



## Überblick

**Land:** Deutschland

**Branche:** Telekommunikation

### Unternehmen

BT (British Telecommunications) ist ein global agierender Kommunikationsanbieter. Die BT (Germany) GmbH & Co. oHG mit Hauptsitz in München unterhält in Deutschland acht Niederlassungen.

### Ausgangssituation

Für die neu angebotenen „Mobility-Solutions“ benötigte BT Germany ein Kundenmanagementsystem, das die in verschiedenen internen und externen Systemen gespeicherten Kundendaten zusammenfasst und die Auftragsweitergabe an externe Dienstleister steuern und überwachen kann.

### Lösung

Mit dem Microsoft Customer Care Framework und dem Microsoft BizTalk Server 2004 ließ sich eine Lösung aufbauen, die den Mitarbeitern den Abruf aller vorhandenen Informationen von den verschiedenen Systemen unter einer einheitlichen Oberfläche erlaubt.

### Nutzen

Das neue System ermöglicht eine einfache Weiterleitung (Ticketsystem) und Statusüberwachung von Aufträgen. Die weit gehende Automation des Kundenmanagements reduziert die Bearbeitungszeit von Anfragen.

## Integrierte Call-Center-Lösung beschleunigt das Kundenmanagement und führt Daten aller Geschäftspartner zusammen

„Die neue Customer-Care-Lösung auf Basis von Microsoft Customer Care Framework und BizTalk Server 2004 hat die Bearbeitungszeit für einen Mobilfunkvertrag um 80 Prozent reduziert.“

Peter Hascher, Leiter IT-Development, BT Germany

Der deutsche Zweig von BT Global Services bietet seit dem Frühjahr 2005 als neues Produkt Mobility-Solutions für Firmenkunden an. Für die IT-Abteilung der Firma ergab sich daraus die Herausforderung, in kurzer Zeit eine Kosten und Ressourcen sparende Lösung für die Verwaltung der Kundenkontakte und -daten und die Kommunikation mit den beteiligten Partnerfirmen – zum Beispiel Lieferanten – aufzubauen. BT (Germany) entschied sich dabei für das Microsoft Customer Care Framework und den Microsoft BizTalk Server 2004. Mit diesen Technologien beschränkte sich die Entwicklungszeit auf sechs Wochen. Zudem gelang es, die Verwaltung der Kundenkontaktdaten und die Kommunikation mit den Partnerfirmen stark zu automatisieren und die Bearbeitungszeiten beispielsweise für Mobilfunkverträge radikal zu senken. Zugleich wurde die Auftragsweiterleitung an die Partner transparenter und sicherer.

„Die Call-Center-Agenten können sich jetzt auf die Fälle konzentrieren, die abweichend vom Standard laufen, bei denen also beispielsweise Rechnungsdaten inkorrekt sind.“

Peter Hascher, Leiter IT-Development bei BT Germany

Die deutsche Tochtergesellschaft von BT, die BT (Germany) GmbH & Co. oHG mit Hauptsitz in München, bietet ihren Kunden über die eigene Netzwerkinfrastruktur von der Telefonie bis zum Virtual Private Network alle Arten von Sprach- und Datendiensten an. Das Unternehmen beschäftigt an mehreren Standorten rund 1400 Mitarbeiter. Zu den Kunden zählen AOK, Premiere Fernsehen, BASF, Unilever und der Freistaat Bayern.

### Neue Mobility-Solutions

Seit dem Frühjahr 2005 bietet BT Germany seinen Kunden neue „Mobility-Solutions“ an. Das Angebot umfasst das Management von Handyverträgen und der dazugehörigen Hardware sowie Value Add Services, die das Arbeiten unterwegs erleichtern sollen. Dabei greift BT Germany auf externe Partnerunternehmen zurück, die beispielsweise den Support für die Hardware übernehmen oder die Rechnungsstellung durchführen. BT Germany kann dadurch seinen Geschäftskunden weitere integrierte Dienste aus Festnetz-, mobilen und IP-Services anbieten.

Die hauseigene IT-Abteilung stellte das neue Produkt „Mobility-Solutions“ vor eine gewaltige Herausforderung: Da sämtliche Adress- und Vertragsänderungen ständig synchronisiert werden müssen, benötigen alle beteiligten Partnerunternehmen Zugriff auf die gemeinsam verwendeten Daten. Die Partner benutzen jedoch unterschiedliche IT-Lösungen. Jede Applikation, sowohl im Haus als auch extern, arbeitet mit einer anderen Bedienoberfläche, erfordert ganz eigene Routinen, um beispielsweise einen Datensatz aufzurufen oder Daten an ein anderes Programm zu übergeben.

Da eine plattformübergreifende Lösung am Markt nicht verfügbar war, arbeiteten die Call-Center-Agenten in der Anfangszeit mit einem manuellen Prozess, bei dem sie sich bei den Applikationen der jeweiligen Partner einzeln anmelden und die Daten von Hand in Masken eingeben mussten. Das war umständlich und kostete Zeit. Eine zentrale An-

forderung von BT Germany lautete daher: „Wir benötigen eine automatisierte Lösung“, legt Marco Schmucker, technischer Projektleiter im IT-Development, dar.

### Automatisierte Lösung

Eine komplette Neuprogrammierung verbietet sich auf Grund des engen zeitlichen Rahmens und des hohen Investitionsaufwands. Darüber hinaus war es eine klare Vorgabe, die bestehenden Systeme soweit irgend möglich zu nutzen und zu integrieren statt abzulösen. Stattdessen entschied sich die IT-Abteilung Mitte Mai 2005 für eine Kombination aus dem Microsoft Customer Care Framework und dem Microsoft BizTalk Server 2004.

Das Customer Care Framework ist eine Plattform, die auf Basis der Microsoft .NET-Technologie vorhandene Applikationen schnell und nahtlos integrieren kann. Über Webservices werden die Daten aller Systeme unter einer Oberfläche zusammengeführt. Der BizTalk Server 2004 fungiert als zentrale Datendrehscheibe und leistet die „Übersetzungsarbeit“, die für die Kommunikation der Systeme erforderlich ist. Das Customer Care Framework verwendet Bausteine, was den Entwicklungsaufwand gering hielt. Es ist von bestehenden Integrationsansätzen wie Enterprise Application Integration (EAI) unabhängig und führt diese sogar zusammen – wertet also bestehende Investitionen auf.

Noch im Laufe des Mai 2005 begannen die Arbeiten an dem System, wobei Microsoft die Entwickler bei BT Germany durch einen Berater unterstützte, der die Gesamtarchitektur im Auge behielt. Bereits wenige Wochen, nachdem BT Germany mit der Entwicklung begonnen hatte, genauer gesagt am 30. Juni 2005, konnte das System live gehen.

### Reduzierter Entwicklungsaufwand

Schmucker lobt die kurze Entwicklungsphase: „Die Anpassung an die Anforderungen bei BT Germany war sehr einfach, da



Foto: BT Germany

## Der Hauptsitz der BT Germany in München

## Technik im Überblick

### Microsoft Customer Care Framework

Das Customer Care Framework ermöglicht unter einer einheitlichen Oberfläche Zugriff auf die Daten unterschiedlicher Applikationen. Der Mitarbeiter meldet sich nur einmal am System an und kann anschließend zwischen den verschiedenen Programmen über Reiter hin und her wechseln. Dabei werden die Basisdaten im Hintergrund automatisch von einer Anwendung an die andere übergeben.

### Microsoft BizTalk Server 2004

Zwei BizTalk Server 2004 regeln die Kommunikation zwischen den verschiedenen Systemen bei BT Germany und den beteiligten Partnern. Sie übersetzen die ein- und ausgehenden Daten in ein für das andere System verständliches Format.

man einen großen Satz an Standardfunktionalität zur Verfügung hat. Wir mussten nicht die Oberflächen neu schreiben, sondern diese lediglich mit der ‚Smart Client Technology‘ in das Customer Care Framework einbinden.“ Die Agenten können also wie gewohnt mit den bestehenden Anwendungen weiterarbeiten, während diese im Hintergrund schon Daten und Informationen austauschen. Dann werden diese Oberflächen Schritt für Schritt in einer einheitlichen Oberfläche zusammengeführt, so dass die Nutzer künftig nicht mehr zwischen den Programmen hin und herschalten müssen. Dabei sind keine Änderungen an den dahinter liegenden Programmen notwendig. Die Programmierung selbst erfolgte mit Microsoft Visual Studio .NET. Dabei konnten die Entwickler auf ihr Java-Know-how zurückgreifen, da die Programmierung in Visual Studio .NET recht ähnlich ist. Zudem sind wegen der Nutzung von Standardtechnologien die Investitionen in die gesamte Anwendung auch zukunftssicher.

### 80-prozentige Zeitersparnis

Rückblickend hat sich die Arbeit der Call-Center-Agenten bei BT Germany vereinfacht. Alle kundenbezogenen Daten werden unter einer einheitlichen Bedienoberfläche zusammengetragen. Die verschiedenen für die Mobility-Strategie nötigen Backend-Systeme, wie Billing, Ordering, Customer-Care oder Kartenfreischaltung, sind in einem Frontend-System integriert. Der Agent kann auf seinem Client-Rechner die einzelnen Systeme über so genannte Reiter schnell und einfach aufrufen. Bedienung und Wartung sind daher sehr einfach: Sie entsprechen der von Standardanwendungen wie Microsoft Office Word oder Excel.

Beispiel: Ein Kunde hat ein Problem mit seinem Mobiltelefon und ruft daher bei einem Agenten der BT Germany an. Dieser identifiziert den Kunden zumeist schon anhand seiner Telefonnummer. Alternativ dazu kann er aber auch nach dem Namen oder der Kundennummer suchen. Nachdem

der Agent die Nummer in die Maske des Customer Care Framework eingegeben hat, sucht das System im Hintergrund bei allen angeschlossenen Anwendungen automatisch die Daten, die für den Kunden vorhanden sind. Anschließend steht sofort ein Satz an zuvor definierten Basisinformationen wie Kunden- und Auftragsnummer, Vor- und Nachname zur Verfügung. Die Daten stammen nicht nur von dem bei BT Germany installierten Microsoft SQL Server 2000, sondern kommen unter Vermittlung des BizTalk Server 2004 auch von verschiedenen hauseigenen Subsystemen sowie von den bei den Partnerfirmen vorhandenen Systemen.

Sobald der Agent das Problem des Kunden aufgenommen hat, leitet ein Ticketmanagementsystem es weiter an die Partnerfirma, die den Support für die Hardware übernommen hat. Von dort kommt beispielsweise die Antwort, dass das Problem bekannt ist und der Kunde das Mobiltelefon einschicken soll. Diese Nachricht erscheint dann wieder automatisch zusammen mit den anderen Kundendaten auf dem Desktop des Agenten, und er kann den Kunden entsprechend informieren.

Der gesamte Vorgang wird im Hintergrund durch den BizTalk Server 2004 überwacht. Der Agent kann jederzeit überprüfen, ob die Kommunikation zwischen BT Germany und den Partnerfirmen funktioniert, ob eine Anfrage beim Partner angekommen ist, ob sie bearbeitet und bereits zurückgegeben wurde. „Dadurch sparen wir sehr viel Zeit“, berichtet Schmucker. „Der Kunde bekommt sehr viel schneller Informationen über den Status seines Problems, da Bestellsysteme, Ticketmanagementsysteme und Kundendaten im Hintergrund zusammenarbeiten, ohne dass der Agent aktiv eingreifen müsste.“

### Einheitliche Oberfläche

Die Bedienung sämtlicher Anwendungen hat sich vereinheitlicht. Anstatt sich jeweils an die Oberfläche der verschiedenen Pro-

## Weitere Informationen

### Referenzkunde

BT (Germany) GmbH & Co. oHG  
Peter Hascher  
Barthstraße 22  
80339 München  
Tel.: 089 2600-8282  
Fax: 089 2600-8113  
E-Mail: peter.hascher@bt.com  
www.bt.com

### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: btob@microsoft.com  
\*0,12 Euro/Min., deutschlandweit  
©2006 Microsoft Corporation.  
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:  
[www.microsoft.com/germany/  
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

gramme anpassen zu müssen, kann der Agent sämtliche Systeme über eine einheitliche Oberfläche steuern. Gegenüber der Vorgängerlösung ergab sich ein enormer Zeitvorteil. Peter Hascher, Leiter IT-Development bei BT Germany, kalkuliert: „Die Zeitersparnis beträgt etwa 80 Prozent.“ Dadurch haben die Agenten Zeit für andere Tätigkeiten: „Sie können sich jetzt auf die Fälle konzentrieren, die abweichend vom Standard laufen, bei denen also beispiels-

weise Rechnungsdaten inkorrekt sind.“ Der Komfort der neuen Lösung hat bei anderen Abteilungen Aufmerksamkeit erregt. Das System soll daher in der nächsten Phase um ein interaktives Voice-Response-System zur automatischen Anrufannahme ergänzt werden. Auch der Einsatz bei einem kommenden neuen Produkt ist bereits geplant. Denn schneller als mit dieser Lösung lässt sich das Kundenmanagement nicht machen.

## Software und Services

### ■ Microsoft Windows Server System

Microsoft Windows Server 2003  
Microsoft SQL Server 2000  
Microsoft BizTalk Server 2004

### ■ Microsoft Windows 2000 Professional

### ■ Technologien

Microsoft Customer Care  
Framework 2.0  
Microsoft .NET Framework