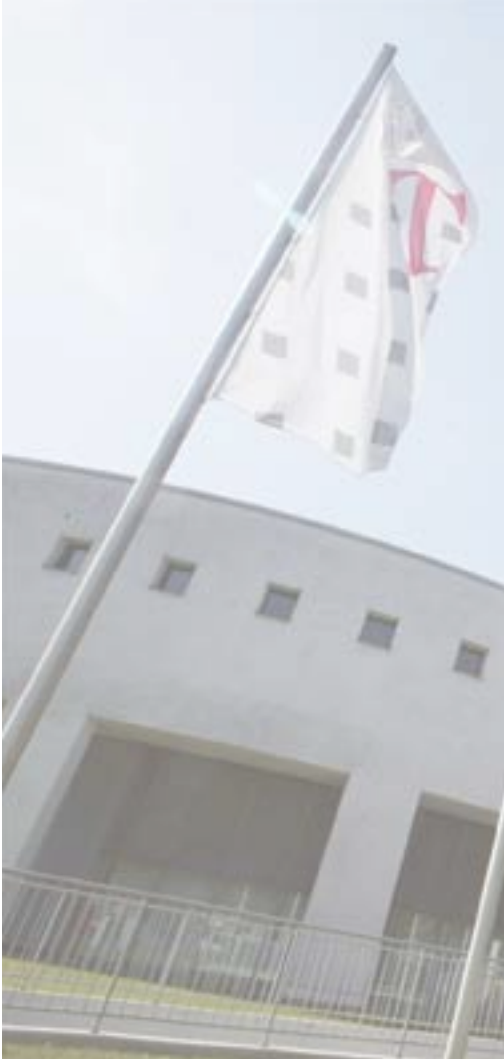


&gt;&gt; Deutsche Telekom AG

## Störungen über das Internet diagnostizieren und melden



### 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](http://www.telekom.de)

## Ausgangslage

Mit der Wirkbetriebsaufnahme des Technischen Kundendienst (TK)-Portals in der Ausbaustufe 2 stellt die Deutsche Telekom ihren Kunden seit Ende Oktober 2006 ein nochmals deutlich verbessertes Internet-Portal bereit. Neben der schon im Juni 2006 eingeführten einfachen Störungserfassung kann nun jeder Kunde der Deutschen Telekom seine Störungen online analysieren, diagnostizieren, beheben oder qualifiziert bei der Deutschen Telekom melden.

## Realisierung

Gemeinsam mit dem Realisierungspartner MATERNA hat die Telekom ein komplexes Portalprojekt umgesetzt, das den Kunden-Service optimiert. Technologische Basis ist eine J2EE-Business-Logik auf IBM Websphere. Um möglichst viele Kundenanliegen möglichst vollständig über den Self Service abzuwickeln, wurden in der Ausbaustufe 2 sieben bestehende Backend-Systeme unter einer einheitlichen Portaloberfläche integriert. Dazu gehört das ebenfalls mit Hilfe von MATERNA realisierte zentrale Workflow-Management-System (WMS) des Technischen Kundendienstes. Die besondere Herausforderung des Projektes lag darin, den in allen Backend-Systemen

notwendigen Versionswechsel stufenweise und auch zeitlich abgestimmt durchzuführen.

Mit der Stufe 2 des Portals für den Technischen Kundendienst steht für Kunden der Deutschen Telekom jetzt ein leistungsfähiges, leicht zu bedienendes System bereit, mit dem sie im Störfall die Situation selbst diagnostizieren können. Bei der Problemlösung hilft ein Lösungs-Assistent. Mittels Self-Service-Funktionen schlägt dieser geeignete Lösungen vor, so dass der Kunde einfache Probleme eigenständig beheben kann. Hilft der Lösungs-Assistent nicht weiter, kann der Kunde über das Portal einen qualifizierten Entstellungsauftrag erteilen. Hat der Kunde im Laufe der Diagnose – gesteuert durch das Expertensystem – technische Messungen angestoßen, fügt das Portal die Ergebnisse automatisch dem Störungsauftrag hinzu und überträgt sie direkt in das Workflow-Management-System des Technischen Kundendienstes. Insgesamt sind diese Aufträge für den Technischen Kundendienst damit bereits vorab weitestgehend qualifiziert.

Den Bearbeitungsfortschritt seines Auftrags kann der Kunde über E-Mail, SMS oder im Statusmonitor des TK-Portals verfolgen, was Nachfragen zum Auftragsstatus

vermeidet. Abhängig vom Auftragsstatus kann der Kunde auch ergänzende Mitteilungen versenden, Terminvereinbarungen ändern oder den gesamten Auftrag stornieren.

Mehrere tausend Kunden nutzen täglich die neuen Möglichkeiten.

## Vorteile

- Web-Self-Services 24 Stunden am Tag verfügbar
- Integration komplexer Backend-Systeme unter einer Oberfläche
- Transparenz für den Kunden über eigene Aufträge
- Entlastung der Service-Mitarbeiter von Routine-Tätigkeiten