

Unter dem Begriff

Mehrwertdienste im Telekommunikationsumfeld

bietet die ReCo-Societät folgende Leistungen an

Leistungen	Entwicklung und Umsetzung von innovativen Mehrwertdiensten im Telekommunikationsumfeld: • Definition und Beschreibung von Mehrwertdiensten im Telekommunikationsumfeld, z.B. Einsatz von Servicetelefonnummern (0800, 0900), Anwendungen auf Basis von SMS-/MMS/Premium SMS-Diensten im Mobilfunk, Payment-Dienste für Internet-Content, (neue) Breitband-Dienste im mobilen Internet bzw. auf WLANs • Potentialabschätzung der (neuen) Dienste und Wettbewerbsanalysen auf Basis der Kenntnis der wichtigsten europäischen TK-Märkten • Beurteilung der aktuellen Regulierung in Europa • Erstellung entsprechender Geschäftspläne (Business Case): Umsatzplanung, Personalplanung, Bereitstellung und Betrieb der Technik, Liquiditätsplanung • Umsetzung der Geschäftspläne in der Realität: Unterstützung bei der Suche nach Investoren, Unterstützung bei der gesellschaftsrechtlichen Ausgestaltung, Definition der Geschäftsprozesse, Personalbeschaffung, Unterstützung bei der technischen Realisierung (Planung und Aufbau der technischen Infrastruktur, Planung und Realisierung/Auswahl der benötigten SW-Produkte z.B. bzgl. Billing), Aufbau der technischen Organisation (Call Center, Customer Care, Billing, Netzwerkmanagement), Planung und Organisation der Vertriebs- und Marketingaktivitäten, Planung und Aufbau der Finanz- und Rechtsabteilungen, Training der Mitarbeiter • Projektmanagement und Interimsmanagement
Fachkenntnisse	• TK-Märkte in Europa: Technologien, Anwendungen, Marktteilnehmer • Unternehmensführung, strategische Planung und betriebswirtschaftliche Organisation, Unternehmens-Controlling, Kostenoptimierung • Unternehmensaufbau und Interimsmanagement • Projektmanagement und Projekt-Management/Troubleshooting • Prozessmanagement • Call Center Konzeption, Aufbau und Betrieb (inkl. Technik) • Customer Care & Billing Systeme, ERP-Systeme • Festnetztelefonie, Mobilfunk, Internet • Servicetelefonnummern (0800, 0900), Payment • TK-Anlagentechnik (PABX, ACD, Dialer, IVR, Audiotext, IP, etc.) • Netzwerktechnik (öffentliche Netze, IN, WAN, LAN, WLAN)

Unsere Leistungen basieren auf der Erfahrung und dem Know-how unserer Societäre:

Referenzen der Societäre ***dtms Deutsche Telefon- und Marketing Services GmbH/AG - Mainz (1988 bis 2001)***
Erstellung und Konsolidierung Business Plan, Produkt- und Technik-Konzept, Vertriebs- und Marketingplanung

- Identifikation von Finanzinvestor (3i) und Technik-Partner (Lucent)
- Definition der Geschäftsprozesse und Aufbau der Ablauforganisation.
- Personalbeschaffung und Training
- Planung und Aufbau der Netzinfrastruktur (öffentliches Telefonnetz in Deutschland, IN) bzw. der IT-Infrastruktur (Billing, ERP, Customer Care, Sales Force Automation)
- Wahrnehmung der regulatorischen Anforderung (Sicherheitskonzept, Abhörkonzept), Verhandlung und Abschluß des Interconnection-Vertrags mit der Deutschen Telekom
- Aufbau Vertrieb und Marketing (Zielgruppen, Produkte, Marktkommunikation)

11840 Auskunft AG - Mainz (2000-Juni 2001)

- Beschreibung der Geschäftsidee (Angebot von Telefonauskunftsdiensten), Marktpotentialanalyse, Wettbewerbsanalyse
- Erstellung des Business Case
- Konzeption der IT- und Call Center-Infrastruktur unter Berücksichtigung der virtuellen Call Center-Struktur für einen Telefonauskunftsdienst
- Erstellen von Lastenheften, Technologieauswahl, Erstellen von Pflichtenheften, Implementation, Test und Abnahme für *dtms Network-ACD*, CC-Software und Auskunft-SW
- Definition und Einführung der kompletten Betriebsprozesse
- Personalbeschaffung und Training
- Interims-Management

Phone Partner Trainings GmbH - Dietzenbach (1997 – 2000)

- Entwicklung von Kommunikations-Trainingskonzepten (für Call Center und Telefon-affine Abteilungen)
- „Training on the Job“- Maßnahmen bei Kunden
- Erstellung und Durchführung von Strukturbedarfsanalysen
- Erstellung von technischen und organisatorischen Konzepten für Call Center
- Aufbau externer Call Centern in Deutschland (u.a. Energieversorgung Wesertal/Hameln, Stadtwerke Speyer, Alphetel/Maintal)

M3 Connect GmbH - Aachen (seit 2003)

- Definition und Beschreibung von Mehrwertdiensten auf WLAN-Infrastrukturen
- Marktpotential-Analyse und Wettbewerbsanalyse
- Erstellung Pflichtenhefte und Unterstützung bei der SW-Entwicklung
- Unterstützung in Vertrieb und Marketing

Mannesmann Arcor - Frankfurt (1995 bis 1998)

Komplett-Aufbau und Management des Bereichs Customer Care (rd. 200 MA):

- Definition und Optimierung der Customer Care Prozesse im Bereich Geschäftskunden bzw. Privatkunden, Vorbereitung ISO-Zertifizierung
- Definition und Implementierung der entsprechenden HW/SW-Systemen (ACD, Audiotext, Billing, CRM, FIBU, Trouble Ticketing, Personaleinsatzplanung)
- Aufbau des Call Centers für den Privatkundenbereich: Servicenummernkonzept, Definition der Service-Lines, Einstellung und Schulung der Mitarbeiter
- Integration und Optimierung bereits vorhandener Call Center der Deutschen Bahn bzw. Vodafone

TeleBeL GmbH, Wuppertal (1998 – 2000)

- Definition und Implementationssupport für Customer Relationship Management (CRM)
- Definition und Einführung der Prozesse rund um den Kunden im Unternehmen
- Implementation eines Call Centers bei TeleBeL
- Support bei der Abnahme Oracle Sales & Marketing im Customer Service
- Festlegung der Billing-Prozesse und Unterstützung bei der Neustrukturierung der Billing-Funktionen im Unternehmen
- Migrationssupport von einem self-made Billing-System zu dem Customer Care & Billing Systems CaM_Bridge II
- Implementation des Customer Care & Billing Systems und Weiterentwicklung und Customizing des Systems
- Neustrukturierung der CRM-Prozesse und Vorbereitung zur Einführung eines CRM-orientiertes Qualitätsmanagements
- Interimsmanagement für den Bereich Customer Care (inkl. Inbound-/Outbound Call Center u. Kundenservice)
- Unterstützung der Geschäftsführung im Bereich Customer Relationship Management
- Projektleitungssupport bei der Implementation Oracle Financials

Die ReCo-Societät

Die ReCo-Societät vereinigt hoch qualitative Unternehmensberater aus den Bereichen Betriebswirtschaft, Ingenieurwesen sowie IT- und Telekommunikation auf dem Gebiet des Relationship Consulting. Die Berater ergänzen sich in ihren Skills und Leistungsangeboten entsprechend, so dass wir unseren Kunden ein breites und fundiertes Spektrum an Lösungs- und Umsetzungskompetenz bieten können.

Die ReCo-Societät legt ihren Fokus auf

- Geschäftsfeldoptimierung im Telekom-Umfeld
- Aktive Vermarktung von Produkten
- IT-Lösungen und Systeme
- Managementunterstützung
- praktische Finanz- & Controlling-Beratung