

ES-BASE unterstützt Service-Prozesse der Deutschen Telekom AG

Technischer Service mitentscheidend für Kundenzufriedenheit



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

Im hart umkämpften Telekommunikationsmarkt möchte sich die DTAG durch zufriedene Kunden einen Wettbewerbsvorteil sichern. Der Konzern ist hierbei auf einen reibungslosen technischen Service durch DTTS und ein funktionierendes Customer Service Management (CSM) angewiesen. Im Zuge der Harmonisierung von internen Geschäftsprozessen sollten daher viele Software-Anwendungen bei DTTS durch modernere Lösungen ersetzt und auf ein einheitliches Niveau gebracht werden.

Außerdem sollten Mitarbeiter des Kunden in die Lage versetzt werden, die Lösungen selbstständig an veränderte Anforderungen anzupassen.

Als Spezialist in Sachen Software-Entwicklung stellt sich die IBYKUS AG diesen Anforderungen seit mehr als zehn Jahren und entwickelt maßgeschneiderte Anwendungen für den technischen Service der Telekom.



Kurz & Knapp

Unternehmen	Deutsche Telekom Technischer Service GmbH, Bonn Technische Service-Gesellschaft der Deutschen Telekom AG ca. 22.000 Mitarbeiter, www.telekom.de
Branche	Telekommunikation
Herausforderung	<ul style="list-style-type: none">- Ablösung von Altanwendungen- Integration neuer Lösungen in die existierende IT-Anwendungslandschaft- Harmonisierung & Optimierung verschiedener Service-Prozesse- Verbesserung von Datensicherheit und Barrierefreiheit
Lösung & Services	<ul style="list-style-type: none">- Bedarfsanalyse & Konzeptionierung- Implementierung, Test & Rollout von CSM-Anwendungen- Schulung & Support
Nutzen	<ul style="list-style-type: none">- Einheitliche Plattform für verschiedene Service-Prozesse- Schnelle Reaktionsfähigkeit der DTTS auf anstehende Änderungen- Kosteneffizienz



IBYKUS SUCCESS STORY

SUCCESSStory

ES-BASE unterstützt Service-Prozesse der Deutschen Telekom AG



Der Lösungsweg

Grundlage für diese Lösungen ist die Software-Plattform Enterprise Solution Base (ES-BASE) von IBYKUS. Ihr liegt die modellgetriebene und Oracle-basierte Entwicklungstechnologie IBYKUS AP/® zugrunde. Anwendungen, die damit erstellt werden, sind durch Konfiguration leicht anpassbar, was sich insbesondere auf die Ressourcen Zeit und Kosten bei neuen Software-Projekten vorteilhaft auswirkt. Denn eine aufwändige Neuprogrammierung ist hier nicht nötig.

IBYKUS führt im Jahresrhythmus spezielle Entwicklerschulungen für Mitarbeiter von DTTS durch, die sie befähigen, ihre Software-Anwendungen selbstständig anzupassen.

Das Ergebnis

Beim DTTS sind in den letzten Jahren mehr als fünfzehn ES-BASE-Lösungen bereitgestellt worden, die verschiedene Service-Prozesse unterstützen. So werden bis zu zweieinhalb Millionen Tickets jährlich durch die konfigurierten Messaging- und Benachrichtigungssysteme, Service-Informationssysteme und Auftragsbearbeitungssysteme erfasst und bearbeitet.

Die Plattform passt sich durch ihre offene Architektur leicht in die übrige IT-Landschaft der Telekom ein und lässt sich über Schnittstellen an andere Systeme anbinden.

Auf aktuelle Anforderungen und Marktveränderungen kann DTTS aufgrund schnell einsatzfähiger Software-Lösungen von IBYKUS äußerst flexibel reagieren und sich damit Wettbewerbsvorteile sichern.



„Als technischer Dienstleister der DTAG nutzen wir ES-BASE unter anderem für unsere Lösungen im Customer Service Management. Die Plattform ermöglicht uns schnelles und effizientes Arbeiten. Außerdem sind wir damit flexibel und können benötigte Funktionen selbst konfigurieren.“

Klaus Speckenheuer,
Senior-Referent
IT-Wirkbetriebsmanagement,
DTTS GmbH



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
Internet: www.ibykus.de



© 2012 IBYKUS AG für Informationstechnologie