

# mitcaps Referenz

## Die Anforderung:

Um mit den Unternehmenszielen Schritt halten zu können, braucht ein international agierender Mobilfunkanbieter ein wirtschaftlich und technisch anpassungsfähiges Service Center. Im Zentrum der Diskussion stehen dabei die Service-Verträge: Die Koordination der Kunden-Verträge ist ein großer Kostenfaktor im täglichen Betrieb. Eine wichtige Rolle bei der Lösung spielen optimierte Prozesse.

Das Ziel ist ein Service- und Prozessdesign im Bereich Service Contract Center Mobility.

## Die Lösung:

Zusammen mit dem Carrier führt mitcaps eine Anforderungsanalyse durch. Auf der Basis dieser Ergebnisse designt der Telekommunikationsdienstleister die notwendigen Prozesse für Portierung, Übernahme und Änderungen von Verträgen im Bereich Mobility. Zudem werden die neuen Abrechnungsanforderungen im Bereich Mobile Service Contracts integriert.

## Das Ergebnis:

Das überarbeitete Design im Bereich Service Contract Center Mobility ermöglicht dem international tätigen Carrier eine Optimierung des Services. Über einfache Prozesse kann der Mobilfunkanbieter Wünsche seiner Kunden schneller bearbeiten und dabei die Betriebskosten senken.

## Projektdaten im Überblick:

- Analyse der Kundenanforderungen
- Design von Prozessen rundum die Themen Wechsel, Übernahme und Änderungen von Verträgen
- Integration der neuen Abrechnungsanforderungen im Bereich Mobile Service Contract Center

## Vorteile im Überblick:

- Optimierte Prozesse im Bereich Mobile Service Contract Center
- Einsparung von Betriebskosten durch Zentralisierung der Dienste, wie Portierung, Übernahme und Veränderung von Verträgen
- Nahtloses Interimsmanagement

### mitcaps GmbH

Mombacher Straße 40  
D-55122 Mainz

**Fon:** +49 (0)6131 95019-10

**Fax:** +49 (0)6131 95019-30

**Mail:** [info\[at\]mitcaps.de](mailto:info[at]mitcaps.de)

**Net:** [www.mitcaps.de](http://www.mitcaps.de)

