



Anwenderbericht



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

**„The world is mobile“:
T-Systems TC International
optimiert SLA-Management
für mehr Kundenservice mit
Apptio und amasol AG**



Projektüberblick

Unternehmen:

T-Systems International GmbH, TC International

Einsatzgebiet:

SLA-Management, SLA-Reporting und
Provider-Steuerung für multinationale
Mobilfunkverträge

Herausforderung:

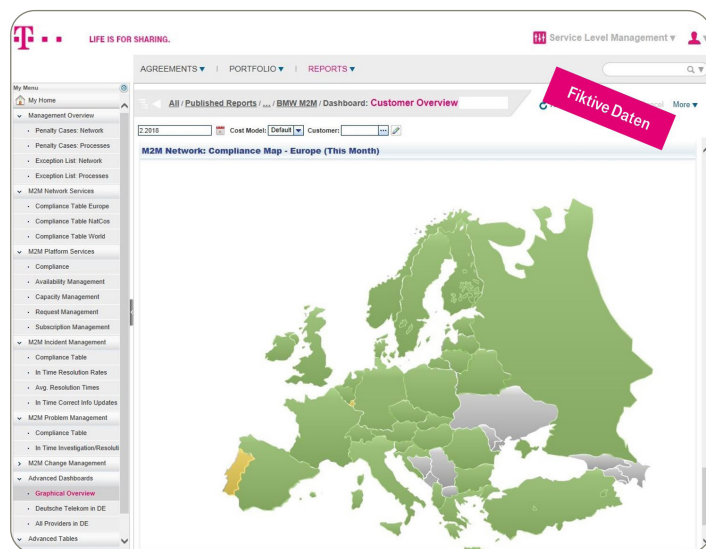
Monatlicher Versand von weitgehend manuell
zusammengestellten SLA-Berichten

Umgesetzte Lösung:

Apptio Digital Fuel ITBM für SLA-Management
und -Reporting mit Provider- und Service-
Schnittstelle, automatisierter Versand
von Berichten sowie Bereitstellung von
Dashboards für Kunden



„We believe that mobility is the heart of a digitized business world. Our mobile products and services connect the business of multinational clients on a global scale“ – unter diesem Motto bietet TC International, ein Geschäftsbereich der T-Systems International GmbH, international tätigen Unternehmen ein breites Spektrum an Dienstleistungen rund um die Bereiche Mobilfunk sowie Mobility Management. Dabei setzt das Unternehmen auf das Mobilfunknetz der Deutsche Telekom Gruppe in 13 europäischen Ländern, Großbritannien und den USA und kooperiert darüber hinaus mit internationalen Partnern, z. B. im Rahmen der FreeMove Alliance, in der sich T-Systems International, France Telecom Orange, Telia Company und Telecom Italia zusammengeschlossen haben.



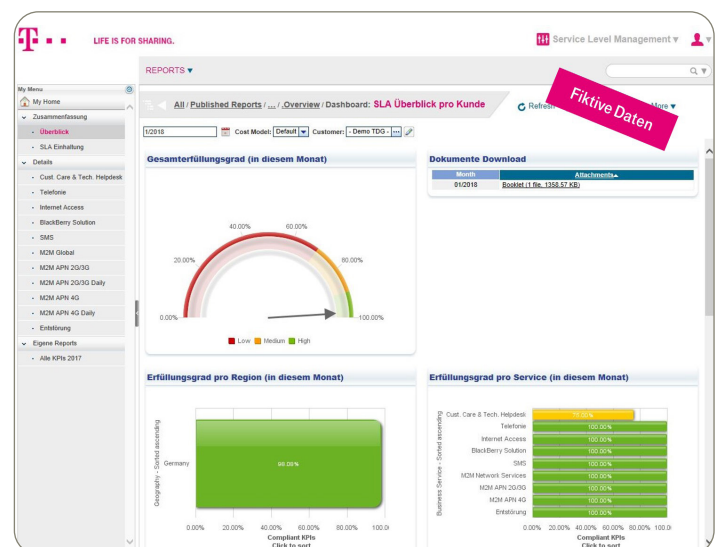
Im Gesamten kann TC International seinen Kunden, zu denen internationale Großunternehmen wie der Reifenhersteller Continental, der Sportausrüster adidas, die Rechtsanwaltssozietät Clifford Chance oder der Software-Hersteller Microsoft gehören, eine Netzabdeckung im Mobilfunk für mehr als 130 Regionen weltweit zur Verfügung stellen. Beim SLA-Management setzt das Unternehmen seit dem Jahr 2014 auf ein System auf Basis der IT Business Management Suite (ITBM) von Digital Fuel. Als Design- und Implementierungspartner entschied sich TC International für den Münchner Systemintegrator amasol AG.



Technology Business Management

Qualität und umfassender Service haben ihren Preis!

Die Leistungen, die T-Systems TC International seinen Kunden anbietet, gehen weit über die reine Mobilfunknetznutzung hinaus. Dr. Frank Seyl, Mitarbeiter des Bereichs Sales & Service TC International, erläutert das Service-Portfolio: „Unser Dienstleistungsportfolio reicht vom reinen Mobile Access über Mobile Business Services wie Mobile Device Management, SLA-Management und Outtasking Services bis hin zu Expertendienstleistungen.“ Mit seiner Abteilung ist Dr. Seyl dafür verantwortlich, dass die angebotenen Produkte durch die entsprechenden Prozesse und Standards unterstützt werden und darüber hinaus den Kunden regelmäßig der Nachweis über die Qualität und Verfügbarkeit der gebuchten Services erbracht werden kann. Er ergänzt: „Die T-Systems TC International ist dafür bekannt, qualitativ hochwertige Leistungen zu einem fairen Preis zu liefern, deshalb ist es natürlich von besonderer Bedeutung, diese Qualität auch nachweisen zu können.“



Und so bietet T-Systems TC International seinen Kunden unter dem Produktnamen „International Service Level Agreements (ISLA)“ sogar einen dedizierten SLA-Management-Service an. Dabei werden kundenspezifische Key Performance Indicators (KPIs) wie zum Beispiel Netzwerkqualität, Reaktions- und Verarbeitungszeit, aber auch der Anteil erfolgreich zugestellter SMS und E-Mails sowie Anrufannahme und -beendigung festgelegt. Diese KPIs werden gemessen und regelmäßig dokumentiert. Die Bedeutung dieser KPIs wird deutlich, wenn man bedenkt, dass Mobilfunk heute weitaus

mehr bedeutet als nur das Telefonieren mit dem Handy oder Smartphone. Dr. Seyl erläutert dies an folgendem Praxisbeispiel: „Im Machine-to-Machine-Bereich (M2M),

Service Level Management – mehr als nur „bunte Bildchen“

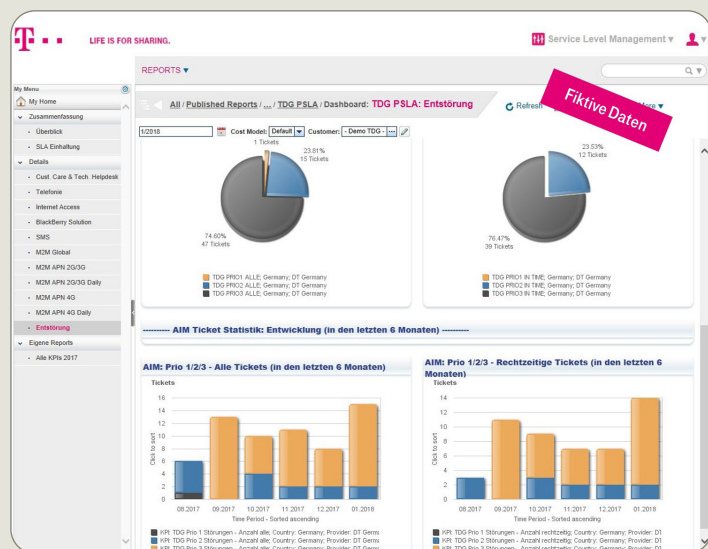
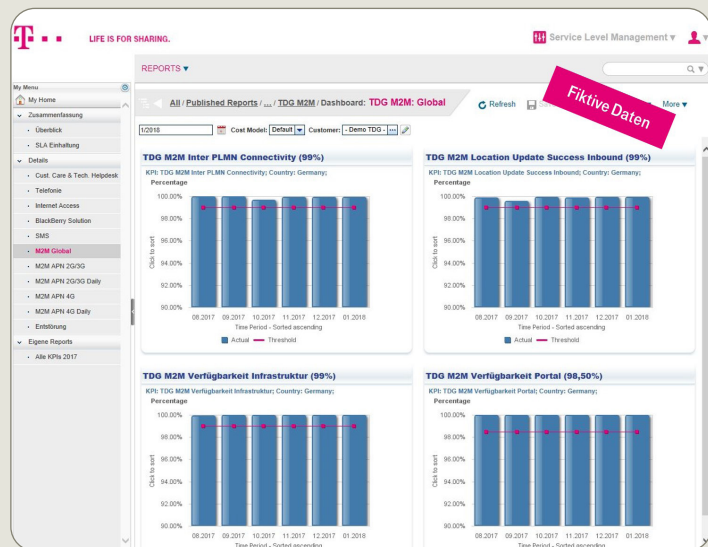
Aus diesem Grund gehörte es bereits in der Vergangenheit zu den zentralen Aufgaben von Dr. Seyl und seinem Team, allen Kunden regelmäßig – das heißt vierteljährlich – einen aussagekräftigen Report über die Qualität und Verfügbarkeit der erbrachten Services und das Erreichen der vereinbarten KPIs zu liefern. In der täglichen Praxis bedeutete dies das Sammeln einer Fülle an Daten und Zahlen aus einer Vielzahl unterschiedlicher, nicht miteinander kompatibler Monitoring- und Reporting-Tools, die dann in einer zentralen Excel-Liste konsolidiert und zu einem entsprechenden Bericht umgestaltet wurden. Der internationale Fokus des Unternehmens und die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Providern in verschiedenen Ländern, die ihrerseits wiederum unterschiedliche Reporting-Techniken einsetzen, erschwerte die Konsolidierung zusätzlich. „Die Arbeit erinnerte mehr an eine Sisyphos-Aufgabe als an SLA-Management“, beschreibt Dr. Seyl die bisherige Vorgehensweise.

also dem automatisierten Informationsaustausch zwischen Endgeräten wie Maschinen, Automaten, Fahrzeugen oder Containern, werden heute immer häufiger auch Mobilfunknetze eingesetzt. Eine Verzögerung oder gar ein kurzzeitiger Ausfall im Netz kann da innerhalb kürzester Zeit zu beträchtlichen Verlusten führen, wenn davon beispielsweise die M2M-Kommunikation in der Produktion oder Logistik eines TC-International-Kunden beeinträchtigt oder gar unterbrochen wird.“ Der Leistungsnachweis und der Nachweis der Einhaltung der mit den Kunden geschlossenen Service Level Agreements stellt also eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Kundenbeziehung bei T-Systems TC International dar.

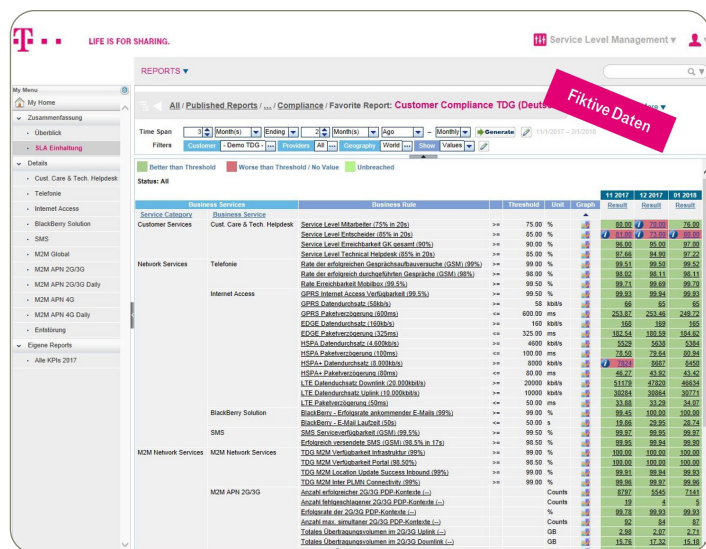
Mit dem Ziel, diese doch so wichtige Aufgabe effizienter zu gestalten, und der Herausforderung, den Kunden die Ergebnisse in Zukunft auch online über ein Web-Frontend zur Verfügung stellen zu können, machte sich TC International auf die Suche nach einer entsprechenden Lösung und entschied sich zu Beginn des Jahres 2013 für die Einführung der Digital Fuel IT Business Management Suite (ITBM).

Die SLA- und Service-Relationship-Management-Lösung versetzt interne wie externe Service Provider in die Lage, ihre geschäfts- und vertragsrelevanten Verpflichtungen effizient zu verwalten. Damit bietet sie die nötige Transparenz, um den Erfolg der Servicebeziehungen zu Kunden, aber auch Lieferanten sicherzustellen. Mit der grafischen Entwicklungsumgebung ist es möglich, sogenannte Service Level Objectives (SLOs) und individuelle Berichte schnell und intuitiv zu erstellen. Darüber hinaus kann die Spezifikation von Datenquellen und ihr Mapping auf die entsprechenden vertragsrelevanten Informationen sehr einfach realisiert werden.

Das Berichtswesen von ITBM erfolgt in unterschiedlichen Sichtweisen auf der Grundlage von Rollen und Berechtigungen des Anwenders. Über verschiedene Drilldown-Funktionen kann er dann detailliertere Informationen abrufen. Neben den rein technischen Informationen zur SLA-Erfüllung liefern



die Berichte auch Informationen über Bonus-Malus-Regeln. Trendanalysen sind ebenfalls möglich.



Die Ergebnisse der Service-Erfüllung lassen sich in monatlichen Service-Level-Nachweisen kundenorientiert darstellen, um eine zielorientierte Diskussion mit dem Kunden, basierend auf Ursache und Wirkung und mit dem Ziel einer gemeinsamen Service-Optimierung, führen zu können.

Dr. Seyl erklärt zur Entscheidung für ITBM: „Wir haben uns intensiv mit unterschiedlichen Lösungen beschäftigt, stellten dann aber doch fest, dass die Lösung von Digital Fuel im Vergleich zu konventionellen Business-Intelligence- und Datamining-Tools ein Alleinstellungsmerkmal besitzt, denn sie deckt derzeit als einzige Lösung auf dem Markt den kompletten Prozess des SLA-Managements ab. Dabei wird auch die jeweilige Vertragssituation mit dem Kunden berücksichtigt.“ Ein weiteres entscheidendes Kriterium für die Wahl von ITBM war das Lieferantenmanagement. „Aufgrund unseres umfangreichen Partnernetzwerkes stehen wir vor der Herausforderung, dass wir von einem oder mehreren Partnern bestimmte Leistungen mit einem entsprechenden SLA beziehen, die wir dann wieder an unseren Kunden weitergeben und dabei ebenfalls ein SLA abschließen. Die in den beiden SLAs festgeschriebenen Vereinbarungen müssen nun aber so abgeglichen werden, dass es zu keinem ‚Bruch‘ im Vertragsverhältnis Lieferant – T-Systems TC International – Kunde kommt“, führt Dr. Seyl aus.

Wie wichtig und richtig die Entscheidung war, sich mit der amasol AG einen Design- und Implementierungspartner an die Seite zu holen, zeigte sich bereits bei Projektbeginn. „Man glaubt, mit Digital Fuel ITBM eine ‚fertige‘ Software

ähnlich wie eine Office-Lösung zu erhalten, der irrt. Die Lösung liefert lediglich eine Art Framework, das erst einmal parametrisiert und auf die spezifischen Unternehmens- und Kundenanforderungen angepasst werden muss“, erklärt Dr. Seyl.

„Schon kurz nach Projektstart stellten wir fest, dass wir mit der amasol AG den richtigen Partner gefunden hatten. Viele Logiken und Konzepte der Lösung wurden erst im Laufe der Zeit und beim Arbeiten mit der Lösung klar. Das amasol-Team unterstützte uns dabei tatkräftig mit seiner Expertise und Praxiserfahrung, die nicht nur die Einführung der Lösung, sondern auch das Auf- und Umsetzen von Business-Service-Management-Projekten umfasste. Alle Mitarbeiter überzeugten durch eine hohe Kundenorientierung und Fachkompetenz, die dazu führte, dass wir bereits Mitte September das System in den operativen Betrieb übernehmen konnten. Auch die Betriebsübergabe selbst wurde von amasol perfekt vorbereitet und durchgeführt.“ Da fiel dann gar nicht mehr ins Gewicht, dass die Übergabe ausgerechnet an einem Freitag, den 13. erfolgte.

Mittlerweile hat sich die Digital Fuel ITBM Suite im Praxiseinsatz bewährt. Dr. Frank Seyl zieht ein positives Fazit: „Unsere Ziele – Effizienzsteigerung und webbasiertes Reporting-Portal für unsere Kunden – konnten wir mit Digital Fuel ITBM voll erreichen. Dies ist nicht zuletzt das Verdienst der amasol AG als kompetenter und lösungsorientierter Projektpartner. Dank amasol können wir unseren Kunden und Mitarbeitern mittlerweile sogar die Möglichkeit bieten, über mobile Endgeräte wie beispielsweise ein iPad auf das Reporting-Tool zuzugreifen. Wir sind froh, mit amasol einen Partner an der Seite zu haben, auf den wir auch bei zukünftigen Anpassungen an der Lösung setzen können.“

