

>> Deutsche Telekom AG

Workflow-Management-System beschleunigt **Auftragsbearbeitung**



Deutsche Telekom AG

Friedrich-Ebert-Allee 140
53113 Bonn
Tel.: 02 28/1 81-0
www.telekom.de

Kundenprofil

Die Deutsche Telekom AG setzt als eines der weltweit führenden Dienstleistungs-Unternehmen der Telekommunikations- und Informationstechnologie-Branche international Maßstäbe. Der Konzern bietet seinen Kunden die gesamte Palette der Telekommunikations- und IT-Branche aus einer Hand – egal ob Mobilfunk, Festnetztelefonie, Breitbandinternet oder komplexe Informations- und Kommunikationstechnologie-Lösungen (ICT) für Geschäftskunden.

Ausgangslage

Wer Telekommunikation verkauft, muss auch kompetenten Service leisten. T-Com suchte daher eine Lösung, um einen Mehrwert für Mitarbeiter und Kunden zu erreichen.

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

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

Realisierung

Die T-Com hat das Workflow-Management-System (WMS) für den technischen Kundendienst bei der T-Systems Enterprise Services als Generalunternehmer beauftragt. T-Systems Enterprise Services 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 T-Com-Mitarbeiter bereitgestellt. SKS-WMS ermöglicht jederzeit den bundesweiten Zugriff auf den Bearbeitungsstatus aller Kundenaufträge. Die Service-Annahme der T-Com ist damit stets in der Lage, qualifizierte Auskünfte zu erteilen. Aufträge für einen Außendienst-einsatz 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 T-Com-Kunden
- Alle Kundendaten im Überblick
- Schnelle Weiterleitung an die richtige Abteilung
- Integriertes Expertensystem
- CTI-Integration
- Angeschlossenes Dispositionssystem für den Kundendienst