



TERACOM_

Pressemitteilung

Berlin, 12.12.2006

Mangelnde Integration kostet Zeit, Geld und Kundenzufriedenheit

Die Fähigkeit, exzellenten Service zu bieten, hängt heute insbesondere von folgenden zwei Faktoren ab: vom Zugang zu den richtigen Informationen sowie von der Fähigkeit, diese Informationen rasch zu nutzen, um dem Kunden umgehend weiterhelfen zu können. Für viele Unternehmen sind diese Anforderungen nur schwierig oder unmöglich zu erfüllen.

Deshalb gibt es das Microsoft Customer Care Framework (CCF). CCF ist eine einzigartige Branchenlösung, die speziell für Call Center entwickelt wurde, um Geschäftsabläufe rund um den Kundenkontakt zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern und gleichzeitig Kosten zu verringern.

Mit dem Framework wird eine moderne, flexible und auf SOA basierende Arbeitsplattform für Service-Mitarbeiter (Information-Worker) geschaffen. Diese integriert verschiedenste in einem Unternehmen bestehende Applikationen, z.B. für Sales, Order Management, After Sales Service, Helpdesk unter einer einzigen Bedienoberfläche (Agent Desktop). So erhält der Mitarbeiter bei einem Anruf in Echtzeit Zugriff auf alle benötigten Informationen, ganz gleich wo und wie diese Daten verwaltet werden.

Auf der Call-Center World 2007 präsentieren sich Microsoft und TERACOM als Partner im Dienste des Kunden. Sie haben sich zusammengeschlossen, um gemeinsam ein Paket aus Technologieframework, Call-Center-Lösung und Integration in die IT-Infrastruktur des Kunden zu schnüren. Hierbei steht Microsoft für ein einzigartiges Branchenprodukt im Call-Center Markt und die Mission, Menschen durch Software zu helfen, ihr Potenzial weiter zu entfalten. TERACOM ist als langjähriger Microsoft Certified Partner und Experte für Kundenmanagementsysteme und Softwareintegration Garant für die perfekte Implementierung dieser Lösung.

Die besondere Vorgehensweise von TERACOM bei der Integration der Frontendebene stellt eine schnelle Realisierung Ihrer Call-Center-Lösung innerhalb weniger Wochen sicher. Während sich ein interdisziplinäres Team aus Prozess-Spezialisten ihres Unternehmens und TERACOM Analytikern um die Definition der am Arbeitsplatz benötigten Prozesse und Funktionen (Schritt 1) kümmert, wird parallel ein Proof of Concept (Schritt 2) der Frontend-Integration und der verwendeten Technologien erstellt, mit dem die prinzipielle Durchführbarkeit des Projekts belegt wird. In der Design- und Spezifikationsphase (Schritt 3) entwerfen Spezialisten von TERACOM und Ihnen eine optimale Oberfläche für die definierte Funktionalität. Abschließend vereinen TERACOM Entwickler und Architekten die bestehenden Frontends verschiedener Applikationen unter der neu definierten Oberfläche (Schritt 4). Auf Wunsch unterstützt TERACOM Sie beim Roll-Out der neuen Lösung.

Die Vorteile von CCF auf einen Blick

Mit CCF optimieren Sie Ihre Geschäftsabläufe und verringern gleichzeitig Ihre Kosten durch:

- Nahtlose Integration aller benötigten Funktionen in eine einheitliche, intuitiv zu bedienende Oberfläche („Informationworker Cockpit“)
- Verbesserte Performance der Agenten durch „360°-GUI
- Schnellere und effektivere Kundengespräche und Produkteinführungen
- Erhöhte Kundenzufriedenheit und –bindung
- Direkte Unterstützung mehrerer Kundenkanäle (Web, IVR, Kiosk)
- Problemlose Bewältigung größerer Arbeitslasten mit den aktuellen Ressourcen
- Reduzierte Schulungsaufwände
- schnelle Umsetzung neuer und zusätzlicher Funktionalitäten & Prozesse ohne Änderung vorhandener Anwendungen (Investitionsschutz bestehender Systeme)

Weitere Infos zum CCF

<http://www.teracom.de/services/softwaredevelopment/turnkeysolutions/ccf.html>

<http://www.microsoft.com/germany/telmed/branchenloesungen/callcenter.msp>

TERACOM Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

D-10587 Berlin

Telefon +49 (0) 30/3 94 05-600

Telefax +49 (0) 30/3 94 05-699

→ CCF@teracom.de

→ www.teracom.de

Ansprechpartner: Jürgen Kalisch

Halle 1, Stand-Nr. A3

Microsoft Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Straße 1

D-85716 Unterschleißheim

Telefon +49 (0) 61 72/66 12 08

Mobil +49 (0) 1 60/ 5 82 90 97

→ lorenzmo@microsoft.com

→ www.microsoft.com/germany/

Ansprechpartner: Lorenz Moosmüller

Halle 4, Stand-Nr. C20

Vereinbaren Sie am besten heute noch einen Gesprächstermin mit uns und sichern Sie sich für eine optimale Startposition Ihre Eintrittskarte.



Erstellung von Unterlagen zur Planung des Infrastructure Lifecycle bei einem großen Getränkeunternehmen Deutschlands durch TERACOM

Die Abteilung Informationstechnologie eines großen Getränkeunternehmens in Deutschland beabsichtigte die Weiterentwicklung Ihrer betriebswirtschaftlichen Planungsunterlagen.

Dadurch wird eine qualitativ höhere Planungssicherheit und bessere Transparenz in der Zuordnung von IT Kosten erreicht.

TERACOM unterstützte dazu das Unternehmen in der strategischen IT Planung und operativen Budgetplanung des Bereiches Informationstechnologie.

Basierend auf vorhandenen Daten wurden im Rahmen der Tätigkeit der TERACOM weitere Daten erhoben, ausgewertet und aufbereitet. Die im Projekt weiterentwickelten Planungsunterlagen werden auch in den kommenden Jahren durch den IT Bereich genutzt werden.

TERACOM arbeitete im Rahmen dieser Tätigkeit sehr eng mit den vom Kunden benannten Mitarbeitern zusammen. Ihre auf das Projekt bezogenen fachliche Wünsche und Anforderungen fanden Berücksichtigung im Ergebnis der gemeinsamen Arbeit.

Die bei der Aufstellung von Planungsunterlagen zu berücksichtigende Infrastruktur umfasste im Wesentlichen folgende Systeme: eine große Anzahl von IT Arbeitsplätzen, eine komplexe SAP Infrastruktur, Mobile Systeme, Collaboration Plattformen, Data Recovery Lösungen, Service Tools zur Unterstützung der zum Teil mit Unterstützung von TERACOM eingeführten ITIL-Prozesse, Netzwerklösungen für LAN und WAN sowie hochleistungsfähige Serversysteme. Mit den von der TERACOM weiterentwickelten elektronischen Arbeitsunterlagen verfügen die IT Verantwortlichen unseres Kunden über ein effektives Arbeitsmittel für die Planung und Kontrolle der Budget- und Investitionsmittel im Rahmen der Aufgaben des Infrastructure Lifecycle Managements.

Und was können wir für Sie tun?

TERACOM

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699

info@teracom.de

21. Juni 2006 / 18.00 Uhr bei der Gedas AG in Berlin

Thema Application Management

- Neues vom itSMF
- Application Management – die Theorie
- Application Management – die Praxis
- Die nächsten Termine

Moderation Stefan Zorn (Imatics)

Ort Gedas AG

Anfahrt Pascalstraße 11, 10587 Berlin

Anmeldung berlin@itsmf-events.de, forum@itsmf-events.de

Inhalt

Das Forum Berlin Brandenburg widmet sich am 21. Juni dem Thema Application Management.

Folgende Themenfelder werden behandelt:

- Die Theorie – was sagt ITIL zu diesem Thema?
- Die Praxis in der Anwendungsentwicklung
- Die Praxis im Betrieb

Referenten

Thomas Fischer (Teracom)

Herr Röder (Teracom)

NN (T-Systems)

Zusammenfassung des letzten Regionalforums am 3. Mai 2006

Wir danken unserem Gastgeber Bearingpoint, der es uns zum wiederholten Male erlaubte, das Regionalforum mit dem Thema „Qualitätsmanagement“ durchzuführen.

Der Abend begann moderiert durch Frau Kühne (kbp) mit einer Definition des Begriffes „Qualität“. Anschließend informierte Herr Dr. Lungen (Computacenter) zu Six Sigma als Methode zum Qualitätsmanagement. Abschließend zu diesem umfassenden Vortrag wurden Six Sigma und ITIL miteinander verglichen und Gemeinsamkeiten und Unterschiede auf methodischer und inhaltlicher Seite herausgearbeitet.

Der zweite Vortrag wurde von Hans-Jürgen Passlack (gedas) zum Thema BS15000 gehalten. Im ersten Schritt erklärte Herr Passlack die BS15000 mit den diversen Zertifizierungsanforderungen und stellte dann den Bezug und die Abhängigkeiten zu ITIL her.

Regionales Forum Berlin Brandenburg - Termine

Die nächsten Termine:

24.08.2006, Ort; wird noch bekanntgegeben; Thema: „PMI“

18.10.2006, Ort; wird noch bekanntgegeben; Thema: „Profit-/Service-/Cost-Center“

Die detaillierte Einladung bekommen Sie dann wie üblich ca. 4 Wochen vor dem jeweiligen Event.

Organisation: itSMF Team Berlin Brandenburg (berlin@itsmf-events.de)

Laden Sie **interessierte** Kunden, Kollegen und Bekannte zu den Veranstaltungen/Treffen des Forums ein.

Gestalten Sie die Themen aktiv mit, z. B. indem Sie bei den Treffen Ihr Wissen und Ihre Erfahrungen mit in Vorträgen vermitteln.

Diskutieren Sie mit uns die dargestellten Sachverhalte! ITIL ist keine starre Norm, sondern ein offenes Regelwerk.

Länderspezifische Interpretationen und Anpassungen sind für eine optimale Umsetzung notwendig.

Möchten Sie auch einmal Ihre Räumlichkeiten für eine Veranstaltung des Regionalen Forums Berlin Brandenburg zur Verfügung stellen? Dann wenden Sie sich einfach an den Ansprechpartner.

Regionale Foren - Marktplätze der Informationen

Die regionalen Foren bieten die kontinuierliche Plattform zum aktiven Erfahrung- und Wissensaustausch. Sie sind regional organisiert und finden regelmäßig statt. Die Teilnahme ist kostenlos. Es sind alle ITSM-Interessierten, auch ohne Mitgliedschaft im **itSMF** Deutschland e.V., herzlich willkommen
www.itsmf-events.de

Die Regionalen Foren

ITIL ist die Abkürzung für **IT Infrastructure Library**, einem im Auftrag der britischen Regierung konzipierten Leitfaden für IT Service Management. An der Entwicklung von ITIL waren IT-Dienstleister, Mitarbeiter aus Rechenzentren, Lieferanten, Beratungsspezialisten und Ausbilder beteiligt.

Ziel von ITIL ist es, durch systematisches Vorgehen den Einsatz und die Wirkung von operationell eingesetzter IT-Infrastruktur und die Qualität und Effizienz von IT-Service-Organisationen zu verbessern.

Mit ITIL ist ein weltweiter de-facto-Standard für die Planung, Erbringung und Unterstützung von IT Dienstleistungen etabliert.

Zielsetzung der Regionalen Foren

Zielsetzung ist es, gemeinsam das Thema ITIL zu erarbeiten und zu vertiefen.

Rahmenbedingungen

Das Regionale Forum versteht sich als offener Gesprächskreis. Er wird vom **itSMF** Deutschland e.V. organisiert.

Zielgruppe

IT-Professionals, die über Erfahrung im Rechenzentrumsbetrieb oder mit sonstigen IT-Geschäftsprozessen verfügen.

Treffen

Der Arbeitskreis kommt etwa alle sechs Wochen für ca. zwei bis drei Stunden am Abend zusammen.

Arbeitsform

Im Rahmen der Treffen bilden ein bis zwei Kurzreferate, zu vorher festgelegten Themen, den Einstieg zu einer Fachdiskussion. Zielsetzung ist es, Arbeitsergebnisse in Form von Präsentationen, Protokollen, Literaturliste, URL, etc. zu dokumentieren.

Organisation

Für die Organisation stehen Ihnen die Ansprechpartner per Email zur Verfügung.

Der Verein

Das **itSMF** hat es sich zum Ziel gesetzt, als unabhängiger und nicht kommerzieller Verein die aktuellen Erkenntnisse und Methoden im Bereich des IT Managements zu fördern und bekannt zu machen. Es bietet, von Unternehmen für Unternehmen, eine Plattform zum Austausch von Informationen und Erfahrungen. 1991 wurde das Information Technology Service Management Forum (itSMF) in England gegründet. **itSMF** Deutschland widmet sich der Förderung und Weiterbildung im Bereich des IT-Service Managements in Deutschland.

Dazu gehören insbesondere, die Verbesserung und Weiterentwicklung des de facto-Standards ITIL, sowie die Mitarbeit bei der Schaffung von Grundlagen im Bereich der Zertifizierung, und der Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für die Berufsausbildung im Bereich des IT Service Management. Das Ziel ist es, Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT-Service Managements zu ermöglichen. Um diesem selbst gesetzten Anspruch gerecht zu werden,

veranstaltet das **itSMF** Kongresse, Konferenzen, Seminare, gründet Arbeitskreise, Regionale Foren, bringt eine Zeitung heraus und veröffentlicht Bücher.

Diese non-profit Aktivitäten fanden ihr Echo in der wettbewerbsorientierten Entwicklung von ITIL-basierten Trainings, Beratungsleistungen und unterstützender Software. OGC, EXIN, ISEB und itSMF entwickeln derzeit darauf aufbauend ein weltweites Prüfungsreglement für IT Service Management.