

Amdocs erweitert sein Serviceangebot für globale Kommunikationsdienstleister

19.04.2005, 15:36 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Amdocs*

Amdocs neue Beratungsservices verkürzen Implementierung einer Integrated Customer Management-Strategie (ICM) und sichern die Wettbewerbsfähigkeit von Telekommunikationsunternehmen

ICM Benchmark Service auf Grundlage der Gartner Group-Methodik ermöglicht Kommunikationsdienstleistern Differenzierungs- und Optimierungsstrategien im Kundenmanagement

St. Louis, MO, (USA), 16. März 2005 - Amdocs, führender Anbieter von Software und Dienstleistungen für ein umfassendes integriertes Kundenmanagement, bringt neue Beratungsservices auf den Markt. Mit Hilfe dieser Services verwirklichen Kommunikationsdienstleister schneller integriertes Kundenmanagement. Kommunikationsunternehmen erzielen damit ein besseres Kundenerlebnis und stärken so die Kundenbindung. Zu den neuen Angeboten zählt der Amdocs ICM Benchmark Service, der auf dem Amdocs Telecom Maturity Tool aufbaut. Dieses Tool basiert auf einer lizenzierten Methodik, die von Gartner Group entwickelt wurde.

„Kommunikationsdienstleister stehen unter hohem Wettbewerbs- und Kostendruck. Sie müssen deshalb ihre Geschäftsprozesse effizienter gestalten und den Kundenservice optimieren“ so Sharon Ballard, Telecom Software Strategies, Yankee Group. „Es ist daher folgerichtig, dass Amdocs sein Konzept für integriertes Kundenmanagement um strategische Beratungsdienste erweitert, damit Kommunikationsdienstleister kundenorientierte Geschäftsprozesse optimieren und transformieren können.“

„Kommunikationsdienstleister müssen herkömmliche serviceorientierte Konzepte aufgeben und einen Ansatz wählen, der den Kunden in den Mittelpunkt stellt“, so Rick Matthews, Präsident von Amdocs Consulting. „Dies ist integriertes Kundenmanagement. Hierbei steht das differenzierte, auf jeden Einzelnen ausgerichtete Kundenerlebnis im Mittelpunkt. Kommunikationsdienstleister können so auf effiziente Weise neue Kunden gewinnen, Kundenbeziehungen pflegen und ausbauen. Unsere Beratungsservices zielen darauf ab, die Zeit bis zur Bereitstellung optimaler Lösungen zu verkürzen, Risiken zu minimieren und erstklassige Kundenkommunikation zu realisieren. Ferner unterstützt unser Beratungsangebot Kommunikationsdienstleister auf ihrem individuellen Weg zu integriertem Kundenmanagement.“

Die erfolgsorientierte Beratung von Amdocs

Neben einer breiten Palette von Implementierungs- und Integrationsdienstleistungen und „Managed Services“ bietet Amdocs folgende Beratungsleistungen an:

- Das Amdocs ICM Blueprint Services-Framework ist ein umfassendes Rahmenwerk, das den Amdocs ICM Benchmark Service beinhaltet und zahlreiche Angebote umfasst; angefangen bei einer High-Level-Strategie bis hin zur Integration von Geschäftsprozessen, Training und Test. Mit dem Services-Framework entwickeln, planen und realisieren Kommunikationsdienstleister ihre Transformation vom Anbieter von Sprachdiensten zum kundenorientierten Multimedia-Händler.

- Der Amdocs ICM Benchmark Service adressiert Geschäftsprozesse, die sich auf die Kundenerfahrung direkt auswirken, wie zum Beispiel „Ziel“, „Verkauf“, „Lieferung“, „Abrechnung“ und „Support“. Der Service ermöglicht eine umfassende Darstellung der verschiedenen Kundenprozesse in der Unternehmensorganisation – ein Muss für echtes integriertes Kundenmanagement. Der ICM Benchmark Service definiert die individuelle ICM Vision und Strategie von Kommunikationsdienstleistern und vergleicht die „ICM Maturity“ mit den industrieweit besten Praxislösungen unter Berücksichtigung von Know-how, Prozessen und Technologie. Der Service deckt Lücken auf und definiert, bewertet und priorisiert Initiativen, die mit der Amdocs ROI Methodik verbessert werden können.

- Der "Contact-Center-Optimization"-Service von Amdocs verbessert Effizienz und Wirkungsgrad von Aktionen in Kontaktzentren und Self Service-Bereichen. Der Schwerpunkt liegt auf Entwicklung und Umsetzung einer Strategie im Kundenumgang (Customer Interaction Strategy). Ergebnis einer solchen Strategie ist gezieltes Kundenerlebnis. Der Service berücksichtigt sowohl die Effizienz als auch den Wirkungsgrad von Operationen und nutzt Simulationstools zur Ermittlung des geeigneten „Cost-to-Serve“-Verhältnisses. Er belohnt außerdem das „richtige“ Kundenverhalten und maximiert sowohl den Wert der einzelnen Interaktion mit dem Kunden als auch die gesamte Kundenprofitabilität.
- Der „Customer-Profitability-&-Segmentation“-Service von Amdocs hilft bei der Planung und Ausführung einer Segmentierungs- und Kundenprofitabilitätsstrategie. Er liefert entscheidungsrelevante Informationen und wertet Geschäftsinformationen und Investitionen der Vergangenheit aus, um das Marketing zu rationalisieren. Kommunikationsdienstleister können so optimal positionierte Produktangebote, Kommunikationsmittel, „Bundled Services“ und Kundensupport-Konzepte ausarbeiten.
- Der „Billing-Operations-Improvement-Service“ von Amdocs optimiert Effizienz und Wirkungsgrad bestehender Geschäftsprozesse von Kommunikationsdienstleistern. Dies betrifft Bereiche wie zum Beispiel Abrechnungszeiten (Bill Cycle Time), Hardware-Performance, Verwaltung von Fehlermeldungen, Time-to-Market Service, Kundenzufriedenheit und Qualität.

Über Amdocs

Amdocs verbindet innovative Software-Produkte und -Services mit umfassendem Branchen-Know-how, um globalen Dienstleistungsunternehmen ein komplett integriertes Kundenbeziehungsmanagement anzubieten. Mit den Billing- und CRM-Produkten werden alle kundenrelevanten Geschäftsprozesse wie Marketing, Vertrieb, Bestellung, Lieferung, Ausführung, Abrechnung, Liquidierung, Service, Support und Analyse nahtlos integriert. Amdocs ermöglicht seinen Kunden die Umsetzung ihrer Geschäftsstrategie mit einem raschen Return-on-Investment, geringeren Kosten und einer höheren betrieblichen Effizienz. Das international operierende Unternehmen mit über 9.500 IT-Spezialisten unterstützt Kunden in mehr als 40 Ländern. Der Umsatz des Unternehmens betrug im Geschäftsjahr 2004 über 1,77 Mrd. US-Dollar.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter www.amdocs.com.

Kontakt:

Portrait

Tel.: +49 (0)89-12175-263

E-Mail: m.haas@f-und-h.de

News-ID: 45130 • Views: 145 (Stand: 26.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/45130/Amdocs-erweitert-sein-Serviceangebot-fuer-globale-Kommunikationsdienstleister.html>