

TelServ: Globaler Partner für globale Telefonie

colt

Kunde

TelServ

Geschäft

Globaler Anbieter von Inbound Services

Branche

Telekommunikation

Aufgabe

Vereinfachung der Bereitstellung von Inbound Number Services

Produkte und Services

Colt Intelligent Network Services (Freephone und Direct Dial Inbound Numbers) Colt Voice On Demand Portal

Colt trägt weltweit zur Vereinfachung der Inbound Bereitstellung von TelServ bei

Nehmen wir ein internationales Unternehmen mit Niederlassungen in verschiedenen Teilen der Welt und Kunden in dutzenden Ländern. Für ein solches Unternehmen liegt es nahe, sich für das Netzwerk sowie das Anwendungs- und Web-Hosting einen globalen Partner zu wählen. Davon gibt es eine ganze Reihe.

Wenn es aber darum geht, den Kunden lokale Rufnummern in den verschiedenen Ländern anzubieten, ist die Auswahl schon nicht mehr so groß, es sei denn, das Unternehmen wendet sich an einen Partner von TelServ.

Warum Rufnummern zum Problem werden können

Marco Dunhof, Chief Strategy Officer bei TelServ, erläutert, warum die Inbound Abwicklung auf globaler Ebene so schwierig sein kann. „In jedem Land gibt es nur eine Handvoll Netzbetreiber, die Inbound Dienste anbieten – geografisch, gebührenfrei oder mit einer Premium-Rate. Kaum ein Anbieter ist jedoch in der Lage, Rufnummern in mehreren Ländern bereitzustellen.

Wenn also ein Unternehmen seinen Kunden in den einzelnen Ländern, in denen es präsent ist, lokale oder nationale Rufnummern anbieten will, muss es diese unter Umständen mit einer großen Zahl von Netzbetreibern separat aushandeln. Und ein Serviceanbieter, der seinen Unternehmenskunden diese Last abnimmt, hat es beim Aufbau einer globalen Rufnummernabdeckung möglicherweise mit hunderten von Netzbetreibern zu tun. Der Aufwand dafür ist enorm. Wir wissen das aus eigener Erfahrung.“

Wo brauchen Sie die Rufnummer? Erledigt.

Viele Serviceanbieter arbeiten daher gerne mit TelServ zusammen, denn das bedeutet nur einen Interconnect, nur eine Servicevereinbarung und Abdeckung in über 145 Ländern für alle Arten von Inbound Services. So eine globale Abdeckung bietet nur TelServ.

„Wir kennen kein anderes Unternehmen mit so einer großen Abdeckung“, sagt Johan van

der Lijcke, Chief Operations Officer bei TelServ. „Weil wir uns ausschließlich auf Inbound Services spezialisieren, ersparen wir unseren Kunden hohe Investitions- und Betriebskosten zur Schaffung unternehmenseigener Ressourcen für einen vergleichsweise kleinen Geschäftsbereich.“

TelServ bedient nur andere Serviceanbieter und stellt die Infrastruktur für zahlreiche globale Inbound Services. Das Angebot reicht von der Rufnummernportierung bis hin zu regulatorischen Anforderungen, einem rechtlichen Minenfeld, für das in jedem Land sehr spezielle Kompetenzen erforderlich sind.

Abdeckung, Qualität, Einfachheit – das ist Colt

TelServ kann sich nicht in allen Ländern die Netzbetreiber für die Realisierung seiner Services aussuchen. Wenn TelServ aber die Wahl hat und einen echten Partner findet, ist das eine große Erleichterung. Unter den vielen Betreibern, mit denen TelServ

„Das Colt Portal spart unseren Mitarbeitern eine Menge Zeit und Nerven. Colt hat eine hervorragende Plattform geschaffen, die optimal auf unsere Anforderungen zugeschnitten ist. Damit vereinfacht Colt den globalen Betrieb enorm.“

Johan van der Lijcke, Chief Operations Officer, TelServ



zusammenarbeitet, sticht Colt aus mehreren Gründen hervor. Nur sehr wenige Betreiber bieten einen umfassenden Inbound Service über Ländergrenzen hinweg. Colt hingegen deckt 13 Länder Europas ab, mehr als jeder andere Anbieter.

„Durch die Zusammenarbeit mit Colt haben wir es in einem unserer Kernbereiche mit nur einem vertrauenswürdigen Partner zu tun“, schwärmt Dunhof. „Noch wichtiger ist uns jedoch die gleichmäßig hohe Servicequalität, die wir überall von Colt erhalten.“

Neben der großen Netzabdeckung gab die Servicequalität den Ausschlag bei der Entscheidung für Colt als europäischen Netzpartner von TelServ. Aus technischer Sicht erfüllt das Colt IQ Network die Anforderungen von TelServ genau – und das mit sehr geringem manuellen Eingriffsbedarf auf beiden Seiten. Die internen Prozesse wie Aktivierung, Portierung und Support von Rufnummern steuert TelServ in den von Colt abgedeckten Ländern komplett in Echtzeit über das On Demand Portal im Colt IQ Network. Der Betrieb ist in diesen 13 Ländern vollkommen einheitlich und nahezu vollautomatisch, genau wie im eigenen Kundenportal von TelServ.

„Das Colt Portal spart unseren Mitarbeitern eine Menge Zeit und Nerven“, betont van der Lijcke. „Man könnte denken, dass ein solch automatisiertes Self Service Portal Standard sei, aber wir bei TelServ wissen leider, dass dem nicht so ist. Colt hat eine hervorragende Plattform geschaffen, die optimal auf unsere Anforderungen als

Unternehmen zugeschnitten ist. Damit vereinfacht Colt den globalen Betrieb enorm.“

Innovativ, proaktiv, ehrlich – auch das ist Colt

TelServ und Colt stehen in wöchentlichem Kontakt, weil echte Partnerschaft viel mehr ist als nur der reibungslose Betrieb der Inbound Services. Colt hält eine breite Palette weiterer Services bereit, von denen TelServ einige zur Weiterentwicklung des eigenen Serviceangebots nutzen wird, zum Beispiel die Rufnummernbereitstellung für cloudbasierte Telefonianwendungen in Azure oder AWS.

„Wir diskutieren jede Woche neue Ideen, von ganz pragmatischen Aspekten des Tagesgeschäfts bis hin zu abstrakten Konzepten“, sagt Dunhof. „Dabei entsteht immer etwas Neues zum Nachdenken und Weiterentwickeln. Daher schätzen unsere beiden Unternehmen diese fruchtbare Partnerschaft so sehr.“

Und für den seltenen Fall, dass im täglichen Betrieb doch mal etwas schiefgeht, ist das Team bei Colt immer ein gut erreichbarer und flexibler Ansprechpartner, der lösungsorientiert arbeitet, aber auch nicht verschweigt, wenn bestimmte Dinge etwas länger dauern.

„Wir kooperieren mit vielen Unternehmen. Aber in Colt haben wir einen echten Partner“, schließt Dunhof.

Kontaktdaten:

Colt Technology Services GmbH
Gervinusstraße 18-22
60322 Frankfurt/Main

Telefon: (0800) 265 846 36
E-Mail: sales@colt.net
Internet: www.colt.net/de