

Fachforum Telekommunikation

- Jürgen Hatzipantelis, Geschäftsführer Devoteam Danet
- Ralph Cramer, Head of PBL Order-to-Cash Devoteam Danet
- Hartmut Beyer, Geschäftsführer TECTUM Professional Services



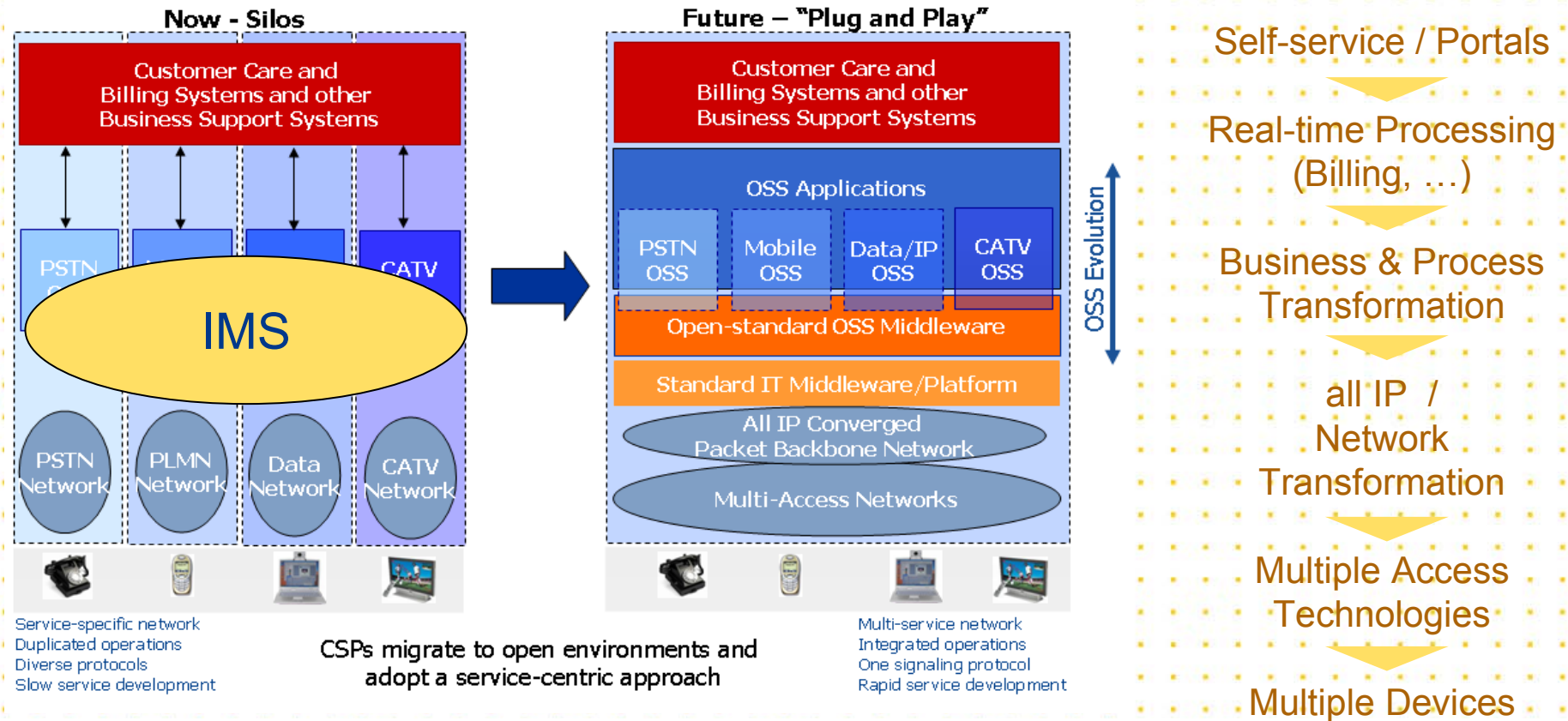
Marktsituation im Telekommunikationsmarkt

- Kein signifikantes Umsatzwachstum im deutschen Festnetz-Geschäft
- Es werden weitere Konsolidierungen bei Festnetz- und Kabelnetzbetreibern erwartet (Kostensenkung, Effizienz)
- Bei der Integration von TK-Diensten mit IT-Services gibt es Potential für überschaubares Umsatzwachstum
- Im Mobilfunk wird bestenfalls eine Umsatzstabilisierung erwartet; sinkende ARPUs bei den Sprachdiensten werden durch Datendienste kompensiert
- Bedarf für mehr Bandbreite erfordert massive Investitionen in die Netzwerke

Marktsituation im Telekommunikationsmarkt

- Geschäftsmodell eines TK-Unternehmens wandelt sich zu dem eines ITK- und Medienunternehmens (IPTV; B2B Angebote)
- Konvergente Angebote für die durchgängige Bindung des Endkunden
- Schaffung von speziellen „Community“ Angeboten; evtl. auch durch neue Vertriebskanäle unter zielmarktspezifischem Trend
- Telekommunikation & IT Service & Medien verschmelzen und machen neue übergreifende Services möglich → ALL-IP / NGN
- Preisverfall erzeugt kontinuierlichen Kostendruck und Optimierung auf allen Ebenen (Prozesse, IT Applikationen und TK Netze)

2. IT-FORUM DARMSTADT RHEIN MAIN NECKAR



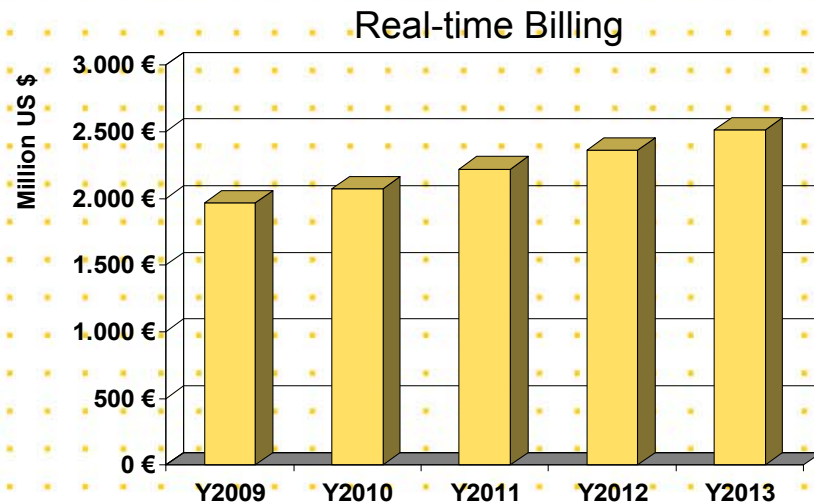
Trend 1: Neue Netztechnologien (NGN-IP) ermöglichen neue Services und Paradigmen in der Nutzung von Telekommunikation

Marktsituation IT im TK Markt

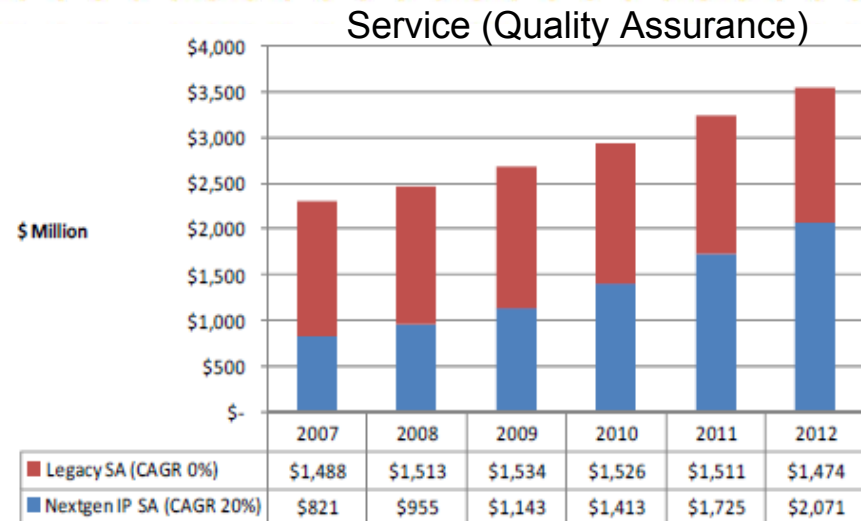
- Nahezu alle Operator haben kostenintensive Legacyssysteme in den Bereichen Billing, Customer Care und Fullfilment im Einsatz
- Optimierung der Geschäftsprozesse, Konsolidierung der Anwendungen und Transformation der Systeme setzt Budget für Innovationen frei
- Investitionen in IT Prozesse und End-to-End Services sind notwendig um innovative Geschäftsmodelle abbilden zu können

Trend 2: Transformation der Prozesse,
um innovative Services zu ermöglichen

2. IT-FORUM DARMSTADT RHEIN MAIN NECKAR



[Source: IDC Jan 2009; Westeurope OSS and Billing 2008 - 2013]



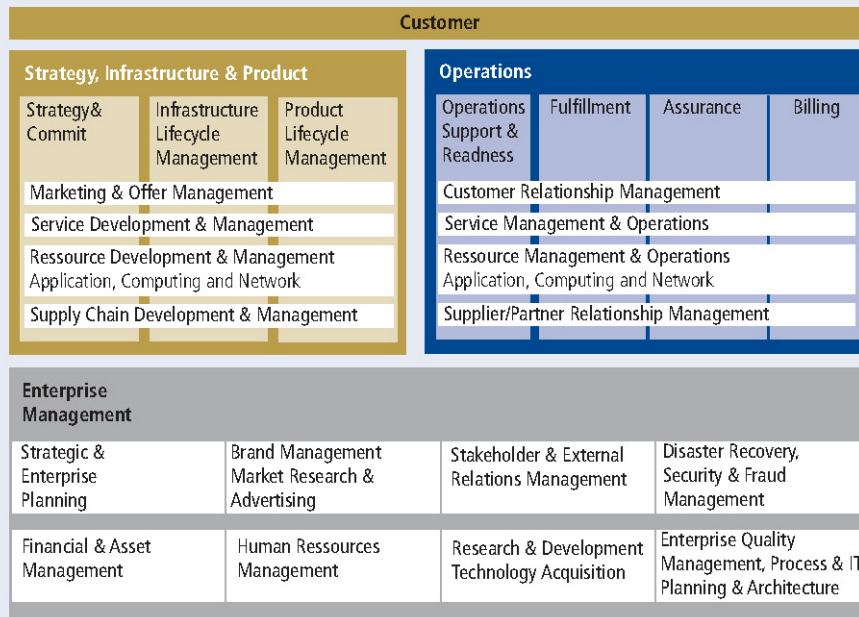
[Source: analysys mason]

Das Wachstum der Ausgaben von TK-Anbietern in die IT (OSS, BSS, CRM) ist bei Mobilfunkbetreibern am stärksten ausgeprägt laut Analysis Mason.

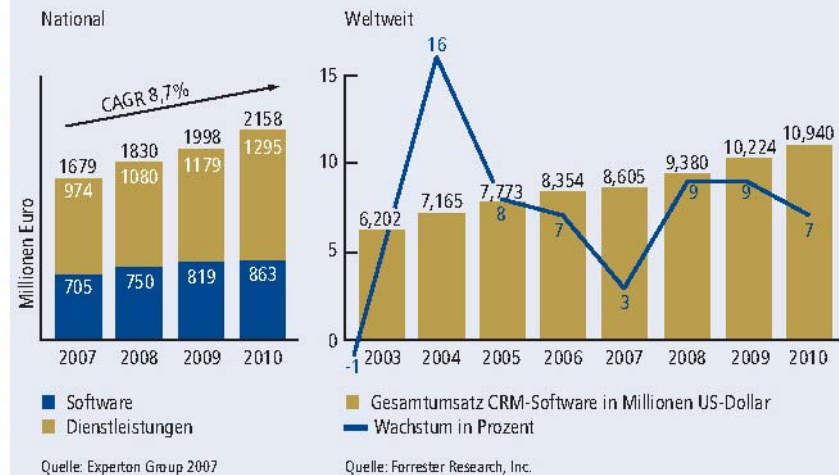
Der weltweite OSS und Billing Marktumsatz soll um 5,9% CAGR von \$7.6 Milliarden in 2007 auf \$10.7 Milliarden im Jahr 2013 ansteigen, so die Analysten von Analysis Mason.

2. IT-FORUM DARMSTADT RHEIN MAIN NECKAR

eTOM Business Process Framework, Version 3.0.



Wachstum des CRM-Markts in Deutschland und weltweit



In der TK-Branche betrifft CRM das ganze Unternehmen. Die komplette Organisation ist auf kundennahe Prozesse ausgerichtet. Telcos müssen zum einen Daten von mehreren Millionen Kunden beherrschen, zum anderen Prozesse – im Marketing, Vertrieb und Service genauso wie bei der Abrechnung und im Partnermanagement.

Marksituation CRM in der Telekommunikation

- Differenzierung über die „gefühlte“ Servicequalität beim Endkunden – Customer Experience über alle Kontaktpunkte
- Management des Endkunden wird schwieriger – gut informiert und Kontakt über alle Kanäle
- Servicekontakte müssen vermehrt zu Cross- und Up-Sell genutzt werden
- Weiter wachsendes Volumen im Call Center
- Prozesse und Organisationen müssen den Kundenbedarfen angepasst werden – schnell und flexibel

3 Zukunftstrends im Telekommunikationsmarkt

Neue Netztechnologien (NGN-IP) ermöglichen neue Services und Paradigmen in der Nutzung der Telekommunikation

Transformation der Prozesse, um innovative Services zu ermöglichen

Vom CRM zur CMR - Customer Managed Relation