



reduziert deutlich Kosten und Zeitaufwand mit **Djinvoice**

HanseNet ist eine der führenden regionalen Telekommunikationsgesellschaften in Deutschland. Das Unternehmen betreibt im Wirtschaftsraum Hamburg ein über 1.000 Kilometer langes Glasfasernetz und bietet seinen Kunden breitbandige Internetdienste, Telefondienstleistungen sowie Fest- und Datenverbindungen an. Zielgruppen sind Privathaushalte, Unternehmen und andere Carrier.

Manuelle Prüfung unbezahlbar

Mit der kontinuierlichen Zunahme des Kundenstammes war es ab Mitte 2002 nicht mehr möglich ein effektives Controlling der Rechnungen von der Deutschen Telekom durchzuführen.

Um die monatliche Telekomrechnung mit etwa 12.000 Anschlüssen (TAL) manuell komplett zu prüfen, auszuwerten und abzulegen waren 200 bis 250 Stunden notwendig. Darum konnten mittlerweile die Eingangskosten für 9.000 Kunden bei **HanseNet** nur noch stichprobenartig geprüft werden.

Unsere Lösung

Im April 2002 erfolgte die Einführung der Nachverarbeitung der elektronischen Fernmelderechnung (ELFE) mit der Software **telekoko**. Die umfangreiche, sachliche Prüfung der eingehenden elektronischen Rechnungen mit **telekoko** zeigte sofort alle Fehlrechnungen zu den Anschlüssen auf.

Geprüft wird u.a. nach folgenden Kriterien:

- Anschluss im Kundenbestand der **HanseNet**.
- Berechnung der Anschalt- und Abschalttermine.
- Abgerechnete Leistungsart zum Anschluss.
- Störungsabrechnungen von der Deutschen Telekom.
- Doppelberechnungen von Services.

Außerdem erfolgt eine rechnerische Prüfung zu jeder eingehenden Rechnung.

Die absolute Kontrolle der monatlichen, elektronischen Rechnungen wurde durch dieses System ermöglicht. Die klaren Aussagen aus der automatisierten Rechnungsprüfung erwirkten bei der Deutschen Telekom im Laufe der Zeit erhebliche Gutschriftbeträge für uns.

Über 200.000 Leitungen prüfen

Durch die höhere Anzahl der **HanseNet** Kunden stieg auch der Marktanteil innerhalb eines Jahres erheblich. Damit wurde die Anzahl der Anschlüsse in den ELFE-Rechnungen vervielfacht. Die Einspielung der ELFE-Daten mit der Bestandsprüfung in **telekoko** benötigte jetzt bei ca. 90.000 Kunden nahezu 50 Stunden.

Djinvoice als Upgrade für **telekoko**

Im Januar 2003 erstellte uns die Komm-Kontroll erstmals das Angebot, als Beta-Kunde das System **telekoko** durch die neue Software **Djinvoice** zu ersetzen. Nach einigen Abstimmungsgesprächen entschlossen wir uns im April 2003 das Upgrade-Angebot zu nutzen. Zu diesem Zeitpunkt hatten wir etwa 110.000 Kunden mit annähernd 145.000 Anschlüssen.

Ergebnisse der Einführung von **Djinvoice**

Die Einführung des neuen Systems erwies sich als unproblematisch, denn das System lief von Beginn an äußerst stabil. Die Stammdaten wurden als Dienstleistung von der Komm-Kontroll eingespielt und entsprechend verbesserte Berichte für die Reklamationsbearbeitung, wie in den Vorgesprächen abgestimmt, kurzfristig realisiert.

Die Abrechnungen mit der ELFE konnten bereits im Juni 2003 komplett mit **Djinvoice** durchgeführt werden.

Inzwischen ist unser Bestand auf etwa 140.000 Kunden mit 200.000 Anschlüssen gewachsen¹. Die Verarbeitungszeiten haben sich aber so wesent-

lich reduziert, dass es auch für die weitere Zukunft keine Zeitprobleme geben wird.

Der Abgleich der Stammdaten mit den Daten aus unserer Kundendatenbank erfolgt jetzt automatisch beim Eingang der Hauptrechnung.

Datenzugriffe in **Djinvoice**

Die Informationsabfragen sind in **Djinvoice** direkter und einfacher geworden. Die Suchabfragen nach Vertragsdaten oder Kundennummern sind hervorragend realisiert und die Ergebnisse werden schnell ausgegeben.

Auswertungen und Berichte in **Djinvoice**

Die Möglichkeiten einer variablen Berichtserstellung durch den Benutzer ist optimal.

Ein einziger Mitarbeiter erzeugt durch den Export, nahezu aller Datenbestände aus **Djinvoice** nach Access, Excel oder als Textdatei innerhalb kürzester Zeit mit den Daten Berichte zu den verschiedensten Anforderungen für das Controlling.

Sehr schneller Kapitalrückfluss

Die Kostenersparnisse durch die Einführung der neuen Software lassen sich nicht genau beziffern. Das Ergebnis der Einführung dieser neuen Abrechnungsart seit **telekoko** war sehr erfolgreich. Bereits

im ersten Monat wurde ein Mehrfaches der Investitionskosten für dieses System über Reklamationen erwirtschaftet.

Der Kapitalrückfluss erfolgt regelmäßig durch die heute üblichen, monatlichen Gutschriften (von etwa einem Prozent der Rechnungssummen) aus den berechtigten Reklamationen.

Zum Zeitpunkt der Einführung der Software bei **HanseNet** waren die Summen aus den Reklamationen noch wesentlich höher, weil durch die Stichproben bei der Rechnungsprüfung sehr viele sachlich falsche Rechnungspositionen nicht gefunden werden konnten.

Einfache Bedienung, geringe Personalkosten

Durch die weitergehende Automation bei der Pflege der Stammdaten in **Djinvoice** und der gut sortierten Berichtsausgabe für die Reklamationen ist es heute möglich, die Bearbeitung bis zur Reklamation beim Rechnungssteller durch einen Mitarbeiter in ein bis zwei Tagen zu erledigen.

Unsere Sicherheiten

Investitionen:

Djinvoice ist eine Java 2 Applikation und unter verschiedenen Betriebssystemen zu nutzen. Dadurch ist hier für **HanseNet** auch die Absicherung des Betriebes und der Investition bei Betriebssystemwechsel gegeben.

Datenzugriffe:

Djinvoice hat eine sehr gute Zugriffssteuerung mittels Einstellung durch Administration, die es ermöglicht unberechtigte Datenzugriffe und Prozesse für den einzelnen User zu unterbinden.

Zur gesicherten Trennung direkter Zugriffe auf die Datenbank könnte **Djinvoice** auch über einen Terminalserver genutzt werden. Damit muss keine Pfadangabe zu einem Arbeitsplatz verfügbar sein.

Revisionssicherheit:

Die Business-Mail X.400 in Verbindung mit Edifact und einer zusammenfassenden Papierrechnung entsprechen den Anforderungen des StÄndG2003. Durch die automatische Bereitstellung der ELFE-Daten zur Archivierung und anschließender Sicherung dieser Daten, werden die Anforderungen der GDPdU und GoBS erfüllt.

Auszug aus einem Interview am 11. Juni 2004 mit Herrn Ruhstrat, Fa. **HanseNet**



Foto: Oliver Schuh

¹ Stand November 2006: >1.000.000 Abrechnungskonten