

„Amdocs ExTra“ – Geschäftsprozess-Framework für Transformationsprojekte von Service-Providern

21.05.2007, 12:18 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Amdocs*

Der Framework umfasst standardbasierte Best Practices für Geschäftsprozesse, Partnerschaften, ein umfassendes Portfolio von integrierten Produkten und Services und ein Customer Involvement Program

Berlin, InTouch 2007, 16. Mai 2007: Amdocs, führender Anbieter von Customer-Experience-Systemen, präsentiert mit „Amdocs ExTra“ (EXperience-driven TRAnsformation) einen Geschäftsprozess-Framework für die kundenorientierte Neustrukturierung von Diensteanbietern, so genannten Service Providern. Der neue Framework verbindet die standardbasierten Technologie-, Beratungs- und Implementierungs-Services und BPM Best Practices (Business Process Management) von Amdocs. Amdocs ExTra unterstützt Service Provider dabei, das Unternehmen so umzustrukturieren, dass eine integrierte, innovative und geplante Kundenerfahrung möglich ist. Amdocs verfügt über umfassendes Branchen-Know-how und Erfahrung bei der Umsetzung großer Transformationsprojekte. Durch sein „Customer Involvement Program“ ist Amdocs in der Lage, den Framework weiterzuentwickeln und die Definition von Industriestandards federführend mitzuprägen. Amdocs präsentiert den neuen Framework auf der InTouch (14.-16. Mai 2007), seinem jährlich stattfindenden Leadership-Forum.

„Heute bestimmt der Kunde nicht nur, was er will, sondern auch, wie und wann es ihm zur Verfügung gestellt wird. Daher müssen Service Provider ein Umfeld schaffen, das diesen Kundenforderungen gerecht wird“, so Michael Matthews, Chief Marketing Officer bei Amdocs. „Dazu müssen sich die Provider von reinen Lieferanten für Sprach- und Video-Services zu Anbietern von personalisierten Kommunikations-, Unterhaltungs- und Informations-Diensten wandeln. Sie brauchen einen Partner, der diese Transformation beschleunigt und die Risiken minimiert. Der neue Amdocs ExTra Framework ist die einzige Lösung, die gezielt dafür entwickelt ist.“

Amdocs BPM Best Practices

Die Grundlage von Amdocs ExTra ist Amdocs Scenario Optimization Modeling (ASOM), ein Set von Tools und Methoden, das die Best Practices von Amdocs für die Konvergenz des Telekom-, Breitbandkabel- und Satelliten-Bereichs beinhaltet und umsetzt. Als dynamische Sammlung von BPM-Best Practices wird ASOM ständig weiterentwickelt und mit jeder neuen Implementierung erweitert und aktualisiert. Service-Provider können so die jeweils aktuellen praxisbewährten Methoden für ihre Betriebsabläufe anwenden. Amdocs nutzt einen Geschäftsprozess-Ansatz für seine Produktentwicklung und seine Projekte. Das Unternehmen verfügt über eine umfassende Wissensdatenbank zu Branchenprozessen, die mehr als ein Dutzend Makro-Business-Szenarien und über 100 granulare Business Process Flows enthält.

ASOM wird laufend durch das Know-how erweitert, das bei Transformationsprojekten gewonnen wird. ASOM BPM-Prinzipien und kommende Industriestandards, wie beispielsweise die Enhanced Telecom Operations Map (eTOM) des TeleManagement Forums oder das Shared Information/Data Model (SID), werden auf alle Produkte sowie Beratungs- und Implementierungs-Angebote von Amdocs angewendet. Amdocs-Kunden haben dadurch eine Reihe von Vorteilen: weniger Zeitaufwand für die Implementierung der Lösung, verbesserte Qualität und ein geringeres Transformationsrisiko.

Amdocs Customer-Experience-Systeme und Partnerschaften

Die Amdocs Customer-Experience-Systeme sind ein weiterer Bestandteil des neuen Framework. Amdocs hat eine modulare Suite von integrierten Produkten entwickelt, die mit offenen Schnittstellen arbeiten und auf seinen BPM Best Practices basieren. Bei diesen Produkte wird die Synergie zwischen BPM und der Service-Oriented Architecture (SOA)

konsequent genutzt. Sie ermöglichen Service Providern den Umstieg auf eine SOA-Umgebung bei minimalem Risiko. Ein immer wichtigerer Bestandteil der Produkt-Roadmap von Amdocs ist die Verifizierung von ASOM-Schlüsselszenarien. Damit bietet Amdocs eine Lösung, um die Kosten des Transformationsprozesses zu senken und Risiken zu minimieren. Amdocs stellt seine BPM Best Practices auch für Nicht-Amdocs-Anwendungen zur Verfügung – sowohl für Legacy- als auch für Fremdapplikationen.

Amdocs hat darüber hinaus seine Zusammenarbeit mit IDS Scheer und Cognos erweitert, um führende BPM-fähige Tools enger in seine Produkte zu integrieren. Zusammen mit IDS Scheer, einem langjährigen Amdocs-Partner für ASOM, wird Amdocs das ARIS Tool für BPM von IDS Scheer in seine Kundenprojekte und Produktentwicklung integrieren. Amdocs wird mit dem Operational Business Intelligence-Produkt Now! von Cognos auch BAM-Funktionalitäten (Business Activity Monitoring) einbinden, um sein BPM-Angebot abzurunden. Es umfasst den Amdocs Process Manager und andere Amdocs Foundation Produkte, die Teil der neuen Amdocs 7 Suite sind.

Beratungs- und Implementierungs-Services von Amdocs

Amdocs ExTra beinhaltet auch spezielle Beratungs- und Implementierungs-Angebote. Amdocs unterstützt Service Provider weltweit dabei, Unternehmensanforderungen zu definieren und Best Practices zur Umsetzung von strategischen Transformationsprojekten zu implementieren. Dabei erfasst Amdocs laufend die neuesten Best Practices und Implementierungsprozesse. Amdocs Expertise, Beratungskompetenz und Geschäftsprozess-Support ermöglicht Anwendern des neuen Frameworks, von einem risikoarmen Konzept zu profitieren, das die Implementierungszeit reduziert und die Neustrukturierung erleichtert.

Das Amdocs Customer Involvement Program

Das Customer Involvement Program von Amdocs ExTra ist eine Erweiterung der Special Interest Groups (SIGs) und des Technology Advisory Board von Amdocs. Diese haben zusammen mehr als 500 Mitglieder, die rund 150 Service-Provider mit über 1,3 Milliarden Kundeninteraktionen pro Tag weltweit repräsentieren. Durch das Programm leistet Amdocs seinen Beitrag zur Definition von Industriestandards und entwickelt den Framework weiter.

„Unserer Überzeugung nach werden die Kunden von dem Amdocs ExTra Framework sehr profitieren, da es erheblich zur Kostensenkung und Risikominimierung von Transformations-Projekten beiträgt. Zudem schafft es die Voraussetzungen, um das Kundenerlebnis laufend zu verbessern. Die erfolgreiche Umstellung erfordert die Zusammenarbeit der führenden Technologie-Anbieter, zu denen auch Amdocs zählt, wie auch die Kooperation der Service-Provider. Wir gehen davon aus, dass Amdocs ExTra als Grundlage für die weitere Zusammenarbeit mit unseren Kunden, Partnern und anderen Playern der Branche dienen wird, und freuen uns auf deren Mitarbeit und Beiträge“, kommentiert Matthews.

Portrait

Amdocs

Amdocs ist Marktführer bei Customer-Experience-Systemen. Seine Produkte ermöglichen Diensteanbietern weltweit integrierte, innovative und „geplante Kundenerfahrung“ (intentional customer experience™) an jedem Kundenkontaktpunkt zu realisieren. Durch Software, Service und Branchen-Know-how unterstützt Amdocs Unternehmen dabei, das bestmögliche Kundenerlebnis zu gewährleisten und Geschäftsstrategien mit raschen Return-on-Investment, geringen Kosten und hoher Effizienz umzusetzen. Amdocs ist ein international operierendes Unternehmen mit über 16.000 IT-Spezialisten und Kunden in mehr als 50 Ländern. Der Umsatz betrug 2,48 Milliarden US-Dollar im

Geschäftsjahr 2006. Weitere Informationen finden Sie unter www.amdocs.com

News-ID: 136234 • Views: 2128 (Stand: 26.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/136234/Amdocs-ExTra-Geschaeftsprozess-Framework-fuer-Transformationsprojekte-von-Service-Providern.html>