

manage **it**

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Prozesse müssen (auch) gelebt werden

Business Process Management

Koexistenz statt Konkurrenz

Trends in der Telekommunikation

CIO, ihr Beitrag bitte

Business Technology Optimization

Frage: Wie stehen die Geschäfte?

Antwort: Business Performance Management

Der CIO als Spar-Weltmeister

IT-Kosten

Nutzen Sie unser Angebot für
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543

M-Commerce und Business Process Integration

Innovationen und Partnerschaften managen

Mit der Verbreitung von Datendiensten ist die mobile Kommunikation im Begriff, den größten Entwicklungssprung ihrer Geschichte zu machen. Aber die Komplexität der Prozesse zwischen Netzbetreibern, Content-Lieferanten, Geräteanbietern und Applikationen brems. Nur wenn es gelingt, alle Geschäftsprozesse so effizient wie möglich zu gestalten, wird sich der erwartete Erfolg am Markt einstellen.

In den Mobilfunknetzen vollzieht sich ein deutlich spürbarer Wandel: Das Handy dient nicht mehr nur dem Telefonieren, sondern auch der Verarbeitung von Daten. Bereits vor der offiziellen Einführung von UMTS bieten sich neue Geschäftschancen, mobile Telefone in leistungsstarke Kommunikations-, Informations- und Unterhaltungs-Portale zu wandeln.

Der erwartete Nutzen auf Seiten der Anwender ist klar: Mobile Datendienste sollen Geschäftsprozesse im Unternehmensalltag verbessern. Das Spektrum reicht dabei von typischen Office-Anwendungen wie E-Mail, Adress-, Kalenderverwaltung und Auskunftsdiensten aller Art bis zu Fuhrparkmanagement und Lagerwirtschaft sowie CRM-Lösungen für Service- und Vertriebsmitarbeiter. Noch aber ist die Zahl der Anwendungen und deren Nutzer klein. Verantwortlich dafür sind im Wesentlichen vier Gründe: Viele Unternehmen stellen die Wirtschaftlichkeit mobiler Datendienste in Frage. Die Lösungen sind oft unausgereift. Dies wiederum hat seine Ursache in der Komplexität der Implementierung und der mangelnden Koordinierung der Anbieter im Markt.

Die Mobilfunkbetreiber, aber auch die Lieferanten von Infrastruktur, mo-

bilen Kommunikationsgeräten, Anwendungen und Inhalten stehen vor beachtlichen Herausforderungen. Geschäfts- und Privatkunden erwarten vor dem Abschluss eines Vertrages über mobile Datendienste Breitband-Multimedia- und M-Commerce-Dienste zu annehmbaren Preisen. Content-Provi-

wenn sich eine angemessene Verfügbarkeit 3G-fähiger Geräte und attraktiver Dienste mit umfassendem Content-Angebot abzeichnet. Dieses Netz aus gegenseitigen Abhängigkeiten verdeutlicht die Komplexität der Wertschöpfungskette neuer mobiler Datendienste.

Auch wenn eine Vielzahl von Marktteilnehmern zusammengenommen Milliarden von Euro in Infrastruktur, die Entwicklung neuer Anwendungen und Kooperation mit anderen investieren: Entscheidend ist die Bewertung heutiger Geschäftsprozesse und ihre Eignung zur Unterstützung neuer mobiler Datendienste. In einem derart dynamischen Markt ist die Kundenbindung oberstes Ziel. Die Abwanderungsquote von Kunden wegen nicht verfügbarer Produkte, einem unzureichenden Service oder attraktiveren Konditionen bei einem anderen Provider hat sofort negative Einflüsse auf die Umsatz- und Ertragssituation von Anbietern.

Geschäftsprozesse optimieren und automatisieren. In diesem hoch komplexen Umfeld aus Anforderungen und Erwartungen kann nur dann ein Durchbruch erzielt werden, wenn alle beteiligten Parteien ihre Geschäftspro-

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 8092 87543

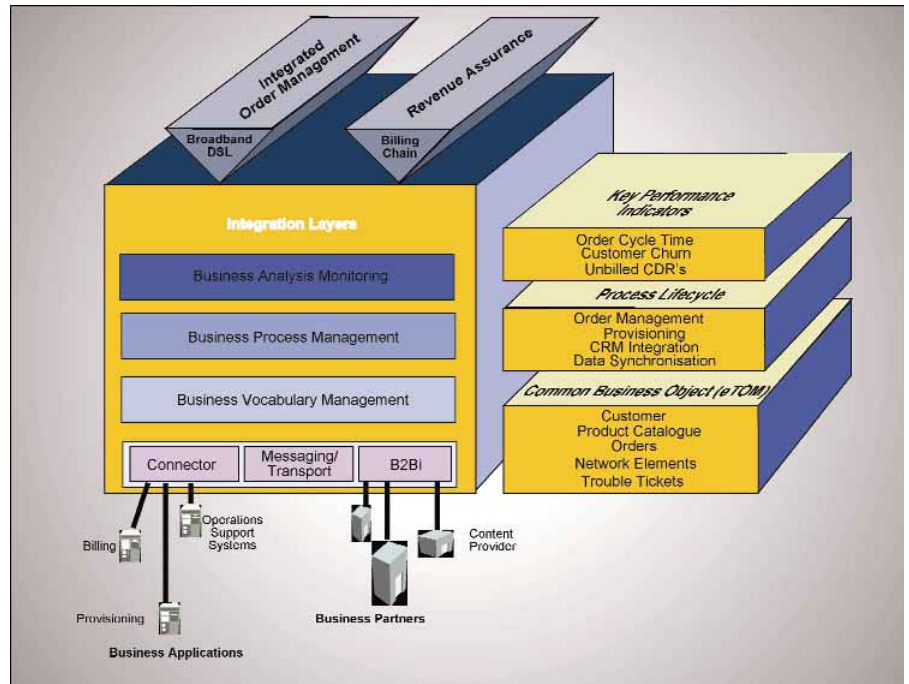
der sind auf geeignete Endgeräte und ein adäquat ausgebautes Netz angewiesen. Dagegen verhalten sich Handy-Anbieter und Entwickler der Anwendungen mit extrem kurzen Produktlebenszyklen sehr zögerlich, bis sich für die so genannte dritte Mobilfunkgeneration (UMTS, 3rd Generation) ein Massenmarkt abzeichnet. Netzbetreiber und Lizenzinhaber schließlich wollen erst dann richtig durchstarten,

zesse zielorientiert ausrichten und die nötige Grundlagenarbeit leisten. Infrastruktur, Endgeräte, Applikationen und Content bilden die Koordinaten, auf die zusätzlich noch Regulierungsbehörden und Mobilfunkbetreiber Einfluss nehmen. Richtschnur aller wertschöpfenden Aktivitäten ist stets der Wert eines Mobilfunkkunden (Customer Value).

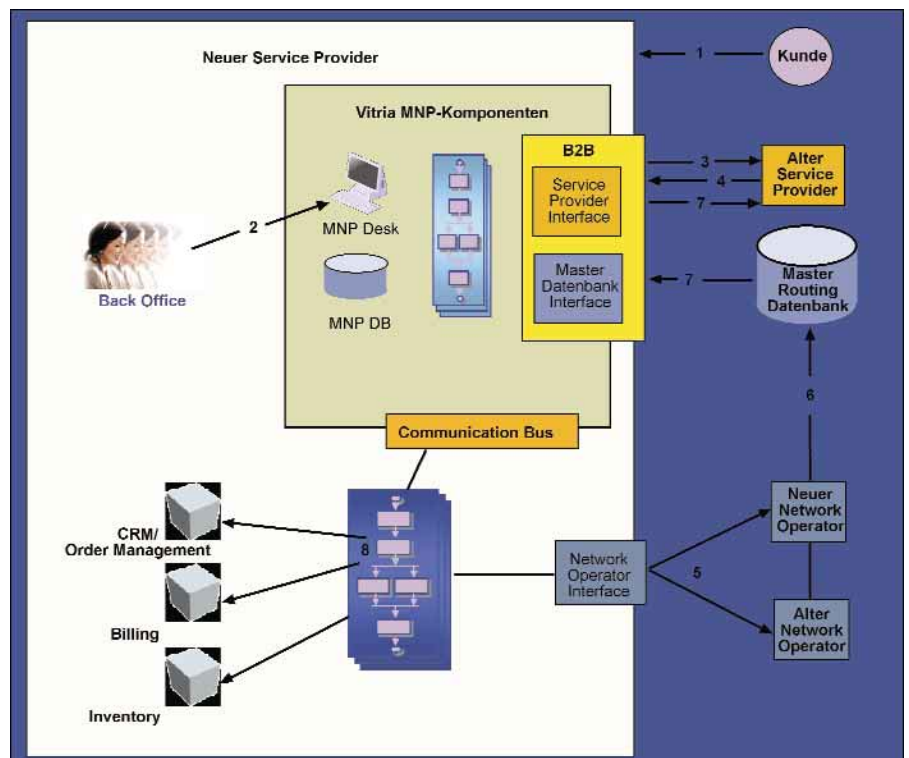
Die Marktteilnehmer müssen eine Vielzahl unterschiedlicher Partnerschaften »unter einen Hut« bringen, um effektiv ablaufende Geschäftsprozesse garantieren zu können. In Prozessdomänen wie dem mehrere Partner umfassenden integrierenden Order Management, Billing, Revenue Assurance oder Mobile Number Portability (MNP) sind bei den mobilen Datendiensten weit mehr Parameter zu steuern als im Festnetzsektor. Erforderlich ist dabei eine Integration von Geschäftsprozessen auf mehreren Ebenen: unternehmensintern, zwischen einzelnen Geschäftspartnern und der gesamten, einer Vielzahl von Partnern umfassenden Wertschöpfungskette.

Zentrale Themen der Geschäftsprozessintegration. Im Umfeld mobiler Datendienste kristallisieren sich fünf Themengebiete für die Business Process Integration heraus:

- [[weitgehende Vermeidung von Liegezeiten bei der Auftragsbearbeitung
- [[gemeinsame Nutzung und Synchronisation von Informationen mit Geschäftspartnern
- [[Einführung moderner Abrechnungsverfahren, damit Umsatzanteile zwischen Partnern akkurat und schnellstmöglich ermittelt und überwiesen werden können
- [[bei der Vielzahl involvierter Partner gilt es, Anfragen und Beschwerden von Kunden zentral zu erfassen und Probleme rasch zu beheben (Customer Relationship Management)
- [[Geschäftsprozesse weitgehend automatisieren und eine Verlagerung der IT-Ausgaben weg von der Pflege alter Insellösungen hin zu solchen, die eine unmittelbare Unterstützung in-



Die Integrationsplattform Vitria BusinessWare schafft die Grundlage für vielfältige schlüsselfertige Applikation in der Telekommunikationsindustrie.



Die Vitria Collaborative Application (VCA) for Mobile Number Portability (MNP) sieht vor, dass die Portierung einer Rufnummer bilateral auf elektronischem Wege zwischen den beteiligten Service-Providern ausgehandelt wird. Darüber hinaus muss die Nummer an den jeweiligen Netzbetreiber (Network Operator) weitergegeben und in einer Master Routing Datenbank gespeichert werden.

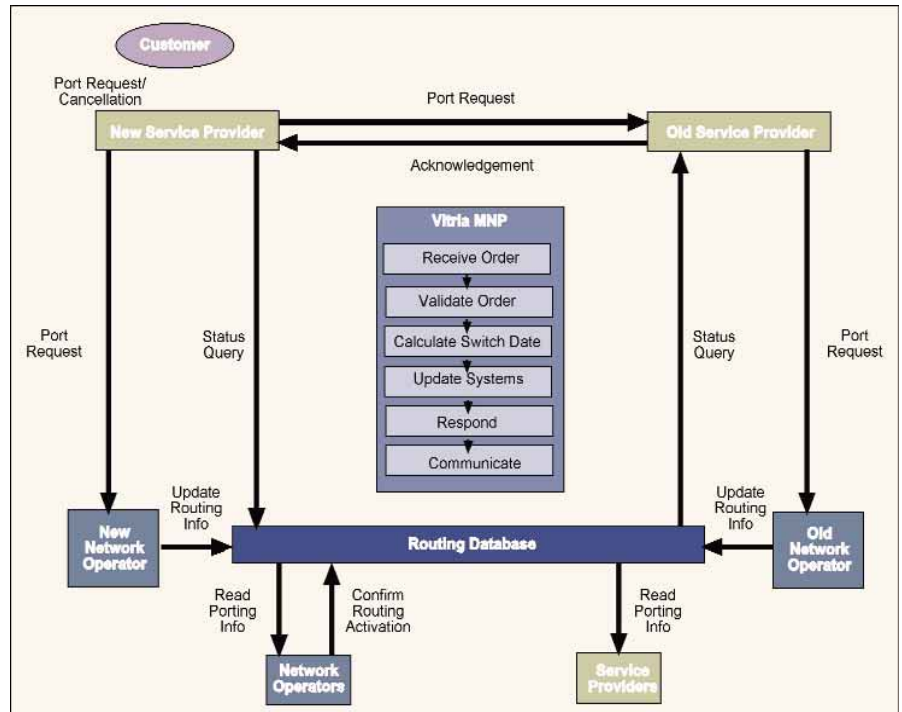
Applikationen

terner und die Unternehmensgrenzen überschreitender Geschäftsprozesse gewährleisten.

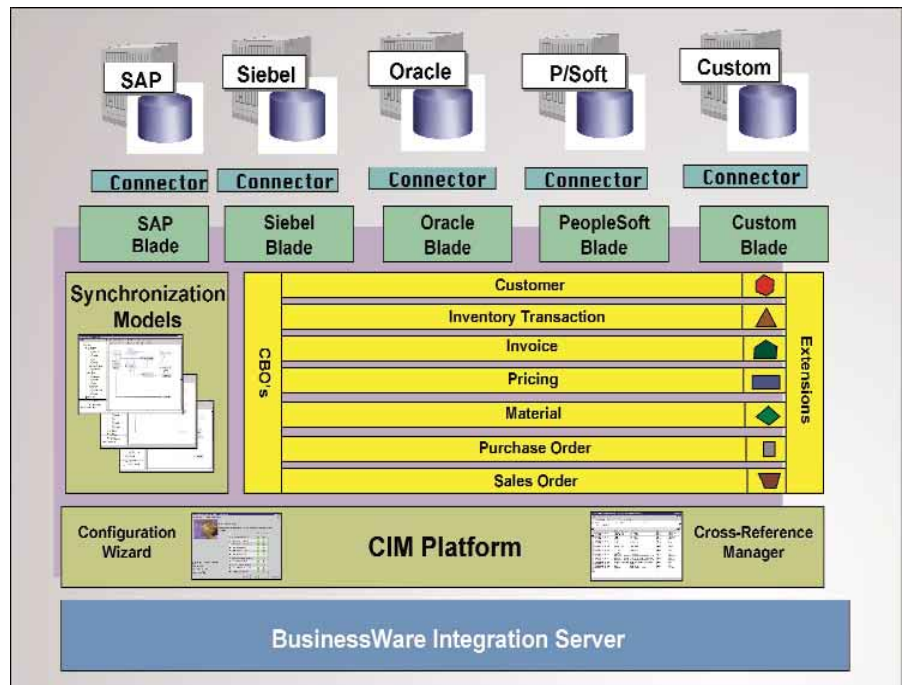
Erweisen sich die Geschäftsprozesse bei der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern als ineffizient, fehleranfällig oder zeitraubend, führt dies schnell zu Umsatzeinbußen und Verlusten der Wettbewerbsfähigkeit. Arbeiten mehrere Marktteilnehmer zusammen, was bei mobilen Datendiensten die Regel ist, kann die Vorgabe nur lauten, so wenige manuelle Eingriffe in den Prozessen zuzulassen wie möglich. Insbesondere durch die Standardisierung von Schnittstellen mit Partnern lassen sich die Prozesse weitgehend automatisieren und dies wiederum senkt die Kosten.

Über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg müssen die Informationen für alle aktuell zur Verfügung stehen. Dies betrifft beispielsweise Daten zu Auslastungsgraden bestimmter Services, die Anzahl von Abonnenten oder die Beschwerden von Kunden. Da nur in den wenigsten Fällen alle Beteiligten eine zentrale Datenbank wünschen, bedeutet dies informationstechnologisch, dass eine Vielzahl von Systemen und Applikationen bei unterschiedlichen Marktteilnehmern zu synchronisieren sind.

Einer der wesentlichen Unterschiede zwischen Sprach- und Datennetz besteht darin, dass in ersterem nach Zeiteinheiten und in letzterem nach Kilobyte abgerechnet wird. Zudem sind die Billing-Systeme für Sprachnetze nicht geeignet für mobile Datendienste, denn sie ermöglichen keine proportionale Aufteilung der Umsatzanteile zwischen mehreren beteiligten Partnern. Ein einfaches Beispiel erläutert diesen Sachverhalt: Wenn ich mit meinem Handy in Rom unterwegs bin und rufe von dort aus die Wettervorhersage für den nächsten Tag in München ab, muss mein Provider Umsatzanteile an den Anbieter des Services, aber auch Roamingkosten an den italienischen Provider, berücksichtigen. Die Voraussetzung dafür ist die exakte Erfassung der Verbindungs- und Datenübertragungskosten aller Beteiligten: der Betreiber der Mobilfunknetze,



Die Architektur von VCA für MNP besteht aus einer Reihe von BusinessWare-Komponenten, die jeweils spezifische MNP-Funktionalitäten abdecken und sich leicht in die existierende IT-Umgebung eines Service-Providers einbinden lassen.



Vertikale Integrationslösungen speziell für Marktteilnehmer im Bereich mobiler Datendienste haben es immer mit der Einbindung einer Vielzahl unterschiedlicher Anwendungen zu tun. Vtrias Collaborative Information Model orientiert sich am eTOM-Frame (Enhanced Telecoms Operations Map) des Telemanagement Forums.

Vorkonfigurierte Lösung für Mobile Number Portability

Seit Ende letzten Jahres steht auch in Deutschland die erforderliche technische Infrastruktur für die Mitnahme der Mobilfunk-Rufnummer bei Wechsel des Dienstbieters bereit. Erstellt in enger Zusammenarbeit mit T-Systems bietet Vitria Technology dafür in Form seiner Vitria Collaborative Application (VCA) for Mobile Number Portability (MNP) eine vorkonfigurierte und rasch einsetzbare Lösung an. Eine wichtige Voraussetzung: Laufende Systeme des Dienstbieters wie CRM, Order Management, Inventory und Billing müssen sich reibungslos in den Portierungsprozess einbinden lassen. Um die geforderten Schnittstellen zwischen Dienstbiestern und der Anbindung zur MRDB zu realisieren, kommen in VCA for MNP Konnektoren (MNP Service Provider Connector und MNP Master Routing Database Connector) der Integrationsplattform BusinessWare zum Einsatz. Die deutschen Netzbetreiber beauftragten als Systemintegrator T-Systems mit dem Aufbau und dem Betrieb einer zentralen Master-Routing-Datenbank (MRDB). Die Vorgaben der vier Netzbetreiber (T-Mobile, Vodafone, E-Plus und O2) erstrecken sich auf die detaillierte Prozessbeschreibung der Portierungsverhandlungen sowie auf die Spezifikation der Kommunikationsschnittstellen zwischen Dienstbieter und zur MDRB.

rungen umfassend abdecken würde. Umso höher sind daher Initiativen wie die Enhanced Telecoms Operations Map (eTOM) des Telemangement Forums (weitere Infos unter: www.tmforum.org) zu bewerten, die Frameworks für unternehmensübergreifende Geschäftsprozesse vorschlagen. Das Telemangement Forum ist mit seinen zirka 250 Mitgliedern, darunter auch Vitria Technology, eine global tätige und gemeinnützige Organisation die in ihren Gremien Leitlinien und praktikable Lösungen eines effizienteren Kommunikationsservices entwirft.

Das eTOM-Framework zeigt beispielhaft den Entwurf integrierter Geschäftsprozesse. Es sagt jedoch nichts über die reale Implementierung solcher Prozesse. Dazu bedarf es Integrationsplattformen, die sich unter Zuhilfenahme von Prozess-Templates speziell für telekommunikationsspezifische Prozesse konfigurieren lassen. Das Order Management Toolkit von Vitria BusinessWare bietet dazu drei zentrale Elemente:

- ¶ Das Prozessmodell verknüpft verschiedene Prozessfragmente zu einer Einheit und sorgt für eine Ausführung von Services wie Integrated Order Management, Service Quality Management und Content Enabling.
- ¶ Der Ansatz eines Toolkits enthält ein Repository vordefinierter Common Business Objects (CBOs; Beispiele sind ‚Kunde‘ oder ‚Auftrag‘), die sofort einsatzfähig für verschiedene CRM- OSS- (Operations Support Systems) oder BSS-Applikationen (Business Support Systems) zur Verfügung stehen.
- ¶ Ein Transformations-Tool, das, bei der Anbindung von Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern an die eigene IT-Infrastruktur, mit Hilfe vordefinierter Übersetzungsroutinen unterschiedlichste Daten- und Dokumentenformate aufeinander abstimmt.

Michael Kühl

Michael Kühl ist Systems Engineer bei Vitria Technology in der Geschäftsstelle München.

der Service Provider und des Content-Lieferanten. Denn nur dann kann eine exakte Abrechnung erfolgen. Das Stichwort in diesem Zusammenhang lautet Revenue Assurance.

Gerade vor dem Hintergrund der enorm komplexen Wertschöpfungskette ist es von entscheidender Bedeutung, dass Beschwerden von Kunden schnellstmöglich bearbeitet werden. Gelangen etwa elektronische Tickets für ein Konzert an den falschen Adressaten oder der Wetterbericht für Hamburg wird an einen Handybenutzer in Aachen geschickt, rufen Kunden sofort beim Netzbetreiber oder dem Service Provider an. Da diese jedoch wenig Einfluss auf die Prozesse des Content-Anbieters haben, können sie nicht feststellen, wo der Fehler liegt. Je enger hier Geschäftsprozesse integriert und je höher die Transparenz für alle Beteiligten, um so eher lassen sich Mängel aufspüren und beseitigen.

Eine Voraussetzung dafür ist die Schaffung einer Infrastruktur, wie sie etwa die Integrationsplattform Vitria BusinessWare ermöglicht. Hier liegt der Fokus uneingeschränkt auf der Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Dies unterschei-

Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus

manage it
[IT-Strategien und Lösungen]

Tel.: +49 89 2 87543

det sich deutlich von dem, was Unternehmen in der Vergangenheit häufig taten, nämlich nichts anders als Datenquellen punktuell miteinander zu verbinden. Je komplexer die Prozesse sind, umso weniger sind solche Lösungen geeignet. Gerade bei mobilen Datendiensten, bei denen eine Vielzahl von Teilnehmern zum Erfolg von Geschäftsprozessen beitragen, bedarf es Steuerungsinstrumente, die für absolut zuverlässige Abläufe und die Abwicklung von Transaktionen sorgen.

Ausblick. Bislang existiert kein universeller Standard, der diese Anforder-



3 Monate lang

Einblick

Durchblick

Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

[] **Ja**, ich bestelle » *manage it* « für drei Monate zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____