

Dokumente auf allen Kanälen managen

Die Telekom Austria setzt bei Service und Kunden-Management auf Individualität: Kunden können selbst bestimmen, auf welchem Weg sie mit dem Unternehmen in Kontakt treten und wie der TK-Provider ihnen seine Informationen serviert. Die Flut von Dokumenten wird dabei von einer Lösung von Devoteam Danet gemanagt – ganz gleich über welche Kanäle sie in den unterschiedlichsten Formaten verschickt werden.

"Wir brauchen Systeme, mit denen sich die Kommunikation mit dem Kunden effizient gestalten lässt. Unser Ziel ist eine perfekte Kundenkommunikation", sagt Helmut Leopold, Leiter Plattform- und Technologie-Management bei der Telekom Austria (TA). Das Geschäft von Österreichs größtem Telekommunikationsanbieter ist gekennzeichnet durch eine hohe Dynamik: Festnetzdienste, DSL-Angebote, Internetprodukte, hochwertige Handyservices, Internet auf dem mobilen Endgerät und digitale TV-Angebote. Fast im Wochenrhythmus kommen neue Offerten und Aktionen hinzu.

Mit der steigenden Zahl der Angebote wachsen die Zahl der Kunden und die Möglichkeiten, mit ihnen in Kontakt zu treten. "Das Multi-Kanal-Management hat für uns höchste Priorität. Wir legen sehr viel Wert darauf, unsere Kunden individuell und zielgruppengerecht zu bedienen", ergänzt Leopold.

Unterschiedliche Quellen verknüpfen

Dazu gehören für die Österreicher insbesondere hochwertige "Kommunikationseinheiten" – Dokumente, die an die über vier Millionen Kunden regelmäßig versendet werden: monatliche Rechnungen, Einzelverbindungs-nachweise, Willkommensbriefe, Mahnungen, Marketingaktionen und Kundeninformationen sind nur ein Teil dieser Vielfalt. Je nach der Art von Information und Kunde variieren das Layout und der Inhalt. Und nicht nur die Qualität und das Erscheinungsbild sollen stimmen: "Das Erscheinungsbild der Dokumente soll wirtschaftlich sein", so IT-Manager Leopold.

Die Daten, aus denen die Benachrichtigungen erstellt werden, stammen aus unterschiedlichen Quellen: Neben dem Customer Care und dem Billing-System sind beispielsweise SAP-Anwendungen für das Service-Management-System und zusätzliche Datenbanken

angebunden. Im Sinne des Multi-Kanal-Managements können die Kunden wählen, ob sie per E-Mail, Fax, Call-Center-Agent oder SMS informiert werden wollen.



*Helmut Leopold
Leiter Plattform- und Technologie-
Management bei der Telekom Austria (TA)*

Die Telekom Austria stellte Devoteam Danet die Aufgabe, für diese Systemlandschaft eine zentrale, einfach zu administrierende und erweiterbare Lösung für die Dokumentengenerierung zu implementieren. 2004 fiel der Startschuss. Eine Anforderung war es, eine Softwareplattform nur einmal zu installieren und dann den Anwendern eine flexible Dokumentengestaltung zu ermöglichen. "Ein Nicht-Techniker muss das können", so die Vorgabe.

Zunächst wurde Devoteam Danet's „DSS“ für die Generierung von Rechnungen eingesetzt. 2005 erfolgte die Erweiterung auf weitere Quell- und Zielsysteme. "Aufgrund seines modularen Aufbaus ist DSS flexibel einsetzbar und auch für künftige Erweiterungen gerüstet", zeigt sich Telekom Austria-Manager Leopold zufrieden. "Das System, mit dem heute über 100 Mitarbeiter arbeiten, basiert auf einem zentralen Messaging Bus. Es ist modular aufgebaut und lässt sich leicht um weitere Funktionen und Quellsysteme erweitern", wie Andreas Reichenberger, DSS-Spezialist bei Devoteam Danet, erklärt. Zudem kann das System mit den Anforderungen des Unternehmens wachsen, steigende Volumina verkraften und den dynamischen Veränderungen folgen.

Die Spezialisten von Devoteam Danet haben das Basissystem entsprechend den Kundenwünschen angepasst und alle nötigen prozessunterstützenden Systeme der Telekom Austria via Schnittstellen angeschlossen. Zudem hat Devoteam Danet die Weiterentwicklung des MessageBroker-Frontend, der Benutzeroberfläche für

Multi-Channel Communication

Call Center Agents, übernommen. Die Dokumente werden heute automatisch archiviert und sind revisions-sicher. Mittels Regeln kann die Verteilung auf Papier, E-Mail, Internet, Archiv, Fax oder SMS gesteuert werden. So werden die Telekom-Mitarbeiter auch mit häufigen Änderungen von Kundenprioritäten leicht fertig.



Benutzeroberfläche für das Call Center von Devoteam Danet

Neben der verbesserten Kommunikation mit Kunden verbesserte sich der Service: So erhalten die Kunden über E-Mail oder SMS Hinweise, wann Servicetechniker eintreffen und nach Abschluss der Arbeiten den am PDA des Technikers bestätigten Lieferschein auf Wunsch per E-Mail oder Fax zugestellt. Nach rund sechs Monaten produktivem Einsatz ist IT-Leiter Leopold zufrieden. Die Kosten für das Operating seien deutlich gesunken und die Papierflut wurde eingedämmt. Derzeit werden monatlich über eine Million Kundenschriften abgewickelt, davon der Großteil per E-Mail.

Über Devoteam

Devoteam ist ein führendes Consulting- und IT-Unternehmen in Europa und wurde 1995 gegründet. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Levallois-Perret (Paris). Die Verbindung von Beratungsdienstleistungen und technischen Lösungen ermöglicht es Devoteam, seine Kunden mit unabhängiger Beratung und effektiven Lösungen zu unterstützen. Das Unternehmen beschäftigt in 23 Ländern über 4.500 Mitarbeiter. 2008 erwirtschaftete Devoteam einen Umsatz von 460 Millionen Euro. Seit Januar 2009 gehört Devoteam Danet zur Devoteam Gruppe. Das Leistungsangebot umfasst Business- und IT-Consulting, IT-Solutions und IT-Services – vor allem in den Branchen Automotive, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation & Medien und Transport & Logistik. Devoteam Danet beschäftigt rund 390 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2008 erwirtschaftete das Unternehmen in Deutschland einen Umsatz von 42,5 Millionen Euro.

"Wir haben uns mit Devoteam Danet DSS für eine führende Technologie entschieden und dank ihrer Expertise haben die Berater das Projekt professionell umgesetzt. Das System ist ein wichtiger Beitrag zum Umbau unserer IT-Landschaft."

Zentrale Dokumenten- Drehscheibe

Das Herzstück der Anwendung bei der Telekom Austria ist ein "MessageBroker", entwickelt auf Basis des Devoteam Danet-Produktes "DSS". Er fungiert als zentrale Applikation, die Kundenschriften definiert, verwaltet, generiert, versendet und archiviert.

Über das Layout hinaus hat ein Schreiben zusätzliche Attribute:

- einen vordefinierten inhaltlichen Aufbau aus vorgefertigten Textbausteinen, Tabellen und Bildern,
- Parameter wie Kunden- und Rechnungsdaten, die von den Kundenmanagement- und Billing-Systemen bereitgestellt gestellt und im Schreiben verwendet werden können,
- Zugriffsberechtigungen. Welche Dokumente darf der Mitarbeiter versenden, welche Textbausteine und Bilder können darin vorkommen,
- erlaubte Versandmedien.

Über eine definierte Schnittstelle lässt sich das Gros der regelmäßigen Kundenschriften automatisch versenden. Verschiedene Ausgabeformate, wie PS, PDF, HTML, PCL und AFP werden über einen Formatierer erstellt. Zusätzlich lassen sich die Verbrauchsdaten in XML und CSV umwandeln, um sie später analysieren zu können.

Der Nutzen der neuen Lösung:

- Hochwertige Dokumente, wie sie der Kunde erwartet,
- geringer Operating-Aufwand,
- Papierflut eingedämmt,
- Service-Qualität verbessert,
- textbausteinbasiert, kann vom Endbenutzer verwaltet werden,
- Parametersteuerung, flexible Gestaltung, abhängig vom Kundensegment,
- flexible Dokumentengenerierung von SMS bis hin zu komplexen Rechnungen.