

LIVE REPLY: INNOVATIVE SERVICES AM TELEKOM- UND MEDIENSEKTOR

Während der letzten Jahre erfuhren Web 2.0-Lösungen durch eine wachsende Nutzeranzahl steigendes Interesse. Die Bedeutung des Web 2.0 beschränkt sich nicht ausschließlich auf das Internet und Web, sondern beeinflusst auch mobile Kanäle, TV sowie Unternehmensdienstleistungen. Eine hohe Dichte an verfügbaren Inhalten, Interaktivität und die sozialen Netzwerke begeistern neue Generationen mehr als Multimediaprodukte und TV. Der heutige Verbraucher hat immer ausgereifere Bedürfnisse und sucht stetig nach Lösungen, die speziell auf solche Einrichtungen zurückgehen.

Reply spezialisiert sich auf die Planung, Entwicklung und den Vertrieb von Komplettlösungen für den Telekommunikations- und Medienmarkt und ist ein starker und wertvoller Partner innerhalb dieser schnell wachsenden und sich entwickelnden Szenarien. Ganz besonders stehen wir Unternehmen im Telekom-, Medien- & Rundfunksektor zur Seite und erfüllen die Nachfrage einer ganz neuen Generation an Dienstleistungen, die wiederum Trends der Medienkonvergenz in vollem Ausmaß nutzen und die Möglichkeiten der Unterhaltungselektronik maximieren. Live Reply liefert unterstützende Maßnahmen und neuartige Lösungen auf dem Gebiet des mobilen Internets, ermöglicht Serviceleistungen und bietet Life Cycle Management. Alle Dienstleistungen können auf Grundlage verschiedener Bedürfnisse und Erfordernisse auch als geführte Servicebetriebe geliefert werden.

SZENARIO: ENTWICKLUNG DES TELEKOMMARKTS UND 2.0 SERVICES:

Der Telekommunikationsmarkt war seit der Einführung des Mobiltelefons Mitte der Achtziger Jahre, als einige Mobiltelefonhersteller zu Marktführern bei der Lieferung von gewöhnlichen Mobiltelefonen avancierten, gleichbedeutend mit Innovation und Technologie.

Der Telekommunikationsmarkt wurde immer als einer der innovativsten Märkte

betrachtet, und auch wenn dies zutrifft, so ist das grundlegende Unternehmensmodell, dass alle Telekombetreiber rund um den Erdball anwandten, ein höchst gewöhnliches und nicht so innovativ, wie man erwarten könnte: Vom Beginn des Telegrafen bis zur Masseneinführung des Mobiltelefons hat sich das Unternehmensmodell nicht geändert.

Dieses Modell stützt sich auf zwei Säulen:

- *vertikale Einbindung*, der Netzinhaber kontrolliert die Dienstleistungen im Netzwerk und zahlt den Kapitaleinsatz durch Verrechnung dafür zurück.
- *einseitiger Markt*, Telekom kauft von Lieferanten Geräte und Inhalte („vorgelagert“), bindet diese ein und verrechnet dem Endverbraucher die Dienstleistungen („nachgelagert“). Vorlagerung bedeutet Ausgaben, Nachlagerung Einnahmen.

Dieses Modell überlebte sowohl technologische Revolutionen (beispielsweise optische Fasern, digitale Kopplung, Richtfunk und das drahtlose Spreizspektrum) als auch normative Änderungen (beispielsweise Veräußerungen, Privatisierungen und Zerlegung). Es war, speziell in Schwellenländern, als Modell sehr erfolgreich. Alle Aspekte einer Dienstleistung, vom Verkauf bis zum Support werden in ein handliches, leicht zu erwerbendes Konzept gebracht und dieses als Angebot dem Endverbraucher angeboten.

Als das Internet in den Neunziger Jahren den Massenmarkt eroberte, wurden diese beiden Säulen infrage gestellt. Verbraucher können sich Inhalte und Dienstleistungen unabhängig vom Netzbetreiber besorgen - eine horizontale Marktstruktur. Dazu kam, dass die Geschäftsmodelle vieler Internet Content-Unternehmen einen zweiseitigen Markt repräsentierten. Sie erreichen „nachgelagertes“ Publikum durch entweder billigen oder kostenlosen Inhalt, während sie ihren Gewinn durch Werbung erzielen. Diese Werbeeinnahmen kommen von Markeninhaber und Händlern - der "vorgelagerten" Seite.

Zudem erfuhren Web 2.0-Lösungen während der letzten Jahre steigendes Interesse durch eine wachsende Nutzeranzahl. Die Bedeutung des Web 2.0 beschränkt sich nicht ausschließlich auf das Internet und Web, sondern beeinflusst auch mobile Kanäle und TV. Eine hohe Dichte an verfügbaren Inhalten, Interaktivität und die sozialen Netzwerke begeistern neue Generationen in höherem Maße als Multimediaprodukte und TV. Der heutige Verbraucher hat immer ausgereifere Bedürfnisse und sucht stetig nach Lösungen, die speziell auf solche Einrichtungen zurückgehen.

Der nächste essenzielle Schritt ist die Einbindung aller 2.0 Dienstleistungen: Web-Communities, Mobilgeräte und interaktives TV. Das ist einer der Gründe, weshalb heutzutage die Welt der Telekommunikation eine der interessantesten und herausforderndsten Schauplätze ist, da hier neue Technologien, neuartige Unternehmensmodelle und solide Geschäftsprozesse zu finden sind.

Reply stellt sich dieser Herausforderung und nützt die neuen Möglichkeiten. Wir bringen eine hohe Kompetenz und mehrjährige Erfahrung auf dem Gebiet der Telekommunikation in den Markt ein und verfügen über ein an Innovation

und kundenbasierten Vorgangsweisen orientiertes Team.

UNTERSTÜTZENDE MASSNAHMEN (BSS)

In der Telekommunikationsbranche stellen die BSS jene Bestandteile dar, die ein Telekombetreiber gegenüber dem Kunden als seine Unternehmenstätigkeit einsetzt. BSS und das vertriebsstützende System (OSS) sind das Herzstück und stellen den stabilsten und ausgereiftesten Sektor innerhalb des Telekommunikationsmarktes dar.

Unterstützende Maßnahmen decken die vier wesentlichen Bereiche an Telekom-Dienstleistungen ab:

1. Produktmanagement
2. Kundenmanagement
3. Ertragsmanagement
4. Auftragsmanagement

PRODUKTMANAGEMENT

Das Produktmanagement stützt die Produktentwicklung, den Verkauf, Produkt- und Pakets/Angebotsverwaltung an Geschäfts- und Privatverbraucher des Massenmarkts. Produktmanagement heißt auch Anbieten von produktübergreifenden Rabatten, angemessene Preisgestaltung und Kundentreueprogramme.

KUNDENMANAGEMENT

Dienstleister verlangen eine Kundensicht und müssen komplexe Hierarchien einschließlich Kundenkontakt im Rahmen von Kundenanträgen (Kundenbeziehungsmanagement) unterstützen. Das Kundenmanagement beinhaltet auch Anforderungen nach Partnermanagement und einem durchgehenden webbasierten Kunden-Selbstservice. Dieser Bereich ist ein umfassendes System des Kundenbeziehungsmanagements und unterstützt Kundenbetreuung auf die bestmögliche Weise.

ERTRAGSMANAGEMENT

Das Ertragsmanagement konzentriert sich auf die Rechnungsstellung, Abrechnung und Bezahlung. Das kann sich auf jede Mischung an OSS Dienstleistungen, Produkte und Angebote beziehen. BSS Ertragsmanagement unterstützt die OSS-Auftragseinrichtung und Partnerabrechnung.

AUFTRAGSMANAGEMENT

Das Auftragsmanagement trägt wesentlich zur Verbesserung der Kommunikationseffizienz des Dienstleisters bei und wird im Normalfall dem vertriebsunterstützenden System zugerechnet, obwohl unterstützende Systeme sehr oft die Unternehmensmotoren bei der Auftragsabwicklung und Auftragseinrichtung sind.

Reply berücksichtigt das gesamte BSS-Szenario, indem es ein umfassendes Angebot stellt, das bei Unternehmensarchitekturdesign und Definition

beginnt und sich bis zur Prozessdefinition und Umsetzung derselben erstreckt.

Im Bereich BSS ist Reply ein erwiesenermaßen innovativer Partner. Neben den für die Unterstützung und den Unternehmensantrieb für herkömmliche Telekommunikationsbetreiber erforderlichen Standarddienstleistungen, fungiert Reply als zuverlässiger Berater und nimmt sich spannenden, neuen Themen wie *Telco 2.0*, *Master Data Catalog* und *Social CRM*, *Enterprise Social Network* sowie dem *Enterprise Microblogging* an.

Da Reply über ausgedehnte Erfahrung im Umgang mit sozialen Medien und 2.0-Umgebungen verfügt, können Telekommunikationsbetreiber auch bei der Einrichtung neuer Strategien in einem zweifachen Markt auf Reply zurückgreifen. In einem zweifachen Markt können Lieferanten und Konkurrenten auch zu Kunden werden und es handelt sich dabei um ein sich entwickelndes Wirtschaftssystem, aus dem Erträge sowohl vom Endverbraucher als auch von Partnern kommen können. Dies gilt im Fall von Telekommunikationsbetreibern mit einem herkömmlichen, aber nicht erschöpfenden CRM-Ansatz. Kunden haben neue Bedürfnisse: Twitter, Facebook und andere soziale Netzwerke sind die treibenden Parameter für Kundenzufriedenheit und erzeugen dadurch neue Erwartungen. Ein Telekommunikationsbetreiber kann es sich nicht leisten, auf diesem Sektor nicht präsent zu sein - und die Neuerungen selbst voranzutreiben. Reply meistert beide Hürden: einerseits hinsichtlich des Kerngeschäfts und andererseits durch weitergehende, neuartige Lösungen und durch Erschließung neuer Szenarien für den Telekommunikationsbetreiber.

MOBILE & WEB MEHRWERTDIENSTE (VAS)

Die gesamte Welt der Telekommunikation entwickelt sich, bringt neue Strategien, um neue Dienstleistungen zu erfinden und zu verkaufen. VAS, auch als *verbesserte Dienstleistung* bekannt, sind jene Dienstleistungen, die die Form, den Inhalt, die Informationsart verändern und dadurch Mehrwert schaffen. Der Bereich der verbesserten Dienstleistung reicht von Freizeichenlösungen (RBT) bis zu standortbezogenen Diensten, vom Musik-Video-Streaming bis hin zu Over the Top (OTT) Fernsehen.

VAS bezieht sich auf den Kanal (Radio, Festnetz, konvergente Netzwerke) über die Lieferung von Geräten (Hörer, Set-Top-Box, Tablets, GPS, eBook Reader...) bis hin zu Medien (Video, Musik, Bilder sowie erweiterten realitätsbasierten Daten) und verwirklichte Modelle (mobile Applikationen, Online-Händler, Widgets sowie ineinandergreifende Dienstleistungen).

Es entsteht ein breites Spektrum an Technologie, um den neuen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Das mobile Internet ist bereits angekommen, standortbasierte Dienste (LBS) sind weit verbreitet, soziale Netzwerke (Facebook, StudiVZ, LinkedIn) und nutzergenerierte Inhalte (UGC) werden hochgespielt.

Das Angebot von Reply umfasst die gesamte Wertschöpfungskette:

- Servicedefinition, Konzeptentwicklung
- Technische Machbarkeit, Musterbau
- Lösungsdesign und Umsetzung
- Vereinheitlichung und Produkterzeugung
- Post-go live Support und Wartung

Das gesamte VAS-Portfolio von Reply stellt Innovation, Technologie und den Ablauf in den Mittelpunkt. Der Prozessmanagementansatz (auf Grundlage von PMI, CMMI und SIX SIGMA) in Kombination mit der Flexibilität durch schlanke und agile Vorgehensweisen und Methoden sind die Triebfedern einer ständigen Entwicklung der Dienstleistung, Konzepte und Produkte.

Wir beschreiten permanent einen neuen, auf Innovation und Effizienz gerichteten Weg und bieten VAS wie folgt an:

- Mobiles Internet: mit mobilen Anwendungen (iPad, Android, Windows Mobile...), Konzepterstellung zu Dienstleistungen, mobile Widgets, ineinandergreifende Dienstleistungen
- Audio- und Videobereich: IPTV, OTT TV, MAM-Lösungen, Content Management, Kanaleinbindung
- Einheitliche, allgemeine Dienste: standortbasiert, im Beisein, Instant Messaging
- M2M
- Digitales Content Management
- Unternehmensmobilisierung
- Service Enablers: Bereitstellungsplattformen/Rahmenbedingungen, Geräteverwaltung
- Cloud-Lösungen

LIFECYCLE MANAGEMENT

Das sogenannte Telekom Life Cycle Management ermöglicht Unternehmen die systematische Verbesserung der Effizienz aller telekombezogenen Ausgaben für Dienste und Geräte. Es ermöglicht den Aufbau eines umfassenden Telekomplans, Optimierung der Telekomausgaben durch zentralisierende Verträge, Fakturierungskontrolle und Ausgabenanalyse und sorgt so für die Gewährleistung der Genauigkeit.

In den letzten Jahren verlagerte sich der Life Cycle Management Inhalt von gehosteten und im Betrieb untergebrachten zu virtualisierten und Cloud-Dienstleistungen. Damit befindet sich die IT-Wirtschaft im Zwiespalt: Sie muss einerseits die operativen Ausgaben verringern (OpEx) und sich andererseits dem Anstieg der Arbeitslast stellen (mehr Dienstleistungen, stärkere Integration zwischen den Netzwerken, vielschichtigere und dezentralisierte Lösungen, vielschichtigeres Datenaufkommen aufgrund von Videos und Multimediainformation).

Durch die stetig wachsende Herausforderung an Telekomdienstleister entwickelt sich das Anwendungsmanagement unter hohem Kostendruck und wird von der

Notwendigkeit steigender Produktivität bei gleichzeitig stattfindender Kostensenkung getrieben. Dabei muss das strategische Ziel beibehalten werden, nicht die Kernkompetenz zu verlieren und die Einhaltung der Leistungsverträge zu garantieren.

Reply kann auf einen Erfahrungsschatz und ein hohes Maß an Professionalität zurückgreifen, und kann daher Projektberatung im Servicemanagement sowie Lösungen für das gesamte Product Lifecycle Management anbieten:

- Lagerprüfung, Produktionsumgebung, Stufentrennung bei der Produktion
- Virtuelle Umgebungen und cloudbasierte Lösungen (sowohl in öffentlichen als auch privaten Netzwerken)
- Störfallmanagement, Änderungsverwaltung, Konfigurationsverwaltung
- Fehlererfassung
- Überwachung und Fehlerverfolgung
- Second und Third Level Support sowie Leistungsverträge

Reply bietet maßgeschneiderte Lösungen auf dem Gebiet des Product LifeCycle Managements - von der Geräteverwaltung bis zum Einsatz und Betrieb von Life Fertigungssystemen und gleichzeitiger Bewältigung des gesamten ITL Prozesses. Reply stützt sich auf fundierte Kompetenz bei der Erprobung, Sicherung, Fehlersuche und Validierung von Lösungen und Dienstleistungen, Erprobung vollständiger Managed Services für mobile Netze und Festnetze, Managinglösungen in Hostingzentren oder öffentlichen und privaten Clouds.

Reply ist ein wertvoller Partner zur Umsetzung konkreter und kostengünstiger Ansätze in den Bereichen Servicemanagement und Outsourcing.



Live Reply gehört zur Reply-Gruppe und widmet sich der Lieferung von modernsten Diensten und digitalen Inhalten innerhalb der Telekom- und Medienbranche.

Live Reply bietet je nach Kundenwunsch maßgeschneiderte Lösungen für Telekommunikations- und Medienunternehmen. Live Reply kann Dienstleistungen, die von der Medienkonvergenz profitieren, bereitstellen. Die Medienkonvergenz wird durch Maximierung des Potenzials der neuen Unterhaltungselektronik und den ständig wachsenden, im Web verfügbaren Anpassungsmöglichkeiten im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit, erreicht.

Live Reply GmbH
www.reply.de