



## Optimierung des Services mit C4.



### Kunde

Deutsche Telekom AG

### Branche

Telekommunikation

### Ausgangssituation

- Durchführung von C4 Schulungen
- Komplexe Vertriebs- und Service-schreiben werden manuell erstellt

### Rolle der ec4u

- Hersteller und Lieferant der Software
- Durchführung von C4 Schulungen

### Nutzen

- Einsparung von Druck-, Versand- und Hardwarekosten
- Einfache und direkte Pflege der Servicedokumente im Fachbereich
- Reduzierter Aufwand durch zentrale Verwaltung der Textbausteine
- Nahtlose Integration der Dokumente in die CRM-Prozesse

### Technologien

#### Software:

- Siebel Communications 7.05 und 7.82
- C4 1.9

#### Datenbank:

- Oracle
- DB 2

#### Betriebssystem:

- IBM AIX

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@C4-solution.com  
www.C4-solution.com

Bereits seit Februar 2006 arbeitet die Deutsche Telekom AG erfolgreich mit C4, einer Korrespondenzlösung der ec4u expert consulting ag. Damit lassen sich Vorlagen und Textbausteine zentral verwalten und automatisiert zu Standardschreiben kombinieren.

### KURZPORTRAIT DEUTSCHE TELEKOM AG

Als international agierendes Telekommunikationsunternehmen bietet die Deutsche Telekom AG ihren Kunden umfangreiche IT- und TK-Dienstleistungen aus einer Hand – darunter Festnetztelefonie, Breitbandinternet, Mobilfunk sowie komplexe ITK-Lösungen für Geschäfts-kunden.

### HERAUSFORDERUNG

Täglich erstellen rund 30.000 Anwender der Deutschen Telekom AG aus 200 Vorlagen bis zu 8.000 Servicedokumente. Allein die Auftragsbestätigungen summieren sich auf etwa 40 Millionen Schreiben pro Jahr. Da die Siebel Standardlösung die komplexe Korrespondenz nicht ausreichend abbilden konnte, suchte das Unternehmen nach einer neuen Lösung.

### MEHRWERT

Das Unternehmen entschied sich für C4-Business Communications Management. Damit lassen sich die Auftragsbestätigungsschreiben für Bereitstellung, Umzug und Kündigung einheitlich CI/CD konform erstellen. Weitere Beispiele sind Bonitätsschreiben, Vertragsvordrucke, Vorabinformationen, Formulare, Service-schreiben und sonstige Briefe.

Die Vorteile der neuen Lösung sind vielfältig:

1. Durchgängige Prozesse  
Die Fachbereiche des Unternehmens entwerfen und verwalten durchgängige Prozesse. C4 unterstützt den Anwender bei der Erstellung der benötigten Schreiben.
2. Kundenfreundliche Schreiben  
Die Schreiben weisen eine klare Gliederung und eine bessere Lesbarkeit

auf. Außerdem wurde der Umfang auf die prozessrelevanten Inhalte reduziert.

### ec4u ALS KOMPETENTER PARTNER

Bei der Suche nach einem kompetenten Partner mit einer auf die Bedürfnisse der Telekommunikationskunden zugeschnittenen Korrespondenzlösung entschied sich das Unternehmen für die ec4u expert consulting ag und deren Korrespondenzlösung C4-Business Communications Management. Das Beratungshaus implementierte die Lösung und unterstützte die Schulung der Endanwender.

„Wir sind sehr zufrieden mit der strategischen Entscheidung für C4. Unsere hohen Erwartungen wurden voll erfüllt und wir sind optimistisch, für die Zukunft gut gewappnet zu sein.“

Klaus-Jörg Seifert, Projektleiter der Deutsche Telekom AG

### MEHRWERT

Mit C4 gelang es der Deutschen Telekom AG, die Korrespondenz einfacher und schneller zu erstellen sowie nahtlos in die übrigen CRM-Prozesse zu integrieren. Die Pflege der Textbausteine und Vorlagen erledigen die jeweiligen Fachbereiche. Eine Programmierung ist nicht notwendig. Neben Druck- und Versandkosten ließen sich auch die Hardwarekosten deutlich verringern.

C4 ist bereits seit Februar 2006 erfolgreich im Einsatz.