

PROJEKT

- Projektdauer = 12 Monate
- Projektaufwand = ca. 800 PT

FIRMA

- T-Mobile Austria (www.t-mobile.at)
- Ca. 1.700 Mitarbeiter
- Jahresumsatz ca. 1,2 Mrd. Euro
- 2,3 Millionen Teilnehmer

BRANCHE

- Telekommunikation

HERAUSFORDERUNG

- Komplexe, manuelle und dadurch fehleranfällige Prozesse
- Mehrere IT Applikationen involviert
- Hohe Benutzerqualifikation erforderlich

LOSUNG

- Analyse des Prozessablaufe
- Formulierung der Anforderungen zur Automatisierung der Prozesse
- Definition der technischen Lösung: vollständige Integration der betroffenen Prozesse ins CRM- und EAI-Konzept
- Projektmanagement während der gesamten Laufzeit

NUTZEN

- Keine bzw. geringe Fehleranfälligkeit
- Raschere Abwicklung der Service Anliegen für die Endkunden
- Reduktion des Kunden Service Aufwandes

Automatisierung von Kunden Service Prozessen mit Einbindung in die integrierte CRM Landschaft

T-Mobile Austria GmbH



T-Mobile Austria hat mit seinen innovativen Produkten und Services wesentlich zur Entwicklung der Mobilfunkkommunikation in Österreich beigetragen und gestaltet auch die Zukunft der mobilen Kommunikation als **Impulsgeber mit internationalem Background** wesentlich mit.

Die Mobilfunkkommunikation gehört zu den **dynamischsten und innovativsten** Wirtschaftsbranchen weltweit. Sie unterliegt ständigen Weiterentwicklungen und Veränderungen, die eine **laufende Optimierung und Anpassung** der unterstützenden IT Systeme erforderlich machen.

Ausgangssituation

Von den Mitarbeitern des T-Mobile Kunden Service werden an den verschiedenen Touch Points (Call Center, schriftliches Service und Shops) **taglich tausende Kundenanliegen** entgegengenommen und abgewickelt. Mittels der zugehörigen Service Prozesse werden beispielsweise Beauskunnftungen und Änderungen an Produkten bzw. Diensten, die den Kunden von T-Mobile zur Verfügung gestellt werden, abgewickelt.

Viele dieser Service **Prozesse erfordern von den Mitarbeitern umfassendes Wissen** über Geschäftsregeln von T-Mobile und die Abhängigkeiten zwischen Diensten. Oft sind darüber hinaus **mehrere IT-Systeme** involviert, die über **verschiedene Applikationen** bedient werden.

Die zahlreichen **manuellen Schritte**, die zur Umsetzung einiger Service Prozesse erforderlich sind, sowie die mannigfaltigen Ausnahmefälle, bieten Potenzial für **Fehlerquellen** und erfordern **aufwändige Nachbearbeitungen**.

Projektziele

Im Projekt sollen ausgewählte, **kritische Service Prozesse automatisiert** werden. Im Zuge der Automatisierung sind die vorhandenen Abläufe an den verschiedenen Touch Points zu **beleuchten und zu optimieren**.

In nächsten Schritt sind die **Anforderungen an die IT-Systemunterstützung** und die **Integration** der Prozesse in die bereits für Teilbereiche existierende integrierte **CRM Lösung** zu erarbeiten.

Anschließend soll die **technische Lösung** definiert und abgestimmt werden. Sie ist entsprechend den Rahmenbedingungen des Unternehmens in die IT Landschaft einzufügen und muss die vorliegenden CRM und EAI Konzepte berücksichtigen.

Begleitend dazu soll **profundes Projektmanagement** während der gesamten Projektlaufzeit den Projekterfolg und die wirtschaftliche Durchführung sicher stellen.

UBER PLATINUS

platinus CONSULTING GMBH ist ein Team erfahrener Wirtschaftsingenieure für Management- und Technologieberatung.

Wir schaffen Wertsteigerung für unsere Kunden, in dem wir Management- und Technologiefragen im komplexen Spannungsfeld zwischen Betriebswirtschaft und Informationstechnologie schneller, besser und verlässlicher lösen.

Wir übernehmen dabei Verantwortung von der Planung bis hin zur Realisierung.

Zu unseren Kernkompetenzen gehören:

- Geschäftsmodellierung
- Prozessmanagement
- Wertmanagement
- Applikations- und Software-Engineering
- Projektmanagement.

Unser Team unterstützt durch Professionalität, Ganzheitlichkeit, Teamgeist, Geschwindigkeit, Flexibilität & Effizienz.

Unsere Kunden sind IT-getriebene Organisationen im deutschsprachigen Raum. Wir unterstützen Großunternehmen und bedeutende mittelständische Firmen.

platinus schafft messbare, nachhaltige Erfolge. Wir streben mit unseren Kunden eine überdurchschnittliche Ertragskraft, Innovationen und Wachstum an.

platinus
CONSULTING GMBH

karnthnerstr. 13-15/5.Stock
1010 vienna • austria

www.platinus.com
info@platinus.com

Beratungsleistungen und Vorgehen

Das Projekt wurde von **platinus** in drei Teilbereichen unterstützt:

1. Business Analyse / Prozessmanagement

Die **Analyse und Definition der Anforderungen** wurde durch Hr. Reinhard Rohrer in der Rolle eines **Business Analysten** unterstützt.

In enger Zusammenarbeit mit den Projektmitarbeitern aus dem Fachbereich wurden in **Workshops** die Abläufe analysiert, die Anforderungen an die Systemunterstützung ausgearbeitet und anschließend dokumentiert.

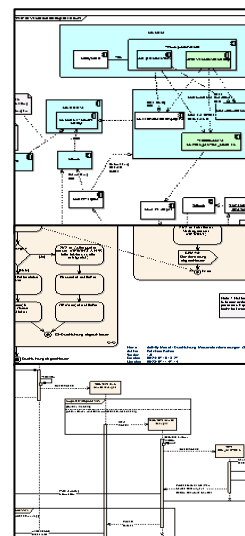
Die entwickelten Anforderungen wurden u.a. in Form von **Use Cases** beschrieben, in einem **Lastenheft** zusammengefasst und mit allen relevanten Fachabteilungen **abgestimmt**.



2. Solution Design / Application Engineering

Die **Definition der technischen Lösung** wurde hauptverantwortlich durch Hr. Reinhard Rohrer in den Rollen des **System Architekten** und des **Application Engineers** durchgeführt.

Auf Basis der vorhandenen Systemlandschaft und in Abstimmung mit den architektonischen Erwartungen (**SOA etc.**) des Kunden wurde eine **Systemlösung** beschrieben und u.a. mit **UML**-Diagrammen dokumentiert. Die Lösung integriert die ausgewählten Prozesse in die **CRM**-Plattform mittels einer Workflow Engine und bindet alle betroffenen Zielsysteme (u.a. Wirknetz, **Billing**, Reporting/**DWH**) über einen **Enterprise Service Bus** an.



3. Begleitendes Projektmanagement.

Das IT Projektmanagement für das Umsetzungsprojekt wurde von Hr. Andreas Christalon als **externer Projektleiter** abgewickelt.

Das Projektmanagement wurde nach dem Framework von **platinus** – das auch die Methodik von **PMI** berücksichtigt – und den Vorgaben des Kunden abgewickelt. Es gewährleistet eine **effiziente** Projektumsetzung und maximiert den **Projekterfolg** durch professionelle **Planung, Steuerung und Kontrolle**. Die Risiken werden durch aktives Management minimiert. Regelmäßiges **Reporting** und rechtzeitige Eskalation halten den Auftraggeber auf aktuellem Stand.

Ergebnisse

1. Die Abläufe der ausgewählten Prozesse an den verschiedenen Touch Points konnten durch die eingehende Analyse vereinheitlicht werden.
2. Durch die systemtechnische Unterstützung und die integrierten Prozessprüfungen kann eine gleichbleibend hohe Service Qualität sichergestellt werden.
3. Durch die wesentliche Vereinfachung und das angenehme Interface wurde von Beginn an eine hohe Akzeptanz durch die Benutzer erzielt.
4. Der Schulungsaufwand für Service Mitarbeiter konnte durch die Vereinfachung des Prozesses und die Systemunterstützung signifikant reduziert werden.