



Viele Stadtwerke beschäftigen sich derzeit intensiv mit dem Aufbau von Breitband- bzw. Glasfasernetzen. Diese neue Rolle als „digitaler Versorger“ verlangt aber auch neue Werkzeuge für das Kundenmanagement.

Das IT-Beratungsunternehmen tktVivax präsentierte auf der E-world 2019 erstmals DICLINA, die „Digital Client and Network Administration Software“, welche Stadtwerke beim Aufbau der neuen Rolle als Internet Service Provider (ISP) unterstützt.

Wir sprachen mit Dirk Fieml, Geschäftsführer von tktVivax über das neue IT-Werkzeug.

Foto: tktVivax

DICLINA: Das „Schweizer Taschenmesser“

Herr Fieml, warum ist DICLINA ein „Schweizer Taschenmesser“?

DICLINA steht für „Digital Client and Network Administration Software“, ein IT-Werkzeug für alle Prozesse von ersten Kundenanfragen bis zur technischen Inbetriebnahme. Ob Kundenanfrage, Vertragsmanagement, Provisionierung, technische Einrichtung oder Abrechnung: Mit DICLINA decken Stadtwerke alle Anforderungen ab, die an einen Internet Service Provider gestellt werden.

Die On-Premise gehostete Web-Application ist schnell einführbar und prozessorientiert aufgebaut. Über die integrierte Netzübersicht haben die Service-Mitarbeiter nicht nur die Kunden, sondern auch alle IP-Adressen, Ressourcen, Standorte und die installierte Technik transparent im Blick.

Was kann das IT-Werkzeug den Anwendern bieten?

Als Kundenschnittstelle bietet DICLINA ein an den Auftritt des Versorgers anpassbares

Portal, worüber Interessenten die Verfügbarkeit einzelner Angebote und Datenraten an ihrer Adresse prüfen und die entsprechenden Pakete direkt beauftragen können. Über diese Kundenschnittstelle sind später auch der Online-Zugriff auf Rechnungen oder Einzelbindungsnachweise möglich.

Die Service-Mitarbeiter sehen nach dem Einstieg eine Übersicht aller offenen Aufgaben, sie können so ohne Umwege die Bearbeitung starten. Über eine Ampelfunktion ist der Status jedes Kunden auf einen Blick ersichtlich – vom Stand der Einrichtung des Anschlusses bis hin zum Zahlungsverhalten. Für die Kundenkommunikation über einzelne personalisierte E-Mails steht zusätzlich ein Massen-Mailer zur Verfügung.

Die Auftragsbearbeitung und das Kundenmanagement werden durch ein Ticket-System unterstützt. Neukunden können somit unkompliziert provisioniert werden, ohne dass die Unterstützung durch einen Techniker nö-

tig ist. Auf Wunsch werden aber auch individuelle Ticket-Lösungen angebunden, denn DICLINA bietet eine offene Schnittstellen-Architektur.

Und was macht den Einsatz von DICLINA noch interessant?

Mit DICLINA bieten wir die Möglichkeit, sich ohne großen IT-technischen Aufwand als ISP und damit auch als digitales Versorgungsunternehmen zu positionieren. Und: DICLINA ist ein System, welches unabhängig von Diensteanbietern ist, und mit einem Funktionsspektrum, das es so bislang nicht auf dem Markt gibt.

Auch die Anbindung an ERP-Systeme, wie SAP, ist realisierbar, ebenso wie an zahlreiche technische Anwendungen. Ihre Praxistauglichkeit hat die Lösung bereits bewiesen: Sie ist unter anderem bei comingolstadt, der ZEAG oder bei den Stadtwerken Bühl im Einsatz.

www.tkt-vivax.de