

CASE STUDY

ACN

SCHNELLER EINTRITT IN DEN MOBILFUNKMARKT MIT DER ACOREUS KOMPLETTLÖSUNG

„Für unser Mobilfunkgeschäft in Deutschland brauchten wir einen kompetenten Partner, der versteht, wie man unser Geschäftsmodell operativ umsetzt: schnell und kundenorientiert. Entscheidend war für uns, einen Dienstleister zu finden, der in der Lage ist, möglichst alle endkundenbezogenen Serviceprozesse in voller Geschäftsverantwortung für uns abzuwickeln. Mit acoreus haben wir einen solchen Partner für die gesamte Wertschöpfungskette und können uns ganz auf Produktentwicklung und Vertrieb konzentrieren. Das hat uns überzeugt, ebenso wie die langjährige Erfahrung des acoreus Managements im Telekommunikationsmarkt.“

Marc Bovy, Director Strategic Partnerships & Customer Activation, ACN Europe BV



Am Beginn des Weges zum Mobilfunk-Service-Provider in Deutschland stand für ACN – neben den Verhandlungen mit dem Netzdienstleister – eine Phase intensiver Workshops, in denen acoreus gemeinsam mit ACN die Anforderungen analysierte und einen ehrgeizigen Projektplan entwickelte. Nach wenigen Monaten straffer Spezifikations- und Entwicklungsarbeit, entsprechenden Kapazitätserweiterungen, dem kundenspezifischen Training des Mobilfunk-Teams im Kundenservice und dem Ausbau des Order Entry Centers fand der Markteintritt wie geplant statt und legte damit den Grundstein für den Erfolg von ACN im deutschen Mobilfunkmarkt.

Der Kunde

Gegründet 1993, erzielte ACN zunächst in den USA und Kanada beträchtliche Erfolge im Direktvertrieb wettbewerbsintensiver Services wie Telekommunikationsdienste und Energieversorgung. Der Launch der europäischen Aktivitäten 1998 ließ das Unternehmen schnell auch hier zu einem etablierten Anbieter für Festnetztelefonie werden – inzwischen bereits in 15 Ländern, darunter UK, Schweden, Deutschland und die Niederlande. Tausende unabhängiger Vertriebsrepräsentanten konnten damit ein lukratives Teil- oder Vollzeitgeschäft aufbauen, dessen Kundennähe ihresgleichen sucht. Mit der Erweiterung der Produktpalette um DSL- und Mobilfunk-Dienstleistungen hält ACN an seiner Zielsetzung fest, zentrale Quelle aller haushaltsnahen Services für seine rasant wachsende Kundenbasis zu werden.

Die Herausforderung

Mit Preselection ist ACN in Deutschland schon lange sehr erfolgreich. Der Aufbau des Mobilfunkgeschäfts stellte ACN jedoch vor neue Herausforderungen: Ein harter Wettbewerb durch wenige große Anbieter, wesentlich komplexere Prozesse im Mobilfunk sowie zahlreiche Besonderheiten in der Regulierung ließen das Risiko eines Alleingangs zu groß erscheinen. So beschloss ACN, einen Outsourcing-Experten zu beauftragen, der in der geforderten Kürze der Zeit eine End-to-End-Komplettlösung bereitstellen kann: acoreus.

Die Lösung

„Das Besondere der acoreus Serviceplattform ist ihre Modularität und Flexibilität. Alle Prozesse unserer Mobilfunk-Standardlösung konnten daher maßgeschneidert auf die spezifischen Anforderungen des Geschäftes von ACN bereitgestellt werden - vom Auftrags- und Kundenmanagement über das Service Provisioning und die Abrechnung bis zum Zahlungsverkehr und Inkasso“, sagt Omar Khorshed, Vorstandsvorsitzender der acoreus AG. Einige wichtige Aspekte: Für die Vertriebsrepräsentanten von ACN wurde ein eigener Online-Selfcare-Bereich entwickelt, über den Aufträge elektronisch erfasst werden können. Darüber hinaus wurde für Auftragsabwicklung, Auftragskorrektur

und SIM-Card-Fulfillment das acoreus Order Entry Center ausgebaut. acoreus übernimmt für ACN auch das Management der Portierung von Mobilfunknummern (MNP), inklusive eines MNP-Helpdesk zur Beantwortung von Fragen der Diensteanbieter.

Das Ergebnis

Innerhalb von vier Monaten konnte ACN mit seinen Mobilfunkservices am Markt starten und seinen Repräsentanten fünf neue Produkte zur Vermarktung anbieten. Durch acoreus ist ACN in der Lage, sein Mobilfunkgeschäft in Deutschland fast ohne eigene operative Ressourcen abzuwickeln. „Die Partnerschaft mit acoreus hat uns den Markteintritt in Deutschland enorm erleichtert und es ermöglicht, unsere ambitionierte Zeitplanung in die Tat umzusetzen“, so Marc Bovy. „Darüber hinaus ist eine enge Kooperation und ein Vertrauensverhältnis entstanden. acoreus hat ein genaues Verständnis unseres Business entwickelt und liefert uns wertvolle Anregungen für unsere Geschäftsentwicklung.“

Haben Sie Fragen oder Wünsche?

Benötigen Sie weitere Informationen?

Dann kontaktieren Sie uns. Wir beraten Sie gern persönlich.

Welche umfangreichen Möglichkeiten wir Ihnen für Ihr Mobilfunkgeschäft bieten, erfahren Sie auch aus unserem Produktblatt „MVNO Outsourcing Services“. Einfach telefonisch oder per E-Mail anfordern.

acoreus Aktiengesellschaft
Zollhof 10
D-40221 Düsseldorf
Telefon +49 211 54030-0
Telefax +49 211 54030-900
info@acoreus.de
www.acoreus.de