

>> Deutsche Telekom AG

Workflow-Management-System beschleunigt Auftragsbearbeitung



Kundenprofil

Die Deutsche Telekom AG ist weltweit eines der führenden Dienstleistungsunternehmen der Telekommunikations- und Informationstechnologiebranche. Das Unternehmen vernetzt das Leben seiner fast 200 Millionen Kunden vom Handy bis zum Fernseher. Die Deutsche Telekom ist international ausgerichtet und in rund 50 Ländern vertreten. Mehr als die Hälfte des Konzernumsatzes in Höhe von 62,4 Milliarden Euro erwirtschaftete das Unternehmen im Jahre 2009 außerhalb Deutschlands. Die Zahl der Beschäftigten beträgt rund 247.000 (12/2010).

www.telekom.de

Ausgangslage

Wer Telekommunikation verkauft, muss auch kompetenten Service leisten. Die Deutsche Telekom suchte daher eine Lösung, um einen Mehrwert für Mitarbeiter und Kunden zu erreichen.

Hierzu wurde das Projekt SKS (Service-Kompetenz-Steuerung) initiiert.

Das Projekt enthält die drei Komponenten Computer Telefonie Integration (CTI), Expertensystem (ES) und Workflow-Management-System (WMS).

Realisierung

Die IT-Deutschland der Telekom hat das Workflow-Management-System (WMS) für den technischen Kundendienst bei der T-Systems International als Generalunternehmer beauftragt. T-Systems International hat die Lösung gemeinsam mit MATERNA auf Basis des Remedy Action Request Systems (BMC Software) entwickelt und implementiert.

Über SKS-WMS werden Aufträge, die von der Service-Annahme nicht erledigt werden können, an die nächste Kompetenzstufe zur Fehlereingrenzung geschickt – ohne Wartezeit für den Kunden. Es werden hierbei alle wichtigen Kundeninformationen für den jeweiligen Mitarbeiter der Deutschen Telekom bereitgestellt. SKS-WMS ermöglicht jederzeit den bundesweiten Zugriff auf den Bearbeitungsstatus aller Kundenaufträge. Die Service-Annahme der Deutschen Telekom ist damit stets in der Lage, qualifizierte Auskünfte zu erteilen. Aufträge für einen Außendiensteeinsatz werden an nachgelagerte Systeme zur Disposition gegeben und die Erledigungszeiten werden überwacht.

Vorteile

- Schnelle und zielgerichtete Lenkung von Aufträgen
- Zentrale Ablage für alle Daten und Aufträge der Kunden der Deutschen Telekom
- Alle Kundendaten im Überblick
- Schnelle Weiterleitung an die richtige Abteilung
- Integriertes Expertensystem
- CTI-Integration
- Angeschlossenes Dispositionssystem für den Kundendienst