



## Alcatel TND CSA



### Kunde

Alcatel Deutschland GmbH

### Branche

Telekommunikation

### Herausforderungen

- Handling von Daten zu einem Serviceauftrag
- Zuweisung und Nachverfolgung von Aktivitäten
- Eskalationsmechanismen per E-Mail oder Fax
- Schnittstelle zu einer externen Anwendung (DDTS)
- Datensynchronisation für mobile Servicetechniker
- Kundenberichte über eine COM-Schnittstelle zu MS Word

### Nutzen

- Alle Informationen für Serviceaufträge und deren Aktivitäten in einer Anwendung
- Schnelleres Prozess Handling
- Besserer Überblick für alle Personen die mit einem Serviceauftrag zu tun haben.
- Der Kunde kann zu jeder Zeit Informationen zum Status seines Serviceauftrags erhalten

### Technologien

- Siebel 6.3

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

Durch TND CSA (Terrestrial Network Devision - Customer Service Automation) ist Alcatel in der Lage, ihren Kunden einen „rund um die Uhr“ Support zu bieten und den kompletten Zyklus eines Serviceauftrags abzudecken - mit dem Ziel, einen effizienten und automatisierten Lösungsprozess sicherzustellen.

Alcatel ist ein weltweit operierendes Unternehmen, einer der „Global Player“ im Telekommunikationsmarkt. Die Produkte von Alcatel erstrecken sich über einen weiten Bereich vom Handy über Telefonanlagen und Telekommunikationsausrüstung bis hin zu Schlüsselkomponenten der globalen Mobilfunknetze sowie UMTS.

Alcatel suchte eine umfassende und übergreifende Anwendung, die eine Call Center Lösung mit einem Kundendienstsystem und einem technischen Beratungszentrum vereint. Die ec4u expert consulting ag wurde ausgewählt als Partner für das gesamte Projekt von der Anforderungsanalyse über Design, Entwicklung und Auslieferung bis zur Integration der neuen Anwendung, die auf Basis von Siebel 6.3 innerhalb des Zeit- und Budgetrahmens implementiert wurde. Das Projekt wurde zur vollsten Zufriedenheit Alcatels abgewickelt. Bis heute ist ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess im Gange, d.h., jeder Verbesserungsvorschlag von Alcatel wird zeitnah umgesetzt.

TND CSA ist in erster Linie eine „Front Office“ Lösung für die Mitarbeiter des Call Centers. Diese erhalten telefonisch oder per E-Mail Meldungen von Kunden zu Problemen mit Alcatel-Produkten. Fakten zu Kundeninformationen, dem defekten Produkt und Standort, Garantie- und Servicevertragsdaten, Tragweite und Priorität des Fehlers sowie eine detaillierte Fehlerbeschreibung, bilden die Basis eines Serviceauftrags.

Abhängig von diesen Informationen können verschiedene Aktivitäten manuell aufgesetzt und den entsprechenden Personen wie zum Beispiel technischen Experten oder auch Kundendienstmitarbeitern zugewiesen

werden. Werden diese Aktivitäten nicht in einer vorgegebenen Zeit erledigt, kann der Verantwortliche der Aktivität beziehungsweise des Serviceauftrags mit Hilfe eines automatischen Eskalationsmechanismus per E-Mail oder SMS informiert werden. Zusätzlich werden je nach Dringlichkeit der gemeldeten Störung und vorliegenden Servicevertragsdaten automatisch anhand von Aktivitätsvorlagen so genannten KPI-Aktivitäten (Key-Performance-Indicator) erstellt z.B. Antwort für den Kunden in x Stunden, endgültige Lösung in x Tagen.

Weitere Komponenten der Anwendung sind die Synchronisation der relevanten Daten auf das Notebook des Außendiensttechnikers, Verschicken eines Bestellfaxes an ein Ersatzteillager per Knopfdruck oder die Eskalation eines Problems per Datentransfer über eine E-Mail-Schnittstelle an ein Expert Center am Standort Italien (DDTS).

Ist das Problem endgültig gelöst, kann ein abschließender Bericht an den Kunden über eine Schnittstelle zu MS Word erzeugt werden. Eine weitere Schnittstelle exportiert täglich relevante Daten für das Management-Reporting in eine externe Datenbank.

Die Anwendung TND CSA stellt eine Komplettlösung zur Bearbeitung von Serviceanfragen dar und basiert auf Siebel 6.3. Sie enthält alle Informationen und Daten eines kompletten Serviceauftrags vom ersten Anruf des Kunden, der einen Problemfall mit einem Alcatel Produkt berichtet, bis zur endgültigen Lösung des Problems. TND CSA wurde auf alle speziellen Bedürfnisse von Alcatel angepasst und läuft seit über 4 Jahren mit hoher Stabilität in der Produktion.