

KPN Zakelijke Markt



kpn

- ▶ CASESTUDY GREXXBOXX IMPLEMENTATIE
Contract & Order Management



grexx

KPN Zakelijke Markt Bellen & Internet

PN ZM B&I

KPN Zakelijke Markt levert diverse diensten aan kleine en grote ondernemingen. Een groot deel van de diensten die geleverd worden zijn telecom gerelateerd en betreffen de levering van Voice (o.a. telefonie) en/of Data (o.a. internet) diensten. De technologie achter de Voice en Data diensten is voortdurend in ontwikkeling en daarmee ook het producten portfolio dat KPN ZM aanbiedt. Om de diversiteit aan product portfolio's te kunnen leveren is de serviceorganisatie die dat verzorgt, continue op zoek naar verdere optimalisatie van de leveringsprocessen.

GECOMBINEERDE LEVERING & VERHUIZINGEN

Een belangrijk proces is de levering van gecombineerde diensten 'Bellen & Internet'. Meer technisch het leveren van Enkelvoudige PSTN of ISDN (telefonie) gecombineerd met zakelijk ADSL. Diverse partijen werken samen om een klantorder te leveren. Voor de levering van zakelijk bellen en internet werken de afdeling voor voice diensten, de afdeling voor zakelijk internet en de rayons (de monteurs) samen om een klantorder op gewenste datum te leveren. Een ander belangrijk proces is het coördineren van verhuizingen van zakelijke klanten.

KNELPUNTEN

De regie op de klantorder voor een gecombineerde levering wordt gesplitst in een levering van het telefonie deel en door een andere afdeling de levering van zakelijk internet. Door de decentrale levering is centrale regie niet aanwezig en daardoor worden, in belang van een tevreden klant, diverse controles meerdere keren uitgevoerd. Verder wordt elk deelproduct door een specifieke monteur opgeleverd bij de klant. De klant kreeg minimaal twee monteurs op bezoek. Het op verzoek inzichtelijk maken van de status van een klantorder (zeker als zich een ongewenste situatie voordoet) kost veel tijd en duidelijke management informatie om snel te kunnen bijsturen is niet volledig aanwezig.

WENSEN

Parallel aan de verandering om één monteur naar de klant te sturen, is er ook behoefte om het volledige leverproces geautomatiseerd te ondersteunen. Dit moet de samenwerking tussen partijen vereenvoudigen. Op elk gewenst moment moet inzichtelijk zijn wat de status is van een klantorder, wie er aan gewerkt heeft, welke communicatie met de klant heeft plaatsgevonden. Daarnaast moet de actuele workload van alle klantorders inzichtelijk zijn. Vooral de klantorders die direct aandacht behoeven, dienen direct op te vallen. Verder moeten handmatige controles geautomatiseerd worden, door dagelijks brongegevens te verwerken binnen het regieplatform.

KEUZE GREXXBOXX & AANPAK

KPN heeft na een 'Proof of Concept' gekozen voor het grexxboxx platform om de volgende redenen:

- Samenwerking van verschillende partijen binnen één platform.
- Snelheid van realisatie en implementatie en flexibiliteit in aanpassing.
- Verplichte en optionele taken kunnen gecombineerd worden.
- Automatische aanmaak van emails en brieven door hergebruik van data.
- De diverse manieren om data (management informatie) te kunnen onttrekken.

REFERENTIES



Het ontsluiten van diverse legacysystemen en het verkrijgen van regie op alle activiteiten van de leveringen is essentieel ! Vooral de mogelijkheid om snel in te grijpen op ongewenste situaties in de keten.

Jurgen de Jong, Ketenmanager ZM KS&O OZM B&I bij KPN



Grexx biedt een, voor ons, zeer passende manier van ontwikkelen. Al in de eerste fase van het realisatie traject is het platform toegankelijk om direct feedback te kunnen geven. Hiermee wordt de eindgebruiker bij ontwerp, ontwikkeling en implementatie betrokken wat een krachtig instrument is t.a.v. de acceptatie.

Peter van Rheenen, Implementatie manager

RESULTATEN

Op 1 december 2009, is de grexxboxx in gebruik genomen. Al s eerste is de regie ingericht voor de levering van gecombineerde klantorders. Kort daarna is ook de regie voor verhuizingen opgeleverd en in gebruik genomen. KPN is klaar voor continue verbeteren! Bottlenecks zijn nu sneller inzichtelijk, door waardevolle management informatie op keten niveau.

Triple execution: grexxboxx is binnen KPN ZM, hét platform om verschillende disciplines te laten samenwerken. Verwerking vanuit NL, Buitenland en automatische verwerking zijn gecombineerd en verhogen direct de efficiëntie. Behandeltijd van een order is met 20% afgenomen. De behandeltijd per order is van 75 minuten afgenomen naar 60 minuten. Per week worden 350-400 orders verwerkt. Natuurlijke uitstroom (3 FTE) is niet meer ingevuld! De operationele kosten zijn met 15% afgenomen, waardoor de investering in minder dan 4 maanden was terugverdiend.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Pieter Hufen (Managing Partner)

pieterhufen@grexx.net.

Tel.+31 (0) 35 548 6545

U kunt meer informatie vinden op
www.grexx.net



grexx ■

Grexx, Gooimeer 2-15, 1411 DC Naarden, The Netherlands