



Zakelijke Markt ontwikkelingen

Uitdagingen in de zakelijke markt

Als Operator en/of Service Provider voor de zakelijke markt ligt uw focus anno 2009 op:

- Volledig klantbeeld op het gebied van gebruikte diensten, maar ook de interactie tussen u en de klant.
- Excellente customer care processen
- Bundeling van bestaande diensten als 'standaard' maar ook op verzoek klant
- Ontwikkelen en aanbieden van meer en nieuwe diensten uit het netwerk

Referenties

vdvl bevindt zich in de unieke positie om deze uitdagende doelen te helpen realiseren.

Dankzij onze betrokkenheid bij diverse projecten voor de zakelijke markt hebben wij meerjarige expertise opgebouwd in deze tak van de Telecom Industrie.

De rollen die wij bij onze opdrachtgevers dikwijls vervullen zijn:-

- Projectmanager voor dienstinnovaties c.q. netwerkinnovaties en complexe IT vernieuwingen
- Business Consultant voor Business Modellen en End-to-end kritische bedrijfsprocessen
- Solution Architect voor het realiseren van BSS en OSS oplossingen met behulp van Of-The-Shelf applicaties.

Momenteel zijn wij o.a. betrokken bij diverse innovaties en rationalisaties van diensten als VoIP, IP Centrex, Wholesale xDSL, Triple-Play, IP TV en Video on Demand, IP Interconnect, FttX en IP VPN ontwikkelingen.

Volledig klantbeeld

Ook de zakelijke markt heeft een multi-channel en multi-brand strategie. De zakelijke klant betreft veelal meerdere producten en kan dat doen via meerdere verkoopkanalen.

De klant verwacht echter als één gezien en behandeld te worden. Dit betekent dat u als operator moet zorgen voor een consistente en samenhangende klantervaring.

Dat klinkt simpel, maar is voor veel providers moeilijk te realiseren.

Om tot een voor de klant acceptabel gedrag te komen moet u als service provider bereiken dat

- de klant uniek is in uw administratie
- u weet wie de klant is en welke producten in gebruik zijn
- u weet welke klantcontacten er zijn geweest en waarover
- de klant een passend voorstel ontvangt op basis van de wensen van de klant en welke diensten de klant reeds gebruikt

Excellente Customer Care

Met name op tijd en in één keer goed leveren vraagt robuuste processen, harde afspraken in de waardeketen en goed geïntegreerde IT-applicaties.

Verbeteringen in customer care zijn veelal te behalen op de volgende onderdelen:

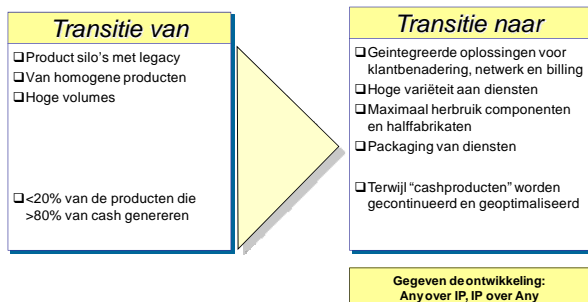
- Intensievere samenwerking in de keten klant, operator, service provider, installateur/business partner en de integratie daartussen
- Integratie customer (self) care van de verschillende producten.
- Gecombineerde diensten werken prima samen. Als dat niet zo is, pakt u als operator dit probleem aan het serviceloket. Als het niet aan uw dienst ligt kunt u meteen aanwijzen waar de problemen lijken te ontstaan, bijvoorbeeld in het klant domein en zelfs waardoor.
- De klant wordt actief geïnformeerd bij storingen



Bundeling bestaande diensten

De zakelijke klant ervaart toegevoegd waarde van zijn telecommunicatie-leverancier als deze de klant helpt aan een voor hem passende oplossing.

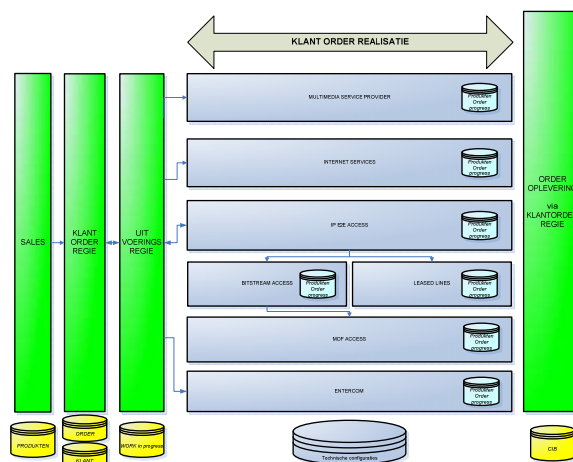
Er zijn zoveel verschillende mogelijkheden om de eisen van de klant te realiseren dat de klant behoefte heeft aan een leverancier die dit kan bundelen.



Deze bundeling moet voor klant leiden tot gemak, eenvoud en kostenvoordeel. Het kunnen leveren, beheren en factureren van meerdere diensten vereist een hoogwaardige en flexibele oplossing m.b.t. OSS, CRM en Billing, zoals:

1. Klantmodel bestand tegen verschillende rollen van de klant
2. Het productmodel kan snel aangepast worden op het gebied van productonderdelen, productregels, productnaam, productprijzen
3. Strikte scheiding tussen het commerciële aanbod en de techniek die het product realiseert.
4. Integrale selfcare voor de klant met klantvriendelijke toegangsverlening
5. De relatie met Uw organisatie is zwak aangebracht in de IT. Dat wil zeggen dat reorganisaties eenvoudig kunnen worden ondersteund door de IT
6. Service prestaties zijn voor de klant geharmoniseerd
7. De gebundelde productprestaties zijn helder en voor de klant meetbaar
8. Kwaliteit van het gebundelde product is gegarandeerd
9. De veiligheid van het gebundelde product is beheerd.

Deze bundeling van bestaande diensten verlangt dat de bestaande voortbrengingsketens zich op 'wholesale' manier gedragen. Centraal worden gegevens beheerd van KLANT, PRODUKT, KLANTORDER en CONTRACT en de relaties met de geleverde technische onderdelen.



Ontwikkelen en aanbieden van meer en nieuwe diensten uit het netwerk

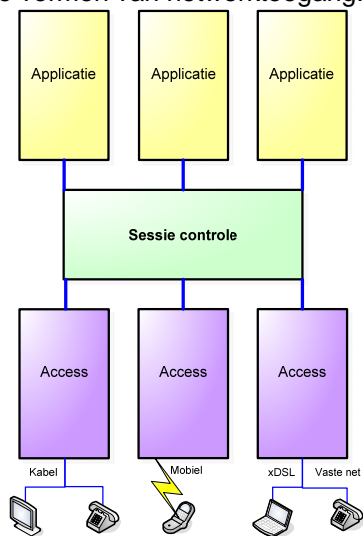
Voor een operator is het van groot belang om het klantcontact en daarmee contract te krijgen en te houden. Dit betekent dat de operator niet terug mag vallen tot enkel en alleen de aanbieder van connectiviteit. Dit zou namelijk ook aangeboden kunnen worden via de service provider van content en/ of applicatie(s).

De strategie van veel Telco's is dan ook om applicaties aan te bieden over allerlei access vormen en daarmee functionaliteit te leveren 'uit de muur'. Voorbeelden daarvan zijn:

- Internet toegang
- IP Centrex
- Interactieve TV
- Hosted email, back up online
- Pinnen over IP
- Alarm over IP
- Hosted applications (MS Office, Exact etc)
- Location services
- Presence services
- VoIP
- Data connectiviteit
- etc



Deze applicaties moeten met kwaliteitsgaranties aan de klant geleverd kunnen worden over alle denkbare vormen van netwerktoegang.



Uitdaging in de realisatie

Voor iedereen is het uitdagend om iets te doen wat men nog niet deed. Ook een Telco heeft de nodige moed en geduld nodig om wijzigingen te realiseren. Van productgericht naar klantgericht is een grote koerswijziging. Het levert nieuwe uitdagingen op en vraagt visie en geduld.

Het besturen van dergelijke innovatieve programma's wordt echter vaak gedaan op basis van 'wanneer is het klaar' en niet op een 'wat zou het kunnen' c.q. 'waar zitten de problemen'.

VDVL is uw partner in verandering

Aan het bestuurbaar krijgen van een programma kan VDVL een forse bijdrage leveren door 'demand management' te verzorgen.

Onze aanpak kenmerkt zich door:

- Requirement management tot op het vereiste niveau. Dit kan verschillen per product owner en/of ontwikkelteam
- Beheersing relatie requirement – kosten inzichtelijk te krijgen
- Overzicht en inzicht van relaties tussen business proces, business case en IT designs

- Versnelling van actie door deskundigheid, gedrevenheid en betrokkenheid
- Objectieve advisering door onafhankelijkheid
Ontwikkeling en gebruik van **vdvl** Telecom Reference Series™
- Open, integere en directe communicatie met onze Telecom klanten
- Definitie van concrete en realistische doelen en resultaten
- Aangaan van resultaatverplichtingen

VDVL en totaal-oplossing met partners

Voor diverse projecten is het voor u als Telco of Service Provider nuttig dat VDVL in samenwerking met diverse partners een totaal-oplossing kan bieden.

Zo realiseert VDVL kwalitatief hoogwaardige oplossingen met partners als:

- LaserSoft
- Xebia
- Logica
- Cordys
- Webmethods (Software AG)

Conclusie

VDVL heeft sedert haar oprichting (1987) ruime ervaring opgedaan in de Telecom.

Wij ondersteunen onze klanten bij introducties van nieuwe diensten en technologieën en bij het blijvend verbeteren van kritische bedrijfsprocessen en informatievoorziening.

Momenteel zijn wij o.a. betrokken bij diverse innovaties en rationalisaties van diensten als VoIP, IP Centrex, Mobile Broadband, Wholesale xDSL, Triple-Play, IP TV en VoD, IP Interconnect, FttX en IP VPN ontwikkelingen.

Bel ons voor een nadere kennismaking en laat u uitgebreid informeren over onze ervaringen en referenties.

Contactpersoon: Adriaan van Donk
Functie : Partner en senior consultant
Mobiel : +31 6 5335 4335
E-mail : adriaan@vdl.nl

Deze White Paper "Zakelijke Markt 2009" is uitgegeven door **vdvl**, consultants telecom | internet, website www.vdvl.nl