

Bei der T-Com laufen Anfrage, Bestellung, Auftrag, Entstörung und Abrechnung nach einem festgelegten Raster über eine Prozessmanagementsoftware

# Der Kundendienst verpasst sich Standards

**Geschäftsprozesse dynamisch abbilden, indem man sie standardisiert – nach diesem Prinzip hat der Telekom-Bereich T-Com die Reaktionsfähigkeit und Flexibilität des technischen Kundendienstes erhöht.**

Anwendungen wurden im technischen Kundendienst der Telekom jedes Mal neu gebaut – auch bei veränderten Anforderungen an eine bereits bestehende Software. „Änderungen kommen hier aber so schnell und so zahlreich, dass herkömmliche Software hinsichtlich Entwicklungszeit und Freigabemechanismus nicht mehr folgen konnte“, sagt Klaus Speckenheuer, verantwortlich für Workflow-Systeme und Support in diesem Bereich bei T-Com.

Bei Neuerstellung einer Anwendung beziehungsweise bei ihrer Anpassung an veränderte Geschäftsprozesse war die Software oft schon schneller ver-

altet, ehe sie fertig war. Dadurch schnellten Kosten und Entwicklungsressourcen in die Höhe. „Dies bedeutete für uns eine erhebliche Einschränkung in Reaktionsfähigkeit und Flexibilität, die wir nicht länger hinnehmen konnten“, argumentiert Speckenheuer.

## Standardprozesse mit 200 Varianten

Der Kundendienst benötigt somit ein System zur dynamischen Anpassung und Veränderung seiner Geschäftsprozesse. Die Grundidee war dabei, die geforderte Dynamik über standardisierbare Rahmen zu erreichen. Die Analyse ergab, dass sich fünf Prozesse definieren ließen, die in ihrem Grundmuster immer gleich sind: Anfrage, Bestellung, Auftrag, Entstörung und Abrechnung. Sie unterscheiden sich aber durch spezifische Ausprägungen.

Alles Standardisierbare ist heute als Baustein im System vorgefertigt. Innerhalb dieser Standards ist es möglich, die Prozesse zu variieren. Die Prozessdynamik erfolgt durch Online-Änderungen, wodurch Prozessvarianten in einem Bruchteil der bisher benötigten Zeit erreicht werden. Somit können Arbeitsabläufe online angepasst, andere Organisationseinheiten oder externe Auftragnehmer online eingebunden werden. Das System bildet dabei die Kette von der Anfrage über Bestellung, Auftrag, Entstörung bis hin zur Abrechnung durchgängig ab.

Dieses vom Erfurter Softwarehaus Ibykus zusammen mit dem Telekom-Bereich T-Systems entwickelte Programm heißt Projektierungsplattform, kurz Prop. Es basiert auf einer zentralen Oracle-Datenbank. Sachbearbeiter im Innendienst greifen mit Microsoft Windows Clients unter Citrix auf das System zu.



**Prozesse kann er online ändern: Klaus Speckenheuer, verantwortlich für Workflow im technischen Kundendienst von T-Com.** Foto: Ibykus

Außendienstmitarbeitern und externen Auftragnehmern steht dazu ein Web-Frontend zur Verfügung. Darüber hinaus ist eine Monitoring-Komponente angebunden, um nach Informationen der Plattform zu recherchieren und sie auszuwerten. Die Software läuft zentral im Rechenzentrum der Telekom und hat eine Schnittstelle zu

deren Dispositionssystem. Mittlerweile hat der technische Kundendienst von den fünf Standardprozessen rund 200 Varianten definiert. Diese Standardprozesse selbst wurden seit dem Start im Jahr 2001 sieben Mal verändert.

Speckenheuer lobt: „Mit dem Werkzeug haben wir mehrere Vorteile auf einmal errungen:

Zum Beispiel können wir jetzt Änderungen und Neuerungen selbständig durchführen. Dadurch ist der Fachbereich flexibel und IT-unabhängig geworden. Außerdem sparen wir Kosten.“

## Keine doppelte Datenerfassung

Der Gesamtprozess ist bei unmittelbarer Anpassung von neuen oder geänderten Prozessabläufen sofort abbildbar. Mit dem Produkt steht dem technischen Kundendienst eine Datenbank zur Verfügung, die gebündelt in einem System den Gesamtprozess vom Kunden über die Leistungserbringung bis zur Fakturierung und dem Monitoring abbildet. Dadurch entfällt der Mehraufwand durch doppelte Datenerfassung, Service-Einsätze werden transparent und nachvollziehbar.

*Oliver Kaplan,  
Projektleiter, Ibykus/sk*