

## Verlässliche Alarmierung von technischem Service bei der Deutschen Telekom AG

### Software-Anwendung „Herbeiruf“ auf moderne Web-Technologie umgestellt



### Das Unternehmen

Die Deutsche Telekom Technischer Service GmbH (DTTS GmbH) ist eine Service-Gesellschaft der Deutschen Telekom AG. Mit rund 22.000 Mitarbeitern erbringt sie für die Privat- und Geschäftskunden des Konzerns deutschlandweit technische Service- und Kundendienstleistungen. Zum Leistungsportfolio der DTTS gehören sämtliche Aktivitäten zu Einrichtung, Betrieb und Entstörung von Anschlüssen und Informationstechnik- sowie Telekommunikationseinrichtungen.

### Die Herausforderung

Die DTTS muss Mitarbeiter bei technischen Störfällen auch außerhalb der Regelarbeitszeit kontaktieren können. Das hierfür existierende Service-Informationssystem namens „Herbeiruf“ stieß Ende 2009 an seine Grenzen und barg aufgrund des ausgelasteten Servers ein erhebliches Ausfallrisiko. Daher wurde IT-Dienstleister IBYKUS damit beauftragt, das bestehende Programm durch eine modernere Anwendung abzulösen. Hierbei sollte großer Wert auf eine ständige Verfügbarkeit gelegt werden.

Im Hinblick auf die bestehenden Richtlinien zur Konsolidierung der internen Anwendungslandschaft bei der Telekom sollte „Herbeiruf“ schnell und kostengünstig migriert werden. Deshalb beschloss man, das neue Programm auf die bereits bei DTTS implementierte Software-Plattform ES-BASE von IBYKUS umzustellen.

Um den Zugriff auf die Anwendung zu erleichtern, sollte eine moderne Web-Oberfläche bereitgestellt werden, die über das Intranet der Telekom erreichbar ist.

### Kurz & Knapp

<b>Unternehmen</b>	Deutsche Telekom Technischer Service GmbH, Bonn Technische Service-Gesellschaft der Deutschen Telekom AG ca. 22.000 Mitarbeiter, <a href="http://www.telekom.de">www.telekom.de</a>
<b>Branche</b>	Telekommunikation
<b>Herausforderung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ablösung einer Altanwendung zur Alarmierung von technischem Personal</li><li>- Erhöhung von Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit</li></ul>
<b>Lösung &amp; Services</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bedarfsanalyse &amp; Konzeptionierung</li><li>- Implementierung &amp; Test der Herbeiruf-Anwendung</li><li>- Unterstützung beim Rollout und Einweisung der Nutzer</li></ul>
<b>Nutzen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Einfacher Zugriff durch Web-Technologie</li><li>- Kosteneffizienz durch Nutzung der bereits implementierten Software-Plattform ES-BASE</li><li>- Einhaltung von Datenschutzrichtlinien</li><li>- Moderne, ergonomische und barrierefreie Benutzeroberfläche</li></ul>



## Verlässliche Alarmierung von technischem Service bei Deutschen Telekom AG

### Software-Anwendung „Herbeiruf“ auf moderne Web-Technologie umgestellt



#### Der Lösungsweg

Die IBYKUS AG implementierte bei DTTS innerhalb eines halben Jahres eine neue „Herbeiruf“-Anwendung, die auf der Oracle-basierten Software-Plattform ES-BASE aufsetzt.

Mit Hilfe der neuen Lösung können DTTS-Mitarbeiter nun per Web-Browser technische Servicekräfte in sogenannten „Herbeiruflisten“ identifizieren und auf einen Blick erkennen, wer für ein bestimmtes Produkt im gewünschten Anschlussbereich zuständig ist und entsprechenden technischen Support leisten kann. An Hand der generierten Kontaktinformationen können die Servicetechniker schnell und zuverlässig verständigt werden. Neben dieser zentralen Funktion enthält „Herbeiruf“ umfangreiche Hilfoptionen und bietet verschiedene Möglichkeiten zum Definieren der in den Listen aufbereiteten Informationen.

*„Durch die konstruktive Zusammenarbeit mit IBYKUS bei der Migration der Altanwendung auf die ES-BASE-Plattform konnten unsere Anforderungen und Visionen binnen kurzer Zeit umgesetzt werden. Mit dem Betrieb auf einer gesicherten Umgebung im Rechenzentrum haben wir nicht nur ein Maximum an Ausfallsicherheit erreicht, sondern bieten den Endanwendern zudem eine moderne und barrierefreie Oberfläche.“*

Dieter Moser,  
Referent Konfiguration & Diagnose,  
DTTS GmbH



#### Das Ergebnis

Die neue Lösung wird von 7.000 Mitarbeitern bei der Telekom genutzt und deckt alle erforderlichen Anwendungsfälle für die Alarmierung technischer Mitarbeiter bei DTTS ab. „Herbeiruf“ ist mittlerweile in Version 1.02 im Einsatz und wird in einem gesicherten Rechenzentrum betrieben.

Dadurch, dass das Programm in die bewährte ES-BASE-Architektur eingebettet ist und vorgefertigte Konfigurationskomponenten enthält, gestaltet sich der Aufwand für die Weiterentwicklung äußerst niedrig. Außerdem konnten Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit des Service-Informationssystems „Herbeiruf“ erheblich gesteigert werden.

IBYKUS AG für Informationstechnologie  
Herman-Hollerith-Str. 1  
99099 Erfurt

Tel. +49 (0) 361 44 10 0  
Fax. +49 (0) 361 44 10 41 0

E-Mail: [info@ibykus.de](mailto:info@ibykus.de)  
Internet: [www.ibykus.de](http://www.ibykus.de)

