

# Telecom- und IT-Service-Provider



## Verstehen. Gestalten. Umsetzen.

Telekommunikations- und IT-Dienstleister haben eine bewegte jüngere Vergangenheit hinter sich. Die Goldgräberstimmung nach der Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte und die unrealistischen Erwartungen an die e-economy Ende des letzten Jahrtausends sind einem gesunden Realismus gewichen. Auf Grund des hohen Kostendruckes in einem ausgesprochenen Käufermarkt ist die Branche durch Konsolidierung und Neuausrichtung sowie durch einen starken Druck zur Kostenoptimierung geprägt. Die Unternehmen sind gefordert.

Die Differenzierung im Markt erfolgt über das Dienstleistungsportfolio, die Qualität des Kundendienstes und nicht zuletzt über den Preis. Daraus lassen sich wesentliche Anforderungen an Organisation und Prozesse ableiten. Als Best Practice für prozessorientierte IT-Service-Provider gilt sicherlich eTOM, das vom TeleManagement Forum entwickelte Prozessmodell. Darauf basieren auch die Standards für den Bereich Operations Support Systeme (NGOSS) sowie das Modell für die darunter liegende Datenarchitektur (SID). Im Betrieb setzt Service Management nach ITIL die Messlatte. Für die Informatiksteuerung steht mit CobiT ein bewährtes Framework zur Verfügung.

Neben operationellen Aufgabenstellungen liegen weitere Herausforderungen vor allem in den Bereichen Business Support Systeme (insbesondere im Billing), IT-Sicherheit und Datenschutz.

Das Beraterteam der AWK Group hat durch zahlreiche Projekte mit Telecom- und IT-Service-Providern in den letzten Jahren umfassendes branchenspezifisches Wissen erworben. Verbunden mit unseren technischen und betriebswirtschaftlichen Kompetenzen können wir deshalb unsere Kunden in ihrer Weiterentwicklung optimal unterstützen.

## Economies of scale oder Exzellenz in der Nische?

Telekommunikations- und IT-Dienstleistungen bleiben – rein volumenmässig betrachtet – bis auf weiteres überdurchschnittliche Wachstumsmärkte. Auf Grund des starken Wettbewerbs kommen im Massenmarkt die Effizienzgewinne aber ausschliesslich den Kunden zugute. Provider, die in diesem Umfeld bestehen wollen, müssen auf Grösse und einen hocheffizienten, automatisierten Betrieb setzen. Kleinere Anbieter sind langfristig nur konkurrenzfähig, wenn sie sich bezüglich Dienstleistung oder Zielkunden auf eine klar abgegrenzte Nische fokussieren und dort eine führende Position anstreben. Optimale Prozesse verbunden mit durchgängiger Unterstützung durch IT-Systeme sind in jedem Fall ein Muss, um Exzellenz bezüglich Service-Qualität und Betriebseffizienz zu realisieren. Dies zu erreichen, dafür setzen wir uns ein.



Dr. Christian Mauz

Leiter Geschäftsbereich  
Telecom- und IT-Service-  
Provider



## Unsere Kompetenzen

### Wirtschaftlichkeit

- Wirtschaftlichkeitsanalysen, Kostenverrechnung
- Marktstudien, Produktstrategien, Businesspläne
- In-/Outsourcing, Vertragsgestaltung

### Prozessmanagement

- Prozessgestaltung nach eTOM, Organisationsgestaltung
- Service Management nach ITIL
- Führungssysteme (Qualität, Umwelt, Sicherheit)

### Netzwerk und IT

- Netzwerk- und IT-Strategien
- Operation und Business Support Systeme
- System Management Systeme
- Server- und Host-Infrastrukturen
- Telefonie, Mobilkommunikation

### Sicherheit

- Risikoanalysen, Sicherheitskonzepte, Richtlinien
- Aufbau von Sicherheitsorganisationen
- Business Continuity Planning, Disaster Recovery
- Zertifizierung nach BS 7799

### Datenmanagement

- Datenarchitekturen, Datenmodelle, Data Cleansing
- Document und Workflow Management Systeme
- Speicher- und Archivierungssysteme

### IT-Professionals

- Temporär-Mitarbeiter
- Management ad interim

## Unsere Kunden

Alcatel Contracting, Deutschland

Cable & Wireless

Cablecom

Cablex

COLT Telecom

Connect Austria, Österreich

EBLCom

EBM Telekom

Kabelfernsehen Nidwalden

Lie-comtel

Nokia

Nortel Networks

Orange Communications

Service de l'Electricité de

Lausanne

Siemens

Swisscom Broadcast

Swisscom Fixnet

Swisscom Group HQ

Swisscom Mobile

Swisscom Solutions

Swissphone Wireless

Switch

TDC Switzerland

Technische Betriebe Wil

Tele2

Avireal

EDS

Europay

Johnson Controls

MIBAG

Raiffeisen Informatik

RBA-Service

SIS Systems

SRG SSR idée suisse

Swisscom IT Services

SWX Swiss Exchange

Telekurs Services

T-Systems

Verwaltungsrechenzentrum AG

St. Gallen