

PROJEKT

- Projektdauer = 5 Monate
- Projektaufwand = 30 PT Beratungsleistung

FIRMA

- ca. 2.500 Mitarbeiter

BRANCHE

- Telekommunikation

HERAUSFORDERUNG

- Analyse der Kundenanforderungen in Abstimmung mit den technischen Bereichen
- Erstellung von mehrsprachigen Ausschreibungsunterlagen
- Hoher Zeitdruck

LÖSUNG

- Strukturierte und widerspruchsfreie Ausschreibungsunterlagen als Basis für Verhandlungen mit potenziellen Lieferanten
- Bewertung der Antworten potenzieller Lieferanten und Aufbereitung der Unterlagen für die Verhandlungen

NUTZEN

- Klar definierter und umrissener Lösungsspielraum
- Vergleichbarkeit der Antworten potenzieller Lieferanten ist dadurch gewährleistet
- Objektive Bewertung ermöglicht

Erstellung von Ausschreibungsunterlagen für ein neues IVR System

mobilkom austria AG

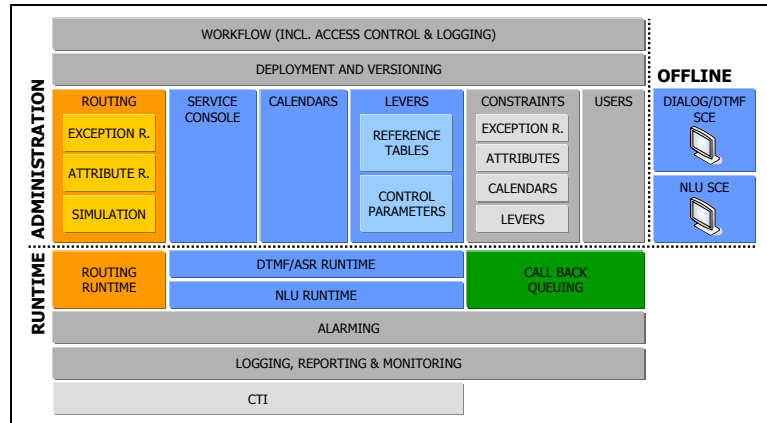


mobilkom austria ist der Marktführer im Bereich Telekommunikation in Österreich. Rund 4 Millionen Kunden telefonieren mit A1. Zur mobilkom austria group zählen die Mobilfunkunternehmen mobilkom austria und deren Beteiligungen Mobiltel in Bulgarien, Velcom in Belarus, Vipnet in Kroatien, Si.mobil in Slowenien, Vip mobile in Serbien, Vip operator in Mazedonien und mobilkom Liechtenstein.

Ausgangssituation

mobilkom austria betreibt zwei Call Center. Die Call Center sind physisch getrennt, wobei sich ein Call Center in Wien, das andere in Operpullendorf (Burgenland), befindet. In Summe werden mehr als 80 Service Lines angeboten, wobei hier auf eine Spezialisierung der über die jeweilige Service Line angebotenen Themen geachtet wird. In Summe werden so rund 25.000 Gespräche täglich abgewickelt.

Die sich derzeit im Einsatz befindliche IVR sowie das vorgelagerte System zur Anrufersegmentierung, befinden sich im End of Life Zyklus und werden 2009 außer Betrieb genommen. Hierzu wurde ein Projekt ins Leben gerufen, welche die Migration der Service Lines auf eine neue, State-of-the-Art Infrastruktur sowie den Einsatz neuer Sprachtechnologien zum Ziel hat.



Projektziele

Hauptziel dieses Beratungsprojekts war die strukturierte Erfassung der Business Requirements sowie die Erstellung der technischen Ausschreibungsunterlagen, zur weiteren Verwendung im RfP (Request for Proposal) Verfahren.

Bei der Erstellung der Ausschreibungsunterlagen wurden folgende Ziele verfolgt:

1. Erstellung von konsistenten und widerspruchsfreien Ausschreibungsunterlagen in verständlicher und klarer Sprache.
2. Erarbeitung und Abgrenzung des Lösungsspielraums an Hand der funktionalen Anforderungen des Fachbereichs sowie der architektonischen Vorgaben.
3. Erarbeiten von fundierten Grundlagen für die Entscheidungsfindung.

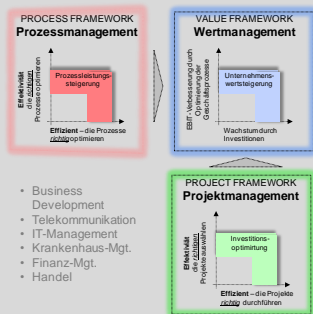
ÜBER PLATINUS

platinus CONSULTING GMBH ist der **Spezialist im Geschäftsprozess-, Projekt- und Informationsmanagement**. Mit unserer Erfahrung und unserem Wissen wollen wir Unternehmen noch erfolgreicher machen: Wir wollen ihren Wert steigern und ihre Zukunft sichern.

platinus ist ein Team erfahrener Wirtschaftsingenieure für Management- und Technologieberatung. Wir schaffen Nutzen für unsere Kunden, in dem wir Management- und Technologiefragen im komplexen Spannungsfeld zwischen Betriebswirtschaft und Informationstechnologie schneller, besser und verlässlicher lösen. Wir übernehmen dabei Verantwortung von der Planung bis hin zur Realisierung

Wir übernehmen dabei Verantwortung von der Planung bis hin zur Realisierung. Zu unseren Kernkompetenzen gehören:

- Geschäftsprozessmanagement
- Projektmanagement
- Business Development und Wertmanagement
- Informationsmanagement, Applikations- und Software-Engineering



- Business Development
- Telekommunikation
- IT-Management
- Krankenhaus-Mgt.
- Finanz-Mgt.
- Handel

Unser Team unterstützt durch Professionalität, Ganzheitlichkeit, Teamgeist, Geschwindigkeit, Flexibilität & Effizienz. Unsere Kunden sind IT-getriebene Organisationen im deutschsprachigen Raum.

platinus schafft messbare, nachhaltige Erfolge. Wir streben mit unseren Kunden eine überdurchschnittliche Ertragskraft, Innovationen und Wachstum an.

platinus
CONSULTING GMBH

kärntnerstr. 13-15/5.Stock
1010 vienna • austria
www.platinus.com
info@platinus.com

Beratungsleistungen und Vorgehen

1. **Analyse der Anforderungen des Fachbereichs:** Analyse und Aufbereitung der Anforderungen
2. **Entwicklung der funktionalen Anforderungen:** Gemäß dem Schablonenmodell von C. Rupp wurden die Anforderungen entwickelt. Hierbei wurde auf eine Trennung nach funktionalen, und technischen Anforderungen geachtet.
3. **Erstellung der begleitenden Dokumentation:** Zur Illustration der Zusammenhänge und zur Verdeutlichung des Zusammenspiels der div. Komponenten wurden eine umfassende begleitende Dokumentation entwickelt.
4. **Automatisierte Überführung der funktionalen Anforderungen in tabellarische Form:** Im Rahmen der Ausschreibung wurden die Anforderungen auch in tabellarischer Form zur Verfügung gestellt. Diese wurden automatisiert aus den Originaldokumenten erstellt.
5. **Analyse und Gegenüberstellung der Antworten potenzieller Lieferanten:** Die Antworten der Lieferanten auf den RfP wurden miteinander verglichen. Unklarheiten und Inkonsistenzen wurden identifiziert und im Rahmen von Fragenlisten an die Lieferanten verteilt. Die Antworten wurden in Folge wiederum entsprechend berücksichtigt.
6. **Erstellung der Dokumente für die kommerziellen Verhandlungen:** Im Anschluss wurden die Entscheidungsgrundlagen sowie Dokumente für die kommerziellen Verhandlungen erstellt.
7. **Laufende Abstimmung mit dem Projektteam des Kunden:** Während der gesamten Projektlaufzeit erfolgte eine enge und zielgerichtete Zusammenarbeit mit dem Projektteam des Kunden.

Ergebnisse

1. **Technische Anforderungen sowie begleitende Dokumentation:** Sämtliche Dokumente wurden in textlicher und tabellarischer Form laufend im Projektportal zur Verfügung gestellt.
2. **Verhandlungsunterlagen:** Die Verhandlungsunterlagen wurden auf Basis der Antworten der Lieferanten erstellt und im Projektportal zur Verfügung gestellt.

