



## AUF EINEN BLICK

### Kunde

Der Kölner Carrier NetCologne erwirtschaftete 2005 einen Umsatz von 207 Millionen Euro und hat rund 280.000 Kunden.

### Herausforderung

Mehr Kundenservice durch optional wählbaren Versandweg für die Rechnungen. Umstellung auf digitale Formate, um Kosten zu sparen.

### Lösung

NetCologne entschied sich für StreamServe® 3.01 mit Anbindung an das interne Abrechnungssystem. Kundendaten werden je nach Versandweg gesplittet. Rechnungsversand erfolgt auf Papier und in den Formaten CSV, XML, HTML und PDF.

### Vorteile

Die Einführung digitaler Rechnungen hat bei NetCologne viele Prozesse optimiert. Mit Hilfe von StreamServe hat NetCologne nicht nur das Erstellen der Dokumente in unterschiedlichen Formaten vereinfacht. Auch papiergebundene Rechnungen sind seitdem auf dem Rückzug. Das spart Versandzeit und Druckkosten ein, erhöht die Kundenzufriedenheit und beeinflusst den Cash Flow positiv.

## NetCologne bietet seinen Kunden mehr Komfort mit StreamServe®

Bei NetCologne können die Kunden frei wählen, in welcher Form sie ihre Rechnung erhalten möchten. „Wir nutzen StreamServe, um die von uns erzeugten Rechnungen auf Papier und in den elektronischen Formaten CSV, XML, HTML und PDF auszugeben, je nach Wunsch und Empfangsart“, erläutert Robert Messer, Leiter Billing bei NetCologne.

Mit günstigen Tarifen und technischen Innovationen hat sich der in Köln ansässige Telekommunikationsanbieter NetCologne zu einem der erfolgreichsten regionalen Carrier in Deutschland entwickelt. Das Unternehmen ist im Ballungsraum zwischen Köln, Bonn und Aachen aktiv. Technische Grundlage des Erfolgs ist das eigene flächendeckende Glasfasernetz, eines der modernsten in Europa. Über 70 Prozent der 280.000 NetCologne-Kunden erhalten ihre monatliche Rechnung mit Hilfe von StreamServe digital.

StreamServe 3.01 ist bei NetCologne an das interne Billing-System angebunden. Die in einem batchgesteuerten Rechnungslauf erzeugten ASCII-Dateien mit je 1000 Kundendatensätzen werden durch StreamServe je nach Kunde in das entsprechende Rechnungsformat konvertiert. Die für den Papierdruck vorgesehenen PCL-Daten werden separat auf einem Fileserver abgelegt, auf den der externe Druckdienstleister Zugriff hat.

### NetCologne bietet Kunden mehr Komfort mit StreamServe®

„Die Mehrheit der Rechnungen, rund 70 Prozent, versenden wir heute elektronisch an unsere Kunden. Diese erhalten eine E-Mail mit der Information über die Rechnung, die sie dann im gewünschten Format auf dem Kundenportal aufrufen und bei Bedarf auch herunterladen können“, so Robert Messer. Monatlich werden bei NetCologne auf diese Weise rund 280.000 Rechnungen mit Einzelverbindungs-nachweisen für die Privatkunden erzeugt.

Mit der Quote von 70 Prozent digitaler Rechnungen nimmt NetCologne eine Spitzenstellung im Carrier-Markt ein. Diesen Erfolg verdankt das Unternehmen einer aktiven Kampagne bei seinen Kunden. Dabei bleibt die Ausgabeform während der Vertragsdauer frei wählbar, jeder Kunde kann sein bevorzugtes Ausgabeformat jederzeit via Web-Portal einstellen und ändern.

“In punkto  
Wirtschaftlichkeit  
und Performance  
gab und gibt es kein  
besseres System  
für uns als  
StreamServe.”

— Robert Messer,  
Leiter Billing,  
NetCologne

„Durch die eigenständige Auswahl des Rechnungskanals steigern wir die Kundenzufriedenheit. Streamserve gibt uns zudem die Möglichkeit, ohne großen Aufwand personalisierte Informationen auf der Rechnung zu platzieren, wenn das kurzfristig erforderlich ist“, so Markus Müller, Leiter Customer Care und Customer Service bei NetCologne. Zusätzlich verwaltet StreamServe die Erstellung von Interconnection-Abrechnungen für die Partnerunternehmen von NetCologne.

#### Digitaler Versand spart Zeit und Geld

Kunden, die sich für den digitalen Versand entscheiden, erhalten ihre Rechnung schneller: Der automatisierte Rechnungslauf ist binnen 72 Stunden abgeschlossen. Parallel startet die ASCII-File-Übergabe an das StreamServe-System, das den gesamten digitalen Output innerhalb von nur 36 Stunden erstellt. Während des Rechnungslaufs werden erste Online-Rechnungen sowie Druckdaten für den Druckdienstleister Produktion ausgeliefert. Die Briefkunden erhalten derzeit ihre Rechnungen im Durchschnitt drei bis vier Tage später als die Mail-Empfänger. „Wir sparen mit StreamServe rund 1,50 Euro pro Rechnung gegenüber dem konventionellen Versand ein und reichen diese Ersparnis teilweise an die Kunden weiter“, sagt Billing-Leiter Robert Messer. Bei gut 3 Millionen Rechnungen im Jahr hat sich das Output Management mit StreamServe für NetCologne rasch bezahlt gemacht. Die Gesamtzahl der mit StreamServe abgewickelten Transaktionen beläuft sich bei NetCologne auf 20 Millionen pro Jahr.

#### Kontakt:

[www.streamserve.com](http://www.streamserve.com)  
[info.de@streamserve.com](mailto:info.de@streamserve.com)

StreamServe Deutschland GmbH  
Louisenstraße 65  
D-61348 Bad Homburg v.d.Höhe  
Tel. +49 (0)6172 2888-0  
Fax +49 (0)6172 2888-22

StreamServe Deutschland GmbH  
Günther-Wagner-Allee 13  
D-30177 Hannover  
Tel. +49 (0)511 16990-0  
Fax +49 (0)511 16990-380

 **StreamServe™** How Does Your Company Present Itself?

StreamServe®, the StreamServe logo are trademarks of StreamServe Inc. Some software products marketed by StreamServe Inc. and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. Other marks are trademarks or registered trademarks of their respective holders. ©StreamServe Inc. 2006