

# Auftragssteuerung flexibel managen

Die neue IT-Plattform FlexProd ist das zentrale Steuerungssystem der Deutschen Telekom für die Bereitstellung von Entertainprodukten von T-Home. Mitarbeiter der Konzerntochter Vivento Customer Services (VCS) unterstützen beim Betrieb des Service Desk.

*vivento*  
customer services

## Die Aufgabe

Der Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt ist herausfordernd. Viele Mitbewerber versuchen seit der Liberalisierung der Märkte, dem Marktführer Deutsche Telekom Kunden abzuwerben. Umso wichtiger, dass die Produkte fehlerfrei rund um die Uhr funktionieren.

Ausfälle kann sich das Unternehmen nicht leisten. Und die Kundenzufriedenheit fängt bei der Bereitstellung an. Das Produkt Entertain Comfort auf Basis von VDSL beispielsweise bietet zum günstigen Preis-Leistungsverhältnis die gängigen und auf Wunsch auch spezielle TV-Sender, zahlreiche Filme und Serien auf Abruf und Fernseh-Highlights im TV-Archiv inklusive einer Doppelflatrate für Telefonie und Internet. Dass die Kunden nach der Bestellung zuhause gemütlich fernsehen, surfen und telefonieren können, dafür sorgen im Hintergrund IT-Mitarbeiter von Vivento Customer Services (VCS) und vom Zentrum Informationstechnik (Z IT).

## Neue Plattform: Flexible Produktion (FlexProd)

Im August 2006 hat die Deutsche Telekom mit der flexiblen Produktionsumgebung FlexProd begonnen, ihre Systemlandschaft umfassend zu modernisieren. FlexProd ist bei der Deutschen Telekom das zentrale Steuerungsinstrument für die Bereitstellung neuer Produkte der T-Home-Familie. Das aktuelle System vereinigt in sich bisher getrennte Funktionen auf einer Plattform. Darunter die



Dieter Habersetzer, Leiter im Zentrum Informationstechnik der T-Home und Incident-verantwortlich für FlexProd.



Frank Wagner, Projektleiter bei der Vivento Customer Services.



Markus Fischer, Teamleiter für den Betrieb des Service Desk bei der VCS in Regensburg.

Prüfung der Verfügbarkeit, die Reservierung und Bestellung eines Anschlusses sowie die Terminplanung für Service-Techniker zum Buchen von VDSL-Aufträgen. Es integriert zwölf der bereits bestehenden Systeme und ermöglicht es der Deutschen Telekom, auf drohende Störungen so frühzeitig zu reagieren, dass die Kunden davon nichts bemerken.

Ermöglicht wird dies durch moderne IT-Standards, mit denen Leistungen auch anderen Anwendungen zur Verfügung gestellt werden können. Die Einführung dieser Plattform soll auch zukünftige Erweiterungen erleichtern.

Eine Produktionsplattform im Next-Generation-Umfeld muss vieles gleichzeitig können. Dabei werden leitungsvermittelnde Telekommunikationsnetze durch eine auf dem Internetprotokoll beruhende paketvermittelte Netzinfrastruktur abgelöst. So unterschiedliche Aspekte wie Technik, Verträge und Service-Vereinbarungen (Service Level Agreements), Anlagen, Maschinen und Geräte und natürlich auch die Mitarbeiter müssen durch komplexe Unternehmensprozesse just in time aufeinander abgestimmt werden. Denn die Geschwindigkeit bei der Einführung neuer Produkte, die Time-to-Market, ist heute entscheidend, um im Vergleich zum Mitbewerber die Nase vorn zu haben. Dabei geht es stets darum, neue Produkte und Technologien in kürzester Zeit, aber mit möglichst geringem IT-Aufwand einzuführen.

Gleichzeitig stellt FlexProd für die Deutsche Telekom aber auch ein ganz neues Arbeitsmodell dar. „Wir sind dem Fehler einen Schritt voraus“, erklärt Dieter Habersetzer, Leiter im Zentrum Informationstechnik der T-Home und Incident-verantwortlich für FlexProd.

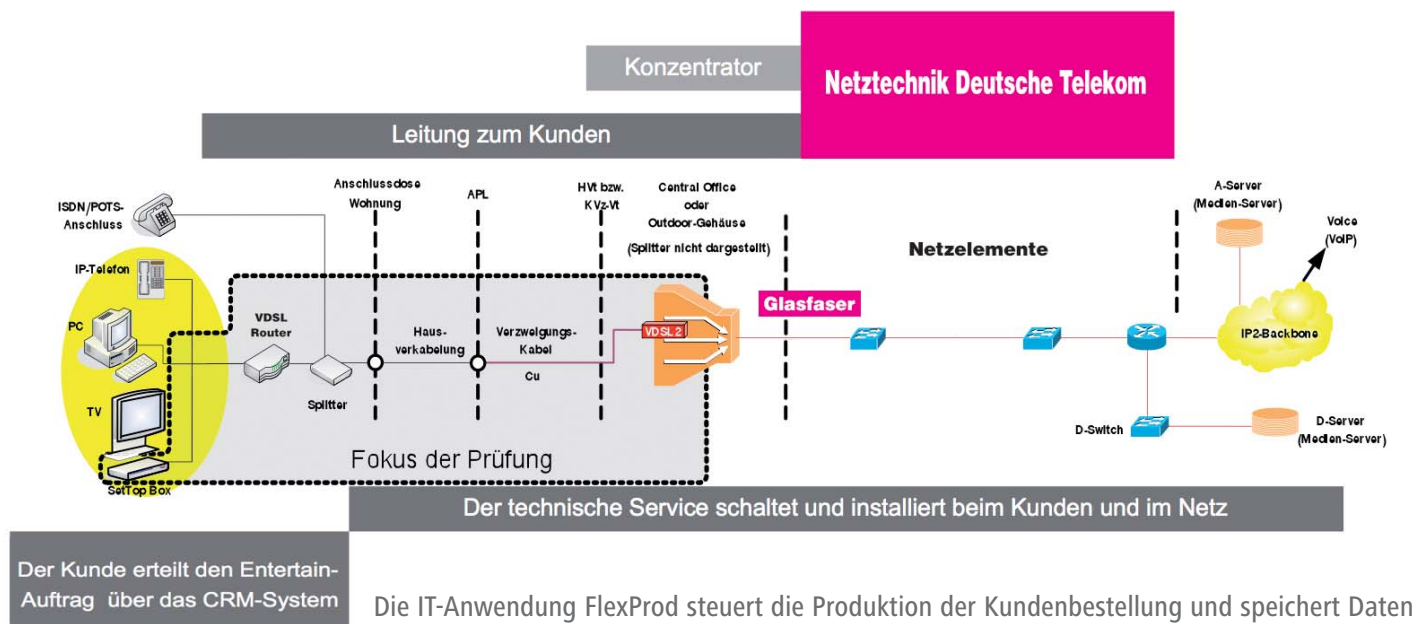
## Projekt: VCS Service Desk Incident Management für FlexProd

Damit der Kunde immer überzeugende Leistungen erhält, sorgen verschiedene Fachabteilungen im Hintergrund dafür, dass es beim sehr komplexen Bereitstellungsprozess gar nicht erst zu Störungen kommt. Vivento Customer Services unterstützt die Deutsche Telekom beim Betrieb des FlexProd Service Desk. Das Zentrum Informationstechnik (Z IT) der Deutschen Telekom hat die VCS mit der Bearbeitung und Behebung von einem großen Anteil der Störungen, fachlich „Incidents“ (Vorfälle) genannt, beauftragt. „In der Prozesskette sind wir vor der Bereitstellung des Produkts beim Kunden eingesetzt, das heißt wir

## Das Incidentmanagement mit IT Service Desk sorgt für den reibungslosen IT-Betrieb

■ Das oberste Ziel des Incident Management ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des IT-Service bei minimaler Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs.

■ Hier unterstützt die VCS das Z IT bei der Störungsannahme und bei der Störungsbeseitigung in der IT-Anwendung FlexProd.



beseitigen Fehler, die eine Bereitstellung des Produkts verhindern“, erläutert Markus Fischer, Teamleiter für den Betrieb des Service Desk bei der VCS in Regensburg. „Wir analysieren die Symptome des Problems, suchen im First Level Support mit schon bekannten provisorischen Korrekturen, so genannten Workarounds, nach einer Lösung oder leiten die Anfrage an den Second Level Support weiter.“

Der Service Desk arbeitet dabei eng mit dem Bereich T-Home, Technik zusammen. Die Netzspezialisten bauen seit 2006 das neue VDSL-Netz auf und müssen eine Vielzahl von Dokumentationen der aufgebauten Netz-

elemente vornehmen. Kommt es hier zu Dateninkonsistenzen behindert dies die Bereitstellung über die FlexProd. Rund 20 Prozent aller Störungsmeldungen werden über das Telefon entgegengenommen und nach Möglichkeit sofort gelöst. Die anderen 80 Prozent werden elektronisch über das Ticket-System „Nimbus“, das IT-System „Support Guide“ oder per E-Mail erfasst. Genau hier beginnt die Arbeit der IT-Spezialisten von Technik, Z IT und VCS. „Wir sind in der Mitte des Netzes und können alle Systeme bedienen“, sagt Frank Wagner, Projektleiter bei der VCS, „etwa bei Datenbankinkonsistenzen oder zur Nacharbeitung nach Schnittstellenausfällen.“

## Erfolgsgeschichte

Mit dem Bereich Service Desk Incident Management hat sich die im Januar 2004 als Tochter der Deutschen Telekom gestartete Vivento Customer Services GmbH (VCS) ein Betätigungsfeld erschlossen, das demnächst auch außerhalb des Telekom-Konzerns angeboten werden soll. Bereits heute führt sie an rund 20 Standorten knapp 100 ganz unterschiedliche Serviceprojekte wie Callcenter-Dienstleistung und Dokumentendigitalisierung mit bis zu 500 Mitarbeitern an jedem der Standorte durch.

Anfang Juli 2008 begann die Einarbeitung der VCS-Mitarbeiter. Sie waren häufig im Deutsche-Telekom-Konzern als Nachrichten- und Fernmeldetechniker tätig; durch die Umstellung der Netze auf IP-Technologie veränderte sich ihr Arbeitsbereich. Nun haben sie die Möglichkeit, sich in der VCS neu zu qualifizieren und ihr Wissen an anderer Stelle des Konzerns einzusetzen. Dazu kommen Kommunikationselektroniker und IT-Systemelektroniker. Ihre gemeinsamen Voraussetzungen: großes technisches und telekommunikationsspezifisches Wissen verbunden mit hohem Engagement.

„In diesem Projekt haben unsere Systemanwender eine ideale Herausforderung gefunden, um sich mit einer Schlüsseltechnologie zu beschäftigen. Bei der Analyse und der Behebung von Störungen nutzen sie ihre Entscheidungs- und Handlungsspielräume und beweisen so ein Höchstmaß an technischer Kompetenz. Alle sind hoch motiviert und in der Lage, die Möglichkeiten der komplexen Software-Unterstützung zu nutzen, um den Kunden unseres Auftraggebers den größtmöglichen Genuss mit den Entertain-Produkten von T-Home zu ermöglichen“, sagt Wagner.

Die Zusammenarbeit im Service Desk ist eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten. „Für den Service Desk der Entertain-Produkte von T-Home hatten wir nur begrenzte Ressourcen zur Verfügung. Deshalb bin ich sehr erfreut, mit der VCS einen hoch kompetenten Servicepartner gefunden zu haben“, sagt Dieter Habersetzer, Leiter im Zentrum Informationstechnik der Deutschen Telekom. Und auch Projektleiter Wagner stellt fest: „Die Störungsannahme am FlexProd-Service-Desk ist für alle eine Erfolgsgeschichte.“ Und sie geht weiter: Zehn neue Mitarbeiter werden demnächst auf VCS-Seite zum Service-Desk-Team dazustoßen.

Denn die Telekom steht nicht still. Veränderung und Innovation sind Alltag. Habersetzer kündigt an: „Demnächst wird das Customer-Relationship-Management-System der Deutschen Telekom innovativ verändert und verbessert. Bald werden alle Double-Play-Anschlüsse, also Telefonie plus Internet, über die neue telekomweite IT-Plattform FlexProd bereitgestellt werden.“

*Das Zentrum Informationstechnik (Z IT) verantwortet als Business Partner das IT-Geschäft und die Prozesse des Geschäftsfeldes T-Home Sales & Services.*

*Die Vivento Customer Services (VCS) ist im Leistungsverbund von Customer und Digital Services einer der führenden Full-Service-Dienstleister im deutschen Markt für Kunden in- und außerhalb des Konzerns Deutsche Telekom.*  
www.vivento-cs.de