

Mit den richtigen Partnern zum Erfolg

Einführung eines zentralen Informationssystems

bei der

Deutschen Telekom AG



Der Kunde

Die Deutsche Telekom AG ist eines der weltweit führenden Unternehmen der Telekommunikationsbranche. Mit ihren vier Konzern-Divisionen - T-Mobile, T-Online, T-Systems und TCom - bietet die Telekom ihren Kunden das gesamte Spektrum der modernen Telekommunikations-Dienstleistungen aus einer Hand.



Ausgangssituation

Die Dienstleistungen der Personal-Management-Abteilungen wurden mit Hilfe unterschiedlicher Formulare ausgeführt, die der Kunde **mehrfach** und **teilweise redundant** ausfüllen musste. **Auswertungen** und Kennzahlengewinnung für eine Kostenkontrolle und -transparenz waren **nicht möglich**. Auch eine übergeordnete Verfolgung des Auftragsstatus durch den Kunden war nicht möglich. Die **Abrechnung** der erbrachten Leistungen gestaltete sich **schwierig**.

Die Lösung

Aus dieser Situation heraus wurde die **Gobas MIS GmbH** beauftragt, eine **integrierte Lösung** zur Verwendung innerhalb der internen Services zu entwickeln. Die **Zusammenarbeit** mit der Gobas MIS GmbH hatte sich bereits bei der Entwicklung eines TK-Ressourcen-Verwaltungstools und eines Unternehmens-Telefonbuchs **bewährt**.

In den Jahren 2000 und 2001 fand die Entwicklung der **Kernkomponenten** des Systems statt:

- Das **webbasierte Portal** zur Annahme von Kundenaufträgen
- Die **Leistungspräsentation** in Form von Katalogen
- Das **Auftragsmanagementmodul** mit Disposition und Auftragspool
- Die **Berechtigungsverwaltung** für alle User
- Das **Monitoringmodul zur** Terminüberwachung
- Das **Statistik-Modul** zur Erfolgskontrolle
- Die **Ab- und Verrechnung** mit Schnittstellen zur Kostenstellen-Prüfung und zum Export ins SAP.

Ständig kommen **neue Bereiche** der internen Dienstleister der Deutschen Telekom dazu. Außerdem werden die Funktionalitäten der Software **kontinuierlich erweitert**, den Bedürfnissen der Anwender **angepasst** und **verbessert**. Hinzugekommen sind die folgenden Funktionalitäten:

- Ressourcenmanagement
- Formulareditor
- RTF-Export
- Workflow-Verwaltung
- Datenbank-Überwachung sowie Im- und Export in bestehende Datenstrukturen

Die Erfahrungen

Die Umsetzung des Projekts erfolgt durch eine **Projektgruppe mit Kernbesetzung** und mit Ergänzung durch Mitglieder der involvierten Fachabteilungen.

Durch den **dynamischen Aufbau** passt sich das System jeder Organisations-, Kosten- und Leistungsstruktur problemlos an. So ist es möglich, mit einem System die **Bedürfnisse vieler unterschiedlicher Bereiche** abzudecken.

Die Einführung des Systems erfolgte nicht auf einen Schlag, sondern **Schritt für Schritt** begleitet durch gründliche Anwenderschulungen. Dabei stand das Projektteam ständig für Probleme und Fragen **zur Verfügung**. **Verbesserungsvorschläge** können über einen Menüpunkt des Systems jederzeit eingebracht werden.

Durch die Verwendung eines integrierten zentralen Informationssystems bei der Bearbeitung der internen Services ergaben sich **folgende Vorteile**:

- In den Bereichen, die das System verwenden, herrscht **Kostentransparenz und -kontrolle**
- Alle benötigten Daten sind stets **aktuell**
- Die erbrachten Leistungen können nach dem Verursacherprinzip **eindeutig zugeordnet** werden
- Es existiert nur noch ein einziges System mit **zentralem Berechtigungssystem** und **einheitlicher Oberfläche**, nicht mehr viele unterschiedliche Insellösungen
- Die internen Aufträge können in ihrem **Status** verfolgt werden
- Es können **Auswertungen** auch über Abteilungs- und Standortgrenzen hinweg gefahren werden
- Alle Daten werden **einmalig ins System** übernommen und können dann jederzeit aus jeder Maske wieder abgerufen werden

Kontakt

Wenn wir Sie **neugierig** gemacht haben und auch Sie an einer „Erfolgsstory“ teilhaben möchten, dann wenden Sie sich an uns:

Gobas MIS GmbH
GF: Lutz Bodes und Katja Will
Heinrich-Büssing-Ring 41c
38102 Braunschweig

Fon: 0531-707 429 70
Fax: 0531-707 429 71
Mail: Katja.Will@gobas-mis.de
www.gobas-mis.de