

18 000 Telefonrechnungen im Monat

Hinter den Kulissen der Telecom FL: Die Komplexität der Rechnungsstellung

Die Telecom FL AG verschickt jeden Monat 18 000 Festnetz-Telefonrechnungen. Bis es aber soweit ist, müssen zunächst 4 Millionen Gespräche aufbereitet und korrekt verrechnet werden. Zwischen dem 15. und 20. jedes Monats verschickt die Telecom FL ihre Rechnungen an die Festnetzkunden in Liechtenstein. Insgesamt sind es jeden Monat etwa 18 000 Rechnungen. Obwohl der Erhalt einer Rechnung für den Kunden nicht unbedingt ein freudiges Ereignis ist, muss auch hier die Qualität stimmen. Und dies ist im Falle der Telefonrechnung gar nicht so einfach. «Es sind Tausende von Kombinationen, welche gerechnet werden müssen», erklärt Bruno Winkler, Bereichsleiter IT der Telecom FL.

Der lange Weg bis aufs Papier

Die Registrierung eines Telefongesprächs in Liechtenstein erfolgt bei der Liechtenstein TeleNet AG. Dort wird jedes Gespräch als so genannter «Call Detail Record» (CDR) festgehalten. In einem solchen CDR wird die Telefonnummer des Anrufenden und des Angerufenen, das Datum, die Uhrzeit des Gesprächs und die Dauer registriert. Am 7./8. des Folgemonats werden diese CDR's in komprimierter Form von der Liechtenstein TeleNet AG an die Telecom FL AG gesandt. Nun beginnt die Aufbereitung der Gespräche. Zunächst müssen die Daten in eine Form gebracht werden, damit sie das System der Telecom FL AG lesen kann. «Erst dann können wir beginnen zu rechnen. Dabei sind ca. 300 Tarifzonen und ca. 20 verschiedene Gesprächstypen zu unterschiedlichen Tarifen zu berücksichtigen. Bei etwa 4 Millionen Gesprächen pro Monat, welche verrechnet werden müssen, kann man sich etwa vorstellen, wie komplex dieser Vorgang ist», so Bruno Winkler weiter.

Auch der Computer wird kontrolliert

Ein Grossteil dieser komplexen Arbeit übernehmen Computerprogramme. Doch auch Computer können irren. Aus diesem Grund werden nach dem Rechnungslauf, bevor die Rechnungen freigegeben, eine bestimmte Anzahl Rechnungen von Klein- und Grosskunden der Telecom FL AG auf Herz und Nieren geprüft. Wenn alles in Ordnung ist, wird für den Rechnungsdruck grünes Licht gegeben. Ab diesem Zeitpunkt kann nichts mehr geändert oder korrigiert werden. Die fertigen Rechnungen werden in Datenform an das Druck-Center der Swisscom in Bern gesandt und dort gedruckt.

Mit dem Lastwagen wieder nach Liechtenstein

Die fertigen Rechnungen werden aber nicht direkt von Bern an die Kun-



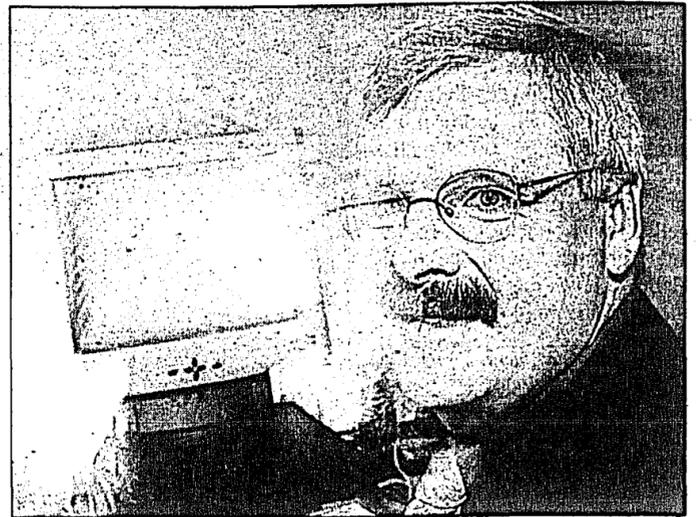
Bruno Winkler, Bereichsleiter IT der Telecom FL

den in Liechtenstein geschickt, sondern sie werden von der liechtensteinischen Post in Bern abgeholt und erst in Liechtenstein aufgegeben. Den Grund für diese auf den ersten Blick unsinnige Aktion kam Bruno Winkler erklären: «Damit bleibt auch diese Wertschöpfung in Liechtenstein. Mit dieser Fahrt bleiben die gut 100 000 Franken an Portokosten bei der liechtensteinischen Post AG. Sonst würde

die schweizerische Post diese Einnahmen generieren.»

Habe ich wirklich soviel telefoniert?

Diese Frage stellt sich mancher Kunde nach dem Erhalt der Telefonrechnung. «Das Telefonverhalten hat sich stark verändert. Insgesamt kann man eine starke Zunahme des Verkehrs feststellen», sagt Bruno Winkler. Vor



Werner Klocker, Leiter Finance Controlling

allem das immer mehr genutzte Medium Internet lässt in manchen Haushalten und Betrieben die Rechnungsbeträge ansteigen. «Der durchschnittliche Rechnungsbetrag pro Anschluss beträgt ca. 160 Franken im Monat», weiss Eva Gantner vom Debitorenmanagement der Telecom FL. Das Debitorenmanagement ist dafür zuständig, dass die Rechnungen bezahlt werden. «Wir sind quasi die Income-Lebens-

ader der Telecom FL», so Werner Klocker, Leiter Finance Controlling.

«Post nicht erhalten» und «kranke Leute im Haus»

Es gibt jeden Monat auch Reklamationen betreffend die Telefonrechnung. Diese werden zunächst vom Customer Care entgegengenommen und geklärt. Erst wenn es dann um eine Sperrung des Anschlusses geht, kommt das Debitorenmanagement ins Spiel. «Leider werden unsere Schreiben und Mahnungen oft nicht ernst genommen. Die Reaktion der Kunden erfolgt erst dann, wenn der Anschluss gesperrt wird», so Eva Gantner. Doch bis ein Telefonanschluss der Telecom FL gesperrt wird, vergehen über drei Monate. «Es gibt nur sehr wenige Fälle, in denen die Sperrung nicht gerechtfertigt ist», erklärt Gantner weiter. Doch die Leute würden immer nach Ausreden suchen. Die Favoriten seien «Post nicht erhalten» und «kranke Leute im Haus». Für Werner Klocker ist die Verzögerung der Kunden nicht ganz verständlich: «Aus meiner Sicht besteht ein sehr vernünftiger Zeitraum zwischen Leistung und Sperrung. In diesem Fall ist die Telecom FL sogar um einiges grosszügiger als die Swisscom. Beim Swisscom Fixnet erhalten die Kunden vor der Sperrung nur noch eine Mahnung.» Trotzdem müssen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Debitorenmanagements einiges anhören, wenn sie einen Anschluss gesperrt haben. «Es kommt oft zu persönlichen Angriffen. Man darf diese aber nicht persönlich nehmen», so Eva Gantner. Oft würden sich die Leute in einem zweiten Anruf für ihr Benehmen entschuldigen. «Einmal habe ich sogar Pralinen erhalten.» Eva Gantner nimmt aber die Kunden der Telecom FL in Schutz: «Die Zahlungsmoral in Liechtenstein ist besser als in den Nachbarländern. Das andere sind immer wiederkehrende Einzelfälle.»



Eva Gantner und Monika Meier, Debitorenmanagement

(Bilder: Telecom FL)

Dein starker
Internet-Provider
in Liechtenstein!

www.adon.li

adon:) advanced  **CHF 14.90**
advantage online pro Monat oder CHF 149.- pro Jahr

- Einstiegsmonat gratis
- Inklusive 5 E-Mail-Adressen
- Abfragen der E-Mail-Konten über Handy mit E-Mail-Client
- E-Mail-Funktionen wie Um-/Weiterleitung, autom. Antwort, etc.
- 10 MB Mailspeicher
- Unlimitierter Zugang, 24 Stunden täglich
- Inklusive 20 MB Speicherplatz für Deine private Homepage
- 100 SMS pro Monat gratis (weltweiter Versand)
- Unlimitierter Zugang zum Elektr. Teilnehmerverzeichnis ETV von Swisscom
- Kanalbündelung

oder das kostenlose

adon:) basic
advantage online