



Das „Alcatel Welcome Center“.



Kunde

Alcatel Deutschland GmbH

Branche

Telekommunikation

Herausforderungen

- Europaweite Reparaturabwicklung von Netzelementen und Bauteilen
- Volle Erfassung und Verfolgung der Reparaturaufträge und Ersatzteilmanagement
- Reporting, Fehleranalysen
- Unterstützende Lösungsdatenbank
- Druckfunktionalität für Excel
- Importschnittstelle zu SAP R3 (Material- & Kundendaten)
- Kunden- und Produktverwaltung
- Zeiterfassung der Mitarbeiter

Ziele und Nutzen

- Qualitätssicherung
- Automatisierung der Geschäftsprozesse
- Aufwandserfassung

Technologie

- Siebel Call Center
- Datenbank: Oracle
- Betriebssystem: Solaris

ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
76227 Karlsruhe
Tel +49 (0) 721 46 476-100
Fax +49 (0) 721 46 476-299
info@ec4u.de
www.ec4u.de

Die Produkte von Alcatel erstrecken sich über ein sehr breites Spektrum des Telekommunikationsmarktes, von Mobiltelefonen, über Telefonanlagen und Telekommunikationsausrüstung bis hin zu globalen Telekommunikations-Infrastrukturen.

Alcatel ist heute mit rund 56.000 Mitarbeitern in 130 Ländern aktiv und kann 2004 einen Umsatz von 12,3 Mrd. Euro vorweisen.

Die Alcatel Business Division operiert sehr erfolgreich am Markt und sieht in der Zukunft einem stark expansiven Geschäft entgegen. Eine Effizienzsteigerung der Geschäftsprozesse kann hier einen maßgeblichen Bestandteil zur Sicherstellung von Wachstum und Erfolg beitragen.

Die Anforderung war eine Lösung, die Anfragen optimiert bearbeitet, deren Rückmeldungen gewährleistet und sich daran anschließende Rechnungsstellungen verfasst. Dabei sollten Kontrollmechanismen und Qualitätsnachweise auf alle Details der erbrachten Serviceleistungen achten.

Die Wahl fiel auf ein Produkt von Siebel: Das „Siebel Call Center“ war genau auf die Anforderungen von Alcatel zugeschnitten.

Die ec4u hat hier eine Lösung eingeführt, die es ermöglicht den mobilen technischen Kundendienst zentral über das „Welcome Center“ zu steuern:

Ein wesentlicher Bestandteil der Lösung ist das umfangreiche Aktivitäten- und Termin-Management, das verschiedene Planungs-, Steuerungs- und Auswertungsmöglichkeiten bietet.

Dabei setzt der technische Kundendienst, das „Repair-Center“ der Alcatel mobile Computer ein, um Reparaturaufträge zu bearbeiten. Dazu werden Auftragseingänge von SAP an Siebel zur weiteren Bearbeitung gesendet.

Verfügbarkeiten und Details von Ersatzteilen

werden koordiniert und der Zentrale die Aufträge nach erfolgreichem Abschluss über das Siebel-System mitgeteilt.

Dies geschieht über mehrere externe Systeme, über die Auftrags-, Produkt- und Kundendaten ausgetauscht werden.

Die ec4u verantwortete die komplette Abwicklung von Anforderungsanalyse, über Implementierung bis zur Inbetriebnahme und der Weiterentwicklung. Als Erfolgsfaktoren für das Projekt kann man die fachliche und technische Qualifikation der ec4u-

„Die neue Lösung verbindet In- nendienst und Außendienst nun so miteinander, dass Alcatel SEL ihre Servicequalität nachhaltig sicherstellen kann.“

Steffen Deuffel,
ec4u expert consulting ag.

Mitarbeiter sowie eine zielgerichtete Kommunikation mit dem Kunden hervorheben.

Alcatel SEL betreut mit der von der ec4u eingeführten Lösung mehr als 1.000 Kunden, bestehend aus großen europäischen, und außereuropäischen Netzbetreibern; aus Telekommunikationsunternehmen aber auch zahlreichen Unternehmen aus allen Bereichen der Industrie und des Dienstleistungssektors, die Alcatel-Netzelemente im Einsatz haben.