIC a los consumidores. La filial de KPN, Getronics, opera una empresa global de servicios de TIC en posición de líder del mercado en Benelux, que ofrece soluciones integrales en infraestructura y TI relacionada con la red. En Alemania y Bélgica, KPN sigue una estrategia multimarca en sus operaciones móviles, y ocupa la tercera posición en el mercado. KPN ofrece servicios de red al por mayor a terceros y opera una eficiente infraestructura basada en IP a escala global con venta mayorista internacional a través de iBasis.

PRODUCTOS DE COMARCH:

- Facturación convergente de Comarch
 - SelfCare corporativo de Comarch
 - Mediación de facturación de Comarch
 - Herramienta de informes de Comarch
 - Bus de servicio empresarial de Comarch
-
- **Gestión centralizada de listas de precios:** la modificación de todas las listas y elementos de precios se realiza en un solo lugar, sincronizada automáticamente con otros módulos
 - **Gestión de punto de contacto único para clientes y descuentos:** un único punto de gestión de clientes, con información detallada de la estructura de clientes, los servicios contratados y los descuentos
 - **Apoyo a la ejecución de los procesos de automatización:** simplificación de la gestión de servicios e integración sencilla con la propia plataforma de ejecución de KPN
 - **Gestión preventiva del nivel de servicio (SLM):** parte del software como servicio (SaaS)



¿POR QUÉ COMARCH?

“

Los componentes del sistema BSS anterior de KPN requerían mucho mantenimiento manual por parte de sus usuarios. Finalmente, se tomó la decisión de adquirir una nueva solución integrada y Comarch cumplía perfectamente con nuestros requisitos.

Cees Versteeg, Director IT and Operations
KPN

EL RESULTADO

Reducción de costes:

- Reducción de CAPEX y OPEX gracias al empleo de un modelo de SaaS
- Automatización de los procesos de activación de servicios y los procesos masivos (pedidos, cambios) con garantía de alta calidad

Reducción de los riesgos de inversión

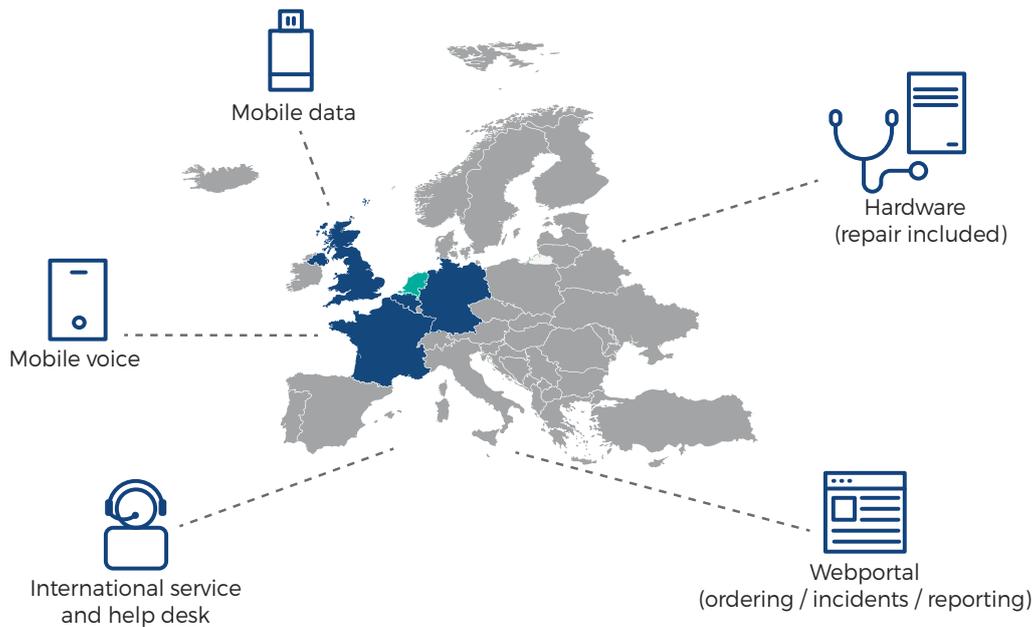
- Comarch compartió el riesgo empresarial del proyecto y demostró un alto nivel de motivación para cumplir el objetivo empresarial de KPN MMS
- El modelo de servicios gestionado implicó el ajuste del equipo para garantizar la eficiencia del servicio

Mejora de la experiencia del cliente

- Control completo del proceso desde el pedido al cobro
- Verificación rápida de los cobros facturados y optimización de tarifas

Flexibilidad:

- Una oferta completa de servicios y equipos, conectando de forma flexible los servicios, los terminales y los accesorios
- Enfoque flexible



ACERCA DE COMARCH

Comarch es un proveedor de soluciones IT integrales para empresas de telecomunicaciones. Desde 1993, la empresa ha ayudado a proveedores de servicios de telecomunicación de todo el mundo a optimizar costes, aumentar la eficacia empresarial y transformar las operaciones BSS/OSS. Las soluciones de Comarch combinan amplias funcionalidades de producto con una gran configurabilidad y se complementan con una amplia gama de servicios. El enfoque flexible de la empresa frente a los proyectos y la gran variedad de modelos de despliegue ayudan a las empresas de telecomunicaciones a crear redes más inteligentes, mejorar la experiencia cliente y a lanzar al mercado de forma rápida servicios digitales, como servicios en la nube y M2M. Esta estrategia le ha valido a Comarch la confianza y lealtad de sus clientes, entre los cuales se cuentan los proveedores de servicios de telecomunicación más importantes del mundo: Vodafone, T-Mobile, Telefónica, E-Plus, KPN y MTS.

Copyright © Comarch 2016. All Rights Reserved

telco-enquiries@comarch.com

telecoms.comarch.com

COMARCH