

# Business Flexibility für Telcos.

Kundenzentriert  
und IP-basiert.

**Herausgeber:**

T-Systems Enterprise Services GmbH  
Mainzer Landstraße 50  
60325 Frankfurt am Main

**Verantwortlich für den Inhalt:**

Industry Line Telecommunications,  
Media & Utilities

**Kontakt:**

T-Systems Enterprise Services GmbH  
Industry Line Telecommunications, Media & Utilities  
Am Propsthof 51  
53121 Bonn

E-Mail: [telco@t-systems.com](mailto:telco@t-systems.com)

Internet: [www.t-systems.com](http://www.t-systems.com)

Der Telco-Markt verändert sich rasant: Differenzierte Kundenbedürfnisse rücken ins Zentrum der Portfolio- und Unternehmensentwicklung, personalisierte Produkte lösen Standardangebote ab. Virtuelle Netzbetreiber verwandeln die Anbieterlandschaft. Breitbandzugänge, Voice-over-IP und mobile Datenanwendungen prägen die Nachfrage. Vollständig IP-basierte Technologien verschmelzen bislang getrennte Netzwelten. Der rasche Wandel schafft Raum für eine Vielzahl innovativer Geschäftsmodelle. Ob Neueinsteiger oder etablierter Anbieter – Ihre Zukunft beginnt jetzt. Nutzen Sie die Chancen! Machen Sie Ihr Unternehmen fit für den Telco-Markt von morgen! Wir helfen Ihnen dabei.

#### **Stellen Sie die Weichen auf Zukunft.**

Wer in diesem dynamischen Umfeld bestehen will, darf nicht stehen bleiben. Wer jetzt zögert, verpasst den Anschluss an die Zukunft. Damit Sie den Telco-Markt von der Spitze aus gestalten können, hilft Ihnen T-Systems als kompetenter Partner bei der Bewältigung der Herausforderungen – heute und in Zukunft. Denn die Mitarbeiter von T-Systems kennen aus jahrelanger Erfahrung in IT und TK die aktuellen Trends.

#### **Der Kunde im Mittelpunkt.**

Die Bedürfnisse des Kunden, seine Erwartungen, seine Zufriedenheit und seine Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen entscheiden über Erfolg oder Misserfolg. Individuell zugeschnittene Dienste und Dienstleistungen setzen jedoch die ganzheitliche 360°-Sicht auf den Kunden voraus. Um Ihr Markenversprechen dauerhaft einzulösen, sind echte Multikanalbeziehungen, detaillierte Kundenprofile oder ein produktives Beschwerdemanagement unverzichtbar. Wir helfen Ihnen, den technischen und organisatorischen Rahmen für nachhaltig kundenfokussierte Prozesse zu schaffen.

#### **Konzentration aufs Wesentliche.**

Die steigende Zahl von Wettbewerbern sowie ein hoher Kostendruck bringen neue Geschäftsmodelle hervor. Ohne eine schlanke Organisation kann niemand auf lange Sicht an der Spitze des Marktes agieren. Das Outsourcing von Kundenmanagement, Abrechnungsverfahren und Netzbetrieb senkt die Kosten und hält Ressourcen für das Kerngeschäft frei.

#### **Flexible Plattformen.**

Next Generation Networks (NGN), IP Multimedia Subsystem (IMS), All-IP-Netze und flexible Anwendungsplattformen sind Voraussetzung für einen effizienten Netzbetrieb und die schnelle sowie kostensparende Integration innovativer Dienste.

#### **Chancen für Newcomer.**

Mit der Liberalisierung der Telco-Märkte öffnet sich Telekommunikationsfirmen und branchenfremden Unternehmen gleichermaßen die Tür zu neuen Geschäftsfeldern. White-Label-Lösungen beispielsweise für Mobile Virtual Network Operators (MVNO) und Virtual Internet Service Providers (VISP) bieten neuen Anbietern einfachen und schnellen Zugang zum Telekommunikationsmarkt.

## Der Kunde im Mittelpunkt.

Kundentreue ist keine Selbstverständlichkeit, sie muss ständig neu erarbeitet werden. Auch im Telco-Bereich ist die Sicherung der Kundenloyalität eine stete Herausforderung. Die Faktoren sind bekannt: Gesättigte Märkte mit hoher Wettbewerbsdichte und Angebotstransparenz bieten vielfältige Wahlmöglichkeiten. Immer weniger Menschen geben sich mit Standardprodukten zufrieden. Sie erwarten personalisierte Mehrwertangebote, die passgenau auf rasch wechselnde Bedürfnisse und Lebenslagen zugeschnitten sind. Um die zunehmend individualisierte Nachfrage erfolgreich zu bedienen, müssen Sie Ihren Kunden, seine Wünsche und nicht zuletzt seine Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen von Grund auf kennen. Mit diesem Wissen können Sie schnell und effektiv passende Produkte und Lösungen anbieten.

Mit uns rücken Sie zukunftssichernde Customer-Centricity-Strategien ins Zentrum Ihrer Portfolio- und Serviceentwicklung. T-Systems fungiert hier als Systemintegrator. Als IT- und TK-Experte verstehen wir uns sowohl auf die Einführung komplexer Konvergenztechnologien wie auf die nahtlose Integration Telco-spezifischer CRM- und Backoffice-Anwendungen. Gestützt auf unser langjähriges Know-how schaffen wir so die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für ein kundenzentriertes Angebots- und Service-management.

### T-Systems bietet:

- Planung, Umsetzung und Betrieb konvergenter Infrastrukturen (Voice, Data, Triple Play)
- Planung, Umsetzung und Betrieb integrierter Kundenmanagement-Systeme im analytischen und operativen Bereich
- Konzeption und Einführung Telco-spezifischer Churn-Management-Lösungen

## Konzentration aufs Wesentliche.

T-Systems bahnt den Weg. Wir nehmen Ihnen alle Aufgaben ab, die nicht zu Ihrer Telekommunikations-Kernkompetenz gehören und hohe Investitionen in den Infrastruktur- sowie Know-how-Aufbau erfordern. Mit der Kompetenz und der Erfahrung von T-Systems gelingt Ihnen die Gratwanderung zwischen einem effektiven Betrieb und hoher Verfügbarkeit sowie qualitativ anspruchsvollen Diensten.

Unsere Outsourcing-Angebote umfassen die gesamte Bandbreite von der Planung über die Errichtung bis hin zum Betrieb sowie der Wartung vollständiger Netzwerk- und IT-Umgebungen für Carrier. Hinzu kommen die Prozessintegration sowie die komplette Palette der Business-Enabling Solutions im Telekommunikationsbereich. Wir übernehmen – teilweise oder vollständig – die Konzeption und den Aufbau der nötigen Customer-Care- und Billing-Lösungen und sorgen auch hier auf Wunsch des Kunden für die Wartung und den Betrieb.

### T-Systems bietet:

- Planung, Aufbau und Betrieb der Infrastruktur für TK-Anbieter
- Konzeption, Aufbau und Betrieb von CRM- und Billing-Lösungen

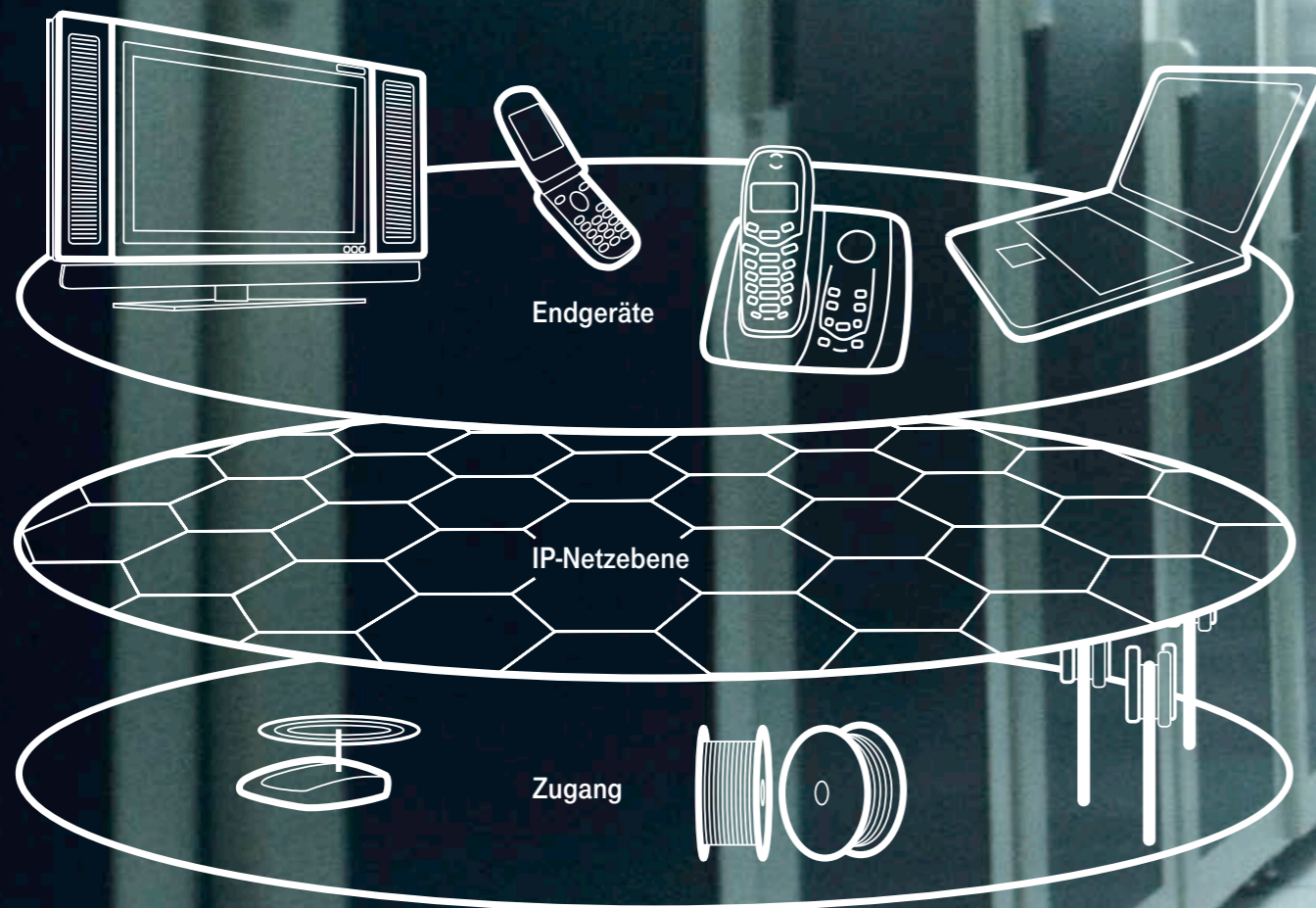
Vertrauen Sie auf die Kompetenz unserer Mitarbeiter, indem Sie unsere Outsourcing-Angebote nutzen. Wir konzipieren und betreiben Ihre Netzwerk- und IT-Infrastruktur – so können Sie den Fokus auf Ihr Kerngeschäft richten und wir kümmern uns um den Rest.

Wachsen Sie mit dem Markt und seinen Chancen – wir unterstützen Sie dabei! T-Systems hilft Ihnen, die Kundenzufriedenheit und den Kundenwert als Anbieter personalisierter Produkte, individueller Cross- und Up-Selling-Bundles sowie innovativer Konvergenztechnologien nachhaltig zu steigern.



Näher beim Kunden,  
näher am Markt.

# Sprach- und Datennetze vereinen.



## Flexible Plattform.

Wenn Dienste aus Mobilfunk, Festnetz und Internet verschmelzen sollen, ist eine flexible Plattform unerlässlich. Das Internet Protokoll (IP) bildet die ideale technologische Basis für innovative Angebote und effiziente Transportmechanismen. Um im Wettbewerbsumfeld zu bestehen, müssen zukunftsgerichtete Telekommunikationsunternehmen die Geschäftsprozesse und Infrastrukturen auf IP-basierte Architekturen umstellen.

Next Generation Network (NGN), IP Multimedia Subsystem (IMS) sowie eine flexible Anwendungsplattform (Service Delivery Plattform, SDP) bilden eine standardisierte und modulare Struktur für Festnetz, Mobilfunk und Internet. Mit einer konsequent IP-basierten Architektur lassen sich der reine Datentransport und die Bereitstellung von Anwendungen trennen. Das schafft die Basis für eine schnelle Integration neuer und innovativer Dienste, ohne aufwändige Eingriffe in das Transportnetzwerk. So wird ein breitgefächertes Portfolio konvergenter Fixed-Mobile-Dienstleistungen und Multimedia-Services Realität, ohne Implementierungs- und Betriebskosten explodieren zu lassen.

Die Einführung IP-basierter flexibler Plattformen ist ein komplexer Transformationsprozess. T-Systems hilft bei der Migration der bestehenden Infrastruktur und der Geschäftsprozesse in vollständig IP-basierte Netzwerke – unter Wahrung des Investitionsschutzes. Wir begleiten den kompletten Prozess vom Beginn der Planung und Projektierung bis zur Umsetzung und übernehmen auf Wunsch sogar den gesamten Betrieb der Lösung.

### T-Systems bietet:

- Planung, Umsetzung und Betrieb von Next Generation Networks
- Konzeption, Bereitstellung und Betrieb von flexiblen Anwendungsplattformen
- Migration von monolithischen auf modulare IP-basierte Netzwerkinfrastrukturen

Flexible Anwendungsplattformen halten Implementierungs- und Betriebskosten gering und verbinden Dienste aus Mobilfunk, Festnetz und Internet über ein IP-basiertes Netzwerk.

## Chancen für Newcomer.

Der Markt für Sprach- und Datenkommunikation bietet viele Chancen für neue Akteure und Geschäftsmodelle. Schon heute nutzen virtuelle Mobilfunknetzbetreiber (MVNO), virtuelle Internet Service Provider (VISP) und andere Marktteilnehmer die vorhandenen Infrastrukturen für individuelle Dienstangebote.

Wir machen Ihr Unternehmen fit für die Zusammenarbeit mit Drittanbietern im Festnetz-, Mobilfunk-, TV- und Internetmarkt. Unsere Experten kennen die nötigen Schnittstellen und Prozesse für die Abwicklung der gesamten Geschäftskette.

Unsere jahrelange Erfahrung aus IT und TK verhilft auch branchenfremden Unternehmen zu einem erfolgreichen Schnellstart im Telekommunikationsmarkt. Wir wissen, was für die Bereitstellung eigener Angebote, die Kundenbetreuung und die Abrechnung nötig ist und wie Sie rasch von Ihrem neuen Portfolio profitieren.

### T-Systems bietet:

- Planung, Umsetzung, Betrieb von Basisdiensten wie Bonitätsprüfung, Billing- und CRM-Lösungen
- Umfangreiche Call-Center-Dienstleistungen
- Bereitstellung sämtlicher Systeme als White-Label-Lösung
- Anpassung von Infrastruktur- und Anwendungsschnittstellen an die IT-Systeme

T-Systems unterstützt Sie beim Aufbau und Betrieb von virtuellen TK- und Internetangeboten, damit Ihr Unternehmen erfolgreich im Telco-Markt wachsen kann. Steigern Sie Ihren Profit und Ihre Effizienz durch den Einsatz unserer Erfahrung.



Angebot erweitern,  
Kunden gewinnen.

virtuelle Internet Service Provider

## Willkommen in der Telco-Zukunft.

Der Telekommunikationsmarkt von morgen bricht starre Grenzen auf. IP-basierte Technologien und kundenfokussierte Angebote verschmelzen die Netze, Vertriebs- und Kontaktkanäle. Konvergente Technologien erfordern aber auch konvergentes Wissen und konvergente Fertigkeiten. Mit eindimensionalen TK-, IT- oder Internetkenntnissen ist diese konvergente Welt nicht beherrschbar. Wer sich an der Spitze des dynamischen Wettbewerbs behaupten möchte, braucht fundiertes Know-how in allen Disziplinen. Wenn Sie allein oder mit Partnern in diesem Zukunftsmarkt Fuß fassen wollen, wenn Sie das Thema Customer Centricity anpacken, IP-basierte Infrastrukturen aufbauen, die Migration des Netzwerkes angehen oder einzelne Funktionsbereiche auslagern möchten – wir wissen, wie Sie Ihr Ziel erreichen. Wir setzen unsere langjährige IT- und TK-Erfahrung in den Bereichen Internet, Outsourcing und Customer Relationship Management für Sie ein. Mit individuell angepassten Konzepten und Lösungen führen wir Sie sicher in die Telekommunikationszukunft.

### Neugierig auf mehr?

Dann helfen Ihnen die beigelegten Unterlagen mit Details zu unseren Lösungen und Dienstleistungen sicherlich weiter. Wir würden uns auch über einen direkten Kontakt mit Ihnen freuen. Wenden Sie sich einfach an die jeweiligen Ansprechpartner oder nutzen Sie die auf der letzten Seite aufgeführten Kontaktmöglichkeiten. Wir sind für Sie da.

Der Telco-Markt ist eine Herausforderung, die man am besten gemeinsam meistert. Mit uns als starkem Partner gestalten Sie den Telco-Markt der Zukunft – wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!



Gemeinsam den  
Weg bereiten.