

>> T-Mobile / T-Systems

Service Request Management auf den **Punkt** gebracht



Kundenprofil

T-Systems ist die Großkundensparte der Deutschen Telekom. Auf Basis einer weltumspannenden Infrastruktur aus Rechenzentren und Netzen betreibt das Unternehmen Informations- und Kommunikationstechnik (engl. kurz ICT) für multinationale Konzerne und öffentliche Institutionen. Mit Niederlassungen in über 20 Ländern und globaler Lieferfähigkeit betreut T-Systems Unternehmen aus allen Branchen – von der Automobilindustrie über Telekommunikation, den Finanzsektor, Handel, Dienstleistungen, Medien, Energie und Fertigungsindustrie bis zur öffentlichen Verwaltung und dem Gesundheitswesen. Rund 47.600 Mitarbeiter weltweit setzen sich mit ihrer Branchenkompetenz und ihrem ICT-Know-how für höchste Servicequalität ein. Im Geschäftsjahr 2010 erzielte die Großkundensparte einen Umsatz von rund 9,1 Milliarden Euro.

www.t-systems.de

Ausgangslage

Schlankere und ITIL®-konforme Prozesse, Kosten sparen und ein verbessertes Reporting: Diese drei Anforderungen waren bei T-Mobile der Auslöser, eine Lösung einzuführen, um Bestellungen und damit verbundene Genehmigungs-Workflows über ein Web-Portal abzubilden.

Die Mitarbeiter der T-Mobile nutzen das Web-basierte Beschaffungs-Portal „MyTSI“ der T-Systems, um Dienstleistungen rund um ihren PC in Anspruch zu nehmen. Das Portal sollte an ein komplettes Service Request Management angebunden werden. So werden alle Prozesse vom Eingang eines Auftrags bis zu seiner Erledigung einschließlich der Abbildung aller IT-Assets in einer Configuration Management Database berücksichtigt.

Realisierung

Das Portal „MyTSI“ enthält einen Online-Warenkorb mit ca. 400 Produkten. Dazu gehören Hard- und Software-Komponenten, aber auch Dienstleistungen rund um den PC-Arbeitsplatz, die T-Systems als Outsourcing-Partner anbietet.

Das dahinterliegende Service-Request-Management-System wickelt alle Aufträge vollständig elektronisch ab und enthält eine ausgeklügelte Lagerlogistik. Die Lösung basiert auf dem Remedy Action Request System (BMC Software) und wurde gemeinsam zwischen T-Systems und MATERNA entwickelt. Neben den Lagern der T-Systems sind auch die Hard- und Software-Lieferanten angebunden.

Anwender kennen jederzeit ihren genauen Auftrags- und Asset-Bestand. Auch das Portal „MyTSI“ hat MATERNA entwickelt und an die Anforderungen von T-Mobile angepasst.

Vorteile

- Abbildung des kompletten Service Request Managements
- Integration von Auftrags- und Bereitstellungs-Management
- Schnelle, unkomplizierte und komplett elektronische Abwicklung aller eingehenden Aufträge
- Komfortable Auftragsverfolgung mit Auftragshistorie
- Voll konfigurierbarer Artikelkatalog
- Integrierte Lagerverwaltung führt zu verbesserter Logistik und Transparenz über Asset-Bestand
- Einbindung von Qualitätssicherung, Controlling, Rechnungserstellung und Buchhaltung
- Reporting-Funktionen für maximale Kontrolle